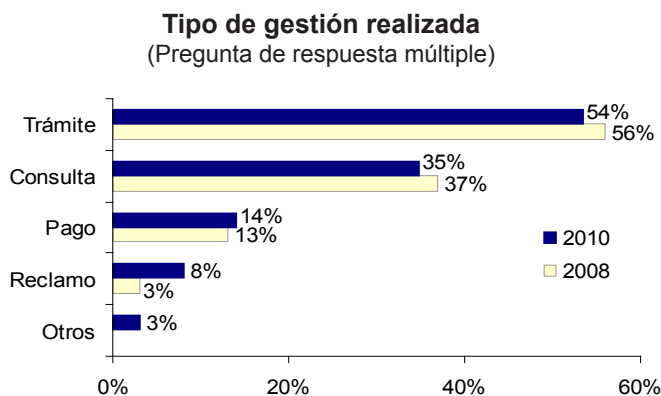


GESTIONES FRECUENTES

Las gestiones que realiza un ciudadano en una entidad pública son de diversos tipos: trámites, consultas, pagos, reclamos u otros. Estos varían dependiendo de la región donde el ciudadano realiza el trámite, el tipo de entidad, su idioma materno, edad o género. Los resultados del RankinCAD 2010 Gestiones frecuentes, indican que los trámites son la gestión más realizada por los ciudadanos (54%), seguido de las consultas (35%), los pagos (14%), los reclamos (8%) y otro tipo de gestiones (3%). Todo esto es analizado en este BoletínCAD.



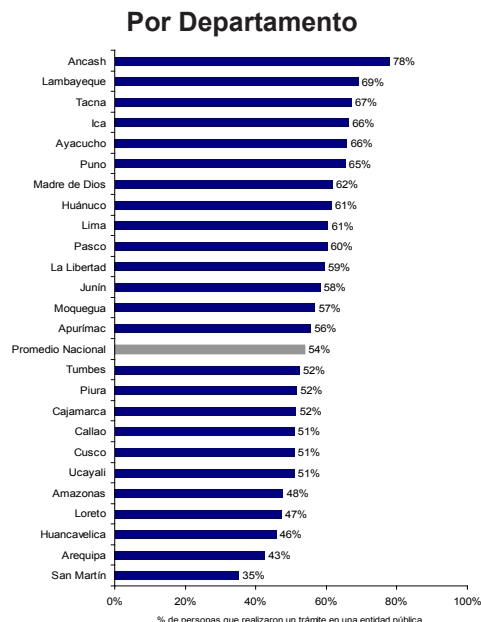
Ficha Técnica RankinCAD 2010 Gestiones frecuentes. Encuesta realizada a 15,500 personas atendidas en 158 entidades públicas entre el 22 de enero y el 4 de marzo de 2010. Los resultados tienen un margen de error de +/- 0.79 a nivel nacional. Investigación llevada a cabo por Ipsos Apoyo, por encargo de Ciudadanos al Día. El RankinCAD 2008 Atención al Ciudadano midió también los juzgados, fiscalías, hospitales y comisarías. No se incluyó la categoría "otros" en la evaluación. Base: Total de entrevistados (25,000 personas).

Los trámites son la gestión más realizada por los ciudadanos

Según el tipo de entidad, los Ministerios presentan el mayor porcentaje de personas que acudió para realizar un trámite (66%), seguido de las Municipalidades Provinciales (63%), los Gobiernos Regionales (58%), las Municipalidades Distritales (53%), los Organismos Públicos (50%) y la Defensoría del Pueblo (31%). A nivel departamental, Ancash presenta el mayor porcentaje de personas que acudió a una entidad pública para realizar un trámite (78%), seguido de Lambayeque (69%) y Tacna (67%). En el extremo opuesto se encuentran San Martín (35%), Arequipa (43%) y Huancavelica (46%). En general, quienes realizan más trámites son hombres de 35 a 49 años con educación superior.

Trámites

(% de personas que acudieron a una entidad pública para realizar un trámite)



Fuente: RankinCAD 2010 Gestiones frecuentes – Ciudadanos al Día. Base: total de entrevistados que acudieron a una entidad pública para realizar un trámite (xx personas).

