

Atención al Ciudadano en Municipalidades Distritales de Lima y Callao 2013

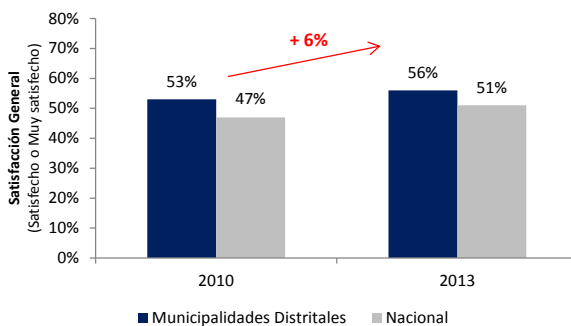
En el sector privado, la competencia por captar las preferencias de los consumidores es feroz. Sin embargo, ello asegura que cada empresa busque ofrecer un mejor servicio y sobresalir de sus pares, y es que solo a través de este proceso podrá asegurar la maximización de sus utilidades. ¿Qué pasa entonces 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 las municipalidades distritales de Lima y Callao se realizaron 3,463 encuestas en 35 municipalidades de Lima y Callao.

Satisfacción Ciudadana con la atención de las Municipalidades Distritales



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

Satisfacción General en Municipalidades Distritales

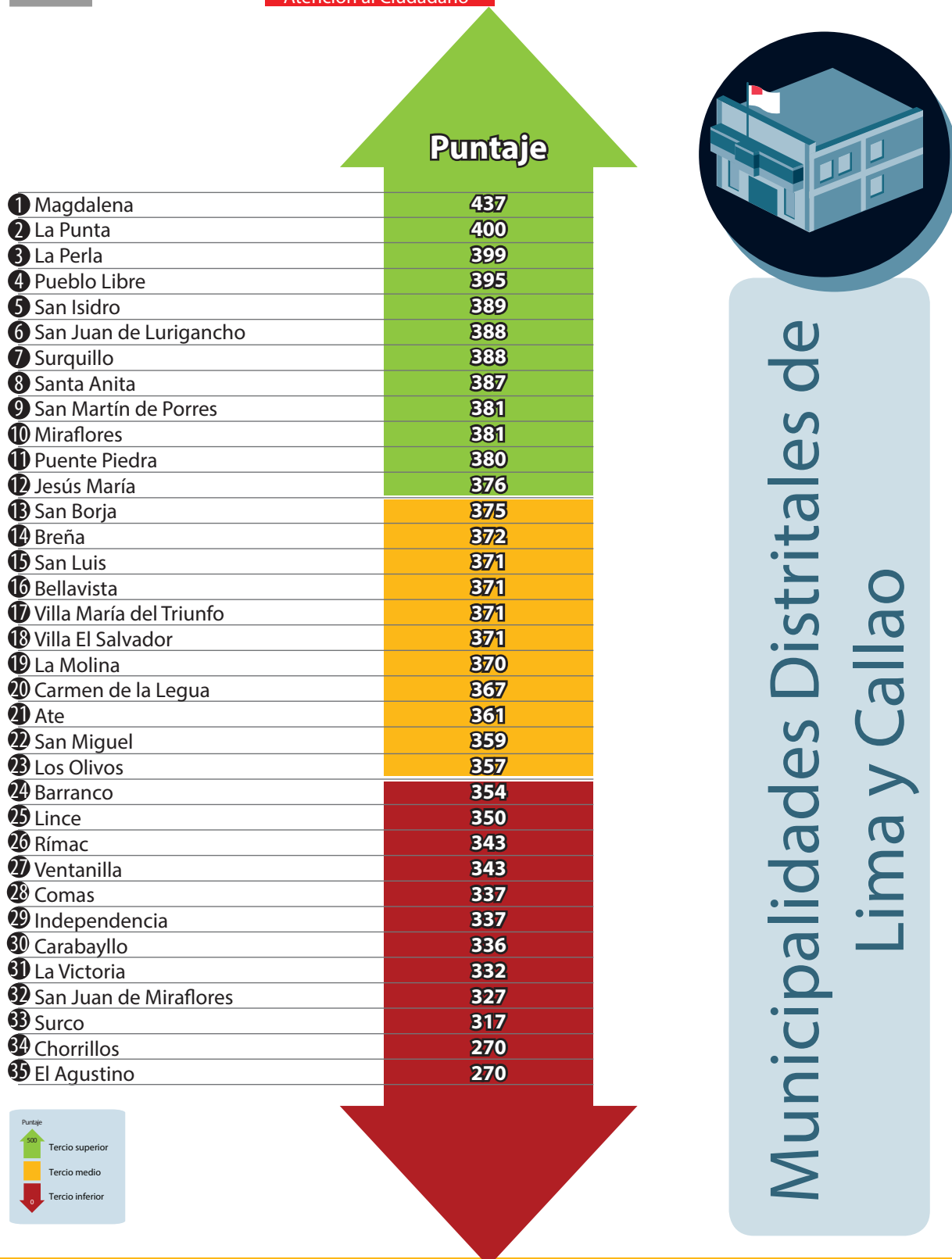
Antes de revisar las posiciones de las municipalidades distritales, es necesario evaluar cómo se han desempeñado en conjunto con relación al resto de entidades. En 2013, el 56% de los ciudadanos atendidos en las municipalidades distritales de Lima y Callao se encontró satisfecho con el servicio de atención. Si bien esta cifra no es muy alentadora, se encuentra por encima 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%. En comparación con lo registrado en el RankinCAD 2010, se observa una mejoría del 6% o lo que es lo mismo 3 puntos porcentuales (de 53% a 56%).

