



Municipios Distritales de Lima

Resultados publicados: 28 de Abril, 2008
Versión actualizada: 20 de Junio, 2008



RankinCAD

Atención al Ciudadano

El RankinCAD tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de las entidades públicas

Adicionalmente, busca:

- ✓ Dotar a los funcionarios públicos de herramientas para la profesionalización de la gestión pública, y
- ✓ Contribuir a generar respeto y autoestima entre los funcionarios públicos, las autoridades y la ciudadanía

Municipios distritales de Lima, Junio 2008



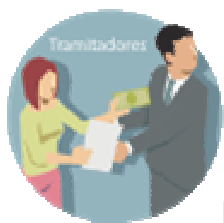
Buscamos desterrar LA MALA ATENCIÓN

-  Señalización
-  Ventilación
-  Limpieza
-  Iluminación

1

PRE

Antes de ir, el ciudadano no puede acceder a información sobre el servicio.



2

Ingreso

3

Sala de espera

4

Atención

5

POST

Fuera del local, no hay seguridad ni un sistema de seguimiento virtual o de quejas.



Principales resultados

Actualizado: 20 de Junio, 2008



Puntaje

1	Magdalena	400
2	San Borja	396
3	Miraflores	386
4	Los Olivos	384
5	San Isidro	383
6	Lince	383
7	Pueblo Libre	379
8	Breña	377
9	Jesús María	377
10	Chorrillos	368
11	Santa Anita	362
12	La Molina	360
13	Villa El Salvador	357
14	Barranco	357
15	San Juan de Lurigancho	351
16	Comas	344
17	Ate	344
18	San Juan de Miraflores	343
19	Surquillo	342
20	El Agustino	338
21	San Miguel	338
22	Rimac	332
23	Villa María del Triunfo	327
24	San Martín de Porres	325
25	La Victoria	319
26	San Luis	318
27	Santiago de Surco	310
28	Carabaylo	298
29	Puente Piedra	296
30	Independencia	286

Municipalidades Distritales
de Lima





6 componentes en la Atención al Ciudadano



Proceso para la realización de trámites

- Información brindada
- Duración de los trámites
- Requisitos y costos
- Disponibilidad de los formularios



Infraestructura e Instalaciones

- Instalaciones de la dependencia pública
- Señalización
- Comodidad
- Servicios higiénicos



Atención del personal

- Atención recibida de los funcionarios
- Respeto por los turnos de atención
- Agilidad en la atención



Quejas y reclamos

- Mecanismo de quejas y reclamos
- Respuesta a quejas y reclamos



Transparencia y Corrupción

- Cobros indebidos
- Utilización de recursos



Imagen General

- Percepción general



¿Qué le importa más a la gente?





RankinCAD

Atención al Ciudadano

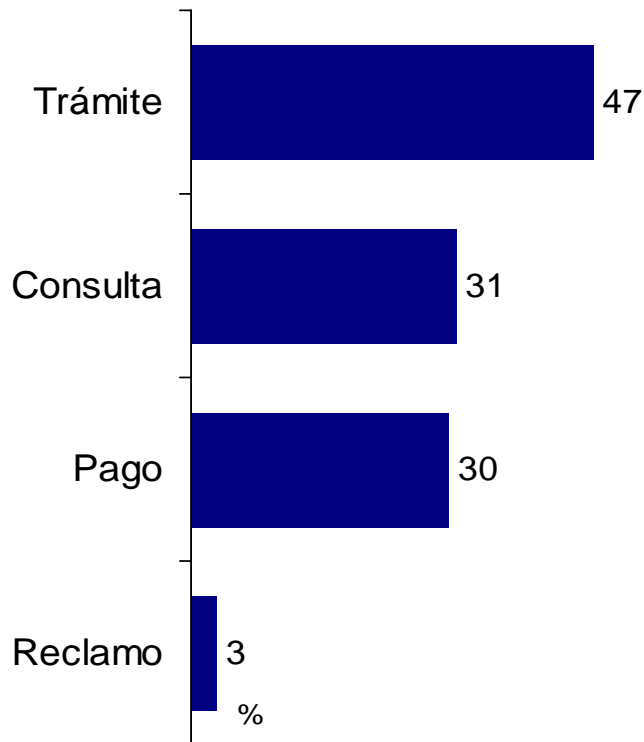
Proceso de trámite





Sobre la gestión realizada

¿Usted acaba de realizar una consulta, un trámite, un pago o un reclamo?
(Respuesta múltiple)

