

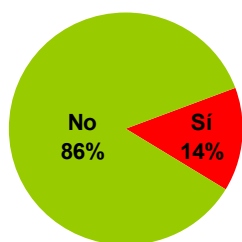
QUEJAS AL REALIZAR UNA GESTIÓN

Para muchos, realizar una gestión ante una dependencia estatal es un vía crucis de demoras, maltratos y abusos. Sin embargo, los peruanos no estamos acostumbrados a presentar reclamos y hacer valer nuestros derechos. Ello se debe en gran parte a que la autoridad no suele atender el reclamo, y al final las personas sienten que es una pérdida de tiempo. Cerrando el ciclo de BoletinesCAD acerca de la atención al ciudadano, en esta entrega presentamos información sobre las quejas que pueden surgir mientras se realiza una gestión, y la respuesta de la autoridad.

Solo uno de cada dos reclama

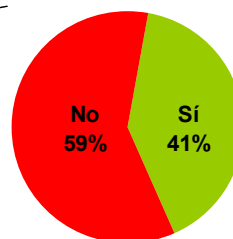
Los resultados del RankinCAD 2010 Quejas al Realizar una Gestión indican que el 14% de las personas que acudió a una entidad pública para realizar una gestión, tuvo problemas durante el desarrollo de la misma. Según declararon, el principal motivo de su queja estaba referido a las demoras excesivas en la gestión (54%). Y del total de personas que experimentó un problema, solo uno de cada dos (41%) presentó una queja.

Tuvo problemas al realizar una gestión



Base: total de entrevistados (15,500 personas)
Fuente: RankinCAD 2010 Quejas al realizar una gestión – Ciudadanos al Día

Presentó una queja



Base: personas que declararon haber tenido un problema al realizar una gestión en una entidad pública.
Fuente: RankinCAD 2010 Quejas al realizar una gestión – Ciudadanos al Día

Seis de cada diez personas no se quejan

De las personas que declararon haber tenido algún problema al realizar una gestión en una entidad pública, una mayoría (59%) no presentó una queja ante la misma. Las principales razones por las cuales no lo hicieron fueron: consideran que ello no sirve para nada o que es una pérdida de tiempo (43%), por falta de tiempo (16%) o para evitar más trámites (12%). Sin embargo, ningún encuestado consideró que los requisitos excesivos son un impedimento para quejarse y solo el 1% señala el costo excesivo de los formularios para trámites.

Principales problemas



Base: personas que declararon haber tenido un problema al realizar una gestión en una entidad pública.
Fuente: RankinCAD 2010 Quejas al realizar una gestión – Ciudadanos al Día

Razones por las cuales no presentó una queja

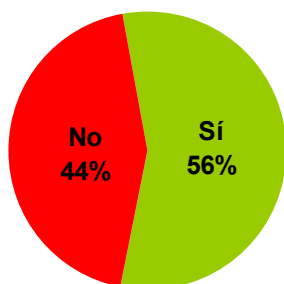


Base: personas que declararon no haber presentado un reclamo o queja ante un problema al realizar una gestión en una entidad pública.
Fuente: RankinCAD 2010 Quejas al realizar una gestión – Ciudadanos al Día

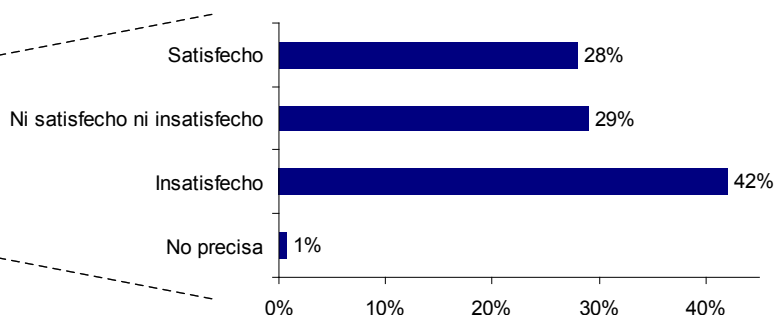
Respuestas “a medias”

Respecto a las quejas que presentaron las personas que acudieron a una entidad pública para realizar una gestión, uno de cada dos (56%) declaró que la entidad contestó su reclamo o queja. De ellos, solo el 28% quedó satisfecho, el 29% ni satisfecho ni insatisfecho, y el 42% insatisfecho.

La entidad contestó su queja



Satisfacción con la atención del reclamo o queja



Base: personas que presentaron una queja ante un problema durante una gestión en una entidad pública.

Fuente: RankinCAD 2010 Quejas al realizar una gestión – Ciudadanos al Día.