RankinCAD de Atención al Ciudadano en Municipalidades Distritales

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

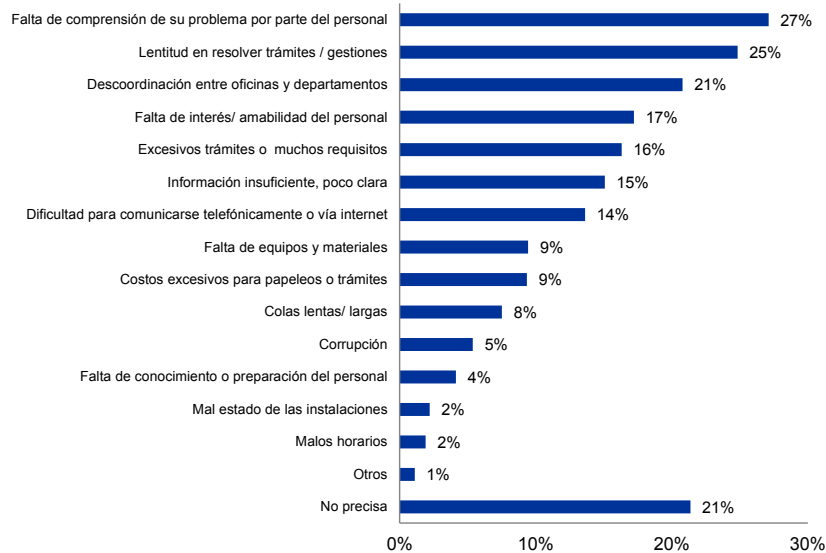


Ficha Técnica RankinCAD de Atención al Ciudadano en Municipalidades Distritales de Lima y Callao 2013: Encuesta por intercepción realizada a 3,463 personas atendidas en 35 municipalidades distritales de Lima y Callao entre el 19 de noviembre de 2012 y 12 de enero de 2013. El método de muestreo empleado 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.

Principales Problemas en las Municipalidades Distritales

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 las municipalidades distritales de Lima y Callao evaluadas son: falta de comprensión del problema por parte del personal (27%), lentitud en resolver trámites y gestiones (25%), descoordinación entre oficinas y departamentos (21%), falta de interés/ amabilidad del personal (17%), excesivos trámites y requisitos (16%), entre otros.

Principales problemas en Municipalidades Distritales de Lima y Callao



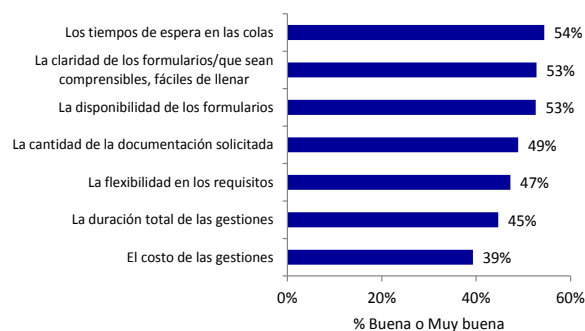
Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

Aspectos a Mejorar: Proceso y Resultados de las gestiones

Una mirada más cercana al listado de problemas detectados por los ciudadanos, evidencia que el grupo mayoritario pertenece al componente de Proceso y Resultados de las gestiones evaluado en el RankinCAD. La simplificación de procesos y la oportuna comunicación con los ciudadanos son puntos clave para poder resolver muchos de estos problemas.

El componente de proceso y resultados hace referencia a aquellos aspectos intrínsecos a las gestiones como son costos, documentación requerida, duración de los trámites, entre otros. El RankinCAD 2013, encontró que una de las características más importantes para los ciudadanos en este tema era la duración de las gestiones, sin embargo esta es, al mismo tiempo, una de las características con menor satisfacción (45%). Asimismo, el estudio encontró que los niveles de satisfacción más bajos correspondían al costo de las gestiones (39%), la flexibilidad en los requisitos (47%) y la cantidad de la documentación solicitada (49%).

Satisfacción con los aspectos prioritarios de Procesos y Resultados



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

**BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA 2012****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.

● **Plataforma de Calidad para la Atención al Ciudadano**

Cada año, 220 mil personas en promedio, realizan trámites en la Municipalidad de San Borja. Su buena atención ha sido una preocupación constante y aunque habían llevado a cabo esfuerzos y mejoras en temas de infraestructura y tecnologías de información, éstos no llegaban a cubrir las expectativas del ciudadano. Las causas son varias y diversas, destacan que no se contara con infraestructura adecuada, la tecnología y los softwares de bases de datos estaban desfasados, no había gestión de los procesos, y no tomaban en cuenta las lecciones aprendidas. La Municipalidad transformó la Atención al Ciudadano en un proceso transversal a todas las áreas funcionales. Se implementó la Plataforma con un enfoque matricial conformado por especialistas de las diferentes unidades orgánicas para que trabajen exclusivamente en el servicio de atención al ciudadano bajo la conducción de un Líder de Atención al Ciudadano y el soporte de Aseguradores de la Calidad pero sin perder el vínculo funcional con el área de origen. Gracias a esta experiencia, la capacidad de atención de la municipalidad aumentó a 215 personas, con 31 módulos de atención. El tiempo de espera se redujo considerablemente y la satisfacción es de más del 90%. Esta experiencia fue calificada como BPG en el año 2011 en la categoría de Servicio de Atención al Ciudadano.

