

ATENCIÓN AL CIUDADANO 2010

A diferencia del sector privado, en donde las empresas compiten por capturar las preferencias del consumidor, pudiendo ofrecer descuentos, hacer diferencias entre sus clientes y anunciar premios y ofertas, las entidades estatales ostentan una posición monopólica frente a la ciudadanía, ya que no hay otra institución a la cual uno pueda recurrir para obtener, por ejemplo, el DNI que no sea el Reniec; el Indecopi es la única entidad competente para registrar una marca; un certificado de antecedentes judiciales solo lo puede otorgar el Poder Judicial; la licencia de conducir la otorga el Ministerio de Transportes; un juicio por alimentos solo puede entablarse ante un juzgado competente; el número de RUC solo lo puede otorgar la Sunat, etc. No hay competencia en la prestación de los servicios estatales, por lo cual los ciudadanos necesariamente tenemos que acudir a dichas instituciones. Esta situación se agrava porque, más allá de la convicción de cada ente público, no existen aún en nuestro Estado incentivos institucionales que motiven y garanticen que las entidades públicas mejoren la calidad de sus servicios. Este BoletínCAD busca contribuir a generar esos incentivos.

El RankinCAD de Atención al Ciudadano 2010

Se construye en base a 15,500 encuestas en 158 entidades públicas de todo el país, a través de las cuales los ciudadanos evaluaron la calidad de la atención recibida. Las encuestas fueron aplicadas por Ipsos Apoyo a los ciudadanos que salían de una entidad pública, luego de haber realizado alguna gestión en la misma.

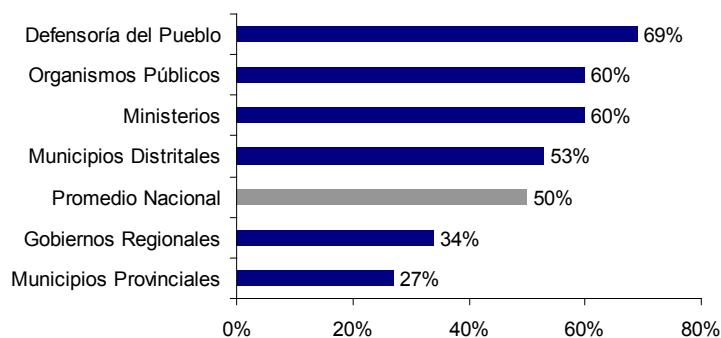
El resultado de la encuesta demuestra que las personas valoran su tiempo, la calidad de la atención e información que reciben, y la integridad y cumplimiento de la ley por parte de la entidad. Todo esto pesa alrededor de 80%, frente a la infraestructura (7%) e imagen (10%).

Satisfacción general con el servicio por tipo de entidad

El RankinCAD de Atención al Ciudadano 2010 evaluó a seis tipos de entidades públicas: Oficinas de la Defensoría del Pueblo, Gobiernos Regionales, Ministerios, Municipios Distritales de Lima y Callao, Municipios Provinciales Capitales de Departamentos y Organismos Públicos. Los resultados de este estudio indican que a nivel nacional, en promedio, el 50% de los encuestados se siente satisfecho con el servicio que recibió en la entidad pública a la cual acudió para realizar una gestión, mientras que el 14% se siente insatisfecho.

Satisfacción General con el servicio

% Satisfecho y Muy satisfecho
(Por tipo de entidad)



