

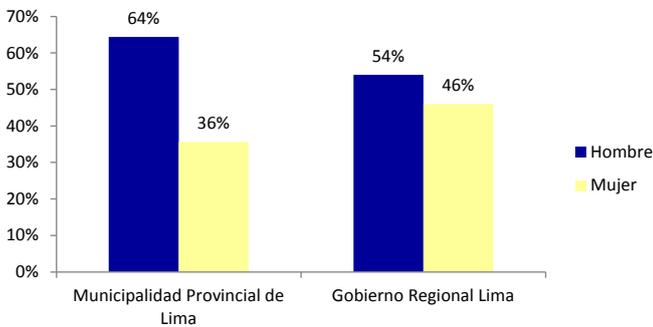
Características del Servicio de Atención al Ciudadano

Cuando un ciudadano necesita realizar una gestión en una entidad pública, necesita primero información sobre los requisitos de su trámite, necesita saber la ubicación del local al que se dirigirá y los horarios de atención. Previamente, se informará acerca de cuánto tiempo le tomará realizar toda la gestión, si atienden rápido en la entidad o si necesita acercarse a algún área en particular dentro de la entidad. Una vez en las oficinas, es necesario ubicar señalización hacia donde dirigirse y ubicar las áreas de espera o si existe algún sistema de colas. Asimismo, una vez terminada la gestión el ciudadano verificará, en caso de tener algún problema, que sistema existe para presentar sus quejas ante la entidad.

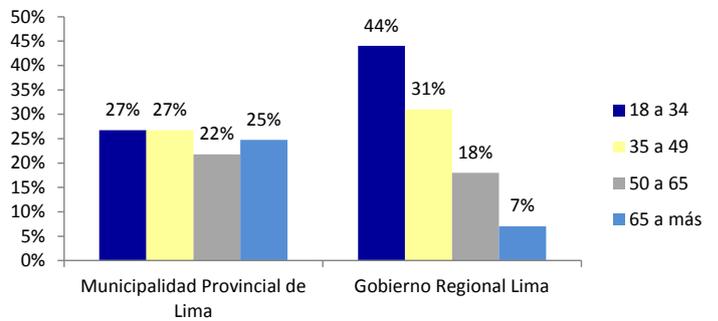
El servicio de atención al ciudadano, no se limita solo a la realización directa del trámite. Por el contrario, implica un proceso amplio que contempla diferentes etapas y características. ¿En qué medida las entidades públicas se preocupan por brindar un servicio de atención integral que cubra las necesidades del ciudadano en estas diferentes etapas? ¿Conoce la entidad al ciudadano que atiende? El presente boletín analiza el perfil del ciudadano que es atendido en la entidad pública, así como diversas características del Servicio de Atención al Ciudadano que incluyen: Infraestructura, Atención del personal, Proceso del trámite, Información y Sistema de quejas.

Perfil del ciudadano que acude a la entidad Lima

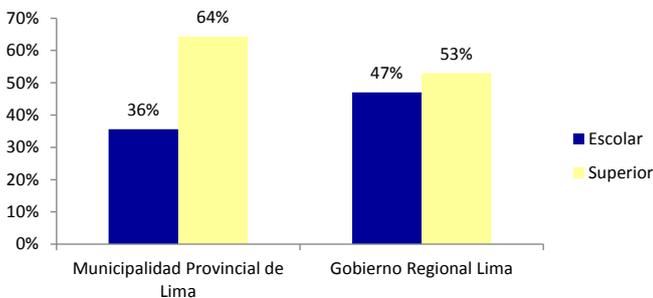
Género



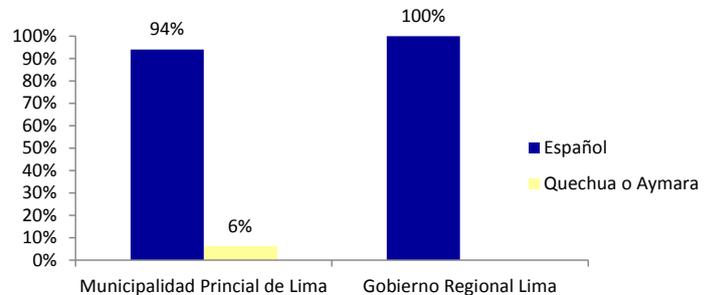
Edad



Nivel educativo



Idioma Materno



Conocer el perfil del ciudadano al que se atiende es el primer paso hacia un servicio de calidad. De esta manera la entidad puede identificar las necesidades del público que demanda atención y generar estrategias que permitan mejorar la misma.

