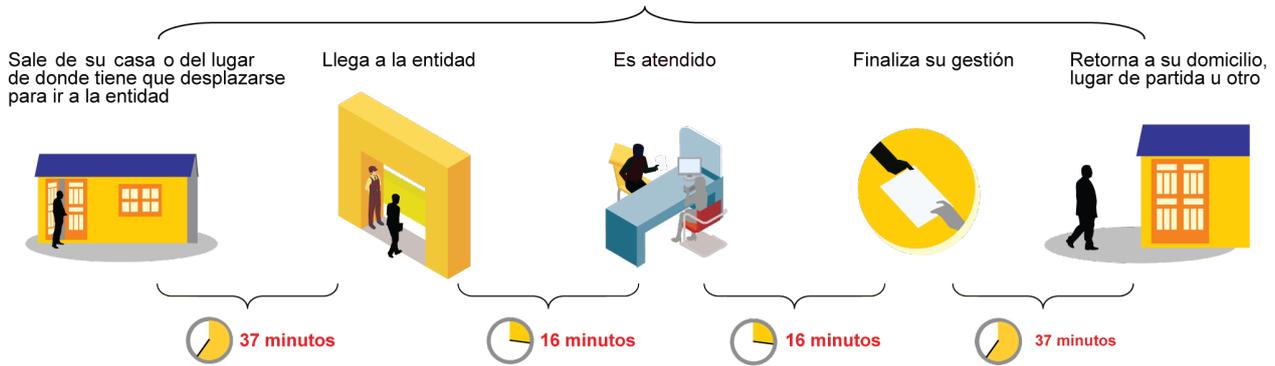


Tiempo invertido en gestiones

Un servicio de atención de calidad implica que la entidad pública tome en consideración las necesidades de los ciudadanos a los que atiende. Por ello, el tiempo que el ciudadano debe invertir en realizar sus gestiones es un indicador importante para analizar el servicio brindado y las oportunidades de mejora dentro de cada entidad. El RankinCAD 2013 de Tiempos invertido en gestiones 2013 evaluó a 123 entidades públicas a nivel nacionala través de 11,711 encuestas a ciudadanos que realizaron trámites en dichas entidades entre los meses de noviembre de 2012 hasta febrero de 2013. De esta forma se evaluó el tiempo que invierten los ciudadanos para realizar gestiones en entidades públicas tales como consultas, trámites, pagos o quejas.

De acuerdo a la metodología RankinCAD, el tiempo que un ciudadano invierte en realizar una visita a una entidad pública se mide desde que este parte de su hogar u oficina hacia la entidad pública. Una vez que llega a la entidad, debe esperar a ser atendido y luego asumir el tiempo que toma la atención en sí. Finalmente, el ciudadano deberá regresar a su casa, oficina o lugar de origen. De este modo, el RankinCAD de Tiempo invertido en gestiones analiza el tiempo que un ciudadano invierte cada vez que se acerca a la entidad, así como también el tiempo invertido total en realizar una gestión, lo que incluye el tiempo en fotocopias, trámites fuera de la entidad, certificación de documentos, entre otros.

105 minutos



Llegar hasta la entidad
(en minutos)



Esperar para ser atendido
(en minutos)



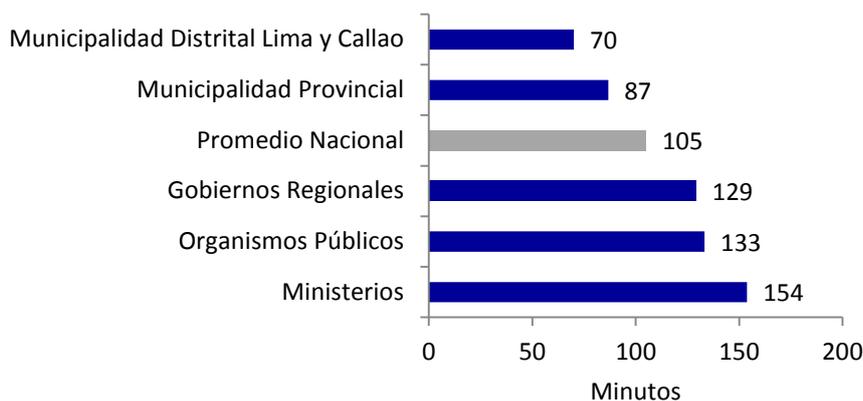
Desde que lo atiende hasta finalizar la gestión
(en minutos)



Tiempo invertido en cada visita

El tiempo total invertido por el ciudadano en cada visita es de 105 minutos en promedio, es decir, 1 hora y 45 minutos. Según tipo de entidad, los ministerios son los que demandan mayor tiempo del ciudadano (154 minutos) cada vez que este necesita realizar algún tipo de gestión. En segundo lugar se ubican los organismos públicos (133 minutos), seguidos de los gobiernos regionales (129 minutos) y las municipalidades provinciales (87 minutos). Por su parte, las municipalidades distritales de Lima y Callao son las entidades evaluadas que demandan menor tiempo al ciudadano en cada visita. Cabe recordar que este tiempo total incluye las cuatro etapas antes mencionadas.