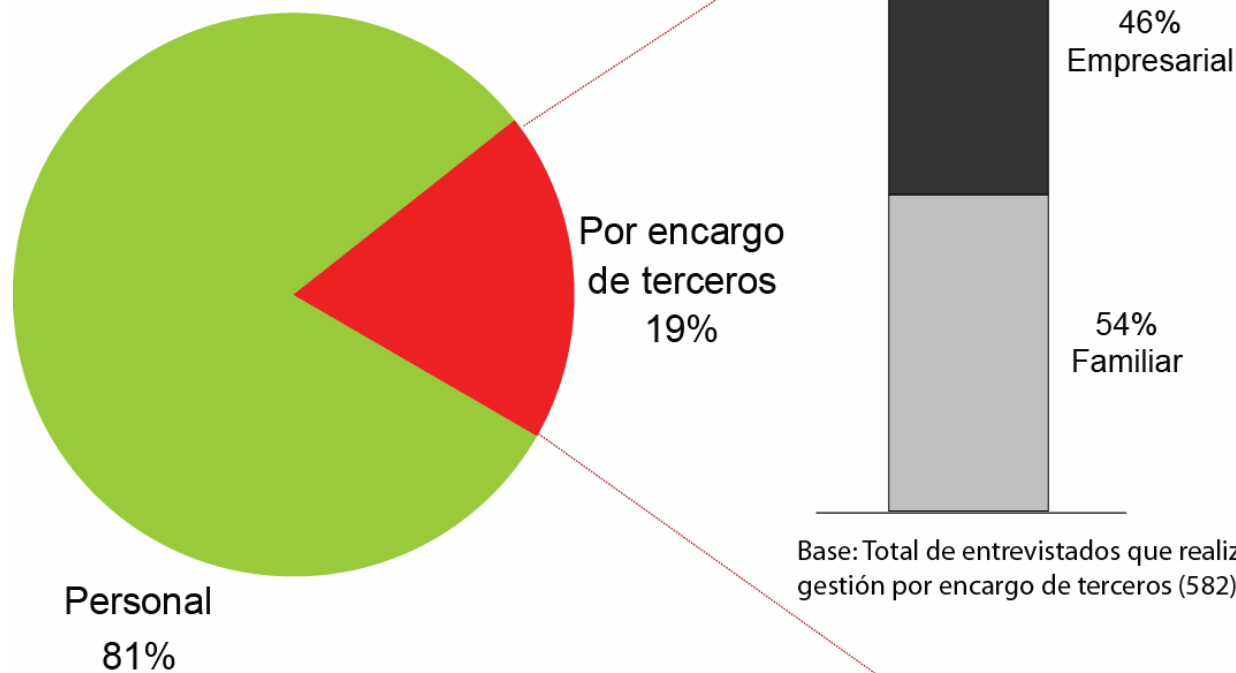


Base: Total de entrevistados (3000)



Tipo de gestión realizada

¿La gestión que realizó fue personal o por encargo de terceros?



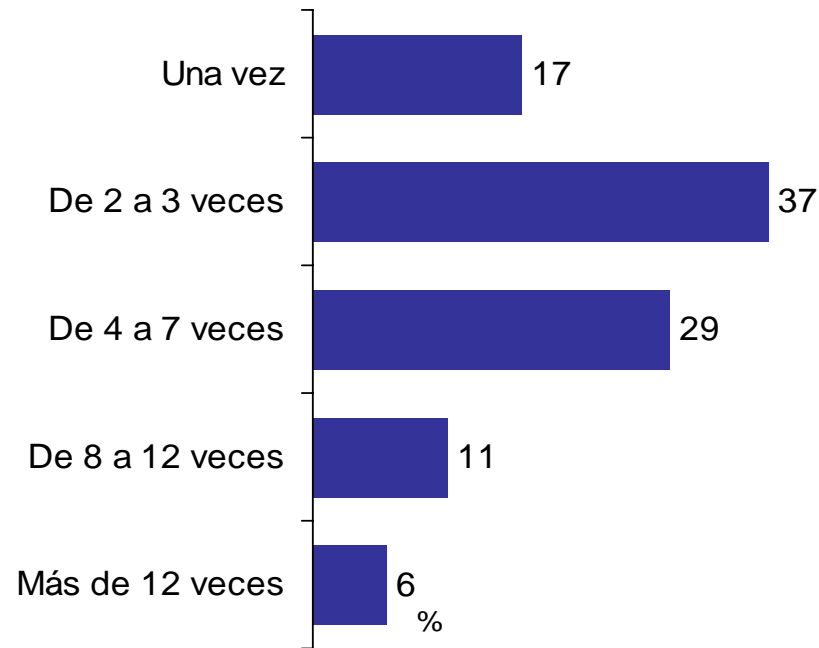
Base: Total de entrevistados (3000)

Base: Total de entrevistados que realizó una gestión por encargo de terceros (582)



Principales dificultades percibidas

En los últimos doce meses, ¿cuántas veces se ha acercado a su municipio para realizar una consulta, trámite, pago o reclamo?