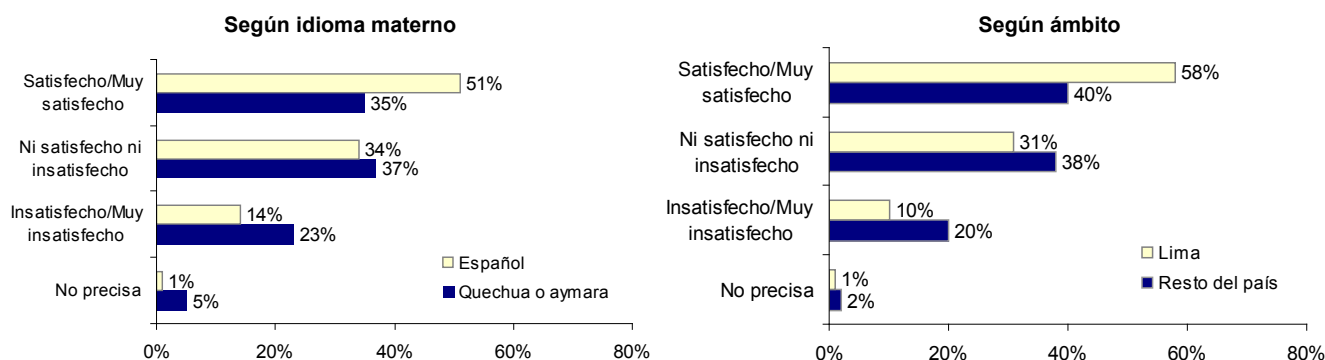
Base: Total de entrevistados (15,500 personas)

Satisfacción General según idioma materno y ámbito geográfico

Existen marcadas diferencias respecto a la satisfacción general del ciudadano en referencia a los servicios recibidos en una entidad pública, según el idioma materno y la ubicación geográfica de los encuestados. Básicamente, quienes tienen al quechua o aymara como idioma materno, y quienes viven fuera de Lima sienten que el Estado les brinda un servicio más deficiente. En cuanto al idioma, el 51% de hispanohablantes declaró sentirse satisfecho con el servicio recibido, mientras que solo el 35% de quechua o aymarahablantes declaró sentirse de tal modo. Asimismo, solo el 14% de hispanohablantes declaró sentirse insatisfecho, mientras que casi la cuarta parte (23%) de quechua o aymarahablantes encuestados declaró sentirse de tal modo.

Respecto a la ubicación geográfica, el 58% de los encuestados en entidades públicas de Lima se siente satisfecho con el servicio recibido, mientras que solo el 40% de los encuestados en el resto del país lo considera así. Por su parte, el 10% de los encuestados en Lima declararon sentirse insatisfechos con el servicio recibido; mientras que en el resto del país esta cifra es el doble (20%).

Satisfacción General con el servicio



Base: total de entrevistados (15,500 encuestas)

RankinCAD por tipo de entidad

Entre las entidades evaluadas, los Organismos Públicos y los Municipios Distritales de El Callao obtienen los puntajes más altos respecto a la satisfacción del ciudadano con la atención recibida en dichas entidades. Por el contrario, los Municipios Provinciales Capitales de Departamentos y los Ministerios obtienen los menores puntajes.

A fin de que las entidades estatales compitan por brindarle a los ciudadanos un servicio cada vez mejor, presentamos a detalle los resultados de las entidades públicas evaluadas en el RankinCAD de Atención al Ciudadano 2010.

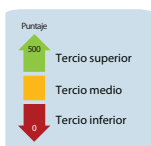
Ministerios



Ministerios 2010

| | Puntaje |
|--|---------|
| 1 Presidencia del Consejo de Ministros | 396 |
| 2 Relaciones Exteriores | 393 |
| 3 Defensa | 388 |
| 4 Transporte y Comunicaciones | 379 |
| 5 Justicia | 376 |
| 6 Comercio Exterior y Turismo | 376 |
| 7 Mujer y Desarrollo Social | 373 |
| 8 Vivienda | 373 |
| 9 Interior | 373 |
| 10 Salud | 366 |
| 11 Trabajo | 365 |
| 12 Agricultura | 363 |
| 13 Energía y Minas | 363 |
| 14 Economía y Finanzas | 356 |
| 15 Educación | 356 |
| 16 Producción | 349 |

Base: 1 600 encuestas



Ficha Técnica RankinCAD Atención al ciudadano 2010. Encuesta realizada a 1,600 personas atendidas en 16 entidades públicas 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 la 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.

