

Temadeldía

Lo que le interesa a la gente

Lo que más le interesa a la gente que acude a las municipalidades provinciales y a los organismos públicos descentralizados es el proceso del trámite que realizan y la atención personal.



ESTUDIO DE CIUDADANOS AL DÍA

El 75% de usuarios de municipios provinciales se siente mal atendido

■ **Maynas ocupa el primer lugar de atención en el RankinCAD**

■ **Sunat encabeza lista de organismos públicos descentralizados**

Si aplicáramos el termómetro de la satisfacción frente al servicio público a las municipalidades provinciales, el resultado sería preocupante: apenas obtendríamos un 25% de satisfacción entre los ciudadanos que han acudido a las sedes de estas entidades públicas a realizar algún trámite. Quiere decir que hay un 75% insatisfecho por la forma en que es tratado en los recintos edilicios provinciales.

Un estudio realizado por

Ciudadanos al Día (CAD) revela que la lentitud en la atención, la cantidad de veces que deben regresar quienes desean terminar un trámite en las municipalidades provinciales, entre otros factores, hacen que dichos gobiernos locales saquen nota deficiente en lo que a atención al público se refiere.

Sin embargo, hay excepciones, como lo muestran Maynas (Loreto), Trujillo (La Libertad), Cajamarca, Lima y Tarapoto

(San Martín), que ocupan los primeros lugares en el RankinCAD, evaluación que Ciudadanos al Día realiza tomando en cuenta lo que las mismas personas atendidas manifiestan al salir de las oficinas edilicias. Los últimos lugares son ocupados por Huamanga (Ayacucho), Huancayo (Junín), Pasco, Tacna, Tumbes, Huancavelica, Cusco e Ica (en orden descendente).

Ciudadanos al Día también realizó una evaluación similar

entre los organismos públicos descentralizados y encontró que la Sunat es la que ocupa el primer lugar (seguida por Sunass, Indecopi, Consucode y Osinergmin) en atención al público.

Las entidades que resultan con saldo negativo entre los organismos públicos descentralizados son la Sunarp, Digemin, Osiptel, Prom-Perú e Indeci.

Cabe señalar que en promedio los organismos públicos des-

centralizados, de manera conjunta, obtienen el 54% en cuanto a nivel de satisfacción general. Este porcentaje resulta el más alto hasta el momento, tomando en cuenta otras entidades evaluadas por Ciudadanos al Día.

Es así como las municipalidades distritales de Lima llegan al 49%, los gobiernos regionales al 34% y –como ya se dijo– en la cola figuran las municipalidades provinciales con 25% en promedio.

ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS

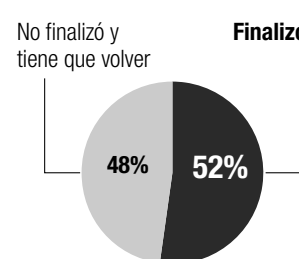
¿QUÉ LE IMPORTA MÁS A LA GENTE?

Proceso del trámite	35%
Atención personal	34%
Imagen	13%
Transparencia	11%
Infraestructura	5%
Solución de quejas	2%

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA

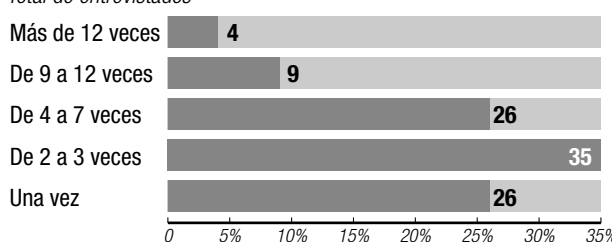
¿Finalizó la gestión o no la finalizó y tiene que volver?

Total de entrevistados

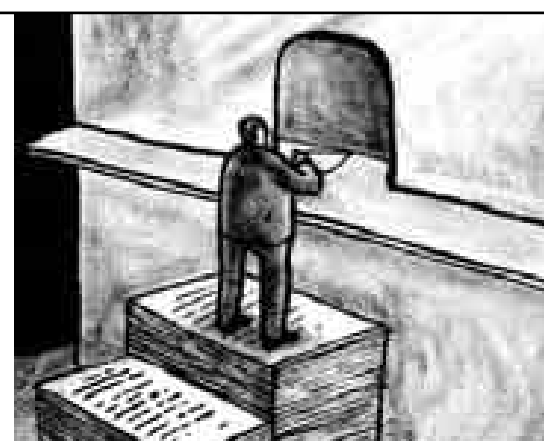


En los últimos doce meses, tomando en cuenta esta visita, ¿cuántas veces se ha acercado para realizar una consulta, trámite, pago o reclamo?