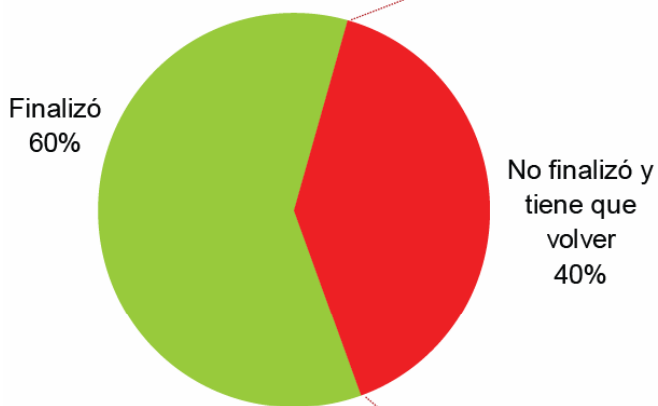


Promedio
5.3

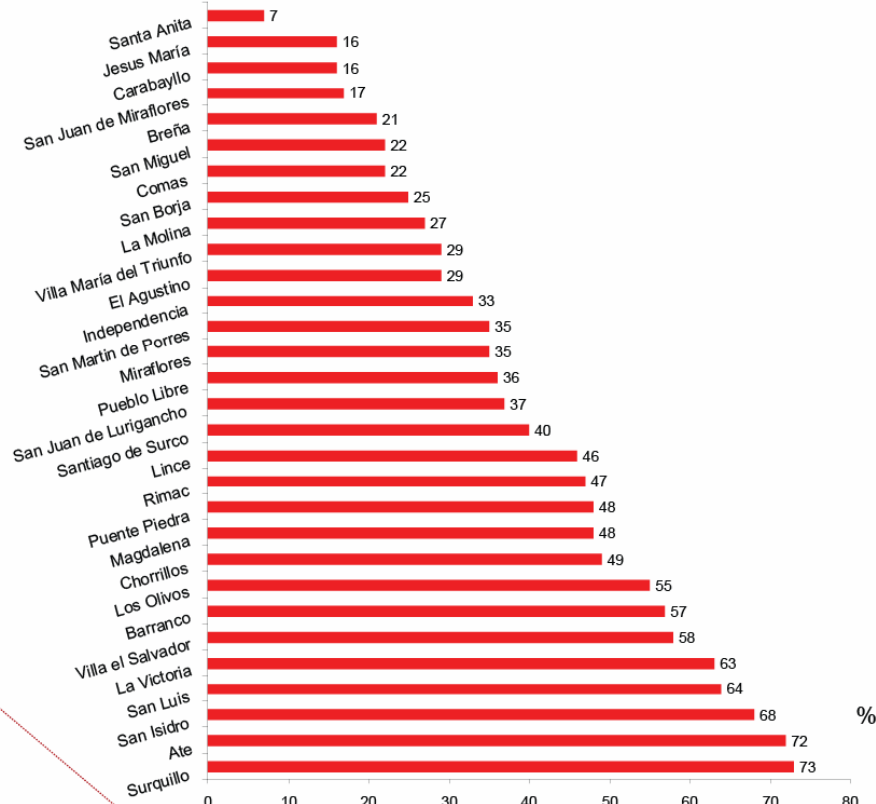


Finalización de la gestión realizada

¿Finalizó la gestión o no la finalizó y tiene que volver?



Porcentaje de ciudadanos que no finalizó su gestión y tiene que volver



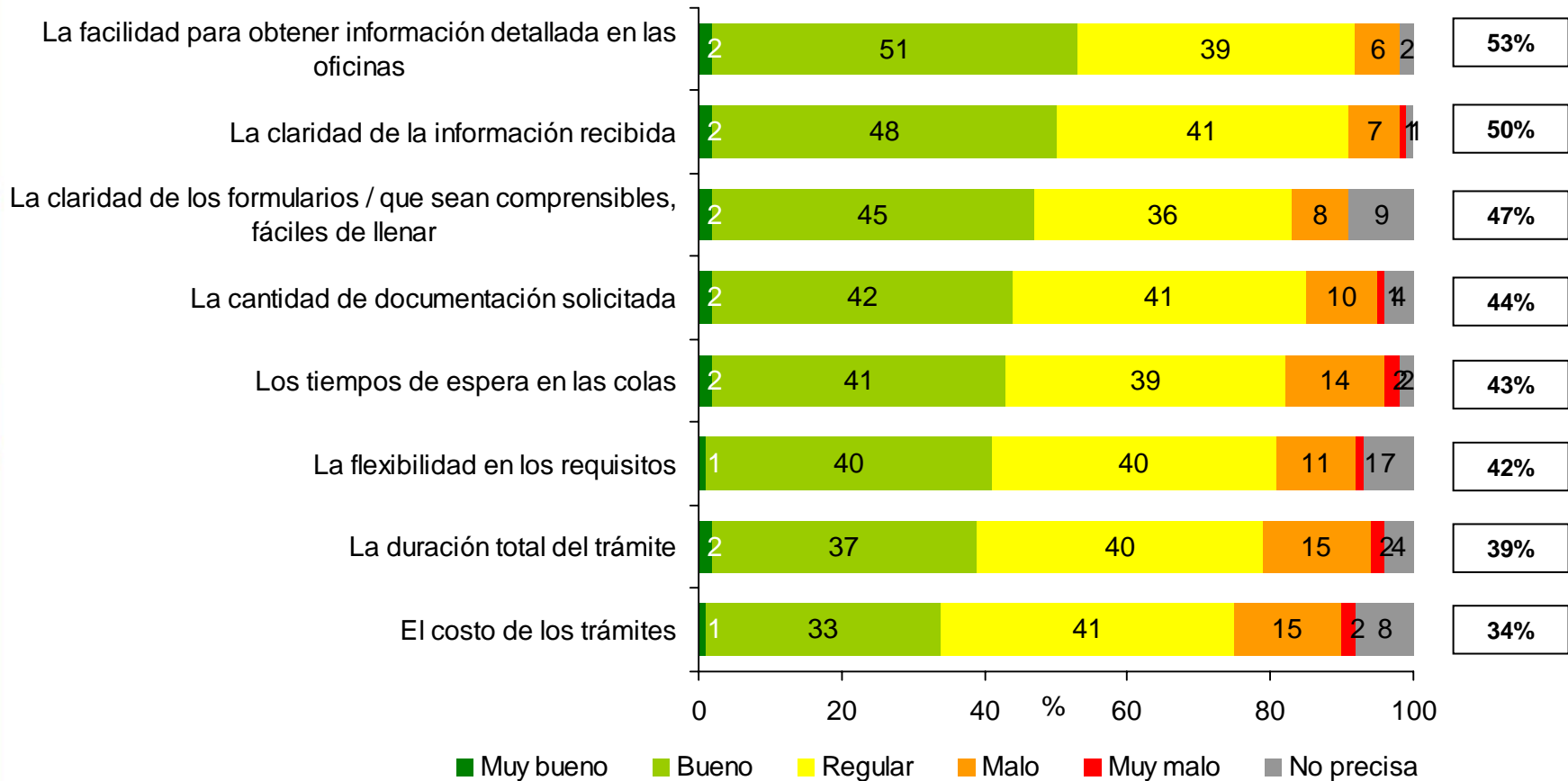
Base: Total de entrevistados (3000)



Evaluación de atributos relacionados al proceso a seguir para la realización de trámites

¿Usted diría que el proceso para realizar consultas, trámites, pagos o reclamos de los gobiernos regionales (en general) en términos de... es...?

T2B: Muy bueno + Bueno



Base: Total de entrevistados (3000)



RankinCAD

Atención al Ciudadano

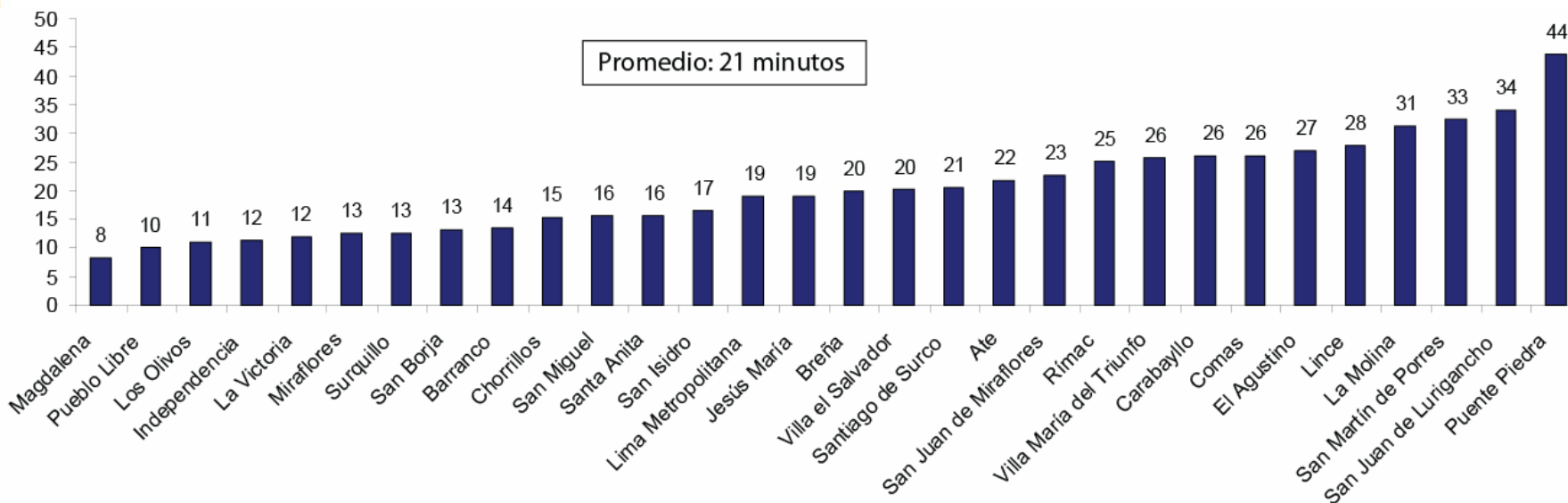
Atención al Ciudadano





Tiempo de espera

Aproximadamente, ¿cuánto tiempo en minutos tuvo que esperar antes de ser atendido?

