

Atención al Ciudadano en Municipalidades Provinciales 2013

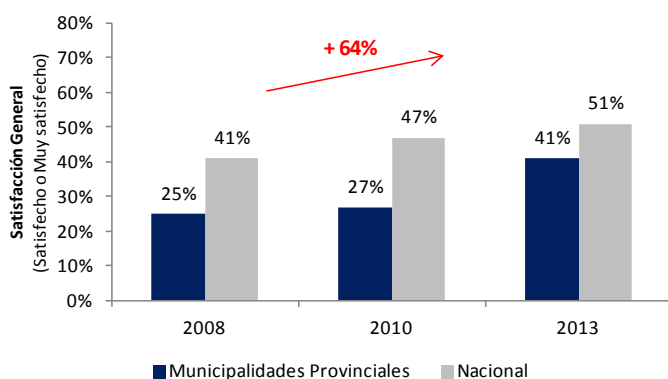
En el sector privado, la competencia por captar las preferencias de los consumidores es feroz. Sin embargo, ello asegura que cada empresa busque ofrecer un mejor servicio y sobresalir de sus pares, y es que solo a través de este proceso podrá asegurar la maximización de sus utilidades. ¿Qué pasa entonces 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 provinciales de capitales de departamento se realizaron 2,554 encuestas en las 25 regiones del país.

Satisfacción Ciudadana con la atención de las Municipalidades Provinciales



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

Satisfacción General en Municipalidades Provinciales

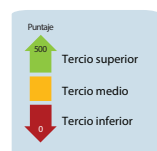
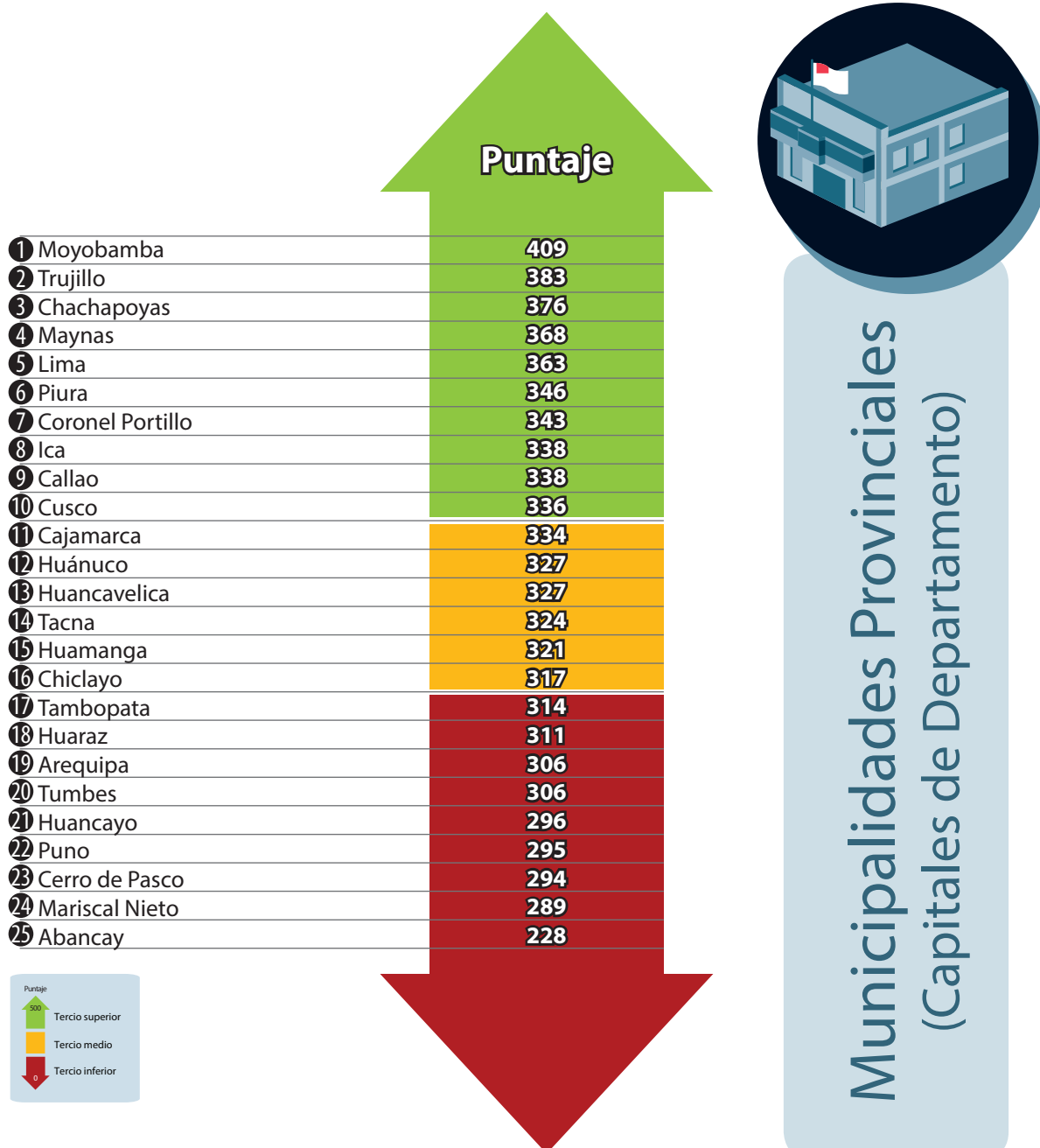
Antes de revisar las posiciones de las municipalidades provinciales, es necesario evaluar cómo se han desempeñado en conjunto con relación al resto de entidades. En 2013, el 41% de los ciudadanos atendidos en las municipalidades provinciales se encontró satisfecho con el servicio de atención. Si bien se aprecia una mejoría respecto a las mediciones en 2008 y 2010, al 2013, la satisfacción promedio en las municipalidades provinciales aún se encuentra 10 puntos por debajo del promedio nacional (incluye Municipalidades Provinciales, Municipalidades Distritales de Lima y Callao, Ministerios, Gobiernos Regionales, Organismos Técnicos y Defensoría).