Total de entrevistados



FICHA TÉCNICA: Encuesta realizada por Ipsos Apoyo Opinión y Mercado S.A. por encargo de CAD Ciudadanos al Día. Muestra: 1.500 personas atendidas en 15 oficinas de organismos públicos OPD. Nivel de representatividad: Gobiernos regionales. Fecha de aplicación: Entre 10 y 15 de marzo del 2008. Margen de error: ±1,8%. Nivel de confianza: 95%.



GESTIÓN DE LAS ODP

RankinCAD

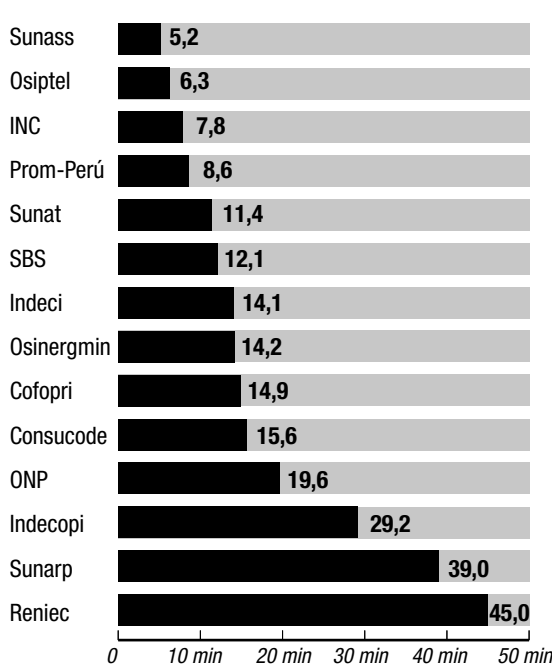
▲ Tercio superior
■ Tercio medio
▼ Tercio inferior

1	Sunat
2	Sunass
3	Indecopi
4	Consucode
5	Osinergmin
6	SBS
7	INC
8	ONP
9	Reniec
10	Cofopri
11	Sunarp
12	Digemin
13	Osiptel
14	Promperú
15	Indeci

TIEMPO DE ESPERA

Aproximadamente, ¿cuántos minutos tuvo que esperar antes de ser atendido?

Total de entrevistados

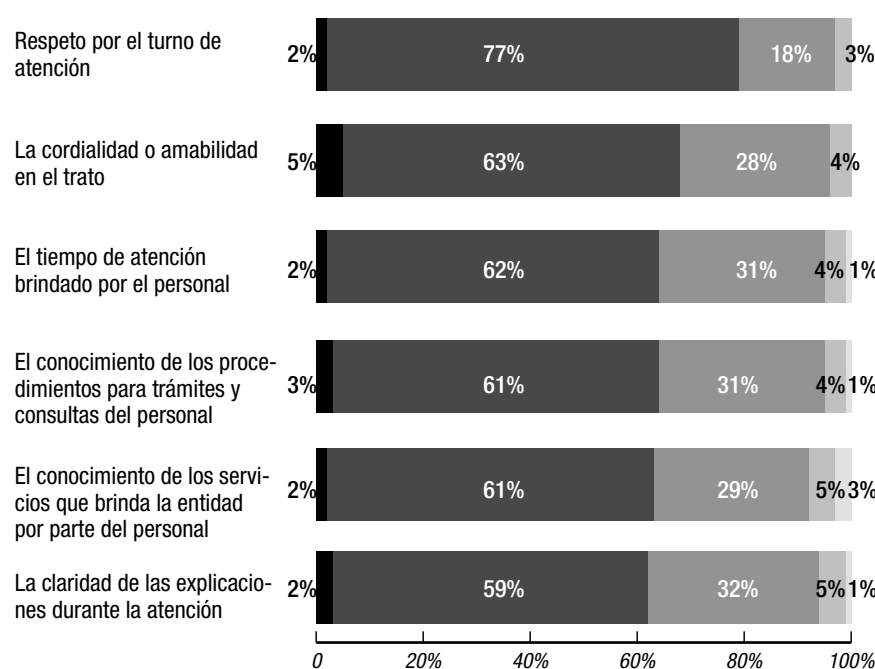


ATENCIÓN PERSONAL

Usted diría que la atención es:

