

**El informe del domingo ▶  
ATENCIÓN AL VECINO**

El uso de nuevas tecnologías es necesario, pero no garantiza la eficacia, la rapidez y, sobre todo, la amabilidad en el trato de los servidores públicos al ciudadano



**DESCONTENTOS.** Los residentes de Carabayllo sienten que la municipalidad les exige pagos abusivos.



**MIRAFLORES.** El trato amable y rápido de los trabajadores es lo que más reconocen los vecinos.

# Eficiencia y cordialidad valen más que cien ventanillas abiertas

FABIOLA TORRES LÓPEZ  
NELLY LUNA AMANCIO

Diffícilmente existe en el Perú alguien que no haya enfrentado alguna vez el maltrato de algún funcionario público (la mala cara de una secretaria o el 'desconozco' de algún otro trabajador) a la hora de solicitar información, presentar alguna queja o realizar algún trámite. Sobre todo en una municipalidad, la autoridad encargada de administrar los temas urbanos más cotidianos.

Esta insatisfacción en la atención la sufren los vecinos de Independencia cuando, por ejemplo, no encuentran en su municipalidad el buen trato del personal y agilidad en los procesos de consultas, trámites y reclamos. "Hace falta personal más amable, muchas veces no hay quien nos brinde información o atienda consultas", dice Mario Rojas, quien se acercó al concejo para solicitar los requisitos del trámite de una licencia de funcionamiento de una pequeña empresa.

Una situación distinta se aprecia al otro lado de la ciudad, en Magdalena, donde a pesar de su reducido presupuesto (14 millones de soles) la municipalidad ha logrado garantizar una buena atención. Adolfo Quispichuco, secretario general de la municipalidad, dice que con frecuencia los trabajadores reciben cursos de atención al cliente. "Exigimos a nuestros trabajadores el respeto y la atención por nuestros contribuyentes", sostuvo el funcionario.

En el ranking de las municipalidades con mejor atención a sus vecinos —elaborado por Ciudadanos al Día (CAD) e Ipsos Apoyo, Opinión y Mercado, tras una encuesta aplicada a 3.000 usuarios en 30 distritos— Magdalena aparece en el primer lugar, junto a San Borja, Miraflores y Los Olivos. Independencia aparece en el último, acompañada de Puente Piedra, Carabayllo y Santiago de Surco.

**MÁS ALLÁ DEL RÁNKING**

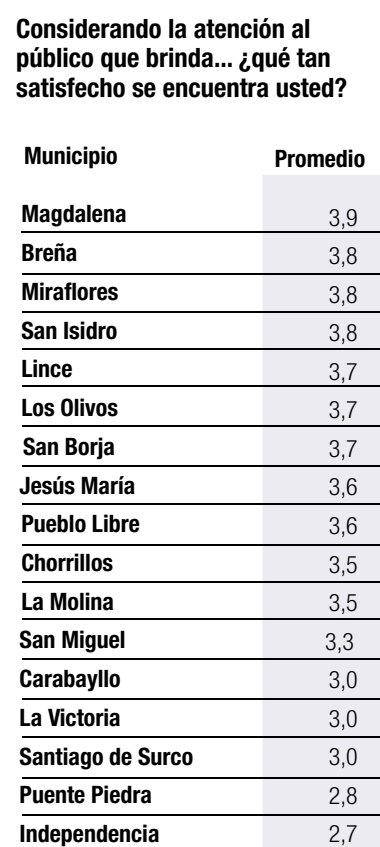
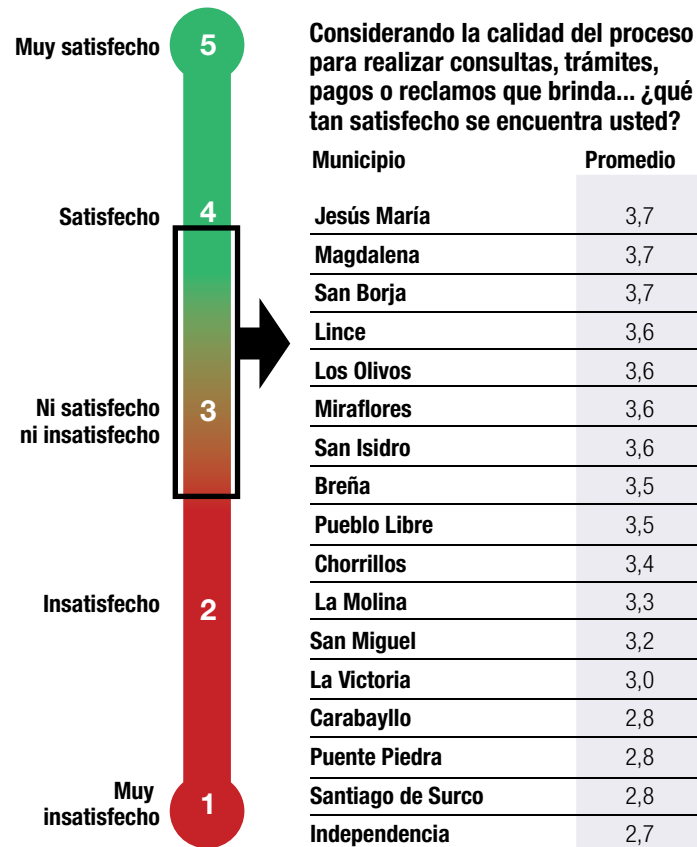
El fundador de la Escuela Mayor de Gestión Municipal y ex alcalde de Villa El Salvador Michel Azcueta considera que por encima de lo que se pueda invertir en tecnologías es fundamental que los alcaldes entiendan que los vecinos merecen respeto y amabilidad. "Que no haya mucho presupuesto no implica un maltrato. Los alcaldes tienen problemas para reorganizar su administración y establecer sus prioridades en beneficio de la atención. Hay muchos municipios que ni siquiera tienen actualizado su padrón de contribuyentes", comentó.

