

LIMA

Por lo menos dos horas invierte un vecino para ser atendido en municipios

Según un estudio, el 24% de usuarios va a entidades públicas solo a hacer consultas. Barranco, Ate y Surco son las comunas más lentas.

La mayoría de colas y trámites más lentos ocurre en las municipalidades de Barranco, Ate y Surco. Según la Defensoría del Pueblo, es necesario que las entidades públicas modernicen su comunicación con los vecinos a través de sus portales web.

LOURDES FERNÁNDEZ

Las colas interminables y la espera casi eterna para recibir atención son las principales causas por las que los ciudadanos acuden con desganado y hasta con cierto pesimismo a hacer algún trámite a las entidades públicas.

Según una encuesta bianual realizada por la ONG Ciudadanos al Día (CAD), los peruanos pierden una hora con cuarenta y cinco minutos, en promedio, en realizar diversos trámites en instituciones estatales.

En Lima, el ranking demuestra que en organismos como los municipios distritales los usuarios se pueden tardar más de dos horas en una diligencia. Esto sucede en comunas como las de Barranco, Ate, Surco y Chorrillos.

Peor aun, el estudio revela que al menos el 24% de los vecinos que se acercan a sus municipios pierde todo ese tiempo diariamente solo en hacer consultas y pedir información que debería estar al alcance en una página web. El sondeo considera el tiempo que los ciudadanos demoran en ir y venir de las entidades y el lapso en que los atienden.

Falta comunicación

Además de la lentitud en el servicio, los usuarios deben invertir tiempo en conseguir documentación, acopiar información, sacar fotocopias, lo que en muchos casos obliga a regresar varias veces a la entidad.

Para la jefa del Programa de Descentralización y Buen Gobierno de la Defensoría del Pueblo, Mónica Callirgos, las

entidades públicas deben trabajar mejor en la información sobre sus servicios y en la sensibilización de los ciudadanos que acceden a ellos.

Callirgos recordó que este problema no solo sucede en los municipios locales. En el segundo reporte anual de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de los portales de transparencia, organismos como los ministerios y las municipalidades provinciales también presentan deficiencias en brindar información.

Asimismo, precisó que si bien las instituciones están obligadas a comunicar bien, los usuarios deben aprender a utilizar las herramientas informáticas para que se puedan agilizar los trámites. "El ciudadano no tiene la suficiente confianza con las webs. No sabe cómo buscar en ellas. Por eso los portales deberían ser más amigables y emplear un lenguaje más sencillo", agregó la funcionaria.

BUENA NOTA EN EL CALLAO Los municipios de la región Callao presentan mayor eficacia y menos tiempo en la atención a los vecinos.

Al respecto, el gerente municipal de Barranco, Bruno Crespo, explicó que uno de los factores que generan la lentitud en las gestiones es que aún no se ha podido actualizar el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Eso, dijo, vuelve obsoleto cualquier trámite.

El gerente de Atención al Vecino de Surco, Franco Silvestre, detalló que en esa comuna se recibe hasta 230 vecinos al día, por lo que se ha tenido que descentralizar la atención hasta en cinco oficinas. Y que, en estas, los trámites solo tardarían entre cinco y siete minutos.

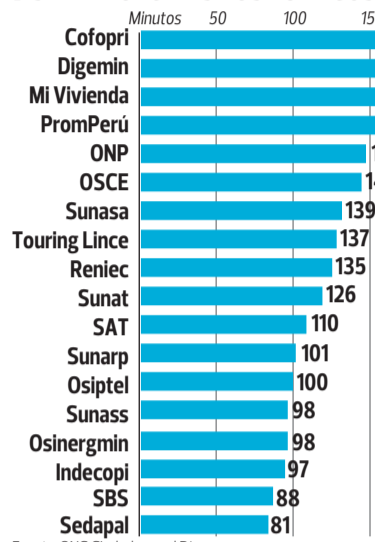
En el Concejo de Ate, los funcionarios a cargo de la atención al vecino no quisieron responder sobre la encuesta.

