

Atención al Ciudadano en Gobiernos Regionales 2013

En el sector privado, la competencia por captar las preferencias de los consumidores es feroz. Sin embargo, ello asegura que cada empresa busque ofrecer un mejor servicio y sobresalir de sus pares, y es que solo a través de este proceso podrá asegurar la maximización de sus utilidades. ¿Qué pasa entonces en un entorno sin competencia? Tradicionalmente existe rechazo a los monopolios, es decir, situaciones en las que una sola entidad brinda ciertos servicios y por lo tanto no tiene incentivos a la mejora. No obstante, existen contextos en los cuales los monopolios se presentan de manera natural. Este es el caso del Estado, el cual maneja una serie de servicios brindados a los ciudadanos que no pueden ser controlados por más de una entidad. Un claro ejemplo es la tramitación del DNI, el cual no puede obtenerse en otra entidad que no sea RENIEC, o el pago de arbitrios que no puede realizarse en una municipalidad distinta a donde se encuentre el inmueble. Ante esta situación surge entonces la pregunta: ¿Es posible la mejora de la atención al ciudadano si no existe competencia? ¿Qué tipo de incentivos se deberían generar para incentivar esta mejora?

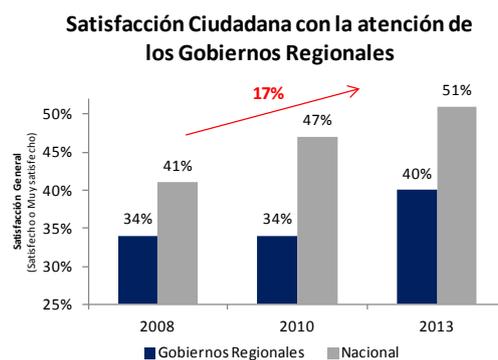
Los servicios brindados por las distintas entidades del Estado son muy diversos. Sin embargo, la atención a los ciudadanos supone de ciertos parámetros básicos como un trato amable, locales debidamente acondicionados para la atención, información clara sobre los procesos, entre otros. En base a estos parámetros básicos de la atención, el RankinCAD de Atención al Ciudadano propone generar competencia en el sector público. Esta herramienta, desarrollada por Ciudadanos al Día, mide la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio ofrecido por las entidades públicas y construye, a partir de los resultados, listados comparativos que permitan identificar qué entidades brindan un mejor servicio que otros.

RankinCAD de Atención al Ciudadano 2013

El RankinCAD busca ser un reflejo de la realidad de las entidades públicas. Para ello realiza encuestas a ciudadanos que acaban de realizar una gestión en una entidad pública. De esta manera, los resultados se basan en la experiencia y no solo en percepciones. Para la medición nacional 2013 se realizaron 11,711 encuestas en 123 entidades públicas en las 25 regiones del país. En el caso específico de los gobiernos regionales (GR), se realizaron 2,576 encuestas en los 25 GR.

Satisfacción General en Gobiernos Regionales

Antes de revisar las posiciones de los gobiernos regionales, es necesario evaluar cómo se han desempeñado en conjunto con relación al resto de entidades. En 2013, solo el 40% de los ciudadanos atendidos en gobiernos regionales se encontró satisfecho con el servicio de atención, cifra por debajo de la satisfacción a nivel nacional (incluye municipios provinciales, municipalidades distritales de Lima y Callao, ministerios y otros organismos públicos) que se ubica en 51%. Sin embargo, es importante destacar que se observa una mejora en comparación a la cifra medida por el RankinCAD 2008 que encontró, en ese entonces, solo un 34% de satisfacción.