Total de entrevistados

■ Muy buena
■ Buena
■ Regular
■ Mala
■ No precisa



MUNICIPALIDADES PROVINCIALES

¿QUÉ LE IMPORTA MÁS A LA GENTE?

Proceso del trámite	35%
Atención personal	24%
Infraestructura	18%
Transparencia	13%
Imagen	7%
Solución de quejas	3%

TIEMPO DE VISITAS

Aproximadamente, ¿cuántos minutos tuvo que esperar antes de ser atendido?

Total de entrevistados

Ica	64
Coronel Portillo	57
Huancavelica	52
Mariscal Nieto	50
Tumbes	50
Cusco	47
Arequipa	46
Tacna	39
Huancayo	38
Callao	33
Lima	19

TÉRMINO DE LA GESTIÓN

¿Finalizó la consulta, trámite, pago o reclamo o no lo concretó y tiene que volver?

Total de entrevistados



FICHA TÉCNICA: Encuesta realizada por Ipsos Apoyo Opinión y Mercado S.A. por encargo de Ciudadanos al Día. Muestra: 2.500 personas atendidas en Municipalidades Provinciales. Fecha de aplicación: Entre marzo y abril del 2008. Margen de error: 2%. Nivel de confianza: 95%.

De los que no finalizaron y tienen que volver

Huancayo	3%
Maynas	7%
Ica	15%
Tacna	20%
Tambopata	21%
Tumbes	29%
Huancavelica	30%
Callao	31%
Huaraz	37%
Coronel Portillo	38%
Cajamarca	40%
Chiclayo	41%
Chachapoyas	41%
Tarapoto	45%
Lima	46%
Arequipa	47%
Trujillo	49%
Huánuco	50%
Abancay	51%
Huamanga	56%
Cusco	59%
Piura	64%
Mariscal Nieto	64%
Pasco	66%
Puno	68%

GESTIÓN DE LOS GOBIERNOS LOCALES

RankinCAD

▲ Tercio superior
■ Tercio medio
▼ Tercio inferior

1	Maynas (Loreto)	369
2	Trujillo (La Libertad)	352
3	Cajamarca	350
4	Lima	344
5	Tarapoto (San Martín)	344
6	Huánuco	339
7	Coronel Portillo (Pucallpa)	338
8	Piura	338
9	Callao (Lima)	336
10	Arequipa	331
11	Abancay (Apurímac)	328
12	Lambayeque	327
13	Huaraz (Ancash)	324
14	Chachapoyas (Amazonas)	322
15	Tambopata (Puerto Maldonado)	317
16	Puno	317
17	Mariscal Nieto (Moquegua)	316
18	Huamanga (Ayacucho)	311
19	Huancayo	308
20	Pasco	308
21	Tacna	305
22	Tumbes	293
23	Huancavelica	391
24	Cusco	361
25	Ica	236

PRINCIPALES DIFICULTADES PERCIBIDAS

¿Cuáles cree que son las principales dificultades que tienen los ciudadanos en las municipalidades provinciales?

Total de entrevistados

Lentitud en resolver trámites	48%
Falta de conocimiento o preparación personal	29%
Falta de interés / amabilidad del personal	28%
Falta de comprensión de su problema por parte del personal	25%
Excesivos trámites o muchos requisitos	23%
Colas lentas / largas	23%
Descoordinación entre oficinas y departamentos	20%
Información insuficiente, poco clara	20%
Costos excesivos para papeleos o trámites	19%
Dificultad para comunicarse por teléfono o vía Internet	17%
Corrupción	14%
Malos horarios	8%
Escasez de productos o materiales	8%
Mal estado de las instalaciones	7%