Asimismo, pidió mirar con calma los resultados del CAD. "A diferencia de las municipalidades que aparecen con mejores punta-

**Lo que valoran los vecinos**

Con una metodología que mide el nivel de satisfacción de los vecinos, las municipalidades de Lima fueron evaluadas por Ciudadanos al Día.

Valor otorgado a los componentes de la buena atención					
	Proceso para la realización de trámites	34%		Imagen general	10%
	Trato del personal	31%		Infraestructura e instalaciones	9%
	Transparencia y corrupción	12%		Quejas y reclamos	3%



\*Esta lista de distritos evaluados por CAD incluye el tercio superior e inferior. Fuente: CAD Ciudadanos al Día/ Ipsos Apoyo, Opinión y Mercado.

**INFRAESTRUCTURA NO BASTA**

El uso de nuevas tecnologías no es garantía de buen trato. La percepción de transparencia, la comodidad de la infraestructura e instalaciones, así como la solución de las quejas y reclamos fueron atributos valorados por los usuarios en el estudio de Ciudadanos al Día, pero la importancia que les otorgaron fue menor a la que tuvieron los componentes atención del personal y calidad del proceso de trámites en la municipalidad. Quizá esto explica el caso de Santiago de Surco, una de las municipalidades que aparece en los últimos cinco lugares del ranking pese a contar con un moderno sistema descentralizado de atención integrado por cinco locales denominados Centros de Atención Surcanos (CAS).

Aunque para Luis Bellido, vocero de la municipalidad, la evaluación no se ajusta a la realidad, para algunos vecinos como Luis Vargas "sería saludable que se reduzca el tiempo que se toman para responder a las solicitudes de información o consultas". En Surco, un vecino debe esperar en promedio 21 minutos antes de ser atendido, de acuerdo con el estudio de CAD. Si bien este distrito se encuentra dentro del promedio general de espera, hay otros 16 donde el tiempo es mucho menor.

“Capacitemos al personal nombrado que al sentirse intocable a veces maltrata al vecino”

acompañan en la cola del ranking en atención al público. Sus vecinos opinan que hay razones que las hacen merecedoras de su desaprobación. Víctor Sánchez, jubilado de 65 años, se indignó cuando recibió su cuponera de arbitrios e impuesto predial. La Municipalidad de Carabayllo les cobra a los usuarios ocho soles por este documento que sirve también como medio de promoción impreso del alcalde Miguel Ríos y las obras que inaugura.

El miércoles 30 de abril estuvimos en las oficinas de pago de esta municipalidad. La queja era generalizada y más aun cuando se comunicó al público que solo estarían abiertas las ventanillas hasta el mediodía. En Puente Piedra fue peor. Varios usuarios se dieron con la desagradable sorpresa de encontrar la municipalidad cerrada pese a que el feriado largo del sector público recién empezaba el 1 de mayo.