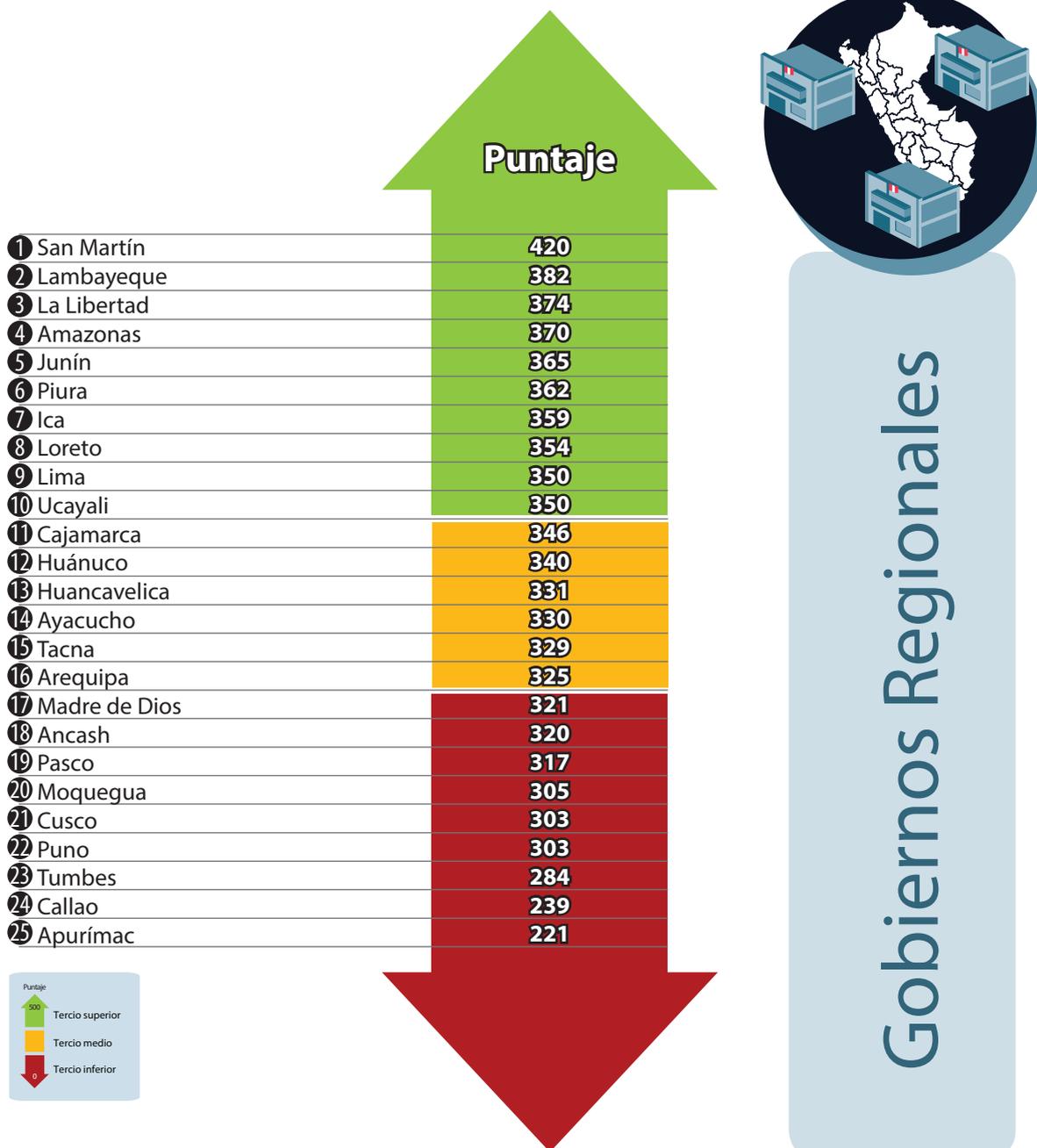
RankinCAD de Atención al Ciudadano en Gobiernos Regionales

En base a la experiencia de los ciudadanos, el RankinCAD evalúa a las entidades en función de la satisfacción con cada aspecto de la atención y de la importancia asignada a cada uno de estos aspectos por parte de las mismas personas atendidas. A partir de esta evaluación se asigna puntajes de 0-500 a cada entidad.



RankinCAD 2013

Atención al Ciudadano



Ficha Técnica RankinCAD de Atención al Ciudadano en Gobiernos Regionales 2013: Encuesta realizada a 2,576 personas atendidas en 25 gobiernos regionales entre el 20 de noviembre de 2012 y 29 de enero de 2013. El método de muestreo empleado ha sido no probabilístico. Según el tamaño de muestra, los resultados tienen un margen de error de +/- 1.93. 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.

Principales Problemas en los Gobiernos Regionales

Si bien el RankinCAD evalúa la experiencia de los ciudadanos, permite también transmitir sus principales preocupaciones respecto a las entidades. De esta manera, los principales problemas identificados por los ciudadanos en gobiernos regionales son: lentitud en resolver trámites/gestiones (42%), falta de comprensión de su problema por parte del personal (30%), descoordinación entre oficinas y departamentos (30%), falta de conocimientos o preparación del personal (28%), falta de interés/amabilidad del personal (28%), entre otros.

Principales problemas en Gobiernos Regionales



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

Aspectos a Mejorar: Servicios de Comunicación e Información

Uno de los principales hallazgos del RankinCAD de Atención al Público en Gobiernos Regionales 2013 es que los ciudadanos priorizan un buen servicio de comunicación e información, sobre otros aspectos como infraestructura e instalaciones o atención del personal por parte de la entidad. Esto ofrece una guía a las gobiernos regionales acerca de dónde empezar la mejora, ya que a pesar de ser un aspecto primordial, solo el 45% de los consultados se encontraba satisfecho con este servicio.

La importancia de este elemento radica en que es transversal a todo. La manera en cómo una entidad se comunica con los ciudadanos define gran parte de la experiencia del que se acerca a la entidad y, por tanto, de la imagen que se lleva. Aspectos tan básicos como la facilidad para obtener información de la entidad o la utilidad de dicha información solo obtienen 39% y 37% de satisfacción respectivamente. La falta de información clara y útil puede provocar que una persona se tenga que acercar más de una vez a la entidad, que su gestión demore más de lo que debería, o simplemente generar una imagen poco transparente respecto a la entidad.

Satisfacción con los aspectos prioritarios de Comunicación e Información



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

**Buenas Prácticas en Gestión Pública 2012**

En su edición 2012, el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública encontró diversas prácticas que contribuyen a brindar una mejor atención al ciudadano, desde la mejora del trato directo (*front-office*) hasta cambios en los procesos que agilizan las gestiones para los ciudadanos.

● **Entrega en Tiempo Récord de la Tarjeta Única de Circulación (TUC) para Mercancías: de 90 días a 24 horas**

Desde el año 2011, la gerencia de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional de Lambayeque emite la Tarjeta Única de Circulación (TUC) para mercancías para los transportistas en tiempo récord como resultado de la simplificación de una gestión que demoraba más de 3 meses y que conllevaba una serie de reclamos y denuncias de irregularidades en el proceso. De hecho, anteriormente se utilizaba entre 15 y 90 días calendario para la revisión del expediente presentado por el usuario, el mismo que tenía un engorroso trámite, pues debía pasar por nueve oficinas. Además, la demora ocasionaba que los transportistas perdieran grandes cantidades de dinero al no poner en circulación sus unidades. Este cambio fue posible gracias a la descentralización del proceso mediante la delegación de funciones a un trabajador con dedicación exclusiva denominado 'certificador'. Este se encarga de brindar apoyo al solicitante, verificar la documentación, contrastarla con la información oficial existente en base de datos nacionales y regionales. Si el expediente está completo elabora un Acta de Conformidad, ingresa los datos en el software del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y emite la TUC en tan solo un día. Esta experiencia fue reconocida como una Buena Práctica en Simplificación de Trámites el año 2012.

