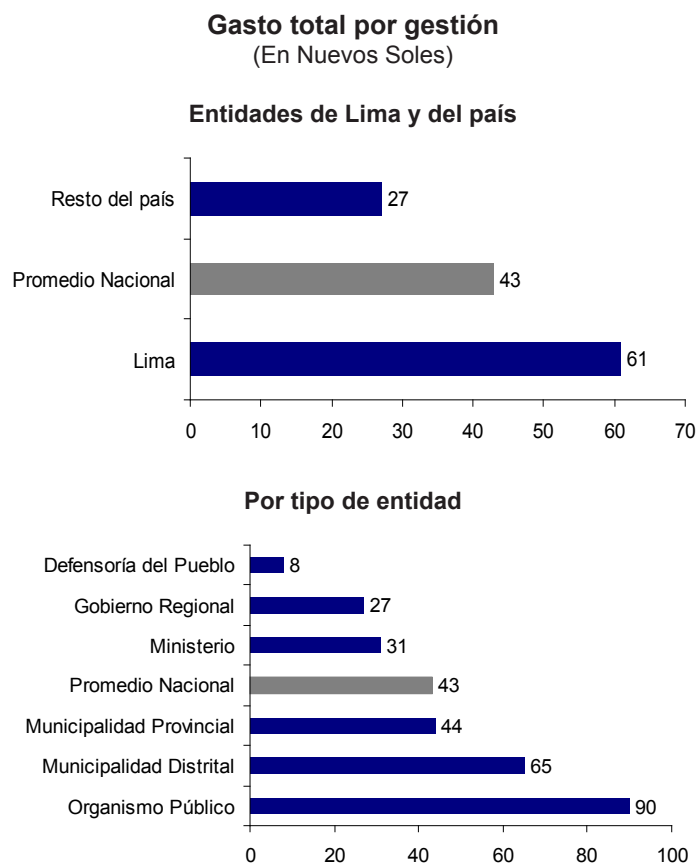


GASTOS POR LAS GESTIONES

A diferencia de lo que ocurre en las tiendas, supermercados y locales comerciales, en el caso del Estado el ciudadano no tiene opciones para escoger, pues las dependencias estatales tienen un monopolio en los servicios que brindan. Ya que un ciudadano está obligado a pasar por esa ventanilla estatal, sea para ser atendido en una posta, juzgado o comisaría, para sacar su DNI o pasaporte, para registrar su marca o título de propiedad, o para solicitar una licencia de funcionamiento, es responsabilidad del Estado brindar un servicio eficiente. Ello significa ahorrarle costos al ciudadano. Además del pago que con frecuencia se tiene que hacer a la entidad por concepto de derecho de trámite (por ejemplo, tasas), realizar una gestión en una entidad pública involucra una serie de desembolsos adicionales, como realizar fotocopias, acopiar documentación y muchas veces tramitarla ante un notario, gestionar poderes, entre otros. Todo esto cuesta y supone un desembolso en efectivo, lo cual se analiza en este BoletínCAD.

Gasto total por gestión

Según el cálculo estimado de los ciudadanos encuestados, el gasto total que tuvieron que desembolsar para realizar una gestión en una entidad pública fue de S/. 43 en promedio a nivel nacional. En las entidades de Lima, el gasto total fue mayor (S/. 61), mientras que en el resto del país fue casi la mitad (S/. 27). Según el tipo de entidad, los ciudadanos que realizaron una gestión en la Defensoría del Pueblo tuvieron el menor gasto total (S/. 8), monto cinco veces menor que el promedio nacional (S/. 43). Por el contrario, quienes realizaron una gestión en un Organismo Público de Lima tuvieron el mayor gasto total (S/. 90).