Tiempo total



Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

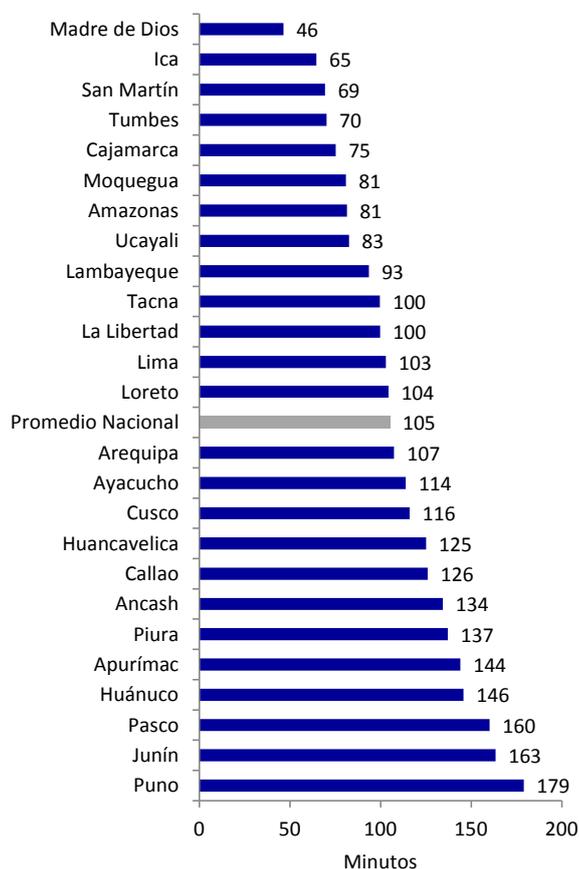
Tiempo por cada visita según región

El RankinCAD 2013 de Tiempo invertido en gestiones midió, a nivel nacional, los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales de las capitales de región. De esta manera, se evaluó el tiempo promedio que demanda una visita a una entidad pública según región del país.

En primer lugar se encuentra Madre de Dios con 46 minutos. Ello indica que, en promedio, la Municipalidad Provincial de Tambopata y el Gobierno Regional de Madre de Dios son los que demandan menor tiempo al ciudadano, en comparación con sus pares en las demás regiones del país. En segundo lugar se ubica el departamento de Ica (65 minutos), seguido de San Martín (69 minutos). Al final del listado, se ubican los departamentos de Puno (179 minutos), Junín (163 minutos) y Pasco (160 minutos).

Tiempo por cada visita

(Por departamento)
En minutos



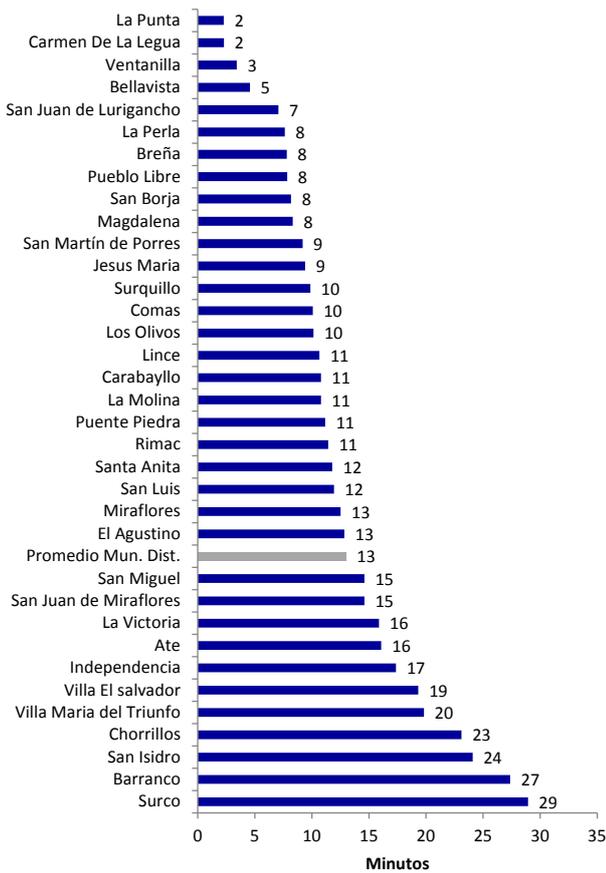
Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