En el caso de Lima, se evidencian claras diferencias entre el público de la Municipalidad Provincial de Lima (Municipalidad Metropolitana de Lima) y del Gobierno Regional de Lima.

Infraestructura

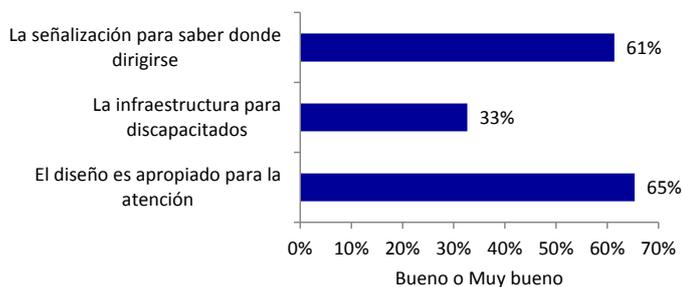
¿Cuenta con un local adecuado para la atención al público? ¿Cuenta esta con señalización adecuada para saber donde dirigirse o salir en caso de emergencia? Son algunas de las preguntas que intenta responder el RankinCAD de Servicio de Atención al Ciudadano.

En este boletín se han tomado tres características específicas para analizar la infraestructura de la entidad pública: la señalización, la infraestructura para discapacitados y el diseño del local. A nivel nacional, la satisfacción con la señalización para desplazarse dentro de la oficina alcanza un 47% de la población que la califica como buena o muy buena. La infraestructura para discapacitados alcanza el 37%, mientras el diseño del local el 56%.

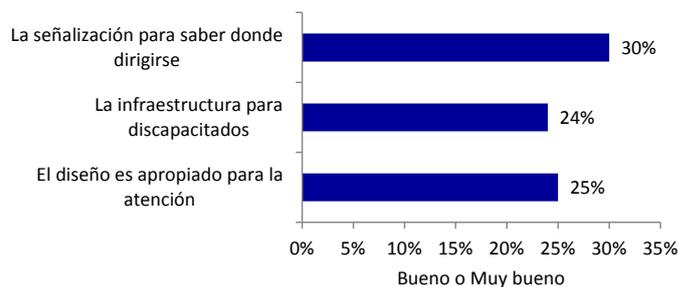
Nacional



Municipalidad Metropolitana de Lima



Gobierno Regional de Lima



En el departamento de Lima, la Municipalidad Metropolitana de Lima supera el promedio nacional en dos de las tres características de infraestructura, obteniendo 61%, 33% y 65% en cada una respectivamente. Por su parte el Gobierno Regional de Lima, se ubica también por debajo del promedio nacional.

Infraestructura del local de atención Lima (Buena o Muy Buena)			
	El diseño es apropiado para la atención	La infraestructura para discapacitados	La señalización para saber donde dirigirse
Gobiernos Regionales	36%	20%	26%
Gobierno Regional de Lima	25%	24%	30%
Municipalidades Provinciales	36%	28%	31%
Municipalidad Metropolitana de Lima	65%	33%	61%

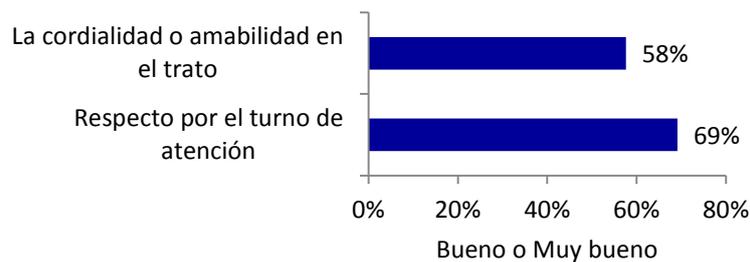
Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

Atención del personal

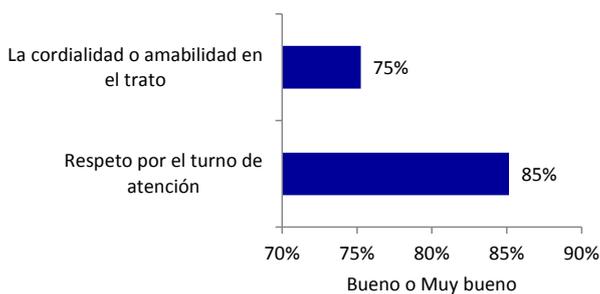
Una buena atención no solo se logra con cumplir con la gestión solicitada. Se debe respetar los derechos de los ciudadanos a una atención preferente, a un trato igualitario y una atención con respeto a la persona. Cordialidad, amabilidad y buen trato no implican inversión presupuestal, sin embargo, mejoran radicalmente la experiencia del ciudadano que se atiende en la entidad pública.

