

IX. Percepciones del desempeño institucional	69
1. Conocimiento de la función pública	69
2. Atención de las autoridades al ciudadano	70
3. Eficiencia, calidad y transparencia de la administración pública	70
4. Transparencia	71
5. Eficiencia y calidad del servicio	71
6. Percepción de los esfuerzos de las autoridades para el mejoramiento de los trámites	72

IX. PERCEPCIONES DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

1. Conocimiento de la función pública

¿Cuál es el conocimiento que tienen los entrevistados de las funciones que cumplen las principales instituciones del país? En general, el nivel de conocimiento de los ciudadanos es bajo.

Son más conocidas las funciones que cumplen los jueces, el Instituto Federal Electoral y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. En cambio, poco se conocen las funciones de los diputados y los senadores.

Al mismo tiempo, se muestra la tendencia a atribuir al presidente funciones en diversos ámbitos (véase el cuadro 21).

Cuadro 21. ¿Quién o quiénes realizan las siguientes funciones...?
(porcentajes)

	CNDH	IFE	Pres.	Dip.	Jueces	Sen.	Otra	NS	NC
Juzgar a los delincuentes	5.4%	2.1%	5.1%	4.8%	79.9%	2.8%	4.3%	6.1%	0.2%
Org. las elecciones	1.1%	79.0%	7.9%	6.1%	2.5%	5.3%	2.7%	6.4%	0.3%
Aprobar los gastos del gobierno	2.2%	2.4%	25.0%	49.9%	2.9%	28.9%	3.3%	13.6%	0.8%
Proteger derechos de las personas	69.8%	2.1%	10.8%	7.4%	5.4%	5.0%	3.7%	9.5%	0.6%
Aprobar los impuestos	1.1%	1.7%	27.4%	46.0%	2.6%	29.0%	3.8%	13.5%	1.1%
Orientar la economía	1.1%	1.6%	44.6%	27.7%	2.2%	21.6%	3.1%	16.9%	0.5%
Aprobar tratados internacionales	1.7%	2.7%	58.7%	19.6%	2.8%	20.1%	2.6%	14.1%	0.5%

Llama la atención los elevados porcentajes de quienes dijeron no saber, particularmente en los rubros de orientar la economía, la aprobación de tratados internacionales, la aprobación de los gastos del gobierno y los impuestos (véanse las tablas 99 a 105).

Como se puede apreciar, pese a las intensas campañas publicitarias, más del 20% de los entrevistados desconoce las funciones del IFE y más del 30% las de la CNDH. En cuanto a la aprobación de tratados, aunque es comprensible algún grado de confusión porque en todos los casos la negociación corre a cargo del presidente, el hecho es que sólo uno de cada cinco personas acertó en cuanto a que la aprobación es competencia del Senado, y apenas la mitad sabe que la del presupuesto es materia de la Cámara de Diputados. Aun admitiendo que muchas personas identifican la formulación del proyecto de presupuesto con el presidente, es llamativo que casi una de cada tres personas también le atribuya la determinación de los impuestos. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que la ley de ingresos y el presupuesto federal fueron aprobados el 31 de diciembre de 2002, en medio de una gran expectación, porque se corría el riesgo de que comenzara 2003 sin presupuesto autorizado. La encuesta se realizó pocas semanas después

de una discusión muy intensa a lo largo de noviembre y diciembre previos, misma, esta última, que recibió una amplia difusión a través de los medios, por lo que las respuestas, en general, traducen un escaso interés por las funciones institucionales. Aquí se localiza un problema relevante, porque uno de los elementos de la cultura jurídica consiste precisamente en la percepción que se tiene del funcionamiento de las instituciones.

Lo anterior es preocupante, dado que existe una relación entre los niveles de conocimiento político y la existencia de una democracia que rinda cuentas. En este caso, se observa la influencia de factores subyacentes socioeconómicos y culturales en la adquisición de información. Los niveles individuales de adquisición de conocimiento político están fuertemente influenciados por los niveles de pobreza y por el contexto general del país.

2. Atención de las autoridades al ciudadano

En el imaginario de los entrevistados está presente la percepción de que no son objeto de atención y de interés de las autoridades, con excepción de los periodos electorales.

Para medir el grado de proximidad que los encuestados consideran tener con los diferentes niveles de autoridad, se les preguntó: *¿Qué tanto caso le hacen al ciudadano autoridades como...?* La mayoría de los entrevistados considera que los *gobernadores de los estados hacen poco caso* a los ciudadanos (57.5%), un (29.4%) piensa que no les hacen *nada de caso* y sólo 10.4% cree que estos actores políticos toman *muy en cuenta* a la ciudadanía (véase la tabla 108).

Con respecto a *los presidentes municipales*, 56.8% de los entrevistados expresa que le hacen *poco caso* a los ciudadanos, el 29.1% expresó que *no les hacen caso*, y 12.3% cree que toman *mucho en cuenta* a la ciudadanía (véase la tabla 109).

El nivel de disconformidad tampoco disminuye cuando se trata del *presidente de la República*: dado que el 48.2% cree que éste hace *poco caso* a los ciudadanos, 37.4% considera que *no les hace nada de caso*, mientras que 12% opina que toma *mucho en cuenta* a la ciudadanía (véase la tabla 110).

En definitiva, sin grandes variaciones entre los distintos grupos sociales, ocho de cada diez personas cree que la ciudadanía no es tomada en cuenta por sus autoridades, sin que esta percepción tenga cambios en función de la cercanía más local de los gobiernos estatales o municipales con relación al nivel federal.

3. Eficiencia, calidad y transparencia de la administración pública

Con el propósito de conocer el estado del servicio público en México, se tomaron cuatro indicadores: eficiencia, calidad, transparencia y los esfuerzos actuales por mejorar el servicio en esta esfera gubernamental.