RankinCAD de Atención al Ciudadano en Municipalidades Provinciales

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 Provinciales Capitales de Departamento 2013: Encuesta por intercepción realizada a 2,554 personas atendidas en 25 Municipalidades Provinciales entre el 20 de noviembre de 2012 y 16 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 Provinciales

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 provinciales en las capitales de departamento evaluadas son: lentitud en resolver trámites/gestiones (37%), falta de conocimiento o preparación del personal (33%), falta de comprensión de su problema por parte del personal (31%) y falta de interés/amabilidad del personal (30%), entre otros.

Principales problemas en Municipalidades Provinciales



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

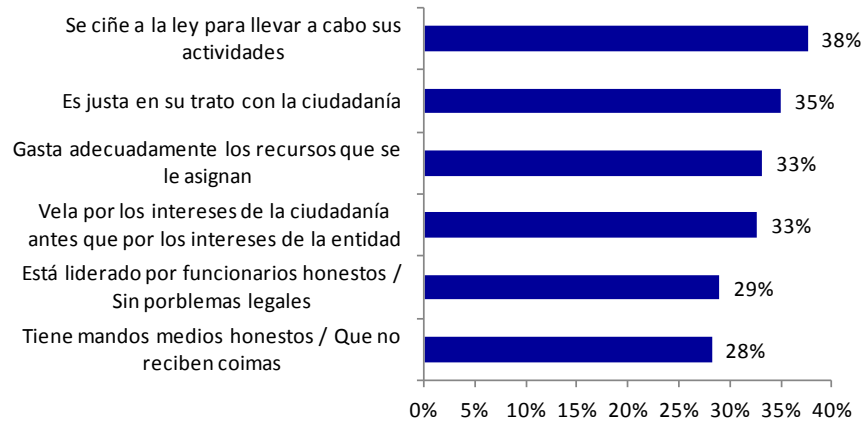
Aspectos a Mejorar: Integridad

El estudio encontró que uno de los puntos más débiles en las municipalidades provinciales es la integridad. En comparación con otras instituciones medidas, las municipalidades provinciales mostraron los porcentajes más bajos de satisfacción: solo el 18% de los ciudadanos las consideró honestas o muy honestas.

Si bien es cierto que lograr instituciones íntegras es una estrategia que debe implementarse de manera integral, existen ciertos aspectos que la ciudadanía resalta como prioritarios para confiar más en las entidades públicas. El RankinCAD de municipalidades provinciales demuestra que la satisfacción con estos aspectos no alcanza ni al 40%.

Es así que solo el 38% consideraba que la entidad se ciñe a la ley para llevar a cabo sus actividades, el 35% consideró que es justa en su trato con la ciudadanía, el 33% que gasta adecuadamente los recursos que se le asignan, el 33% que vela por los intereses de la ciudadanía antes que por los propios, el 29% que está liderado por funcionarios honestos y el 28% que tiene mandos medios honestos y que no reciben coimas.

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.

● Mejorando la atención en Coronel Portillo

El 2011, cuando inició la nueva gestión de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, comenzó también el cumplimiento de un gran reto: mejorar la atención al usuario. Para lograrlo, tuvieron como primer paso, el amoldamiento de una experiencia exitosa de la Municipalidad distrital de San Borja, Lima, la cual había demostrado resultados destacados. Envío un equipo a realizar una pasantía a dicha entidad con la finalidad de conocer la metodología aplicada, y recoger los avances y tecnología utilizados. Recogida la experiencia, se seleccionó y capacitó al personal que atendería en la nueva plataforma de atención a los ciudadanos. Los módulos modernos fueron diseñados para atender de forma personalizada, brindando así comodidad tanto al usuario como al personal. Se proveyó de equipos de última generación a todos los trabajadores del área, otorgándole las herramientas necesarias para una atención adecuada y efectiva. A la fecha, 29 módulos de atención personalizada han sido implementado, logrando que la atención al público se reduzca de media hora a 10 minutos en promedio. Esta experiencia fue reconocida como finalista en el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2013.

