

## Atención al Ciudadano en Ministerios 2013

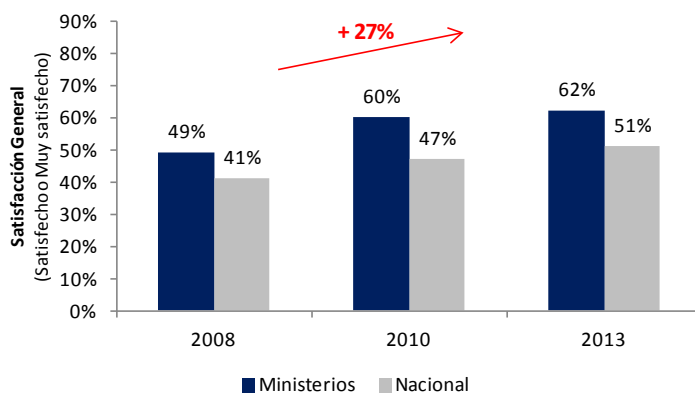
En el sector privado, la competencia por captar las preferencias de los consumidores es muy radical. Ello asegura que cada empresa busque ofrecer un mejor servicio y sobresalir de sus pares, y es que, solo a través de este proceso, podrá asegurar la maximización de sus utilidades. ¿Qué pasa entonces 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 en este contexto la mejora de la atención al ciudadano si no existe competencia? ¿Qué tipo de incentivos se deberían generar para promover la mejora?

Los servicios brindados por las entidades del Estado son muy diversos y la atención a los ciudadanos supone de 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 permiten 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 alguna 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 ministerios se realizaron 1,308 encuestas en 18 entidades.

#### Satisfacción Ciudadana con la atención de los Ministerios



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

#### Satisfacción General en Ministerios

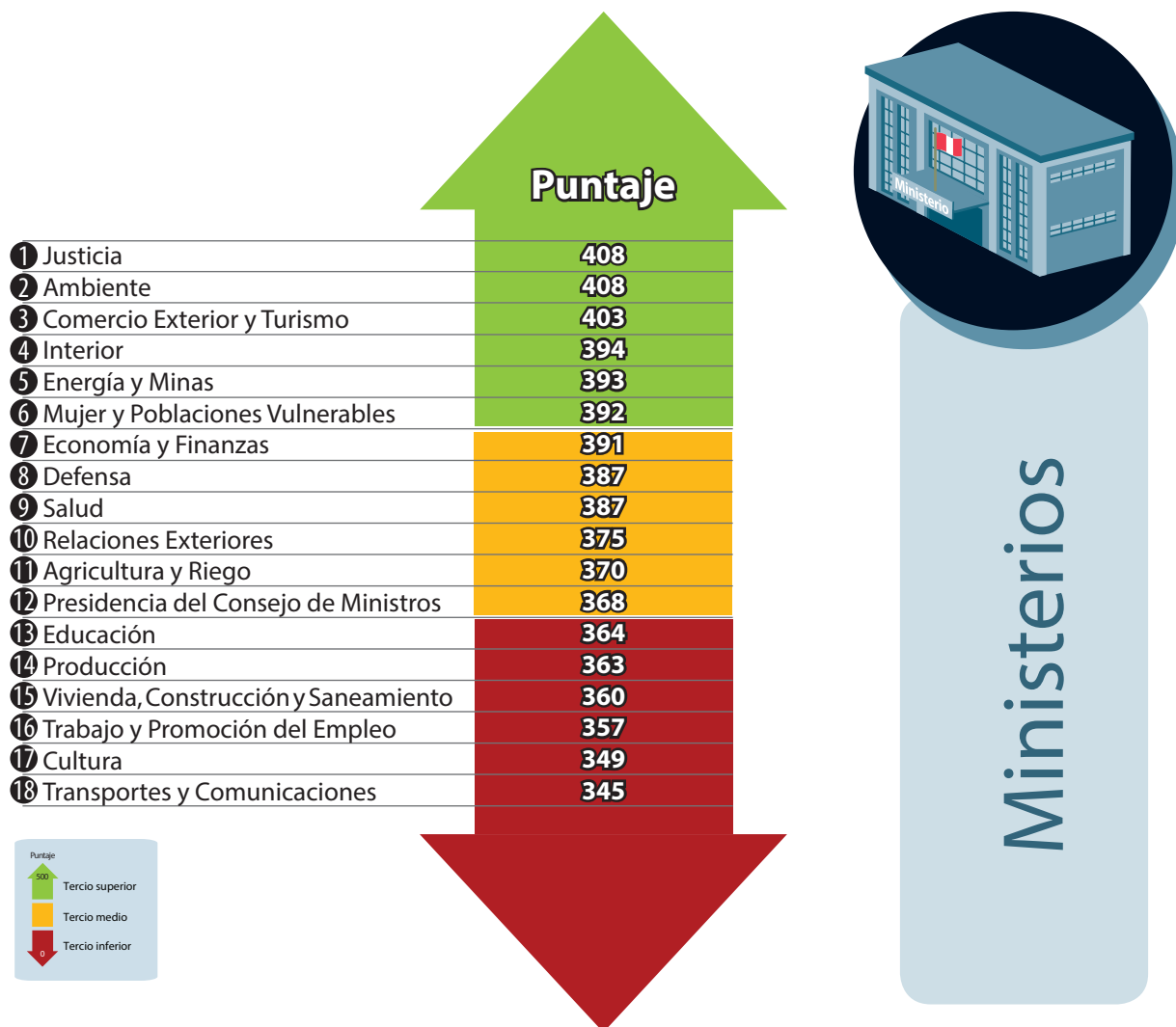
Antes de revisar las posiciones de los ministerios, es necesario evaluar cómo se han desempeñado en conjunto con relación al resto de entidades. En 2013, el 62% de los ciudadanos atendidos en los ministerios se encontró satisfecho con el servicio de atención. Esta calificación muestra una mejora de 27% en comparación con el estudio del año 2008. En dicho año la satisfacción de los ciudadanos fue de 49%. Es destacable, que la satisfacción con la atención en ministerios se ha ubicado siempre por encima del promedio nacional, el cual incluye también a los gobiernos regionales, municipios provinciales, organismos técnicos, y a los municipios distritales de Lima y Callao.