Un día antes, en una entrevista con este Diario, Ricardo Quintana, gerente de rentas de Puente Piedra, indicó que la municipalidad estaba en proceso de creación de una plataforma de atención al contribuyente. Explicó que pronto se habilitaría un local más grande, con más ventanillas y un nuevo sistema informático para atender más rápido a los usuarios. Sin embargo, para vecinos como Adriana Armas hay gestos que revelan la falta de respeto y consideración que tiene la municipalidad con los usuarios: "¿Por qué se anunció una amnistía tributaria si no iban a atender el último día del mes?", preguntó.

**QUEJAS QUE ATENDER**

Cuando les piden a los ciudadanos expresar con un dibujo la forma y conducta de las entidades públicas, muchos se imaginan a un paquidermo lento y pesado. Los reportes de quejas ante la Defensoría del Pueblo confirman esa percepción de los usuarios, pues solo en el 2007 la mayor cantidad de quejas recibidas contra las municipalidades tiene que ver con su lentitud para dar respuesta a los ciudadanos.

Después del incumplimiento de funciones, la omisión de respuesta por escrito en los plazos legales de los trámites y consultas, la falta de diligencia para dar información y cumplir los procesos en el tiempo que establece la ley suman 1.961 quejas ciudadanas. La defensoría intervino satisfactoriamente en 1.247 de estos casos. "La autonomía municipal ha sido mal entendida por concejos que creen que pueden vulnerar los plazos establecidos", sostiene Elena Albitres, jefa del Programa de Descentralización y buen Gobierno de la Defensoría del Pueblo. La eficiencia, el respeto y el trato amable es un tema que las municipalidades deberían abordar cuanto antes. ■



**SIN CONSIDERACIÓN.** En Puente Piedra los usuarios encontraron las oficinas cerradas el último miércoles, pese a ser un día laborable.

jes, que son también las más consolidadas, las de los últimos puestos administrados distritos en formación y tienen que atender demandas de otro tipo", dijo, luego de insistir en la necesidad de capacitar a los trabajadores y generar un buen ambiente de trabajo. Otro ejemplo es San Borja, donde se agilizó la atención mejorando la distribución de la plataforma de atención: los trámites tributarios, pagos de caja o ingreso de documentos se realizan en un solo ambiente. Las municipalidades que aparecen en los primeros lugares del ranking cuentan con un soporte

tecnológico que les ayuda a canalizar mejor las quejas de sus vecinos. Esos son los casos de Miraflores, San Borja, Los Olivos y Magdalena. En este último distrito han desarrollado y patentado un programa de computación que recoge en un buzón de voz todas las quejas de sus vecinos y luego las traslada a las dependencias aludidas.

Más al norte, el alcalde de Los Olivos, Felipe Castillo, atribuyó a sus modernos sistemas electrónicos la rapidez y buena atención. "Vamos camino a tener un gobierno electrónico, el 25% de nuestros trabajadores ya no tendrá que venir a la municipalidad, podrán atender las demandas de los vecinos desde su computadora", anuncia, aunque reconoce que no solo se trata de tecnología: "uno de los temas que nos falta resolver es lograr que absolutamente todos los trabajadores atiendan bien a los vecinos, y ahí tenemos que capacitar más al personal nombrado que al sentirse intocable a veces maltrata a la persona".

La Municipalidad de Independencia relanzó hace un año sus oficinas de atención al público: creó seis ventanillas de pago en su Gerencia de Administración Tributaria, habilitó una sala, un monitor para ordenar los turnos de espera y un cajero bancario en su local. La nueva infraestructura le dio aires de modernidad, pero los cambios han sido insuficientes para sus vecinos. Independencia aparece en el último lugar del ranking del CAD.

El alcalde Lovell Yomond Vargas reconoce que aún tiene varios componentes por mejorar en la municipalidad. En el corto plazo, dice, se colocará un módulo de atención en la puerta de ingreso principal del concejo con una persona debidamente identificada que estará dedicada a resolver las consultas de los vecinos. "Esto forma parte de un plan de mejoramiento institucional que estamos preparando", asegura.

No solo geográficamente Independencia está cerca de Carabayllo y Puente Piedra, ambos distritos la