

# Acceso a la Información: La experiencia de la Municipalidad Provincial de Huancayo

Julio César Roncal Madge

Lima, noviembre de 2004

# Situación encontrada

- Trámites burocráticos.
- Negativa de funcionarios a proporcionar información solicitada por ciudadanos.
- Presencia de funcionarios que consideraban la información de la municipalidad como su propiedad privada.

# Situación encontrada

- Incumplimiento de plazos para entregar la información solicitada.
  - Habían solicitudes que por más de un año no habían sido atendidas!!!
- Maltratos permanentes a los ciudadanos.
  - Era común, ver a gente humilde llorar debido a los maltratos del personal!!!

# Situación encontrada

- Falta de cultura de servicio al ciudadano.
  - “le hago un favor a la gente al atenderla”.
  - “vuelva usted mañana”.
  - “no hagas hoy, lo que puedes hacer mañana”.
- Niveles elevados de insatisfacción del ciudadano con el servicio brindado por la Municipalidad de Huancayo.

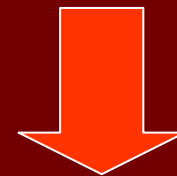
# ¿Qué hicimos?

- Aplicación de encuestas de satisfacción del usuario.
  - !!! Resultados bastante decepcionantes!!!  
96% de encuestados estaba insatisfecho con servicios de la Municipalidad de Huancayo
- Instalación de buzones de sugerencia.
- Capacitación al personal.

# ¿Qué hicimos?



- Simplificación Administrativa
  - Reducción de procedimientos.
  - Eliminación de cobros y requisitos ilegales.



ELIMINACION DE COBROS  
POR FORMATOS Y  
FORMULARIOS.

# ¿Qué hicimos?

- Se fomentó la participación ciudadana
  - Discusión pública del proyecto del TUPA.
  - Difusión intensiva para lograr la participación ciudadana.
  - 105 aportes y/o comentarios recibidos.



# ¿Qué hicimos?

- Promoción de los Derechos del Ciudadano.
  - Medios de comunicación.
  - Volantes.
  - Encartes.
  - Banners.
  - Portal electrónico.



# ¿Qué hicimos?

- Implementación del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)
  - Información sobre temas de competencia municipal.
  - Reclamos por retrasos en tramitación de expedientes, exigencia de requisitos no contemplados en el TUPA, maltrato al público, cobros indebidos, etc.
  - Campañas informativas en módulos itinerantes.

# ¿Qué hicimos?

- Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad.
  - SAC
    - Servicio de Información.
    - Servicio de Solución de Reclamos.
  - Emisión de Licencias de Funcionamiento.
  - Emisión de Partidas de Nacimiento.

# ¿Qué logramos?

## ■ ANTES

– Nivel de satisfacción con el servicio: 2%

– Tiempo de emisión de licencias para PYMES: 30 días a más.

– Tiempo de atención de solicitudes de información: más de 20 días.



## ■ AHORA

– Nivel de satisfacción con el servicio: 74%

– Tiempo de emisión de licencias para PYMES: 1 día.

– Tiempo de atención de solicitudes de información: menos de 7 días.

# ¿Qué tenemos en agenda?

- Potenciar el accionar del SAC.
- Implementar el Programa Diálogo de Soluciones.
- Reforzar promoción de Derechos del Ciudadano.
- Institucionalizar la simplificación administrativa.