A nivel nacional, el 58% de los ciudadanos atendidos en entidades públicas considera que la cordialidad o amabilidad en el trato es buena o muy buena, mientras que respecto al respeto por el turno de atención el 69% lo considera.

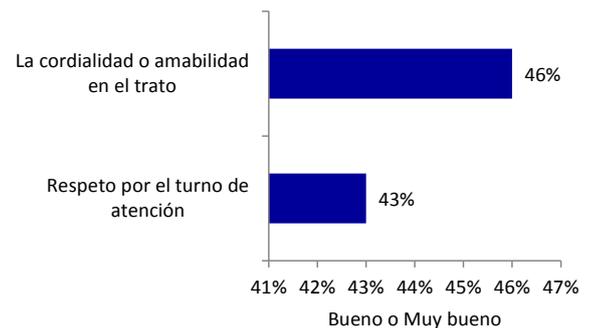
Nacional



Municipalidad Metropolitana de Lima



Gobierno Regional de Lima



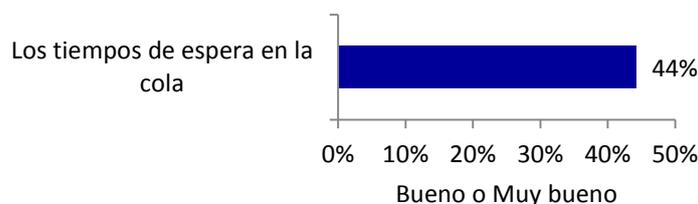
Respecto a las características de atención del personal, la Municipalidad Metropolitana de Lima se ubica por encima del promedio nacional de entidades públicas, con 75% de ciudadanos que consideran que la cordialidad o amabilidad en el trato es buena o muy buena y 85% que considera que el respeto por el turno de atención lo es. En el caso del Gobierno Regional de Lima, este se ubica por debajo del promedio nacional.

Atención del Personal Lima (Buena o Muy buena)		
	Respeto por el turno de atención	La cordialidad o amabilidad en el trato
Gobiernos Regionales	53%	42%
Gobierno Regional de Lima	43%	46%
Municipalidades Provinciales	51%	37%
Municipalidad Metropolitana de Lima	85%	75%

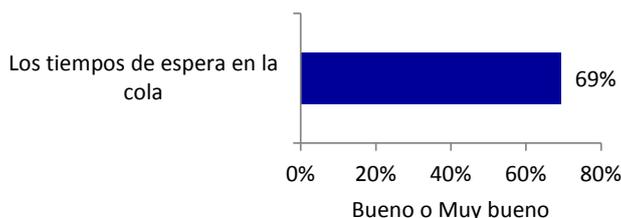
Proceso de la gestión

El tiempo que se necesita para realizar una gestión puede ser excesivo. Por ello, es necesario que los sistemas de atención estén dirigidos a brindar un proceso eficiente y que se adapte a las necesidades de los ciudadanos. La entidad pública puede, por ejemplo, organizar sistemas de colas de atención para personas u ofrecer sistemas de atención virtuales para que la gente no pierda tiempo acercándose a la entidad. A nivel nacional, el 44% de la población califica el tiempo de espera en la cola como bueno o muy bueno.

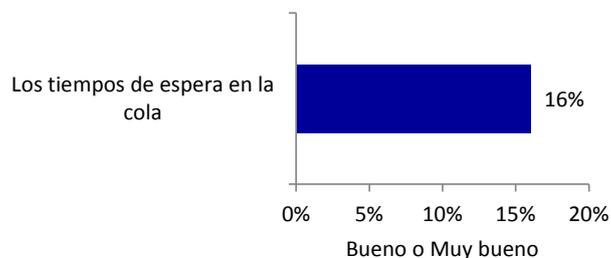
Nacional



Municipalidad Metropolitana de Lima



Gobierno Regional Lima



En la Municipalidad Metropolitana de Lima el 69% de los ciudadanos considera que el tiempo de espera en la cola es bueno o muy bueno, cifra que supera al promedio nacional y promedio de municipalidades provinciales. Asimismo, en el Gobierno Regional de Lima el 16% de los ciudadanos considera que el tiempo de espera en las colas es bueno o muy bueno. Dicha calificación se encuentra por debajo del promedio nacional y el promedio de gobiernos regionales.