RANKING DE ENTIDADES PÚBLICAS

La demora en minutos

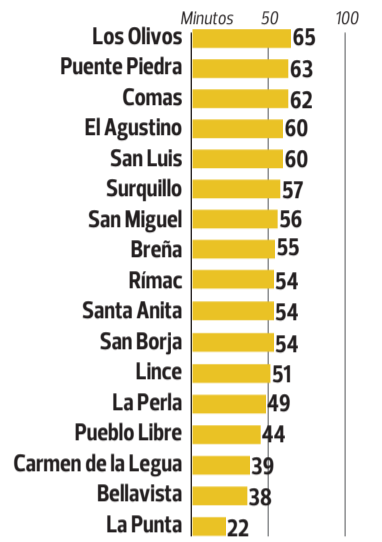
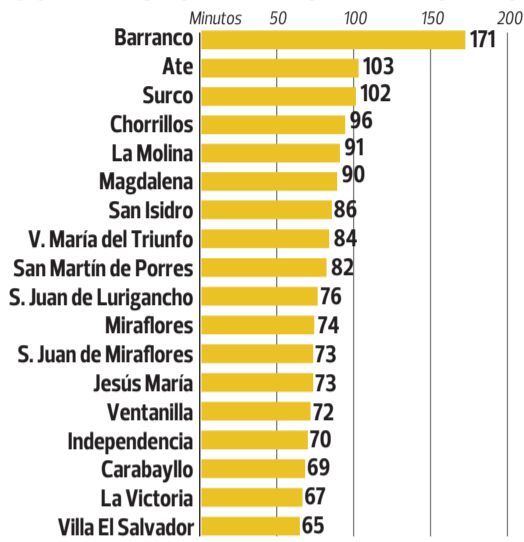
Según el estudio de Ciudadanos al Día (CAD), la mayoría de organismos públicos, entre ellos las municipalidades, presenta un lento servicio de atención.

VISITA EN ORGANISMOS PÚBLICOS



Fuente: ONG Ciudadanos al Día

VISITA EN MUNICIPALIDADES DE LIMA Y CALLAO



LO QUE DICE EL VECINO

"Estoy desde hace dos horas tratando de que vean mi caso, pero hay mucha burocracia".

MARÍA MORALES CARBAJAL
Vecina de Surco

Fue a pedir detalles sobre una multa que le impusieron.

"Antes demoraba más de una hora. Hoy me han atendido en menos tiempo, pero igual es muy lento".

PILAR VICENTE
Vecina de Ate

Acudió al municipio a informarse sobre la amnistía tributaria.

NEVA CAMPAÑA DEL GOBIERNO

El Gobierno lanzó el concurso El Trámite de Más, que premiará a quienes propongan opciones para agilizar los trámites engorrosos.

PUNTO DE VISTA

Deben usar las tecnologías

CAROLINE GIBU GIBU
Directora ejecutiva de Ciudadanos al Día

El estudio revela no solo que existe una gran demora en las tramitaciones que realizan las entidades públicas, sino que hay personas que solo se acercan a ellas para realizar una consulta y ni siquiera realizan una diligencia. Este panorama engloba todo un tema de derechos y deberes.

Nosotros como ciudadanos tenemos el derecho de acceder a la información pública que el municipio, el ministerio, o todos los organismos descentralizados nos ponen a disposición para hacer una gestión. Es decir, toda la información que se requiere para interactuar con

una institución pública. Eso está establecido como un derecho fundamental en la Constitución. Podemos acceder a información del Estado, más aun si hay una ley de transparencia con la que las entidades públicas están obligadas a darnos información de la mejor manera posible.

No basta con decir publiqué la información en la ventanilla que está afuera de la oficina. Las entidades públicas ya cuentan con tecnologías de la información, como las páginas webs, correos electrónicos y mensajes de texto para orientar al ciudadano sobre el trámite que va a hacer. Muchas veces la información está en las páginas webs, pero es difícil encontrarla. Las instituciones deberían tener en cuenta que lo que más quiere el ciudadano es

información, pero también hay un deber detrás de este acceso a la información. Por ejemplo, todo lo que ha pasado recientemente en las AFP evidencia el problema. Había falta de información, pero también muchos se informaron a última hora. Esta encuesta también revela que hay muchas oportunidades para las entidades públicas a fin de mejorar los canales de información, pero mejorar no solo la calidad sino la calidez con la que se da, para que los ciudadanos se sientan más satisfechos. No se puede pensar solo en un ciudadano estándar que tiene manejo de Internet, se tiene que pensar en todo el público y ser más ingeniosos para llegar a ellos. Hay que buscar que los procesos sean más sencillos para evitar pérdidas valiosas de tiempo.

EN PUENTE PIEDRA Madres construyen losa deportiva y parque infantil



Trabajaron durante una semana.