Este tema es importante porque la neutralidad política de la administración es un elemento de gran relevancia en un sistema democrático, y es especialmente significativo en los procesos de transición política. Se eludió el tema de las infracciones administrativas, incluyendo las de tráfico, porque en términos generales predisponen al rechazo, y se optó por abordar cuestiones más vinculadas con la vida cotidiana de cualquier ciudadano.

Los niveles de calidad y eficiencia se analizaron a través de preguntas relativas al grado de dificultad en la realización de los trámites, la rapidez y la eficiencia, recogiendo también las percepciones acerca de la atención que se brinda al público.

En nivel de transparencia en la gestión pública, se analizó a través de la realización de los trámites mediante un pago o dádiva al funcionario, fuera de lo establecido en las normas ad-

ministrativas. Finalmente, se solicitó a los entrevistados calificar los esfuerzos actuales por mejorar el servicio en esta esfera gubernamental.

Se partió de conocer los trámites realizados por los entrevistados durante el año anterior (2002). Así, los trámites más importantes que realizaron los entrevistados fueron lo siguientes (véase el cuadro 22).

Cuadro 22. ¿Usted realizó el año pasado alguno de los siguientes trámites?
(porcentajes)

Trámite	Sí	No
Pasaporte	9.0	90.9
RFC	12.6	87.3
Permiso de construcción	12.1	87.9
Servicio de luz	30.5	69.4
Inscripción en el Instituto Mexicano del Seguro Social	21.2	78.7
Licencia de manejo	20.1	79.8
Inscripción de un niño en la escuela pública	40.1	59.8
Apertura de un negocio	9.6	90.4
Otros (credencial para votar, trámite de agua, acta de defunción, etc.).	1.9	95.9

Fuente: Encuesta nacional “Cultura de la Constitución”, 2003 (véanse las tablas 121-129).

Entre los trámites más frecuentes llevados a cabo por los entrevistados, destacan la inscripción de los niños en la escuela, el pago de servicios de luz, la inscripción en el seguro social y la obtención de una licencia de manejo.

4. Transparencia

De la opinión de los entrevistados se desprende una percepción de transparencia de la administración pública. Solamente en el caso de casi 2 de cada diez entrevistados los trámites se realizaron mediante el pago de una dádiva (dar mordida) al funcionario.

La mayoría de los entrevistados (67.6%) expresó que no tuvo que dar dinero (mordida) por realizar alguno de estos trámites, 15.5% afirmó que sí lo había hecho, 8.2% dijo no saber y 8.2% no contestó (véase la tabla 134).

5. Eficiencia y calidad del servicio

A los entrevistados que llevaron a cabo alguno de estos trámites el pasado año se les solicitó que calificaran la calidad y la eficiencia del servicio. Las percepciones se encuentran divididas. En general, para cuatro de cada diez ciudadanos la realización de los trámites fue fácil, le atendieron con cortesía y en general califica al servicio como eficiente (véanse las tablas 131, 132

y 133). No obstante, para un poco más de tres de cada diez, los trámites resultaron complicados, descorteses e ineficientes y en particular muy lentos (véase el cuadro 23).

Cuadro 23. ¿Y cómo diría usted que fue la realización de esos trámites?

<i>Indicadores</i>	<i>Calidad del servicio</i>	<i>%</i>	<i>Calidad del servicio</i>	<i>%</i>	<i>No aplica</i>
Dificultad	Fáciles	43.4	Complicados	38.4	18.0
Rapidez	Rápidos	33.2	Lentos	46.2	20.7
Atención	Corteses	45.6	Descorteses	34.8	19.5
Eficiencia	Eficientes	45.5	Ineficientes	33.8	20.7

Fuente: Encuesta nacional “Cultura de la Constitución”, 2003 (elaborado con base en las tablas 131 a 133).

En particular, se elaboró una pregunta para indagar el grado de dificultad para el pago de impuestos en México. La opinión se divide acerca de la facilidad o dificultad para realizar este pago. Así, 31.0% cree que este trámite *es fácil* de realizar, 26.7% piensa que *es difícil*, y 17.2% señaló que no lo considera *ni fácil ni, difícil*.

No obstante, sólo un 7.8% de los entrevistados considera que es *muy fácil* el pago de impuestos, mientras que el 4.2% opina que es *muy difícil*. El 12.3% no sabe, 0.6% no contestó y 0.2% ofreció otra respuesta (véase la tabla 135).

6. *Percepción de los esfuerzos de las autoridades para el mejoramiento de los trámites*

En general, los entrevistados perciben un mejoramiento en los esfuerzos de las autoridades para mejorar la calidad del servicio en la administración pública federal. No obstante, un porcentaje significativo opina lo contrario.

En general, la mayoría de los entrevistados (38.6%) considera que las autoridades *están haciendo algo por facilitar la calidad de los trámites* en el país, 26.1% cree que *no están haciendo nada*, y 25.4% opina que *están haciendo algo, en parte*. En este caso, también es elevado el porcentaje de entrevistados que dicen no saber (9.1%), el 0.7% no contestó, y 0.1% dio otra respuesta diferente a las anteriores (véase la tabla 136).

No obstante, en la opinión de los entrevistados las autoridades no brindan un buen trato a los ciudadanos. Sólo dos de cada diez entrevistados piensan que las autoridades brindan un trato respetuoso al ciudadano.

De este modo, el 42.9% opina que el trato que dan las autoridades a los ciudadanos es *indiferente*, 20.6% apunta a que es *descortés*, sólo 18.0% expresa que es *respetuoso*, y 13.8% lo considera *despótico*. En este caso, 3.1% no supo contestar, 1.5% ofreció otra opción de respuesta y 0.1% no contestó (véase la tabla 137).