



## NOTA DE PRENSA N. 153.

Lima, 10 de abril 2013.

### Servicios de atención en entidades públicas pueden demorar más de dos horas y media

- Ciudadanos invierten más tiempo en realizar gestiones en los ministerios con 154 minutos en promedio.
- Una visita a las oficinas de Energía y Minas puede implicar 268 minutos y a las de Transportes y Comunicaciones, 208 minutos.
- En municipalidades provinciales, las oficinas que más tiempo demandan por visita son las de Puno (144 minutos), Abancay (120), Piura (119) y Arequipa (114).

Según el **RankinCAD 2013**, la encuesta bianual de **Ciudadanos al Día (CAD)** basada en la satisfacción del servicio de atención al ciudadano, las entidades públicas donde los ciudadanos demoran más en ser atendidos son los ministerios, con un promedio de dos horas y 34 minutos (154 minutos), seguido de los organismos públicos (entidades recaudadoras, reguladoras o supervisores, entre otras con mayor afluencia del público) con dos horas y trece minutos (133 minutos). En los gobiernos regionales una visita puede significar, en total, dos horas y 9 minutos (129 minutos), en las municipalidades provinciales, una hora y 27 minutos (87 minutos), y en los municipios distritales de Lima y Callao, una hora y diez minutos (70 minutos).

A partir de esta investigación realizada a nivel nacional, los peruanos demoran una hora y 45 minutos (105 minutos) en promedio cada vez que realizan una gestión en una entidad pública.

Tiempo que invierte en promedio el ciudadano que visita la entidad 2013	
Tipo de Entidad	Tiempo total (minutos)
Municipalidad Distrital Lima y Callao	70
Municipalidad Provincial	87
Ministerios	154
Organismos Públicos	133
Gobiernos Regionales	129

Fuente: RankinCAD 2013

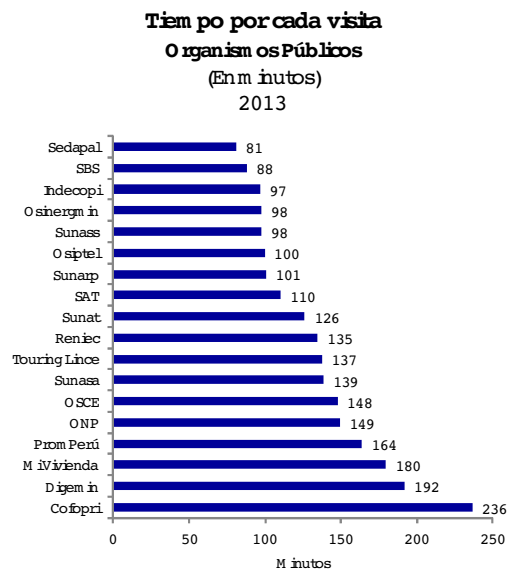
## Por tipos de entidad

En el caso de los ministerios, los que más tiempo demandan del ciudadano para realizar una gestión en cada visita son los de Energía y Minas, con un promedio total de cuatro horas y 28 minutos (268 minutos), Transporte y Comunicaciones, con tres horas y 28 minutos (208 minutos), y Trabajo y Promoción de Empleo, con tres horas y 19 minutos (199 minutos).

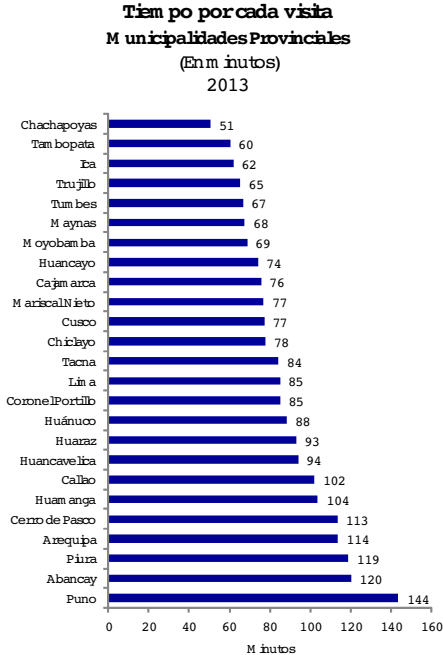
En contraste, los más eficientes son los ministerios de Comercio Exterior y Turismo con 1 hora y 19 minutos (79 minutos), Ambiente, con 1 hora y 31 minutos (91 minutos), y Defensa, con 1 hora y 44 minutos (104 minutos).



Dentro de la categoría de organismos públicos, las entidades mejor calificadas fueron Sedapal con una hora y 21 minutos (81 minutos), SBS con una hora y 28 minutos (88 minutos), e Indecopi con una hora y 37 minutos (97 minutos). Por su parte, los organismos que demandan al ciudadano más tiempo en cada visita fueron Cofopri con 3 horas y 56 minutos (236 minutos), Digemin con 3 horas y 12 minutos (192 minutos), y Mi Vivienda, con 3 horas (180 minutos).