En el poblado de Jazmines de La Ensenada, ubicado en Puente Piedra, la ONG Mano a Mano Perú inauguró ayer una losa deportiva y un parque con juegos recreacionales para niños. Ambas construcciones fueron edificadas por las madres que viven en el barrio. Ellas trabajaron sin descanso durante una semana y recibieron el financiamiento de la Embajada de Alemania y diversas entidades privadas, además de la mencionada ONG. Con los nuevos espacios se buscan mejorar las condiciones de vida de más de 400 familias de la zona, en especial de los niños.

SE QUISO DAR A LA FUGA Policía ebrio choca contra dos autos en Santa Anita

El suboficial Jorge Luis Ramírez Barros fue detenido ayer por agentes del serenazgo de Santa Anita cuando intentaba fugar en un automóvil de placa B21-281. Ello, luego de haber chocado su vehículo contra otros dos autos en el cruce de las avenidas Imperial y Encalada. La policía informó que Ramírez Barros conducía ebrio y estaba acompañado por el agente en retiro Mario Zamalloa. Además, se supo que el agente en actividad es investigado por Inspectoría de la PNP.

CIFRAS 30 casos

confirmados de dengue hay en Villa María del Triunfo. Personal de salud realiza el tercer ciclo de fumigación en 2.350 casas en el poblado David Guerrero.

20 buses

nuevos forman desde ayer parte de la flota del Instituto Nacional Penitenciario. Los vehículos serán usados para reforzar la seguridad en el traslado de internos en la región Lima.

EN AV. JAVIER PRADO Y OTRAS VÍAS Zurek pide prohibir giro a la izquierda en La Molina

El alcalde de La Molina, Juan Carlos Zurek, solicitó a la comuna metropolitana aplicar la prohibición de giro a la izquierda en el tramo de la Av. Javier Prado que corresponde a su distrito. Ello, para agilizar el tránsito en la zona. Además, pidió que la medida se aplique a vías como la Av. Los Frutales y la Av. La Molina. En tanto, la policía informó que aún no se están multando las infracciones en el reordenamiento de la Av. Javier Prado.



Corte del fluido eléctrico obliga a cerrar tiendas en el Jockey Plaza

Luz del Sur explicó que el apagón se debió a una falla técnica en una subestación de Monterrico.

El corte del fluido eléctrico en parte de los distritos de Surco y La Molina afectó anoche el Jockey Plaza, lo cual obligó al cierre de varios establecimientos de ese complejo comercial, además de la salida inmediata de cientos de clientes y automovilistas de sus instalaciones.

El apagón se produjo a las

6:40 p.m. cuando muchas personas se encontraban en las tiendas, restaurantes y otros centros comerciales.

Locales como Ripley, Tottus, Cinemark y Divercity siguieron atendiendo por sus grupos electrógenos. En el centro financiero, el corte de energía obligó también a cerrar los accesos.

Las luces de emergencia de los pasillos se activaron casi de inmediato pero algunos lugares siguieron a oscuras. El apagón produjo incomodidad y temor en los visitantes que se encontraban de compras o en algún restaurante.



Trabajadores dijeron que es el tercer apagón en 6 meses.

Por algunos minutos, los automovilistas tuvieron dificultades para salir de la playa de estacionamiento pues el sistema de tranqueas dejó de funcionar momentáneamente.

Un empleado del restaurante La Folie informó que es la tercera vez en el año que se produce un apagón. Recordó que en la segunda oportunidad, la luz se fue al mediodía y se restituyó a las 4 a.m. del día siguiente. "Esto afecta nuestro trabajo porque no podemos atender a los clientes", señaló el trabajador.

Luz del Sur informó que el corte se debió a una falla técnica en una subestación de Monterrico. Hasta las 10 p.m. el fluido eléctrico no había sido restablecido en el Jockey Plaza.

Lanzan globos al aire por el Día Mundial del Autismo

Decenas de familias realizaron anoche un acto simbólico por el Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo en el Parque del Faro en Miraflores. El acto consistió en el lanzamiento de globos azules al cielo con mensajes escritos por padres con hijos autistas.

La actividad fue organizada por el Centro Especializado Avanzar y tuvo como finalidad crear mayor conciencia en la población limeña sobre el autismo. "No debemos ver al autismo como una enfermedad sino como



Padres de niños autistas elevaron su mensaje al cielo limeño.

una oportunidad para sentir un amor inmenso por nuestros hijos", mencionó anoche Rosario Ferrándiz, directora de Avanzar.

Yanet Rodríguez fue una de las asistentes anoche. "Mi pequeño Alvarito cambió mi vida. La dificultad que tiene me hace sentir más humana", comentó emocionada.

Varios niños y jóvenes autistas participaron en el evento.