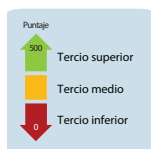
Organismos Públicos



Organismos Públicos 2010

| | Puntaje |
|--|---------|
| 1 JNE | 438 |
| 2 Indecopi | 438 |
| 3 Cofide | 425 |
| 4 Osinergmin | 406 |
| 5 SEPS | 404 |
| 6 SBS | 403 |
| 7 Osiptel | 402 |
| 8 OSCE | 401 |
| 9 Banco de la Nación | 397 |
| 10 SAT | 396 |
| 11 Banco de Materiales | 393 |
| 12 Touring Lince | 392 |
| 13 ONP | 389 |
| 14 Sedapal | 388 |
| 15 Cofopri | 383 |
| 16 Mi Vivienda | 382 |
| 17 Reniec | 382 |
| 18 Digemin | 380 |
| 19 Promperú | 379 |
| 20 Sunarp | 376 |
| 21 Sunass | 376 |
| 22 Onpe | 373 |
| 23 INC | 373 |
| 24 Touring Conchán | 373 |
| 25 Sunat* | 366 |
| 26 Corte Superior de Justicia Lima Norte | 365 |
| 27 Indeci | 363 |
| 28 Corte Superior de Justicia del Callao | 363 |
| 29 Corte Superior de Justicia de Lima | 356 |

Base: 2 850 encuestas



* En el caso de esta entidad, la evaluación se realizó en la sede donde funciona la mesa de partes y el área de servicios, ambas de la Intendencia de Principales Contribuyentes.

Ficha Técnica RankinCAD Atención al ciudadano 2010. Encuesta realizada a 2,850 personas atendidas en 29 entidades públicas 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 la 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.

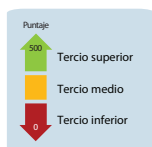
Gobiernos Regionales



Gobiernos Regionales 2010

| | Puntaje |
|------------------|----------------|
| 1 Lima | 397 |
| 2 Callao | 383 |
| 3 Lambayeque | 362 |
| 4 Ucayali | 361 |
| 5 San Martín | 356 |
| 6 Amazonas | 345 |
| 7 La Libertad | 341 |
| 8 Loreto | 335 |
| 9 Arequipa | 330 |
| 10 Cajamarca | 329 |
| 11 Piura | 328 |
| 12 Cusco | 323 |
| 13 Huanuco | 315 |
| 14 Madre De Dios | 313 |
| 15 Pasco | 309 |
| 16 Ica | 308 |
| 17 Ayacucho | 304 |
| 18 Junin | 303 |
| 19 Tacna | 302 |
| 20 Puno | 288 |
| 21 Apurímac | 282 |
| 22 Ancash | 280 |
| 23 Huancavelica | 270 |
| 24 Tumbes | 269 |
| 25 Moquegua | 267 |

Base: 2 500 encuestas



Ficha Técnica RankinCAD Atención al ciudadano 2010. Encuesta realizada a 2,500 personas atendidas en 25 entidades públicas 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 la 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.

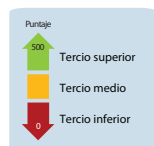
Municipios Provinciales Capitales de Departamentos



Municipios Provinciales Capitales de Departamento 2010

| | Puntaje |
|---------------------|---------|
| 1 Lima | 379 |
| 2 Cajamarca | 355 |
| 3 Trujillo | 354 |
| 4 Pasco | 344 |
| 5 Chiclayo | 334 |
| 6 Huaraz | 326 |
| 7 Chachapoyas | 325 |
| 8 Maynas | 322 |
| 9 Cusco | 320 |
| 10 Puno | 317 |
| 11 Tambopata | 317 |
| 12 Tumbes | 317 |
| 13 Arequipa | 317 |
| 14 Callao | 317 |
| 15 Moyobamba | 316 |
| 16 Huamanga | 306 |
| 17 Mariscal Nieto | 302 |
| 18 Huánuco | 299 |
| 19 Abancay | 292 |
| 20 Coronel Portillo | 291 |
| 21 Huancayo | 290 |
| 22 Piura | 289 |
| 23 Huancavelica | 280 |
| 24 Ica | 276 |
| 25 Tacna | 267 |

Base: 2,500 encuestas



Ficha Técnica RankinCAD Atención al ciudadano 2010. Encuesta realizada a 2,500 personas atendidas en 25 entidades públicas 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 la 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.