Proceso de la gestión Lima (Bueno o Muy bueno)	
	Los tiempos de espera en la cola
Gobiernos Regionales	30%
Gobierno Regional Lima	16%
Municipalidades Provinciales	30%
Municipalidad Metropolitana de Lima	69%

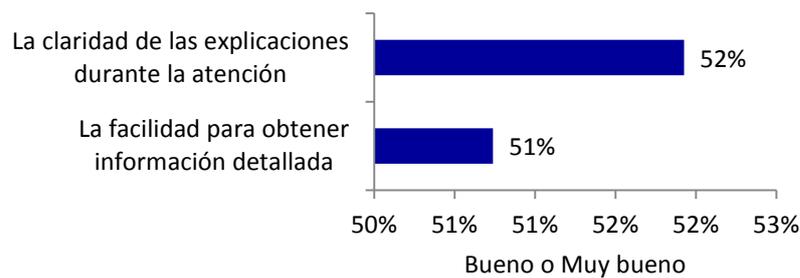
Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

Información

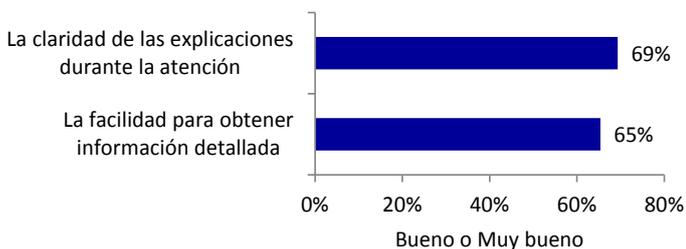
¿Qué documentos se necesitan para realizar un trámite? ¿En qué horarios atienden las entidades públicas? ¿Qué proyectos ejecuta la entidad? Una adecuada información permite agilizar trámites, reducir tiempos y generar relaciones de confianza. Es obligación del ciudadano informarse apropiadamente antes de realizar un trámite, pero también es obligación de la entidad pública poner a disposición del público los medios para obtener información sobre los procesos de la entidad: antes, durante y después de la gestión.

A nivel nacional, el 52% de los ciudadanos considera que la claridad de las explicaciones durante la atención es buena o muy buena, mientras que en el caso de la facilidad para obtener información detallada este porcentaje alcanza el 51%.

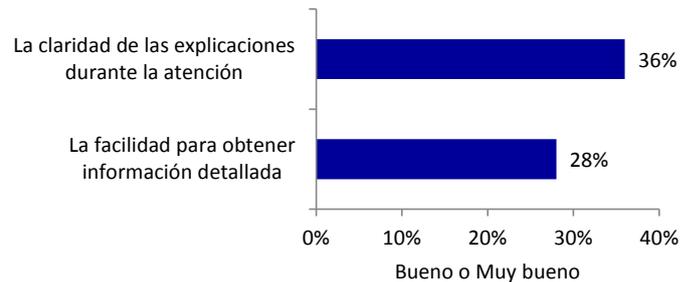
Nacional



Municipalidad Metropolitana de Lima



Gobierno Regional Lima



En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima la calificación de estas dos características alcanzan el 69% y 65%. Mientras que en el caso del Gobierno Regional de Lima estos porcentajes son de 36% y 28%. En relación a los promedios nacionales y regionales, tanto la Municipalidad Metropolitana de Lima como el Gobierno Regional de Lima presentan calificaciones superiores.

Información Lima (Buena o Muy buena)		
	La facilidad para obtener información detallada	La claridad de las explicaciones durante la atención
Gobiernos Regionales	39%	35%
Gobierno Regional Lima	28%	36%
Municipalidades Provinciales	38%	35%
Municipalidad Metropolitana de Lima	65%	69%

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

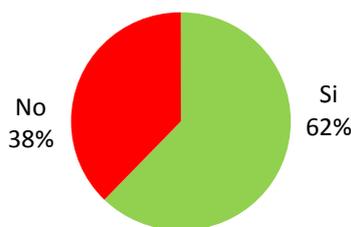
Quejas

El servicio de atención al ciudadano no termina cuando acaba la gestión. Es importante que existan mecanismos de crítica del servicio brindado por la entidad pública. De esta manera, los ciudadanos pueden expresar su malestar en caso de algún problema con la entidad y esta, por su parte, debe tomar las medidas necesarias para mejorar la atención.