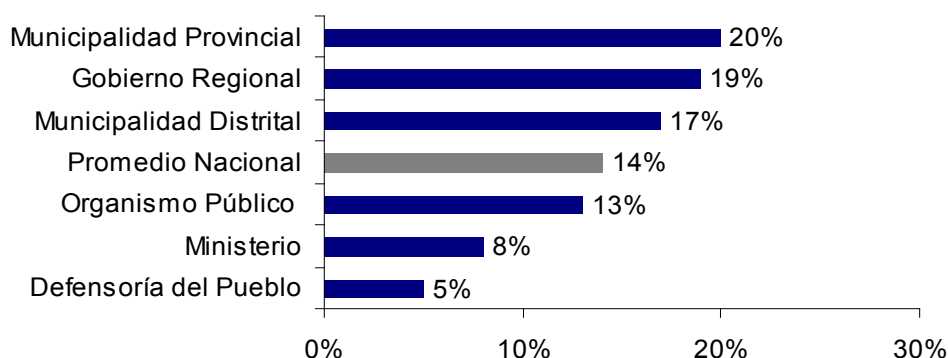
Base: personas que declararon que la entidad atendió su queja.

Fuente: RankinCAD 2010 Quejas al realizar una gestión – Ciudadanos al Día.

Problemas según tipo de entidad

Los resultados del RankinCAD 2010 Quejas al Realizar una Gestión, indican que los Municipios Provinciales son las entidades que presentan el mayor porcentaje de encuestados (20%) que declaró haber experimentado algún problema durante el desarrollo de una gestión. Por el contrario, las oficinas descentralizadas de la Defensoría del Pueblo presentan el menor porcentaje (5%), casi la tercera parte que el promedio nacional.

% de personas que tuvo problemas al realizar una gestión (Por tipo de Entidad)



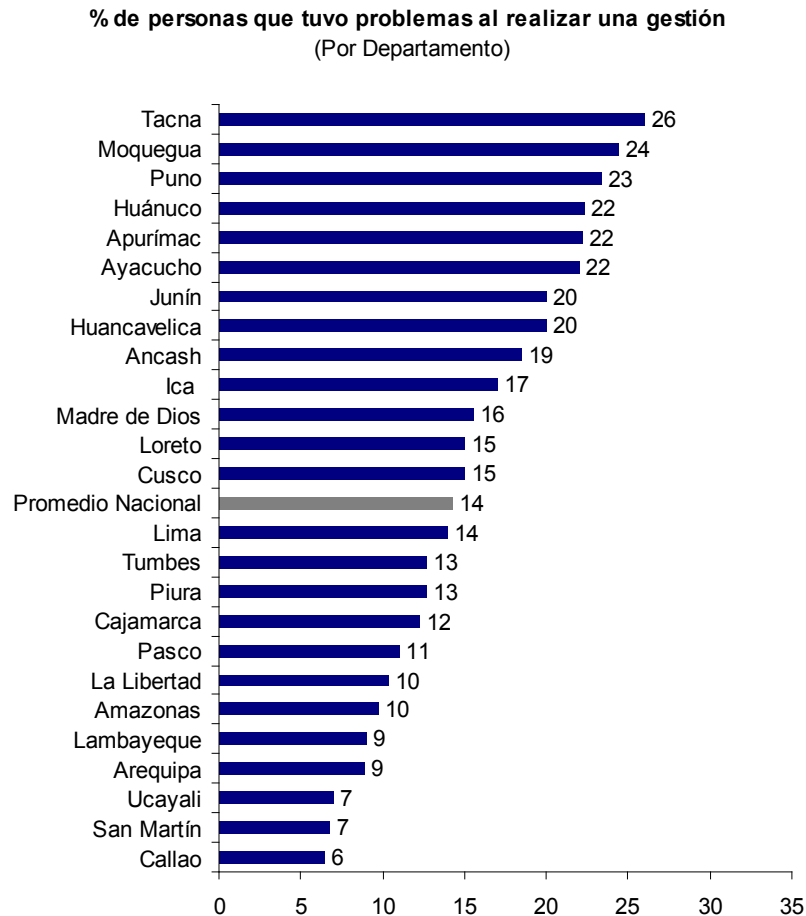
Base: total de entrevistados (15,500 personas)

Fuente: RankinCAD 2010 Quejas al realizar una gestión – Ciudadanos al Día

Ficha Técnica del RankinCAD 2010 Quejas al Realizar una Gestión: 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 y +/- 1.06 a nivel de Lima. Investigación llevada a cabo por Ipsos Apoyo, por encargo de CAD Ciudadanos al Día.

Según Departamento

Existen marcadas diferencias a nivel nacional respecto del nivel de problemas declarados por los encuestados. Mientras que un grupo de departamentos duplica el promedio nacional, otro se encuentra a la mitad de éste. Así, Tacna (26%), Moquegua (24%) y Puno (23%) son las regiones con los mayores porcentajes de encuestados que declararon haber experimentado algún problema durante el desarrollo de una gestión en una entidad pública. Por el contrario, Callao (6%), San Martín y Ucayali (7% cada uno) presentan los menores porcentajes.