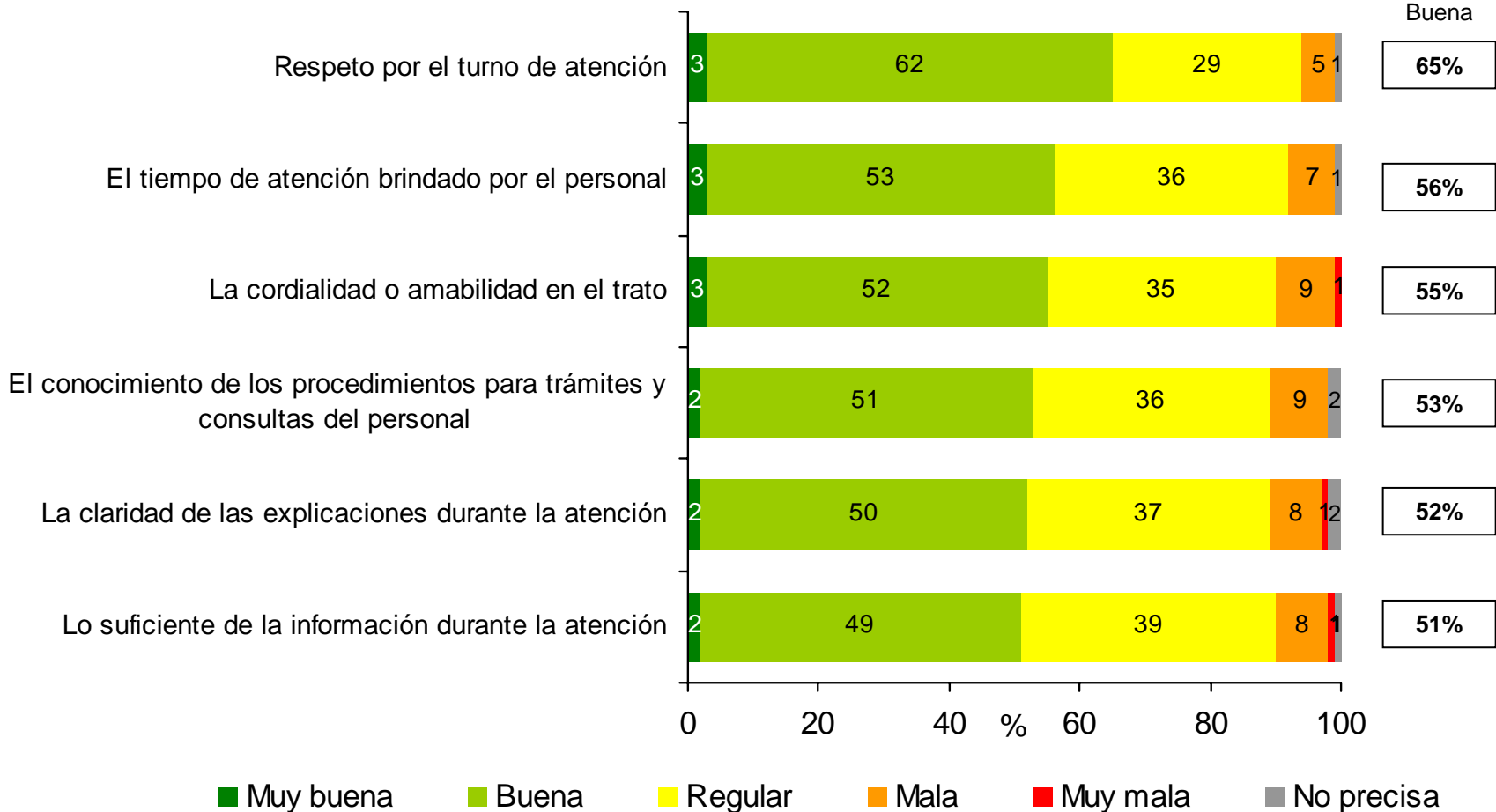




Evaluación de atributos relacionados a la atención del personal

¿Usted diría que la atención en términos de... es...?

T2B: Muy buena + Buena

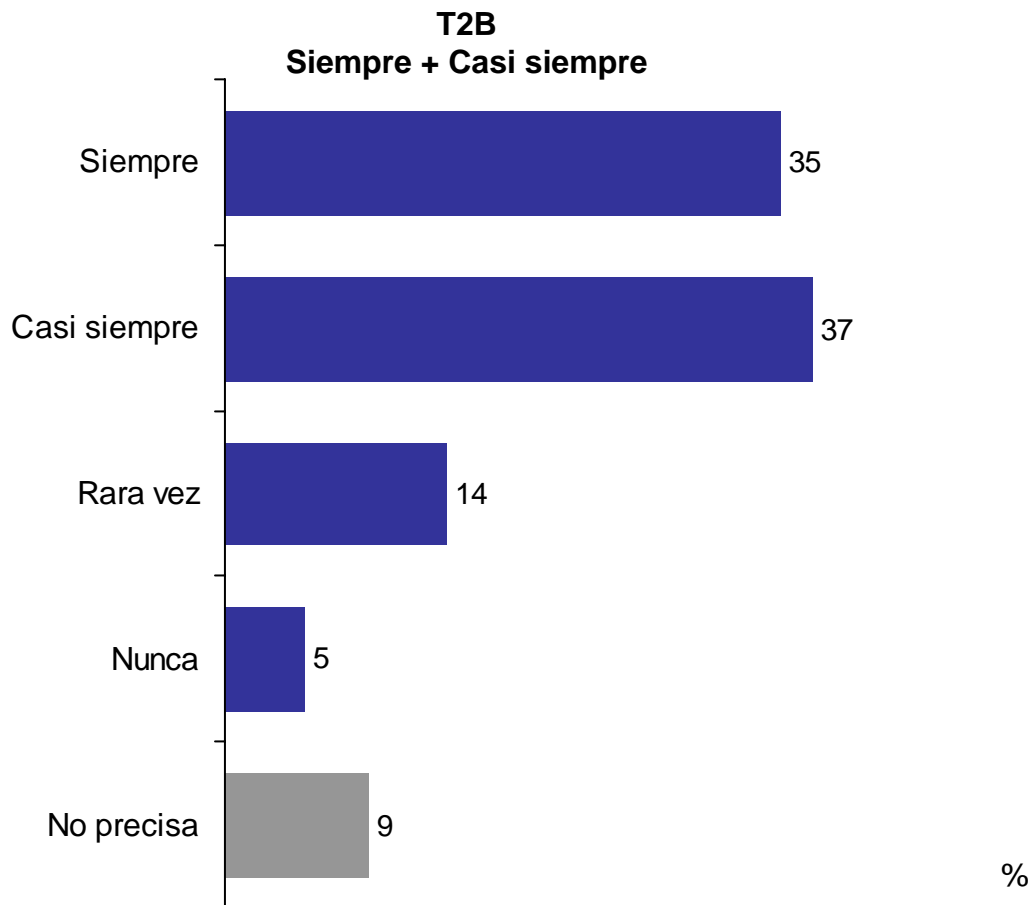


Base: Total de entrevistados (3000)



Igualdad de trato en la atención

¿Usted cree que en el gobierno regional se atiende a todos por igual...?