Ficha Técnica RankinCAD 2010 Gestiones frecuentes. Encuesta realizada a 15,500 personas atendidas en 158 entidades públicas entre el 22 de enero y el 4 de marzo de 2010. 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

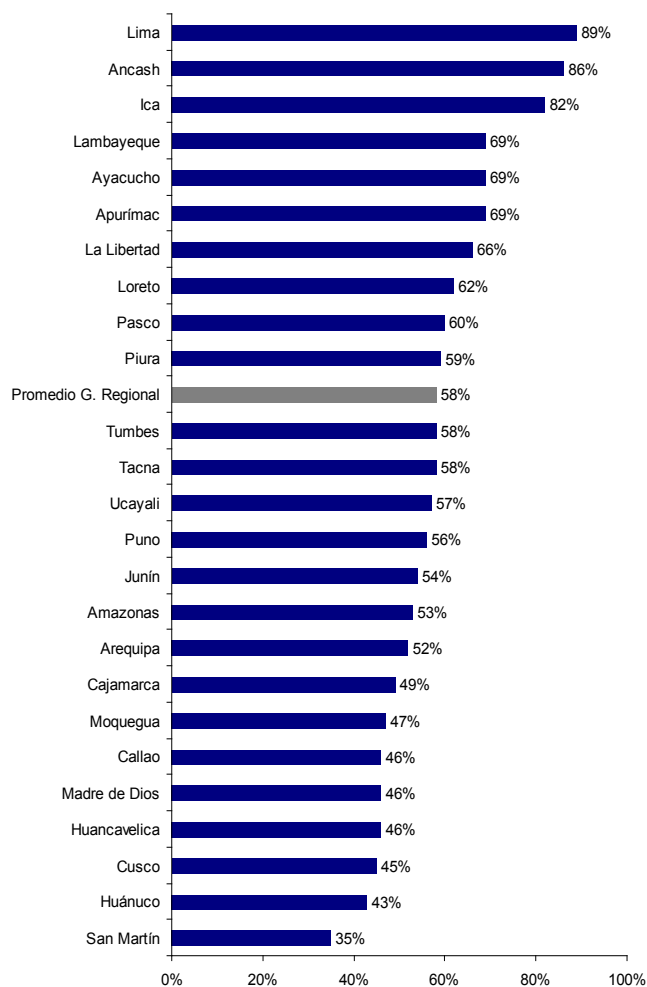
Los gobiernos regionales de Lima (89%), Ancash (86%) e Ica (82%) presentan los mayores porcentajes de ciudadanos encuestados que acudieron para realizar un trámite, mientras que San Martín (35%), Huánuco (43%) y Cusco (46%) presentan las menores cifras.

En cuanto a los municipios provinciales capitales de Departamentos, Ica (96%), Chiclayo (88%) y Puno (80%) presentan los porcentajes más altos de personas que acudieron para realizar un trámite. Por el contrario, Moyobamba (33%), Chachapoyas (36%) y Arequipa (37%), y presentan los menores porcentajes.

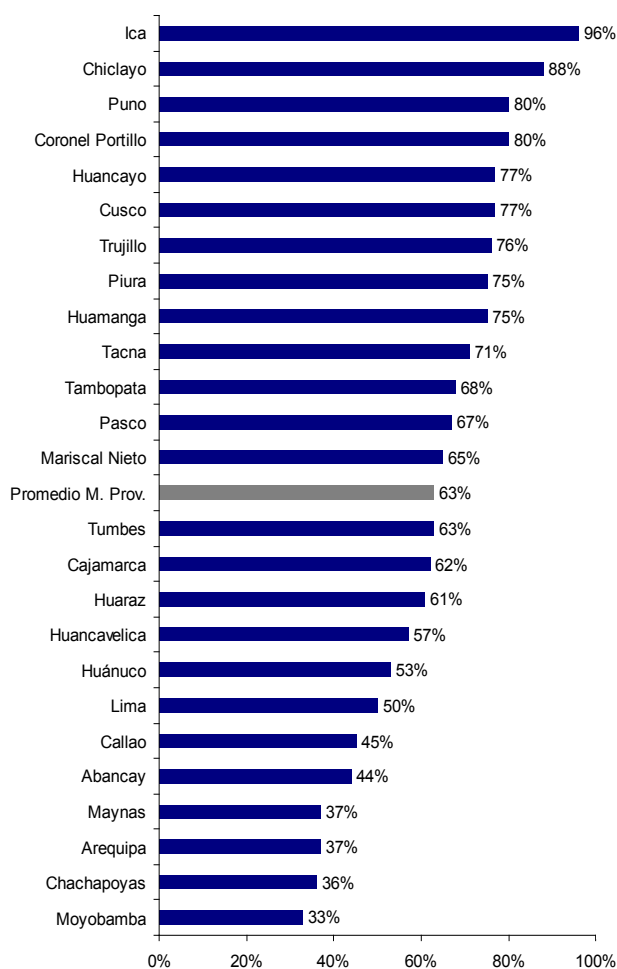
Trámites

(% de personas que acudieron a un Gobierno Regional o Municipio Provincial capital de Departamento para realizar un trámite)

