



NOTA DE PRENSA N. 152

Lima, 22 de marzo 2013.

El 38% de la población no conoce el Libro de Reclamaciones

- Solo el 62% de ciudadanos a nivel nacional sabe para qué sirve este instrumento de reclamos y mejoras del servicio de atención de las entidades públicas.
- Entre los gobiernos regionales, el mayor porcentaje de ciudadanos que no conoce el Libro de Reclamaciones está en Apurímac (4%), Huancavelica (30%), Puno (37%), Tumbes (42%), Moquegua (43%) y Cusco (44%).
- Situación similar ocurre en los municipios provinciales de Abancay (3%), Huamanga (25%), Puno (26%), Mariscal Nieto (34%) y Huancayo (37%).
- Por otro lado, solo el 37% de peruanos considera que la infraestructura para la atención de discapacitados en las entidades públicas es buena o muy buena.

Según el **RankinCAD 2013**, la encuesta bianual de **Ciudadanos al Día (CAD)** basada en la satisfacción del servicio de atención al ciudadano, solo el 62% de los peruanos conoce el Libro de Reclamaciones como un mecanismo de crítica a los servicios brindados por las entidades públicas.

Este resultado, que proviene de 11,711 encuestas realizadas a nivel nacional en 123 dependencias públicas del país, demuestra que un significativo porcentaje de la población no sabe cómo expresar su malestar en caso sufriera algún inconveniente en sus gestiones, pese a que desde el año 2011 existe el Decreto Supremo N 042-2011-PCM en el que se ordena que todas las entidades del Estado deben poseer un Libro de Reclamaciones como medida de participación ciudadana y como forma de defensa de los derechos de los usuarios.

El **RankinCAD 2013** también presenta datos significativos sobre esta falta de conocimiento ciudadano en sus derechos a nivel de gobiernos regionales y municipios provinciales. Es así que en el Perú el mayor porcentaje de personas que realiza gestiones en un gobierno regional ignora la existencia de este instrumento. Encabeza la lista, con solo 4% de habitantes que conoce el Libro de Reclamaciones, Apurímac, Huancavelica (30%), Puno (37%), Tumbes (42%), Moquegua (43%) y Cusco (44%). En el caso

contrario figuran los gobiernos regionales de Callao (con 95%) y San Martín (91%), seguidos luego por Ucayali y Piura (75%) y Amazonas (73%).

En lo que se refiere a los ciudadanos que realizan gestiones en las municipalidades provinciales, los que presentan mayor grado de desconocimiento sobre el Libro de Reclamaciones están en Abancay (con solo 3% que conocía), Huamanga (25%), Puno (26%), Mariscal Nieto (34%) y Huancayo (37%), mientras que lo contrario sucede en los municipios de Moyobamba (84%), Lima (78%), Coronel Portillo (75%), Chachapoyas (68%) y Callao (67%).

En ambos casos, tanto en los gobiernos regionales como en las municipalidades provinciales, las evaluaciones se realizaron a 2,500 personas que efectuaron algún tipo de gestión.

Es necesario precisar que no es que haya falta del Libro de Reclamaciones, sino que simplemente los ciudadanos no reconocían siquiera para qué servía, por lo que ignoraban cómo podían recurrir a este beneficio –tanto en su modo físico como virtual– para manifestar alguna queja o reclamo en los procesos de atención. En el caso contrario, entre los ciudadanos que sí lo reconocían como un instrumento para la mejora de las entidades públicas, no es que se registrara que necesariamente lo utilizaran más veces, sino que eran conscientes de sus derechos frente al Estado.

En ese sentido, no basta que se establezca la obligatoriedad del Libro de Reclamaciones en todas las instituciones públicas, sino que se recurra a políticas y campañas de difusión como herramienta de motivación ciudadana.

Otra ley desconocida: infraestructura para discapacitados

Según la Ley 27050, la Ley General de la Persona con Discapacidad, y su artículo 44 sobre la dotación de acceso a instalaciones públicas y privadas, toda infraestructura de uso comunitario, público y privado deberá estar dotada de accesos, ambientes, corredores de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad. Burlar estas medidas puede significar una multa de hasta 42,600 soles.

Sin embargo, de acuerdo con el informe del **RankinCAD 2013** y luego de 11,711 encuestas realizadas en 123 entidades del Estado, solo un 37% de los peruanos considera que la infraestructura para discapacitados en las entidades públicas es buena o muy buena: para el 63% restante, los accesos e instalaciones para ciudadanos con alguna discapacidad son deficientes o irregulares.