Base: Total de entrevistados (3000)



RankinCAD

Atención al Ciudadano

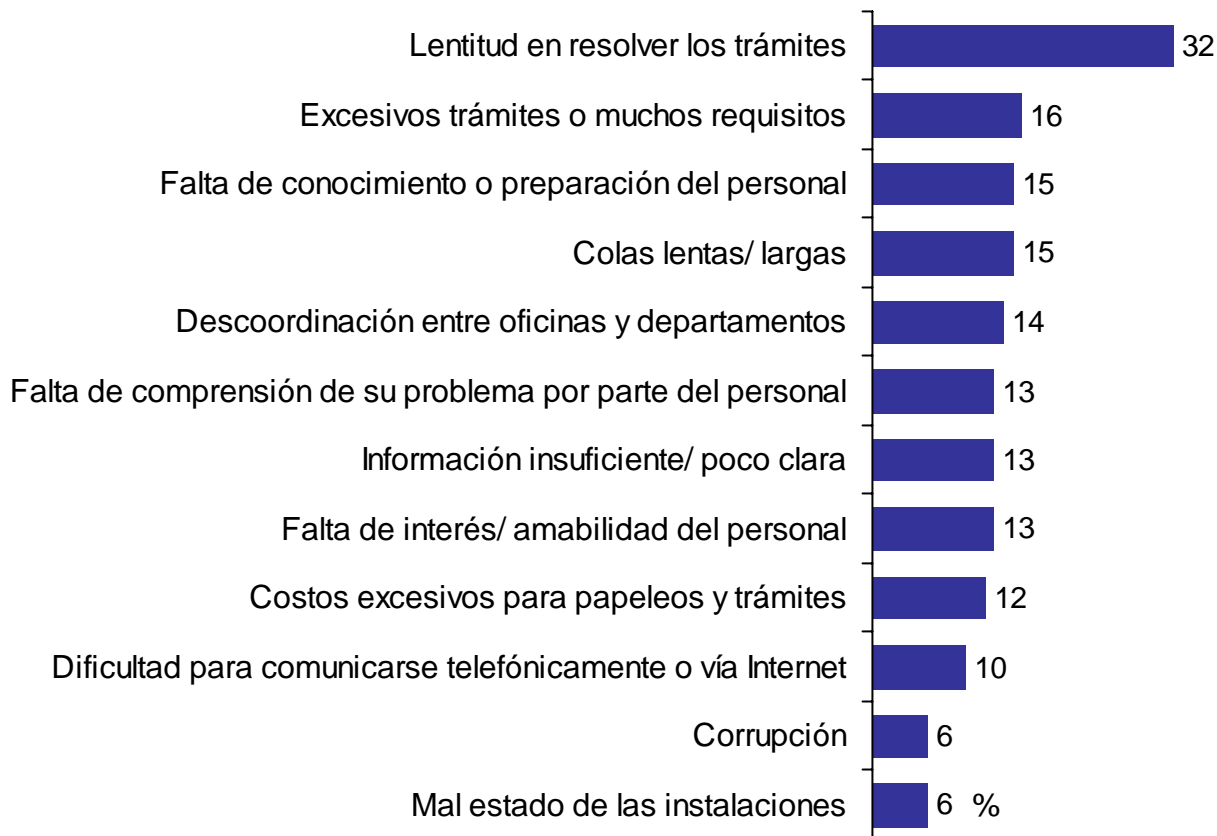
Evaluación general





Principales dificultades percibidas

¿Cuáles cree que son las principales dificultades que tienen los ciudadanos en las Municipalidades de Lima?