Gobiernos Regionales



Municipios Provinciales Capitales de Departamento



Ficha Técnica RankinCAD 2010 Gestiones frecuentes. Encuesta realizada a 5,000 personas atendidas en 50 entidades públicas (25 Gobiernos Regionales y en 25 Municipios Provinciales capitales de departamento) entre el 22 de enero y el 4 de marzo de 2010. 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



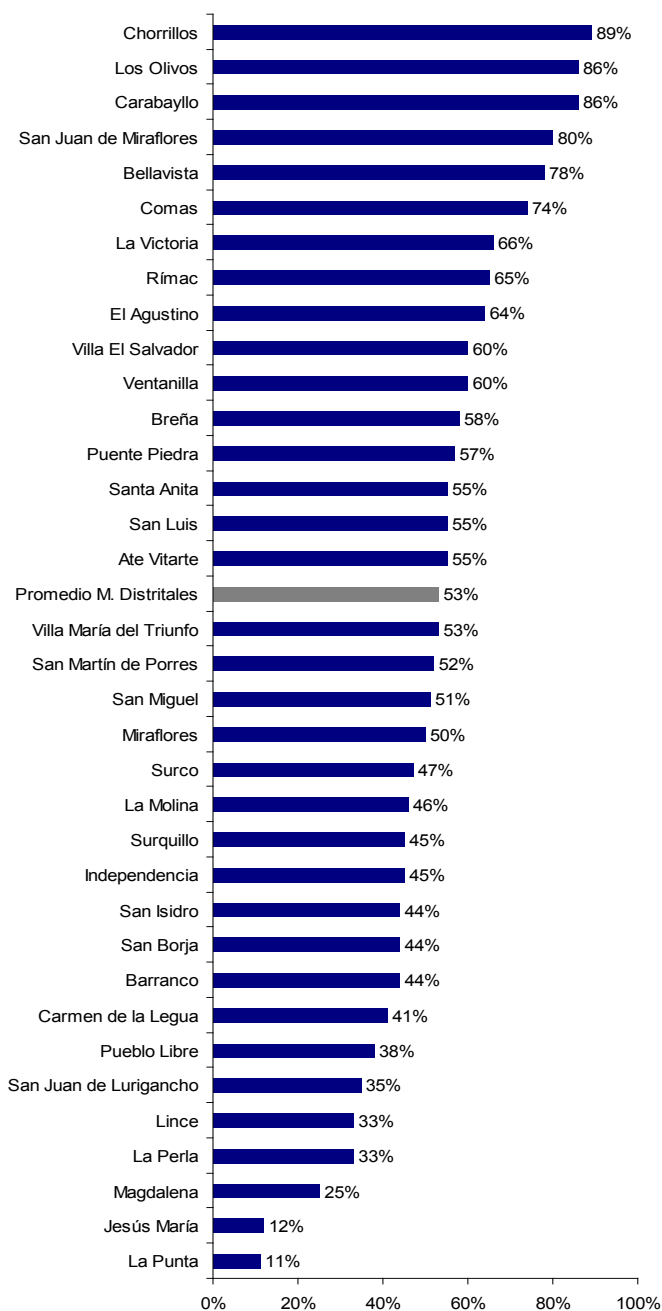
Gobiernos Regionales y Municipios Provinciales

El RankinCAD 2010 Gestiones frecuentes evaluó a 79 entidades públicas de Lima y Callao, incluyendo 35 municipios distritales, 15 Ministerios y 29 Organismos Públicos. En cuanto a los Municipios Distritales, Chorrillos (89%), Los Olivos (86%) y Carabayllo (86%) presentan los mayores porcentajes de ciudadanos encuestados que acudieron para realizar un trámite, mientras que La Punta (11%), Jesús María (12%) y Magdalena (25%), y presentan las menores cifras. En cuanto a los Ministerios, la totalidad de personas que acudieron al de Comercio Exterior y Turismo lo hicieron para realizar un trámite; mientras que solo el 40% de personas fue al Ministerio de Trabajo para realizar este tipo de gestión. En cuanto a los organismos públicos, la Sunarp y la Reniec presentan el mayor porcentaje de personas que acudió para realizar un trámite (92% cada uno), mientras que ningún ciudadano que acudió a Osiptel realizó un trámite.