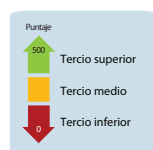
Municipios Distritales de Lima Metropolitana



Municipios Distritales de Lima 2010

| | Puntaje |
|----------------------------|---------|
| 1 San Borja | 418 |
| 2 Miraflores | 411 |
| 3 San Juan de Lurigancho | 406 |
| 4 San Luis | 399 |
| 5 Jesus Maria | 389 |
| 6 San Miguel | 389 |
| 7 Breña | 386 |
| 8 Surco | 384 |
| 9 Villa El Salvador | 382 |
| 10 Magdalena | 382 |
| 11 Barranco | 377 |
| 12 Lince | 376 |
| 13 El Agustino | 373 |
| 14 Santa Anita | 368 |
| 15 La Victoria | 365 |
| 16 Los Olivos | 364 |
| 17 La Molina | 364 |
| 18 San Isidro | 358 |
| 19 Pueblo Libre | 354 |
| 20 Puente Piedra | 354 |
| 21 Surquillo | 353 |
| 22 Ate | 351 |
| 23 Independencia | 344 |
| 24 Chorrillos | 341 |
| 25 Villa Maria del Triunfo | 339 |
| 26 Comas | 327 |
| 27 San Juan de Miraflores | 310 |
| 28 San Martín de Porres | 288 |
| 29 Carabayllo | 278 |
| 30 Rimac | 262 |

Base: 3,000 encuestas



Ficha Técnica RankinCAD Atención al ciudadano 2010. Encuesta realizada a 3,000 personas atendidas en 30 entidades públicas 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 la muestra, los resultados tienen un margen de error de +/- 1.66 para los Municipios Distritales de Lima y Callao. Investigación llevada a cabo por Ipsos Apoyo, por encargo de Ciudadanos al Día.

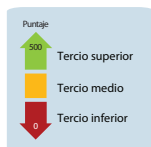
Municipios Distritales de la Provincia del Callao



Municipios Distritales de Callao 2010



Base: 500 encuestas



Ficha Técnica RankinCAD Atención al ciudadano 2010. Encuesta realizada a 500 personas atendidas en 5 entidades públicas 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 la muestra, los resultados tienen un margen de error de +/- 1.66 para los Municipios Distritales de Lima y Callao. 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




BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA 2010

Realizar un trámite, resolver una consulta o presentar una queja en alguna entidad estatal puede ser una experiencia poco agradable. Las largas colas, los formatos costosos y la mala actitud de los funcionarios afectan la experiencia de los ciudadanos que solo quieren resolver temas cotidianos y que no tienen otro lugar al cual recurrir. Todo esto está cambiando. Existen entidades que han mejorado el servicio de atención al ciudadano con creatividad e innovación. Estos casos han sido reconocidos con el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública y demuestran una constante evolución. Ahora no solo se da un buen servicio al ciudadano que va a la entidad, sino que, a través de servicios no presenciales o la creación de más infraestructura, el Estado llega al ciudadano y le ofrece un servicio de primera calidad.

● **NetLab: información inmediata para los pacientes**

Con el objetivo de brindar información oportuna y adecuada a pacientes portadores del VIH, el Instituto Nacional de Salud (INS) ha puesto en funcionamiento, desde enero del 2007, el sistema de información Netlab, el cual permite a los pacientes y a los profesionales de la salud consultar rápidamente los resultados de las pruebas de laboratorio realizadas por el INS y la red nacional de laboratorios de referencia a través de la Internet. Antes, los resultados de los exámenes médicos se entregaban en papel impreso y se enviaban por correo postal, demorando, en promedio, 60 días en llegar al médico; se publicaban en la página web del INS con una semana de retraso y sólo eran revisados por seis médicos. Con la implementación de esta buena práctica, los resultados se publican automáticamente, están a disposición inmediata en el portal web Netlab y pueden ser observados por 723 usuarios profesionales de la salud. Esta experiencia fue ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2008, en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano.