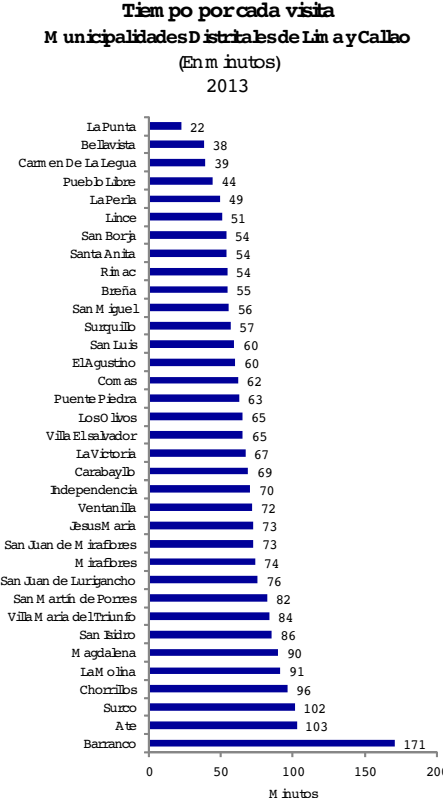


En lo que se refiere a las municipalidades provinciales, las mejor calificadas fueron las de Chachapoyas (51 minutos), Tambopata (60 minutos) e Ica (62 minutos), mientras que las peor calificadas fueron las de Puno (144), Abancay (120) y Piura (119).



Fuente: RankinCAD 2013

A nivel distrital en Lima y Callao, destacan las municipalidades de La Punta, Bellavista y Carmen de La Legua, donde realizar una visita puede demorar 22, 38 y 39 minutos respectivamente. Mientras, las municipalidades que le demandan mayor tiempo al ciudadano en cada visita son Barranco (171), Ate (103) y Surco (102).

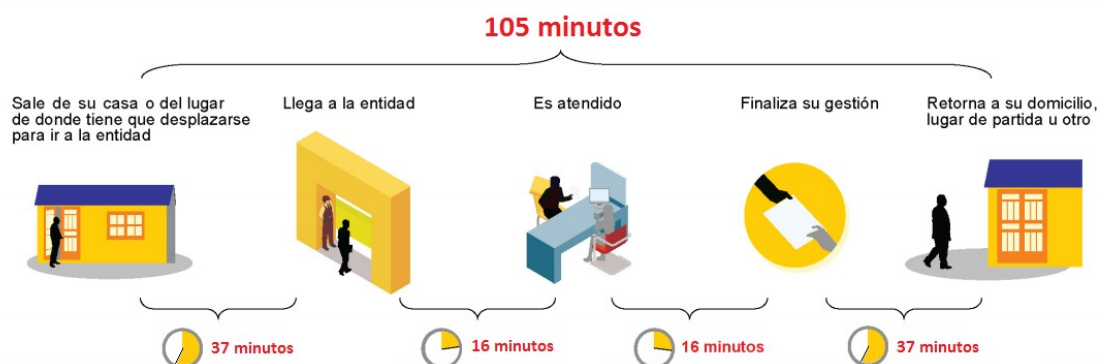


Fuente: RankinCAD 2013

### Tiempo invertido por gestión

El **RankinCAD 2013** consistió en la realización de 11,711 encuestas en 123 entidades del Estado, en las cuales se consideró el tiempo invertido en cuatro etapas: la que toma al ciudadano llegar a las oficinas donde realizará su gestión, el tiempo que espera para ser atendido, la que toma la atención del funcionario hasta donde culmina el trámite en sí, y el tiempo utilizado para regresar a su hogar desde la entidad.

Al sumar las cuatro etapas es que se obtuvo el promedio de 105 minutos que los ciudadanos invierten para una gestión en cualquier institución pública.



Esto demuestra la urgente necesidad que tienen las entidades públicas para mejorar los servicios que brindan al ciudadano y minimizar el tiempo que supone una gestión. De este modo, los trámites que requieren más de una visita, los tiempos de espera prolongados y los formatos de elevados costos, dificultan la calidad de la atención y perjudican la imagen de las entidades.