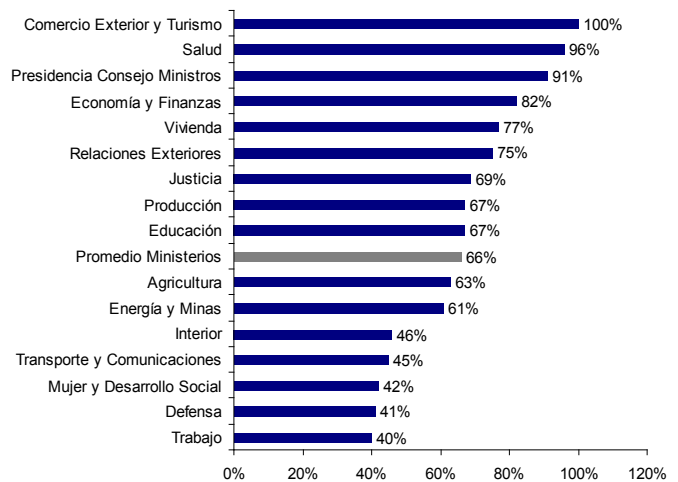
Trámites en entidades estatales de Lima y Callao

(% de personas que acudieron para realizar un trámite)

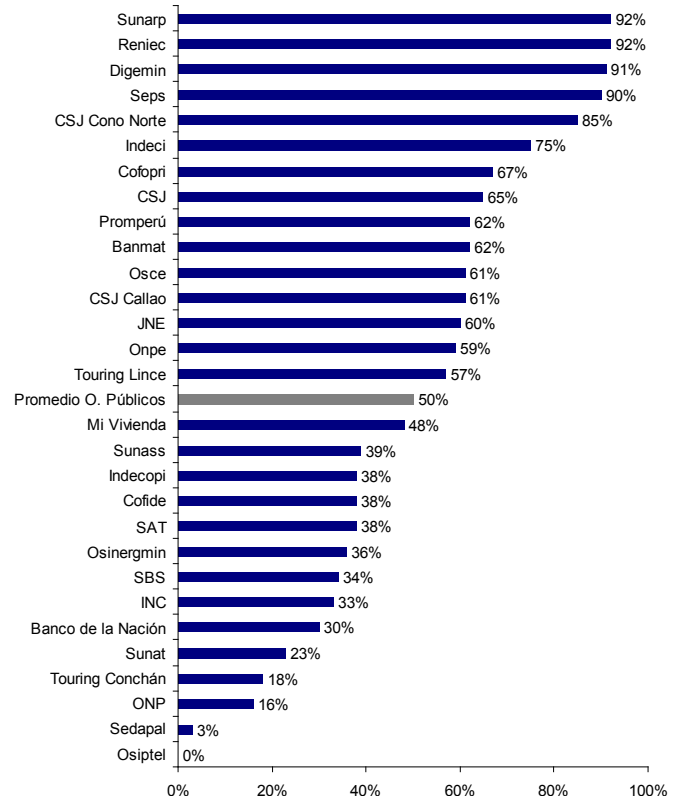
Municipios Distritales



Ministerios



Organismos Públicos



Ficha Técnica RankinCAD 2010 Gestiones frecuentes. Encuesta realizada a 5,000 personas atendidas en 79 entidades públicas (35 municipios distritales de Lima y Callao, 16 Ministerios y 29 Organismos Públicos) entre el 22 de enero y el 4 de marzo de 2010. 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.


BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA 2010

Realizar gestiones en una entidad pública es una de las principales formas de interacción entre las instituciones del Estado y la ciudadanía. Mejorar y simplificar los procesos aumenta la eficiencia en las entidades públicas y beneficia a los ciudadanos. Próximos al lanzamiento del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2011, presentamos experiencias que demuestran que es posible lograr este objetivo, pensando en el centro de toda la gestión: el ciudadano.