Base: total de entrevistados (15,500 personas)
 Fuente: RankinCAD 2010 Quejas al realizar una gestión – Ciudadanos al Día

Según género, edad, idioma, educación y ámbito

Existen muy leves diferencias en el porcentaje de personas que tuvieron problemas al realizar una gestión en una entidad pública respecto a las siguientes categorías:

- Género: hombres (15%), mujeres (13%).
- Grado de instrucción: escolar (12%), superior (16%).
- Idioma materno: español (14%), quechua o aymara (18%).
- Ubicación geográfica: Lima (13%), resto del país (15%).

Respecto a la edad de los encuestados, el 12% de las personas entre 18 y 34 años declaró haber presentado un problema al realizar una gestión, mientras que el 17% de personas de 50 a más declaró lo mismo.

Ya viene

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




BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA 2010

Los problemas que pueden surgir mientras un ciudadano realiza una gestión en una entidad pública afectan negativamente en la imagen de ésta. La situación se agrava si es que el ciudadano presenta un reclamo o queja, y no obtiene respuesta. Sin embargo, existen entidades que canalizan adecuadamente y resuelven los reclamos ciudadanos, con el objetivo de mejorar día a día la atención que brindan. Próximos al lanzamiento del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2011, presentamos dos experiencias exitosas respecto a la atención al ciudadano.

● **Crean Oficinas de Atención al Asegurado (OAS)**

Los asegurados de Essalud no contaban con un canal único de atención para sus quejas, reclamos, requerimientos de información o mediaciones. Los reclamos eran presentados en cualquier dependencia administrativa o asistencial y nadie tenía un registro de ellos y menos de su seguimiento. Para remediar esta problemática, la Defensoría del Asegurado creó las Oficinas de Atención al Asegurado (OAS). En ellas se busca mediar en las problemáticas inmediatas y mediatas, facilitando la atención y solución de los reclamos. Se descubrió que 90% de las quejas podían ser resueltas de manera inmediata y en el mismo centro asistencial. Además, se mejoró la calidad de la atención notablemente. Esta experiencia fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2010 en la categoría de Servicio de Atención al Ciudadano.



● **Mejoran servicios de Municipalidad de San Borja**

Cada año, 170 mil personas en promedio, realizan trámites en la Municipalidad Distrital de San Borja (Lima). Sin embargo, muchas veces la experiencia no era la mejor, ya que algunos requerimientos no eran resueltos, y el proceso de atención al ciudadano no era transversal a todas las áreas funcionales. Por ello, dicha comuna decidió implementar un conjunto de mejoras que dieron forma a la Plataforma Integral de Atención al Ciudadano, la cual se basa en la lógica de "Todos los servicios al alcance del ciudadano" y busca actuar como nexo entre las necesidades de los ciudadanos y las distintas dependencias municipales, haciendo valer la opinión del ciudadano, escuchándolo y atendiendo eficazmente sus trámites, consultas, pagos o reclamos. Esta experiencia fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2010 en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano.



¡Feliz Navidad y Próspero Año Nuevo!

Te desea el equipo humano de



OPINIÓN

LOS ERRORES SON LA MEJOR OPORTUNIDAD DE MEJORAR

Pedro José de Zavala*

● Imagino que al igual que yo muchos están sorprendidos positivamente que el 86% de las personas consideren que "No tuvo problemas al realizar una gestión en una entidad del Estado". Esto me lleva a una pregunta, ¿qué nivel de servicio es el que espera un ciudadano de las entidades del Estado? Si las expectativas son muy bajas, un servicio mediocre puede ser considerado bastante aceptable y viceversa. Sin embargo, más importante que lo anterior me parece que el 59% de aquellas personas que tuvieron un problema no presentaron ninguna queja. Qué lamentable que claudiquemos a la única manera de poder expresar a nuestros funcionarios que no están haciendo las cosas del mejor modo, pero más lamentablemente aun es que estos ciudadanos no se equivocaron, pues únicamente el 56% de las entidades respondió las quejas, y en la mayoría de casos de una manera poco satisfactoria.



Me parece sano que los ciudadanos tengan altas expectativas de la calidad de servicio que brinden las entidades del Estado; esto debería ser alentado y promovido por el mismo Estado y las instituciones pues ayudaría a elevar y homogenizar nuestras expectativas, pero más importante que esto es entender que poner a disposición de los ciudadanos mecanismos eficientes que permitan escuchar y atender sus quejas es una herramienta fantástica para poder detectar los errores, corregirlos en su origen y así no vuelvan a ocurrir. Si los funcionarios del Estado comienzan a considerar las quejas como una oportunidad que permite la mejora continua y el ciudadano entiende que será escuchado y que su queja será un aporte a dicha mejora, este puede ser el inicio de un diálogo continuo que solo puede traer beneficios a ambos.

*Gerente Central de Comercialización de El Comercio y Miembro del Equipo Técnico del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2010.

Ciudadanos al Día
 Av. Alberto Alexander 2523 (ex Nicaragua) - Lince
 Teléfonos: 440-2787 / 440-2788; Fax: 422-8541
 consultas@ciudadanosaldia.org
 www.ciudadanosaldia.org