Fuente: RankinCAD 2010 Gasto por gestiones – Ciudadanos al Día. Base: Total de entrevistados (15,500 personas)

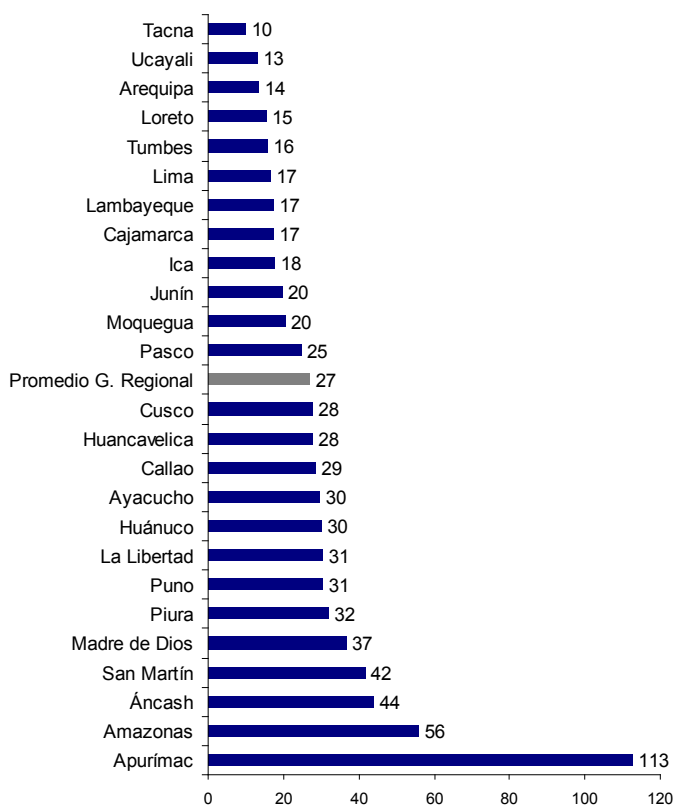
Ficha Técnica RankinCAD 2010 Gastos por las gestiones: Encuesta realizada a 15,500 personas atendidas en 158 entidades públicas entre el 22 de enero y el 4 de marzo de 2010. Según el tamaño de muestra, los resultados tienen un margen de error de +/- 0.79 a nivel nacional. Investigación llevada a cabo por Ipsos Apoyo, por encargo de Ciudadanos al Día.

Gobiernos Regionales y Municipios Provinciales

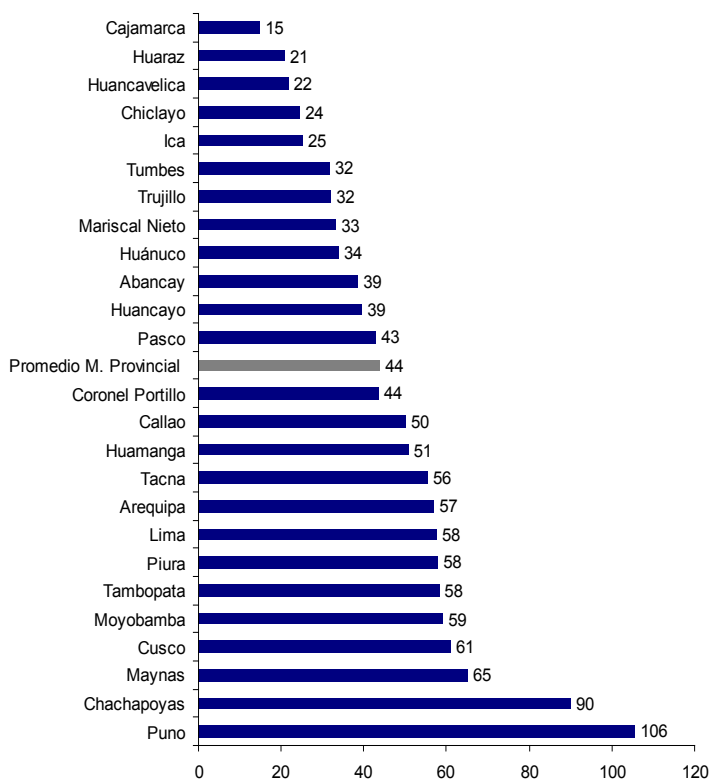
En cuanto a los gobiernos regionales, los ciudadanos que realizaron una gestión en Tacna (S/. 10), Ucayali (S/. 13) o Arequipa (S/. 14) desembolsaron, en promedio, el menor gasto total. Por el contrario, quienes realizaron una gestión en Apurímac (S/. 113), Amazonas (S/. 56) o Ancash (S/. 44) tuvieron que realizar el mayor desembolso. Respecto a los ciudadanos que realizaron una gestión en los municipios provinciales capitales de Departamento, aquellos que la hicieron en el de Cajamarca (S/. 15), Huaraz (S/. 21) o Huancavelica (S/. 22) desembolsaron el menor gasto total, mientras que quienes la hicieron en Puno (S/. 106), Chachapoyas (S/. 90) o Maynas (S/. 65) desembolsaron el mayor monto.

Gasto total por gestión (En Nuevos Soles)

Gobiernos Regionales



Municipios Provinciales Capitales de Departamento



Fuente: RankinCAD 2010 Gasto por gestiones – Ciudadanos al Día. Base: 5,000 personas

Ficha Técnica RankinCAD 2010 Gastos por las gestiones. Encuesta realizada a 5,000 personas atendidas en 50 entidades públicas entre el 22 de enero y el 4 de marzo de 2010. Se evaluó los Gobiernos Regionales y a los Municipios Provinciales capitales de departamentos. El método de muestreo empleado ha sido no probabilístico. Según el tamaño de muestra, los resultados tienen un margen de error de +/- 0.79 a nivel nacional. Investigación llevada a cabo por Ipsos Apoyo, por encargo de Ciudadanos al Día.

Ya viene

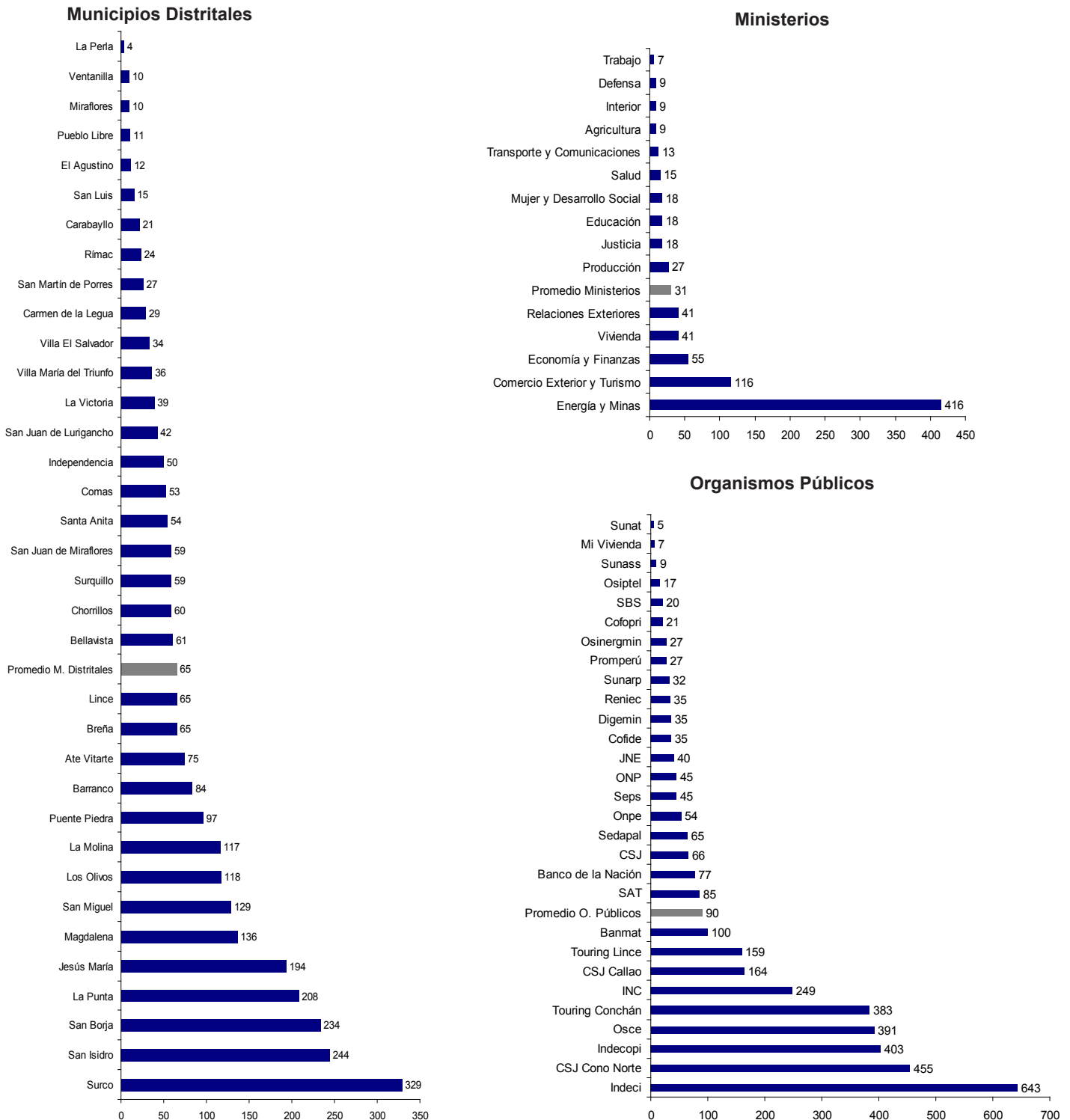
**El Premio a las Buenas Prácticas
en Gestión Pública 2011**



Gasto total por gestión en Lima y Callao

El RankinCAD 2010 Gastos por gestiones evaluó a 79 entidades públicas de Lima y Callao, incluyendo 35 municipios distritales, 15 Ministerios y 29 Organismos Públicos. Considerando que realizar una gestión involucra no solo el pago a la entidad por derecho de trámite, sino además otros gastos adicionales, los ciudadanos encuestados de Lima y Callao estiman que el gasto total que tuvieron que desembolsar fue de S/. 65 en promedio. Según el tipo de entidad donde el ciudadano realizó una gestión, el gasto total desembolsado fue, en promedio: Ministerios (S/. 31), Municipios Distritales (S/. 65) y Organismos Públicos (S/. 90).

Entidades Estatales de Lima y Callao Gasto total por gestión (En Nuevos Soles)



Ficha Técnica RankinCAD 2010 Gastos por las gestiones. Encuesta realizada a 7,900 personas atendidas en 79 entidades públicas de Lima y Callao entre el 22 de enero y el 4 de marzo de 2010. El método de muestreo empleado ha sido no probabilístico. Según el tamaño de muestra, los resultados tienen un margen de error de +/- 1.06 a nivel de Lima y Callao. Investigación llevada a cabo por Ipsos Apoyo, por encargo de Ciudadanos al Día.


BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA 2010

Reducir los importes que los ciudadanos debemos desembolsar cada vez que realizamos una gestión en una entidad pública, significa un ahorro para nuestros bolsillos. Asimismo, permite que quienes no cuentan con los recursos para realizar una gestión, puedan hacerla. Existen entidades estatales que, en su afán por servir cada vez mejor al ciudadano, ya han empezado a reducir los costos de las gestiones. Próximos al lanzamiento del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2011, conozcamos algunas experiencias exitosas al respecto.

● **Más ahorro y más satisfacción con mejor servicio**

Con el fin de mejorar la atención a los ciudadanos, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) modificó integralmente su Texto Único de Procedimientos Administrativos (Tupa). Como resultado, se redujo en 62% la cantidad de requisitos solicitados, lo que significó ahorros de al menos S/.80 para los ciudadanos que presentaron un reclamo o apelación por una papeleta, y de S/.24 en el caso de pensionistas que solicitan beneficio tributario. Asimismo, se logró incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano sobre el servicio, de 37% en el año 2005, a 63% en el 2008. Esta iniciativa fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2009 en la categoría Simplificación de Trámites.



● **Democracia más cercana y con menos costos**

Debido a la geografía extensa y accidentada del lugar donde residen, a la falta de vías de comunicación, o a la falta de dinero, los electores de algunos centros poblados tienen serias dificultades para trasladarse a su centro de votación; por lo cual muchos deciden no sufragar. Esta situación es frecuente en muchos lugares de nuestro país. Consciente de este problema, la Oficina Nacional de Procesos Electorales (Onpe) implementó, desde el 2005, el servicio de instalación de mesas de sufragio en los centros poblados de Orongoy, provincia de La Mar (Ayacucho), y en las comunidades nativas del río Pisqui, provincia de Ucayali (Loreto), ahorrándole costos de traslado a los electores de dichos lugares, y facilitándoles el ejercicio de su derecho a voto. Esta iniciativa fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2010, en la categoría Inclusión Social.



● **Reducen costos a los contribuyentes**

La renovación y simplificación de los sistemas de atención de las entidades públicas repercute positivamente en el ciudadano. Así, la Municipalidad de Santiago de Surco (Lima) implementó, en julio del 2008, cambios en la atención de solicitudes de traslado de pagos, reduciendo los costos que generaba dicha tramitación, tanto para la municipalidad como para los contribuyentes; y reduciendo al mínimo la necesidad de que éstos se apersonen a la entidad. Ello ha permitido a los contribuyentes regularizar rápidamente su situación, así como continuar -en los casos que corresponda- su tramitación ante otras instituciones. Todo ello permitió disminuir los pasos de atención y los tiempos de espera, eliminando procesos innecesarios. Esta experiencia fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2009 en la categoría Simplificación de Trámites.


OPINIÓN
GASTOS POR LAS GESTIONES
Adolfo Heeren*


● Los gastos relacionados con las gestiones en entidades estatales se pueden dividir en tres clases: (i) los asociados al trámite en sí mismo, como tasas y copias, entre otros; (ii) los que tenemos que incurrir para realizar el trámite (por ejemplo, transporte al punto donde se realiza); y (iii) la pérdida de ingresos como consecuencia del tiempo que se deja de trabajar para realizarlo.

Cuando analizamos los gastos totales por gestiones estatales debemos considerar estos tres elementos para tener una visión integral en términos de mejoras de eficiencia. Por ejemplo, no sería muy eficiente reducir marginalmente los gastos del trámite a costa de que requiera el doble de tiempo realizarlo.

Una manera de buscar eficiencias es reducir los tiempos asociados a los trámites, lo que permite que cada ciudadano maximice sus ingresos al dedicarle menos tiempo a su realización. Por otro lado, reduciendo los tiempos, forzamos a buscar nuevos procesos, que en muchos casos deben ampararse en la tecnología, lo cual lleva a nuevas formas de trámites donde el costo de transporte o las copias tienden a desaparecer, por consiguiente ahorrándole costos al ciudadano, tal como lo demuestran las Buenas Prácticas en Gestión Pública presentadas en este BoletínCAD.

Tener altos gastos en gestiones hace que seamos menos inclusivos con quienes no cuentan con los recursos para tramitarlos y menos competitivos como entidad, distrito o departamento.

Finalmente, recordemos que no es que tengamos poco tiempo en la vida, sino que perdemos mucho.

* Gerente General de Shell del Perú y Miembro del Equipo Técnico del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2010.