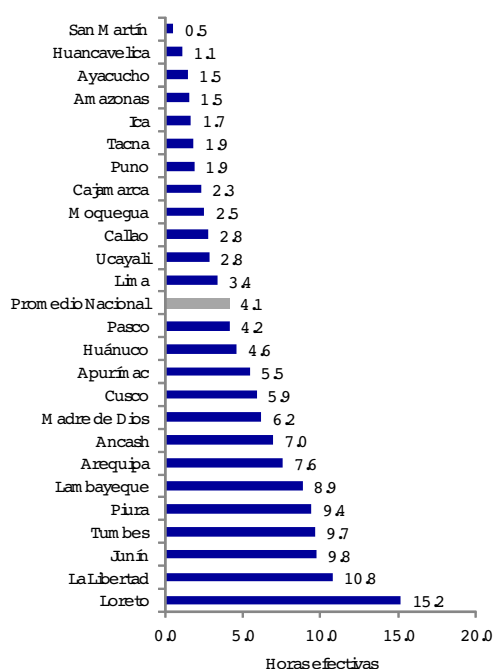
Sin embargo, los ciudadanos no solo invierten su tiempo en desplazarse a la dependencia estatal para realizar un trámite, consulta o pago, sino que previamente deben conseguir documentación, acopiar información, realizar fotocopias, conseguir fotografías personales o certificados notariales, etcétera, e incluso luego regresar varias veces a la entidad.

Por lo mismo, si se considera a nivel nacional el tiempo invertido para realizar una gestión de principio a fin en cierta entidad pública, es en las municipalidades provinciales donde más horas se invierten por gestión a nivel de todo el Perú: 5 horas y 12 minutos en promedio (5.2 horas efectivas). Lo siguen los gobiernos regionales con 4.9 horas (294 minutos) y los municipios distritales de Lima y Callao con 4.1 horas (246 minutos).

Esto significa que para realizar una gestión de principio a fin, los ciudadanos de Lima deben invertir menos tiempo que los del resto del país (un 35% menor).

De esta forma, es el departamento de Loreto el que muestra las cifras más alarmantes y donde se eleva la cantidad de horas que implica toda una gestión (a 15.2 horas en promedio), seguido por La Libertad con 10.8 horas y Junín con 9.8 horas. En contraste, en San Martín una gestión solo se realiza en 0.5 horas y en Huancavelica, 1.1 horas.

**Tiempo invertido por el ciudadano para  
realizar una gestión con pleto  
(Horas efectivas)  
Por departamento  
2013**



Fuente: RankinCAD 2013

### Uno de cada cuatro ciudadanos busca información

Si bien realizar una visita a una entidad pública puede demorar 105 minutos en promedio, es importante resaltar que, según el **RankinCAD 2013**, el 24% de las visitas, es decir uno de cada cuatro ciudadanos, que se acercan a una entidad es solo para efectuar una consulta. De allí la importancia de que las entidades públicas generen mecanismos ágiles para brindar información a los ciudadanos, de manera que no tengan necesidad de desplazarse o gastar tiempo innecesario de espera dentro de las oficinas.

### Ficha técnica de RankinCAD 2013

La encuesta fue realizada por Ipsos Perú por encargo de **Ciudadanos al Día** entre el 19 de noviembre de 2012 y el 6 de febrero de 2013. Su método de muestreo es el no probabilístico y su margen de error es de +/- 0.91. Los resultados presentados podrían presentar variaciones fuera del periodo que abarca el estudio.

### Buenas Prácticas en Gestión Pública (BPG - CAD)

El Consulado General del Perú en Atlanta, creado en 2005, atiende en su jurisdicción entre 25 y 30 mil peruanos migrantes. De ellos, alrededor del 75% vive a más de 300 kilómetros de distancia. El consulado, en la búsqueda por mejorar su servicio, decidió innovar con mecanismos y programas que logren una relación más cercana con los compatriotas. El primer paso fue crear una página web ([www.consulperuatlanta.com](http://www.consulperuatlanta.com)) desde la cual pueden brindar mejor información sobre los trámites que realizan, sus requisitos, sus formularios, horarios de atención, que en conjunto los ayudan a avanzar los trámites hasta en un 70%. Además, pueden programar citas.

Antes del año 2011, realizar un trámite, ya sea por correo o presencial, requería que la persona incurriera en gastos de transporte por traslado, dejar de asistir durante dos días a sus trabajos para

hacerlo y perder el salario. Además, los indocumentados temían ser detenidos en el camino. Para mejorar esta situación, el consulado creó el programa de Atención Consular Itinerante que establece días de visita a los Estados de su jurisdicción para que los ciudadanos puedan realizar sus trámites presenciales sin realizar grandes viajes. Los permisos laborales sin goce de haber disminuyeron de dos días a 1 hora. Los costos de gasolina y hospedaje se redujeron de 300 dólares a solo 10. Ahora los trámites demoran solo 30 minutos y por cada jornada itinerante se otorgan 30 escrituras públicas. Esta experiencia fue finalista en la categoría de Servicio de Atención al Ciudadano del Premio BPG 2011.

---

**Para más información**

Área de Comunicaciones de Ciudadanos Al Día (CAD): Carlos Chávarry Valiente.

(511) 440 2787 / (511) 440 2788 / (511) 975 531 796 / RPM: # 172786.

Correo: [cchavarry@ciudadanosaldia.org](mailto:cchavarry@ciudadanosaldia.org)

Calle Los Pinos 230, San Isidro, Lima, Perú.