Municipalidades Distritales de Lima y Callao

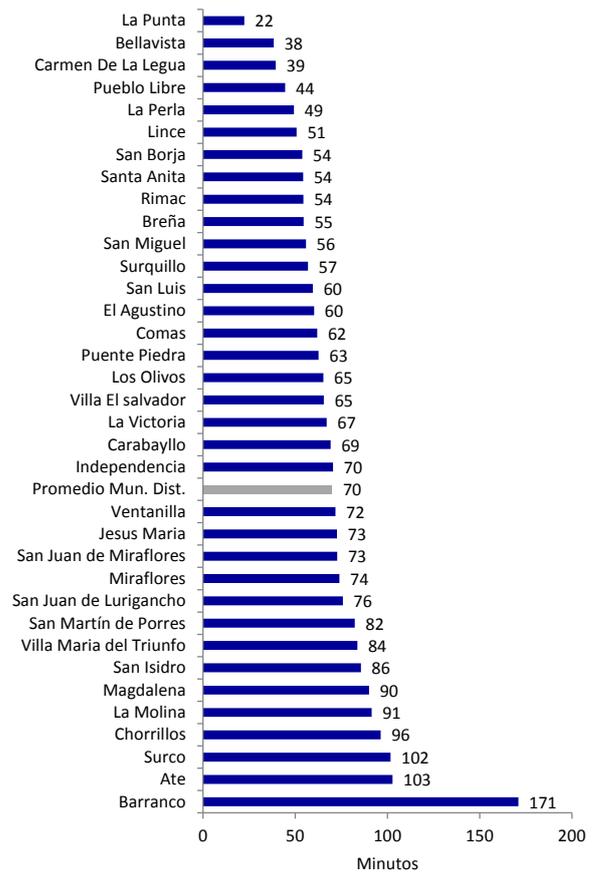
El estudio midió 35 municipalidades distritales en Lima y Callao. Según esta medición, la municipalidad distrital que demanda menor tiempo a los ciudadanos es la Municipalidad Distrital de La Punta: 2 minutos de espera para ser atendido en la entidad y 22 minutos en total por cada visita, considerando en esta última cifra los tiempos de desplazamiento hacia y desde la entidad y el tiempo que toma la atención en sí misma.

Considerando el tiempo de espera, las municipalidades mejor calificadas son La Punta (2 minutos), Carmen de la Legua (2 minutos) y Ventanilla (3 minutos). Por su parte, las municipalidades con mayor tiempo de espera para la atención son Surco (29 minutos), Barranco (27 minutos) y San Isidro (24 minutos). Si se analiza además, los tiempos de desplazamiento y de atención, las municipalidades que demandan menor tiempo en total al ciudadano en cada visita son La Punta (22 minutos), Bellavista (38 minutos) y Carmen de la Legua (39 minutos). Al final de la tabla se encuentran Barranco (171 minutos), Ate (103 minutos) y Surco (102 minutos).

Tiempo de espera para ser atendido
Municipalidades Distritales de Lima y Callao
(Minutos)
2013



Tiempo por cada visita
Municipalidades Distritales de Lima y Callao
(En minutos)
2013