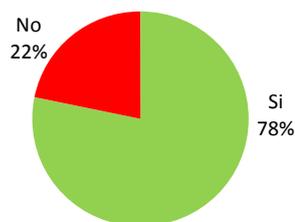
En el año 2011, la Presidencia del Consejo de Ministros promulgó el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que establece que las entidades públicas deben tener un Libro de Reclamaciones que tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Sin embargo, no todos los ciudadanos están debidamente informados sobre la existencia del Libro de Reclamaciones. Según cifras del RankinCAD 2013, un 38% de la población no había oído hablar de dicho mecanismo.

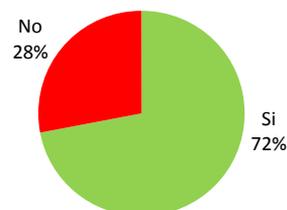
Ha oído hablar sobre el Libro de Reclamaciones Nacional



Municipalidad Metropolitana de Lima



Gobierno Regional de Lima



A nivel de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 22% de los ciudadanos no ha escuchado hablar del Libro de Reclamaciones, mientras que en el caso del Gobierno Regional de Lima, el 28% no ha escuchado del mismo. Preocupan los promedios regionales y provinciales, donde se puede observar que el 42% en el caso regional y el 50% en el caso provincial, desconocen de la existencia del Libro de Reclamaciones.

Quejas Lima (Bueno o Muy bueno)	
	Ha oído hablar sobre el Libro de Reclamaciones
Gobiernos Regionales	58%
Gobierno Regional Lima	72%
Municipalidades Provinciales	50%
Municipalidad Metropolitana de Lima	78%

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


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

Las experiencias identificadas por el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano demuestran que una atención de calidad no es solo posible en el sector privado, sino que las instituciones públicas también puede ofrecer servicios eficientes y que respeten los derechos de los ciudadanos. A continuación dos experiencias certificadas en el año 2012.

● Consulta y Paga tus tributos desde la comodidad de tu hogar

Para mejorar la calidad de servicio y disminuir el tiempo de atención al contribuyente dando las facilidades para poder realizar sus consultas y pagos de tributos en cualquier día de la semana y a cualquier hora del día, incluso desde la comodidad de su hogar, la Municipalidad de distrital de Alto Selva Alegre, en la región de Arequipa, inicia cambios en sus procesos de tributación. En primer lugar, en su portal web instala un espacio para hacer consultas en línea sobre los estados de cuenta. El ciudadano puede verificar sus deudas y pagos. En segundo lugar, y gracias a una alianza con el Banco de Crédito del Perú (BCP) ahora se puede pagar en cualquiera de sus 10 bancos, de sus 20 agentes BCP del distrito o desde su página web. A inicios del 2012, la morosidad se ha reducido pasando de 72.96% a 56.11% en el primer trimestre. Los tiempos de espera se han reducido de horas a solo 15, 10 y 5 minutos dependiendo de si usa el banco, el agente o la web. Esta experiencia fue certificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2012 en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano.


● Calidad a su servicio.....la suma de todos


A través de la Subgerencia de Registros Civiles, oficina donde se atiende diariamente a más de 1500 ciudadanos, se inició un proceso de reorganización interna de la gestión de recursos humanos, orientado a servir con calidad a la comunidad. Este cambio consistió en la implementación de la Oficina de Bienestar al Ciudadano para brindar atención personalizada al usuario que requiera de especial atención por imprevistos de salud; elaboración del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano/Usuario que pretende identificar, acercar y comunicar de una forma más efectiva y asertiva al ciudadano; la incorporación del buscador en el portal web para que los ciudadanos/usuarios puedan consultar si su partida de nacimiento, matrimonio defunción se encuentra en los archivos, evitando traslados y generando un ahorro traducido en dinero y tiempo al ciudadano y a la institución. Como resultado, se incrementó la

satisfacción de los ciudadanos en los siguientes aspectos: a. Suministro de los formatos: 101.24%, b) Tiempos de espera en los trámites: 109.26%, c) Presencia Física del Personal, comunicación y trato: 56.03%, d) Disponibilidad del personal para el servicio: 56.42%, e) Tecnología (Equipos, sistemas): 35.66%, f) Comodidad de las instalaciones: 42.86%, g) Conocimientos de las labores por parte del colaborador: 23.81%. Este proceso fue certificado como Buena Práctica en Gestión Pública 2012, en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano.