

## Atención al Ciudadano en Organismos Técnicos 2013

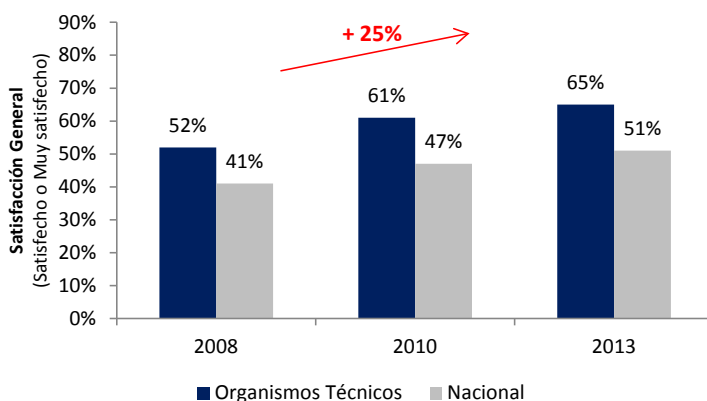
En el sector privado, la competencia por captar las preferencias de los consumidores es muy radical. Ello asegura que cada empresa busque ofrecer un mejor servicio y sobresalir de sus pares, y es que, solo a través de este proceso, podrá asegurar la maximización de sus utilidades. ¿Qué pasa entonces 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 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 otras.

### 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 organismos públicos técnicos se realizaron 1,708 encuestas en 18 entidades.

**Satisfacción Ciudadana con la atención de los Organismos Técnicos**



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

### Satisfacción General en Organismos Técnicos

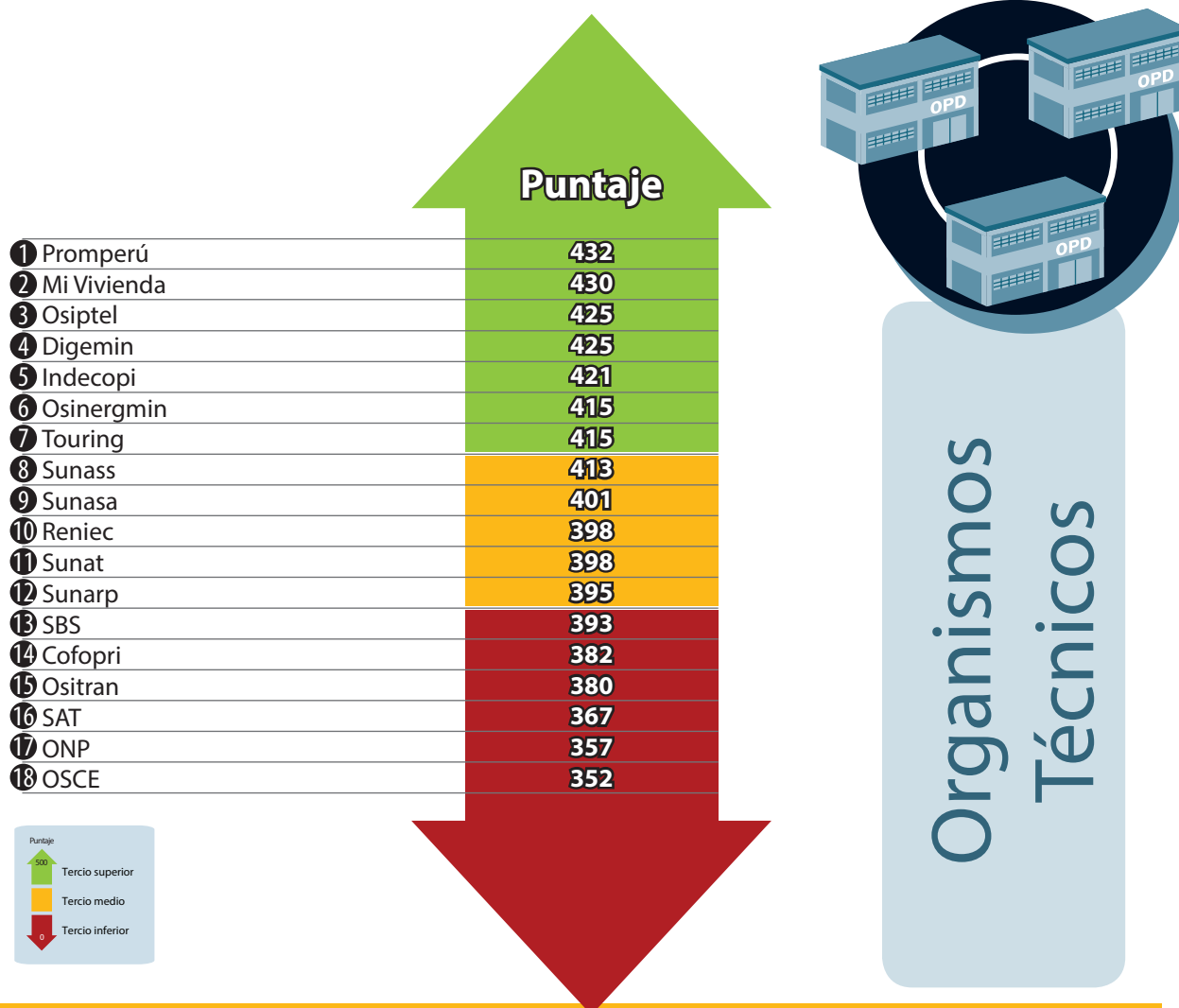
Antes de revisar las posiciones de los organismos técnicos, es necesario evaluar cómo se han desempeñado en conjunto con relación al resto de entidades. En 2013, el 65% de los ciudadanos atendidos en los organismos técnicos se encontró satisfecho con el servicio de atención. Esta calificación corresponde a una de la más altas dentro del RankinCAD, solo superada por la Defensoría del Pueblo. Los organismos técnicos muestran una tendencia hacia la mejora. Es así que su satisfacción se ha incrementado desde el año 2008 de 52% a 65% en el 2013, siempre por encima del promedio nacional.

## RankinCAD de Atención al Ciudadano en Organismos Técnicos

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 Organismos Técnicos 2013:** Encuesta por intercepción realizada a 1,708 personas atendidas en 18 Organismos Técnicos entre el 10 de diciembre de 2012 y 6 de febrero de 2013. El método de muestreo empleado fue por cuotas, garantizando la dispersión en días de la semana y horarios de atención. Los resultados presentados podrían presentar variaciones fuera del periodo en el que se realizó el estudio. Investigación llevada a cabo por Ipsos Perú, por encargo de CAD Ciudadanos al Día.

© CAD Ciudadanos al Día

Se puede apreciar que las diferencias en el tercio superior son bastante pequeñas y que, en general, los organismos técnicos están muy por encima de la media de satisfacción con respecto a las otras instancias vinculadas al Estado y constituyen una especie de vanguardia en la atención al ciudadana. Sin embargo, existen problemas.

## Principales Problemas en los Organismos Técnicos

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 los organismos técnicos evaluados son: lentitud en resolver trámites/gestiones (22%), falta de comprensión de su problema por parte del personal (17%), dificultad para comunicarse telefónicamente o vía internet (12%) y colas lentas/largas (11%), entre otros.

### Principales problemas en Organismos Técnicos



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

## Atención e Integridad

El estudio identificó dos características a resaltar. Si bien por un lado, la atención del personal presentó una satisfacción bastante elevada, por otro, la percepción de integridad de los organismos técnicos es aún una tarea pendiente.

Respecto a la atención, se debe destacar que los aspectos más valorados por los ciudadanos obtuvieron una calificación de satisfacción por encima del 65%. Es así, que por ejemplo en el caso de la cordialidad y amabilidad del personal, el 79% de los ciudadanos se encontraba satisfecho o muy satisfecho y en el caso del conocimiento de los servicios que brinda la entidad, el 76% se encontró satisfecho o muy satisfecho.

### Satisfacción con los aspectos prioritarios de Atención



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

También encontramos que existen otros aspectos por mejorar en los organismos técnicos. La satisfacción con la integridad es uno de los indicadores más bajos encontrados. Por ejemplo, sólo el 27% de los ciudadanos encuestados consideraba que los organismos técnicos tienen mandos medios honestos o que no reciben coimas, mientras que solo el 28% consideró que las entidades gastaban adecuadamente los recursos que les eran asignados.

### Satisfacción con los aspectos prioritarios de Integridad



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

 BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA 2013**Buenas Prácticas en Gestión Pública 2013**

Este año, en su edición 2013, el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública focalizó 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.

**● Presentación electrónica del bloqueo registral**

El bloqueo registral permite asegurar la inscripción de una compraventa u otro acto, con la sola presentación de la minuta. La presentación electrónica constituye un mecanismo alternativo al tradicional, sencillo, rápido y seguro que sin requerir la presentación de documentos físicos, ni apersonamiento a Oficina Registral alguna, hace posible que el notario desde la comodidad de su oficina, durante las veinticuatro horas y los siete días de la semana, y a través de la página web de la Sunarp, solicite la inscripción del bloqueo, llenando un formulario electrónico amigable y utilizando la clave de seguridad proporcionada por la Sunarp. La implementación de este producto que no ha irrogado costo extraordinario alguno a la entidad, ha significado la reducción dramática de los plazos de atención, reduciendo los costos de transacción, dinamizando el tráfico inmobiliario y facilitando el otorgamiento de créditos, así como impidiendo la presentación de documentos falsos. Esta práctica fue calificada como BPG en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano en el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2013.