● **Recogiendo la voz ciudadana para mejorar la gestión pública**

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Metropolitana de Lima ha implementado mecanismos eficaces para que los ciudadanos sean escuchados, fomentando la participación en la gestión institucional. El SAT tomó en cuenta las sugerencias de los ciudadanos, las cuales podían ser remitidas por diversos medios (mesa de partes, teléfono, página web, etc), y ofreció soluciones concretas. Así, y mediante el uso de tecnología de última generación, se logró obtener información valiosa para la simplificación de procedimientos y requisitos, mejora en las instalaciones y accesos a los servicios de atención. Como resultado, se registró un incremento en la satisfacción de atención del ciudadano de 37% en el 2005 a 66% en el último periodo del 2009. Esta experiencia fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2010 en la categoría Consulta y Participación Ciudadana.



● **Atención eficaz de reclamos, sugerencias y consultas**

En la Municipalidad Metropolitana de Lima nunca existió un mecanismo que canalizara y atendiera eficazmente los reclamos, sugerencias y/o consultas de los ciudadanos; por el contrario, los procedimientos eran bastante lentos y burocráticos. Frente a esta situación, la Municipalidad Metropolitana de Lima creó el Sistema de Defensoría del Ciudadano, el cual permite a los ciudadanos participar en la gestión de la administración municipal a través de sugerencias, reclamos o pedidos de orientación. Así, tenemos que entre el 2007 y el 2010 se expidieron 18 informes con recomendaciones, basados principalmente en la casuística recurrente de reclamos ciudadanos, de los cuales, hasta mediados de este año, ya habían sido implementados 13. Esta experiencia fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2010 en la categoría Servicios de Atención al Ciudadano.

● **Mejor atención, ciudadanos más felices**

Hasta hace cuatro años, la atención al contribuyente implicaba tiempos de espera demasiado largos, y casi no se practicaba la atención telefónica ni electrónica. Para revertir esta situación, la Sunat implementó un plan integral de servicio electrónico al contribuyente, gracias al cual se logró innovar e integrar en un solo modelo todas las vías de atención. Los resultados mostraron una reducción del tiempo promedio que el ciudadano debía esperar en la entidad, de 20 minutos en el 2006 a 10 minutos en el 2010, con una demanda que alcanza los 5 millones de atenciones anuales y con la misma cantidad de personal. Asimismo, durante ese mismo periodo, la central de consultas telefónicas pasó de atender el 82% de las llamadas a atender el 90%. Asimismo, el nivel de virtualización de trámites se incrementó de 40% a 70%. Esta iniciativa fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2010 en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano.



OPINIÓN

“ADMINISTRACIONES PÚBLICAS INTELIGENTES”, CONTRA LA “TRAMITOLOGÍA”
Felipe Isasi Cayo*

● La frecuencia con la que el ciudadano se ve obligado a realizar trámites, reclamos, consultas, pagos u otras gestiones frente a las diversas esferas de la Administración Pública, no sólo es fuente directa de corrupción y malestar social, sino de empobrecimiento y exclusión y, con ello, de desconfianza y rebeldía respecto del sistema democrático. Son, por ello, muy positivas las iniciativas de los “organismos públicos” orientadas a reducir la complejidad y gastos asociados en forma directa o indirecta a tales trámites, para cuyo efecto se ha recurrido a las modernas tecnologías de la información y comunicación, como es de advertirse de las Buenas Prácticas de Gestión Pública de las que viene dando cuenta este BoletínCAD.



Pero el gran reto para la competitividad global de nuestras administraciones públicas enfocadas en una auténtica vocación de servicio público, consiste en saltar de la simplificación y modernización administrativas a la INNOVACIÓN TOTAL DE LAS ORGANIZACIONES GENERANDO INCESANTEMENTE NUEVAS FORMAS DE SERVICIO AL CIUDADANO (más y mejores servicios con mayor valor agregado real). En el campo de la “tramitología” significará un radical “golpe de tuerca”, eliminando la exigencia misma del trámite o asumiendo su carga mediante el “impulso oficial”.

Debemos construir “Administraciones Públicas Inteligentes” que se adaptan constantemente a las nuevas necesidades del ciudadano, suministrando data e información útil en lugar de pedirla, que suprima pagos en lugar de reducirlos y que, en suma, se adelante al requerimiento de reclamo o consulta.

* Abogado del estudio Fernández, Heraud & Sánchez y miembro del Equipo Técnico del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2010.