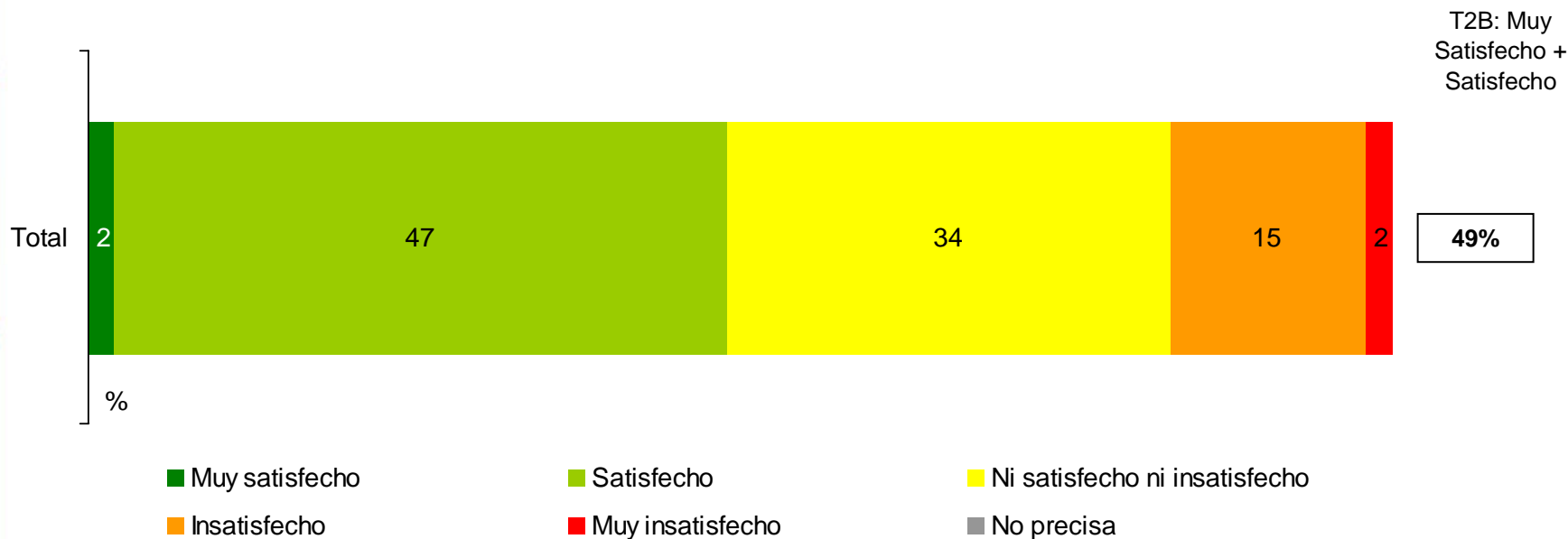


Base: Total de entrevistados (3000)



Satisfacción con el servicio ofrecido

Considerando todas las consultas, trámites, pagos o reclamos que ha realizado y tomando en cuenta la infraestructura, el servicio, y todos los procedimientos que ha realizado en su municipio, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el servicio ofrecido?



Base: Total de entrevistados (3000)



RankinCAD

Atención al Ciudadano

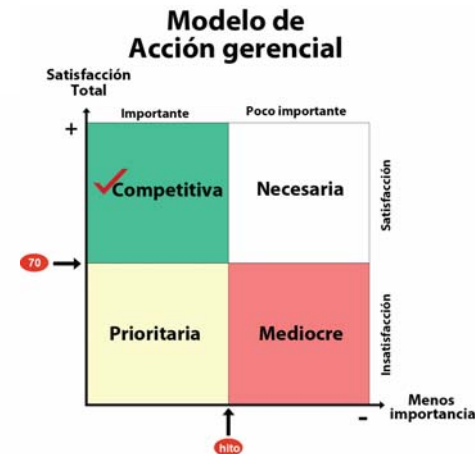


Para mejorar



Importancia y nivel de satisfacción de los seis atributos del servicio al ciudadano

MapaCAD para la Acción Gerencial



1
PRE



Horario de atención.
¿A qué hora atiende al público?



Ubicación.
¿Dónde está el?



Obtención de formularios.
¿Puedo tener algún formulario?



Consultas online y telefónicas.
¿Dónde puedo informarme antes de ir?

LA BUENA ATENCIÓN



RankinCAD
Atención al Ciudadano



Señalización



Ventilación



Limpieza



Iluminación

2 Ingreso

3 Sala de espera

4 Atención



5
POST



Seguridad.
Vigilancia interna y externa.



Quejas.
Reclamos o sugerencias en el lugar o por otros medios.



Consultas online y telefónicas.
¿Cómo hacer seguimiento sin regresar?



Para mejorar la Atención al Ciudadano

1. Horarios de atención: 8 horas de corrido como mínimo y posible ampliación



2. Nombre de quien atiende: letrero, solapero, gafete



3. Gratuidad de formularios y disponibilidad física de los mismos



4. Se respeta el turno: uso de contador de colas y reducción del tiempo de espera



5. Señalética al interior de la entidad



6. Servicio efectivo de orientación al ciudadano



7. Sistema de atención preferente: discapacitados, madres gestante y adultos de tercera edad



8. Se eliminan pagos indebidos



9. Se reducen los tramitadores en la calle





Ficha Técnica RankinCAD 2008 Municipalidades Distritales

Lima: Encuesta realizada a 3,000 personas atendidas en las oficinas de 30 municipalidades distritales de Lima entre el 18 y el 22 de febrero del 2008. Los resultados tienen un margen de error de 1.8% para un 95% de confianza y una distribución probabilística. La investigación se ha efectuado en distritos donde reside el 95% de la población de la provincia de Lima.

Mayor información

www.ciudadanosaldia.org/rankincad

Te léfonos: (51-1) 440-2787 / 4402788

Te lefax: (51-1) 4228541

Email: rankincad@ciudadanosaldia.org

Puedes visitarnos en:

Av. Alberto Alexander (ex Nicaragua) 2523

Lince, Lima - 14, Perú





...ciudadanía
día a día!

© CAD 2008

www.ciudadanosaldia.org