● **Sunarp implementa "Alerta Registral sobre Predios"**

El servicio de Alerta Registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) permite a los titulares de inmuebles inscritos en los Registros Públicos recibir en forma gratuita y automática una "alerta" respecto a cualquier movimiento que involucre la partida registral donde se encuentra registrada su propiedad; haciendo posible que, por ejemplo, en el caso de falsificaciones o suplantaciones, las personas legitimadas puedan reaccionar a tiempo y evitar posteriores perjuicios por actos ilegales. Asimismo, en el caso de operaciones que sí han sido autorizadas por el titular, permite a éste ser informado sobre la evolución del trámite registral. Desde la implementación del servicio de Alerta Registral (julio 2008) se han registrado 13,643 usuarios y se han enviado 151,177 notificaciones por suscripciones y alertas. Esta experiencia fue ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2009, en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano.



● **Unidades Básicas de Atención Primaria: servicios de salud para más personas**

Ante el limitado acceso de los asegurados a los servicios de salud de atención primaria y el congestionamiento de los hospitales, Essalud implementó la Unidad Básica de Atención Primaria (UBAP). Este nuevo modelo de atención permite acercar los servicios de salud a los ciudadanos, mejorando el acceso en términos de distancias y tiempo y promoviendo la prevención. Diseñado durante el 2007 e implementado a partir del 2008, se cuenta a la fecha con más de 50 centros de atención primaria en lugares donde antes no había acceso a servicios de salud, como ocurría en algunas localidades de Los Olivos, Huaycán, Carabayllo, Lurín, Puente Piedra, Manchay, Independencia, El Agustino y algunas provincias. Esta experiencia fue ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2010, en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano.



OPINIÓN

MIDIENDO LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Javier Valverde*

● La gestión pública centrada en el ciudadano no puede materializarse y afincarse como política de estado si no se establecen canales para escuchar e identificar las necesidades y demandas ciudadanas, que son propias en cada institución de la administración pública.



Desde esa perspectiva, y con la motivación de generar competencia entre las entidades públicas a nivel nacional por brindarnos mayores y mejores servicios al ciudadano, en las últimas semanas el BoletínCAD se ha abocado a poner a disposición del público, los resultados temáticos del RankinCAD 2010, que constituye una herramienta de incidencia pública desarrollada por Ciudadanos al Día, que mide la calidad del servicio que brindan las entidades públicas a la ciudadanía.

En esta oportunidad, el BoletínCAD nos presenta los resultados de la atención al ciudadano, a nivel de los seis tipos de entidades evaluadas, en los que se observa que 1 de cada 2 personas que acuden a una entidad para realizar una gestión reconoce estar satisfecha o muy satisfecha con la calidad del servicio brindado. Comparativamente, son los municipios provinciales capitales de departamento y los gobiernos regionales los que muestran un desempeño por debajo del promedio nacional.

Se advierte entonces que la brecha existente entre las demandas ciudadanas por servicios de calidad, y la satisfacción con el servicio recibido cuando el ciudadano acude a una entidad pública, todavía es significativa. Pero no todas son malas noticias. El Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública nos permite conocer y reconocer, experiencias innovadoras en el sector público, orientadas a brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Nuestra sistematización y análisis de los 179 casos de éxito vinculados a la mejora de la atención al ciudadano identificados en los últimos 6 años revelan nuevos estándares en la calidad de la atención a la ciudadanía, muchos de los cuales son de fácil implementación y alto impacto. Harían bien las nuevas autoridades electas en incorporarlas en una suerte de agenda renovada de gestión, centrada en el ciudadano.

*Coordinador del RankinCAD y Gerente de Relaciones con el Sector Público de CAD Ciudadanos al Día.