La investigación respecto a la calidad de la infraestructura en las instituciones del Estado consideró tres preguntas elementales para entender la apreciación de los ciudadanos respecto al servicio de atención que reciben durante sus gestiones públicas:

1. ¿Qué tan idónea es la señalización del local de la entidad para saber hacia dónde dirigirse y salir en caso de emergencia?
2. ¿Qué tan apropiado es el diseño del local para la atención al público?
3. ¿Qué calificación le merece la infraestructura para discapacitados del local?

Es así que, en el caso de los gobiernos regionales, el mayor porcentaje de ciudadanos que descalificó el tipo de infraestructura destinado a los discapacitados está en Moquegua (donde solo un 1% calificó como bueno o muy bueno), Callao (3%), Huánuco y Ancash (ambos con 5%), Apurímac (6%) y Tumbes (7%).

En el otro extremo aparecen los gobiernos regionales de San Martín (con 84% de calificación como bueno o muy bueno), Amazonas (51%), Loreto (41%), Arequipa (33%) y La Libertad (31%).

Finalmente, en el caso de las municipalidades provinciales, las oficinas que obtuvieron peor calificación respecto a la infraestructura para discapacitados son las de Mariscal Nieto (solo un 2% de encuestados la calificó como buena o muy buena), Cerro de Pasco (5%), Huamanga y Tambopata (ambos con 7%), y Tumbes (8%). Por el contrario, entre las que recibieron mejores puntuaciones están las de Callao (81%), Moyobamba (72%), Chachapoyas (65%), Trujillo (60%) y Maynas (57%).

Estas consultas se hicieron considerando que el servicio de atención al ciudadano no se limita solo a la mera realización del trámite o gestión, sino que implica un amplio proceso de distintas características y etapas en el que es necesario no solo recibir la información adecuada de manera clara y rápida, sino también conocer qué área de la entidad en particular deberá resolver su consulta, ubicar las áreas de espera o reconocer algún sistema de formación de colas, y saber que existe un procedimiento para presentar reclamos después de sus gestiones. Por lo tanto la infraestructura, al igual que la atención del personal, el proceso de la gestión, la información y el sistema de quejas, son parte esencial de todo servicio integral de atención de la entidad pública.

Ficha técnica de RankinCAD 2013

La encuesta fue realizada por Ipsos Apoyo entre el 20 de noviembre de 2012 y el 16 de enero de 2013 por encargo de **Ciudadanos al Día**. Su método de muestreo es el no probabilístico y su margen de error es de +/- 1.9 para el caso de los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales, y de +/- 0.91 para el caso de los datos nacionales. Se aclara que los resultados presentados podrían presentar variaciones fuera del periodo que abarca el estudio.

Buenas Prácticas en Gestión Pública (BPGP - CAD)

En el contexto del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2012, Ciudadanos al Día identificó dos experiencias de entidades a nivel nacional que se distinguieron por sus iniciativas en servicios de atención al ciudadano. La primera es el programa en línea «Consulta y paga tus tributos desde la comodidad de tu hogar» implementado por la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre de Arequipa, y con el cual se le facilita al contribuyente desde su hogar u oficina realizar sus consultas y pagos de tributos en cualquier día de la semana y a cualquier hora. Además, gracias a una alianza con el Banco de Crédito del Perú (BCP), ahora los ciudadanos pueden pagar sus arbitrios en cualquiera de sus 10 agencias repartidos en el distrito, en sus 20 agentes BCP o desde su página web. Con esta iniciativa, y en un año de implementación, la morosidad se redujo de 72.96% a 56.11% durante el primer trimestre, mientras que los tiempos de espera se redujeron de horas a solo 15, 10 y 5 minutos.

La otra experiencia es el programa «Calidad a su servicio, la suma de todos» implementado por la Municipalidad Metropolitana de Lima. La medida 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, así como también la elaboración de un manual de atención. A la vez, se incorporó un buscador en el portal web para que los ciudadanos/usuarios consultasen su partida de nacimiento, matrimonio o defunción, a fin de evitar traslados y propiciar un ahorro traducido en dinero y tiempo al ciudadano y la institución. El resultado: se incrementó la satisfacción de los ciudadanos en: 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%.

Para más información

Área de Comunicaciones de Ciudadanos Al Día (CAD): Carlos Chávarry Valiente.

(511) 440 2787 / (511) 440 2788 / (511) 975 531 796 / RPM: # 172786.

Correo: cchavarry@ciudadanosaldia.org

Calle Los Pinos 230, San Isidro, Lima, Perú.