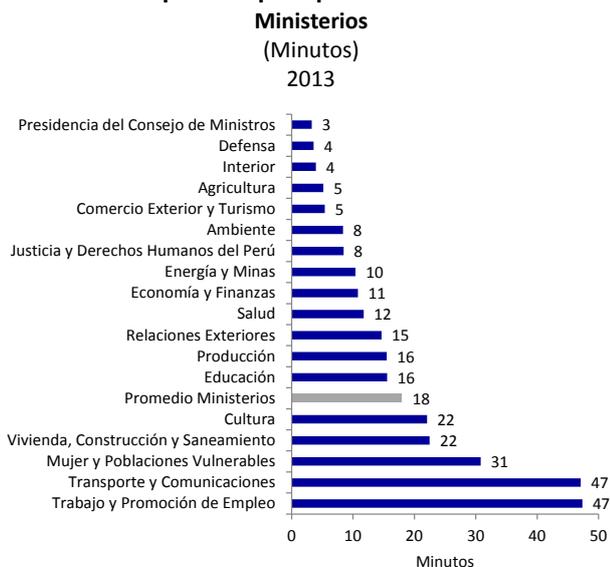


Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

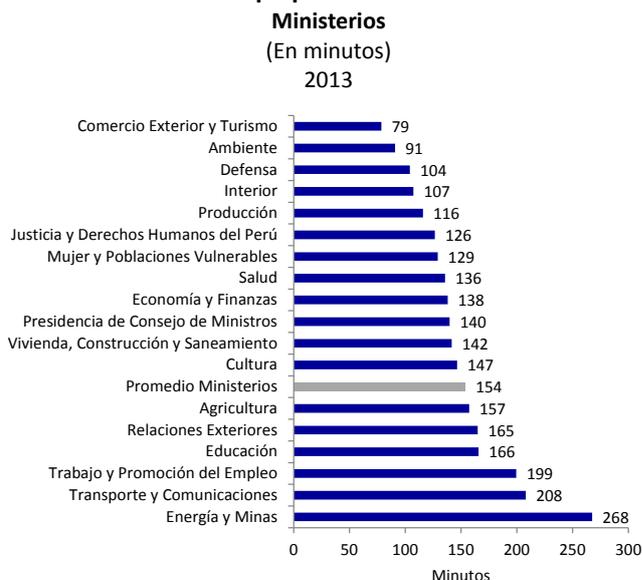
Ministerios

Según el tiempo de espera para ser atendido, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) presenta el menor tiempo de espera (3 minutos). Le siguen el Ministerio de Defensa (4 minutos) y el Ministerio del Interior (4 minutos). Por el contrario, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (47 minutos), el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (47 minutos) y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (31 minutos) son aquellos que presentan mayores tiempos de espera. Según tiempo total, encabezan la lista el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (7 minutos), el Ministerio del Ambiente (91 minutos) y el Ministerio de Defensa (104 minutos). Al final de la lista se ubican el Ministerio de Energía y Minas (268 minutos), el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (208 minutos) y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (199 minutos).

Tiempo de espera para ser atendido



Tiempo por cada visita

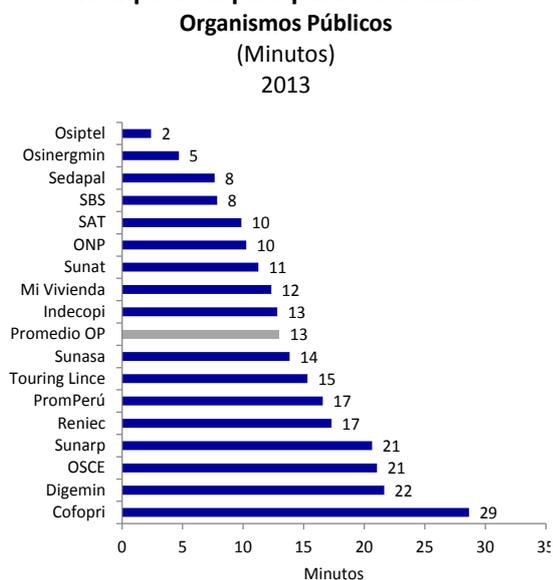


Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

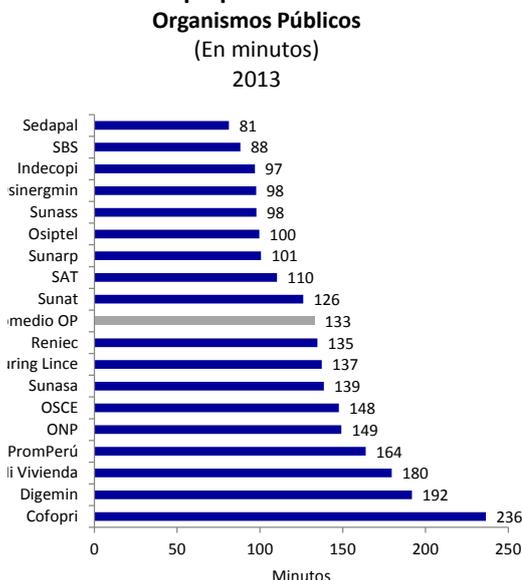
Organismos Públicos

Los organismos públicos con menores tiempos de espera son Osiptel (2 minutos), Osinergmin (5 minutos) y Sedapal (8 minutos), mientras que los organismos con mayores tiempos de espera son Cofopri (29 minutos), Digemin (22 minutos) y OSCE (21 minutos). Según tiempo total de la visita, el menor tiempo demandado lo registra Sedapal (81 minutos), seguido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (88 minutos) e Indecopi (97 minutos). Al final de la lista, entre los organismos que demandan mayor tiempo total por visita se encuentran Cofopri (236 minutos), Digemin (192 minutos) y Mi Vivienda (180 minutos).