## RankinCAD de Atención al Ciudadano en Ministerios

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 Ministerios 2013:** Encuesta por intercepción realizada a 1,308 personas atendidas en 18 Ministerios 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

## Principales Problemas en los Ministerios

Si bien el RankinCAD evalúa la experiencia de los ciudadanos, permite transmitir las principales preocupaciones respecto a las entidades. De esta manera, los principales problemas identificados por los ciudadanos en los ministerios evaluados son: lentitud en resolver trámites/gestiones (26%), falta de comprensión de los problemas por parte del personal (16%), colas lentas y/o largas (16%), excesivos trámites o muchos requisitos para la realización de las gestiones (14%), entre otros.

## Principales problemas en Ministerios

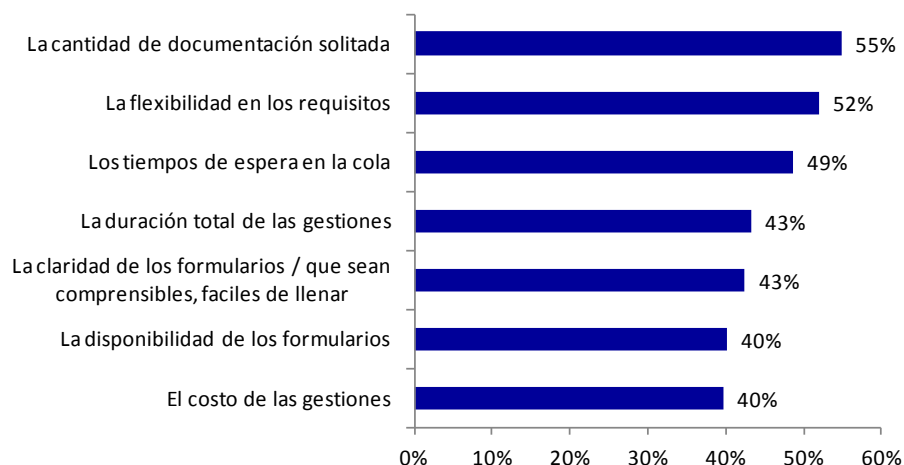


Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

### Aspectos a mejorar: Proceso y Resultados de la Gestión

El estudio identificó que una de las tareas pendientes de los ministerios corresponde al proceso de las gestiones. Al respecto, los aspectos que priorizan los ciudadanos serían la duración total de las gestiones, la flexibilidad de los requisitos, los tiempos de espera en las colas, la cantidad de documentación solicitada y el costo de las gestiones. Al analizar la satisfacción respecto a estos aspectos no supera el 50%, situación que evidencia una necesidad de mejora.

### Satisfacción con los aspectos prioritarios del proceso de las gestiones



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


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

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.

**● Ministerio de Relaciones Exteriores: Envío virtual de documentos consulares**

El envío virtual de documentos consulares, tiene como principal objetivo facilitar a los ciudadanos peruanos que migraron al exterior o a sus familiares en el Perú, la remisión rápida y segura de documentos generados en las Oficinas Consulares en el exterior. Estos documentos, para cuyo envío antes se requería la voluntad de terceros y gastos considerables de envío por correo expreso, hoy se envían por un medio oficial, seguro y de manera muy rápida al utilizar la tecnología informática. Se trata de documentos importantes para el normal desarrollo de las actividades de quienes en su momento migraron a otro país o para sus familiares, lo que incluye el acceso de diversos servicios básicos (educación, salud, trabajo y acceso a la administración de justicia). Como resultado, se ha logrado la reducción a un máximo de 24 horas, en el "Registro y emisión de copias certificadas de Autorizaciones de viaje de menores de edad", que hasta los primeros meses de este año tomaba un promedio de 5 semanas a partir de emitida la autorización de viaje; reducción a un máximo de 5 días útiles, en la "Certificación de copias de Registros Civiles (nacimientos, matrimonios y defunciones)", que hasta el año 2011 tomaba un promedio de 7 semanas. 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.



Fuente: Portal Web del Ministerio de Relaciones Exteriores