Tiempo de espera para ser atendido



Tiempo por cada visita



Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

Tiempo que toma realizar una gestión completa

Realizar una gestión de principio a fin implica muchas veces no solo visitar a la entidad, sino también dedicar tiempo a realizar trámites fuera de la entidad, como sacar fotocopias, tomarse fotos, visitar notarias, entre otros. Asimismo, una sola gestión puede demandar varias visitas a la misma entidad pública. Es así que el RankinCAD 2013 midió también el tiempo efectivo que los ciudadanos invierten en realizar una gestión completa.

En promedio, a nivel nacional, un ciudadano tiene que invertir 4.1 horas efectivas para realizar una gestión entera. Cabe destacar que este tiempo puede estar distribuido en diferentes días y/o hasta meses. Según tipo de entidad, las gestiones realizadas en las municipalidades provinciales demandan una inversión de tiempo de 5.2 horas, mientras que en los gobiernos regionales este tiempo es de 4.9, en las municipalidades de Lima y Callao de 4.1 horas, en los ministerios, 2.9 horas, y en los organismos públicos, 2.5 horas.

Por tipo de entidad



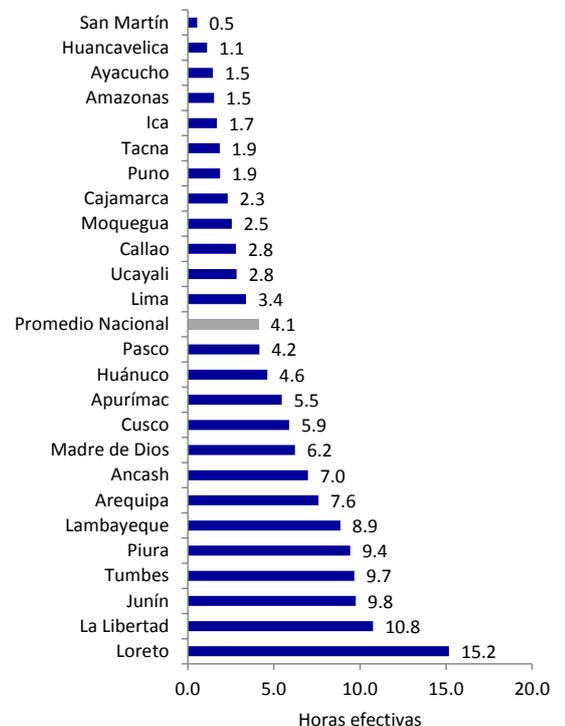
Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

Tiempo invertido según región

A nivel regional, San Martín presenta el menor tiempo invertido por ciudadano para realizar una gestión completa (0.5 horas). Le siguen Huancavelica (1.1 horas) y Ayacucho (1.5 horas). En los últimos lugares se encuentran Loreto (15.1 horas), La Libertad (10.8 horas) y Junín (9.8 horas).

Si se toma en cuenta que esta medición considera las horas que efectivamente el ciudadano se dedicó a realizar la gestión, se observa que en muchos casos el ciudadano debe invertir el equivalente a más de un día completo de trabajo. Más grave es la situación si se considera que estas horas podrían estar divididas en diferentes días, lo cual implicaría múltiples permisos laborales.

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



Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

Ficha Técnica RankinCAD Tiempos que toman las gestiones 2013: Encuesta realizada a 11,711 personas atendidas en 123 entidades públicas entre el 19 de noviembre de 2012 y el 6 de febrero de 2013. El método de muestreo empleado ha sido no probabilístico. Según el tamaño de muestra, los resultados tienen un margen de error de +/- 0.91. Los resultados presentados podrían presentar variaciones fuera del periodo en el que se realiza el estudio. Investigación llevada a cabo por Ipsos Apoyo, por encargo de CAD Ciudadanos al Día.


BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA 2012
Buenas Prácticas en Gestión Pública 2012

En su octava edición, el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública identificó diversas experiencias que demuestran que las entidades públicas pueden mejorar significativamente el servicio de atención al ciudadano con pequeñas mejoras en sus procesos.

● Atención Consular Itinerante

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) 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 incurra en gastos de transporte por traslado, dejar de asistir durante dos días a sus trabajos para hacerlo y perder el salario. Además, temor por parte de los indocumentados de 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. 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.

