



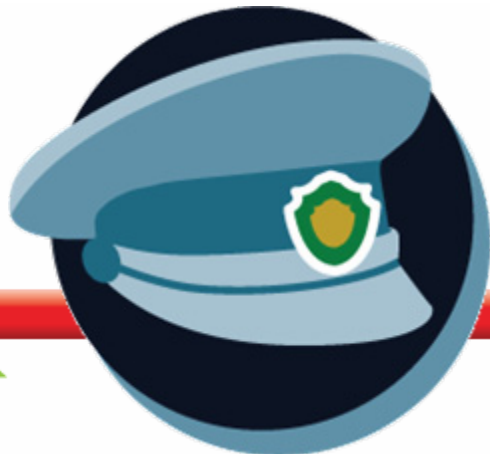
RankinCAD

Atención al Ciudadano



Comisarías

Avance de resultados
08 de Septiembre, 2008



RankinCAD

Atención al Ciudadano

El RankinCAD tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de las entidades públicas

Adicionalmente, busca:

- ✓ Dotar a los funcionarios públicos de herramientas para la profesionalización de la gestión pública, y
- ✓ Contribuir a generar respeto y autoestima entre los funcionarios públicos, las autoridades y la ciudadanía

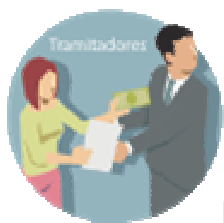
Buscamos desterrar LA MALA ATENCIÓN

-  Señalización
-  Ventilación
-  Limpieza
-  Iluminación

1

PRE

Antes de ir, el ciudadano no puede acceder a información sobre el servicio.



2

Ingreso

3

Sala de espera

4

Atención

5

POST

Fuera del local, no hay seguridad ni un sistema de seguimiento virtual o de quejas.



RankinCAD

Atención al Ciudadano



Principales resultados Comisarías

Avance de resultados: xxxx xx de Agosto, 2008



Puntaje

1	Lima Región	382
2	Cusco	362
3	Lima Metropolitana	358
4	Lambayeque	340
5	Loreto	338
6	San Martín	335
7	Junín	333
8	Arequipa	328
9	Apurímac	323
10	Ucayali	322
11	Huánuco	320
12	Amazonas	318
13	Tacna	315
14	Ancash	315
15	Callao	314
16	Piura	310
17	Ica	307
18	Huancavelica	306
19	Tumbes	302
20	Ayacucho	300
21	Cajamarca	295
22	Moquegua	290
23	La Libertad	288
24	Puno	283
25	Madre de Dios	271
26	Pasco	251

Comisaría



Ficha Técnica RankinCAD 2008 Comisaría: Encuesta realizada a 2,600 personas atendidas en Comisaría de 25 ciudades del país entre los meses de marzo y abril del 2008. Los resultados tienen un margen de error de +/- 1.9% para un 95% de confianza y una distribución probabilística. Investigación realizada por Ipsos Apoyo, Opinión y Mercado en exclusiva y por encargo de CAD Ciudadanos al Día.



6 componentes en la Atención al Ciudadano



Proceso para la realización de trámites

- Información brindada
- Duración de los trámites
- Requisitos y costos
- Disponibilidad de los formularios



Infraestructura e Instalaciones

- Instalaciones de la dependencia pública
- Señalización
- Comodidad
- Servicios higiénicos



Atención del personal

- Atención recibida de los funcionarios
- Respeto por los turnos de atención
- Agilidad en la atención



Quejas y reclamos

- Mecanismo de quejas y reclamos
- Respuesta a quejas y reclamos



Transparencia y Corrupción

- Cobros indebidos
- Utilización de recursos



Imagen General

- Percepción general



¿Qué le importa más a la gente?



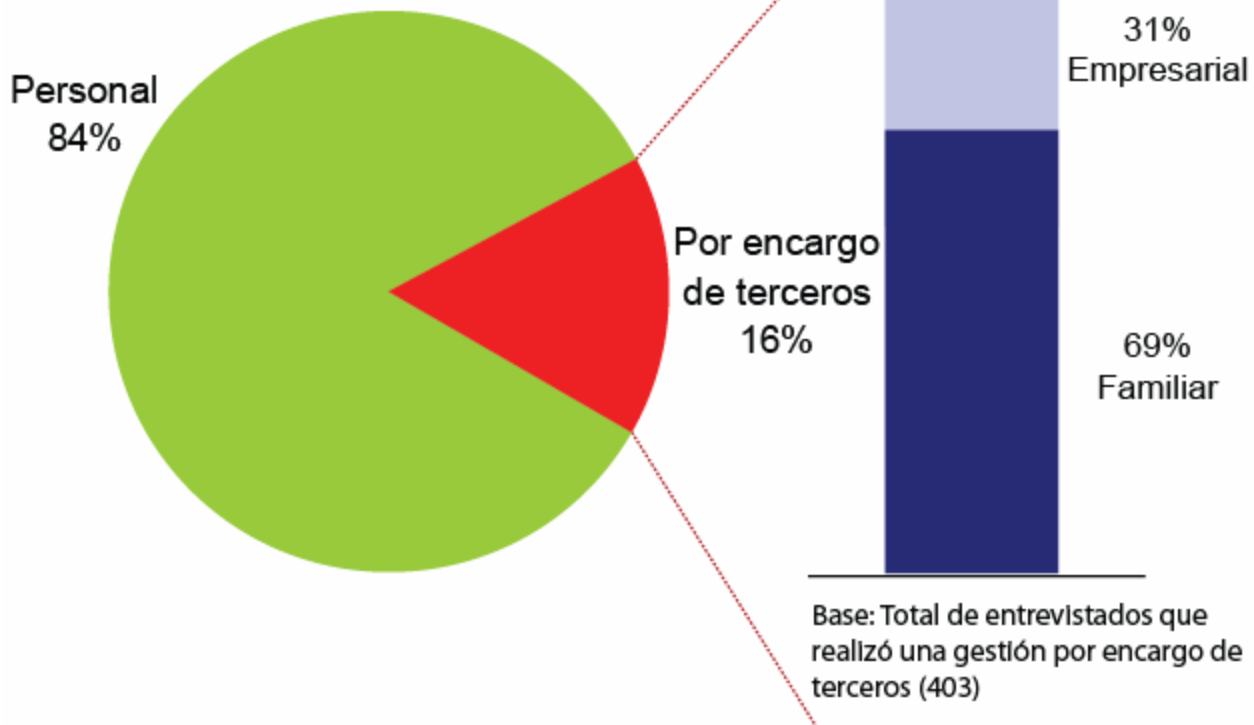
Base: Total de entrevistados (2600)

Comisariías, Septiembre 2008



Tipo de gestión realizada

¿La gestión que realizó fue personal o por encargo de terceros?



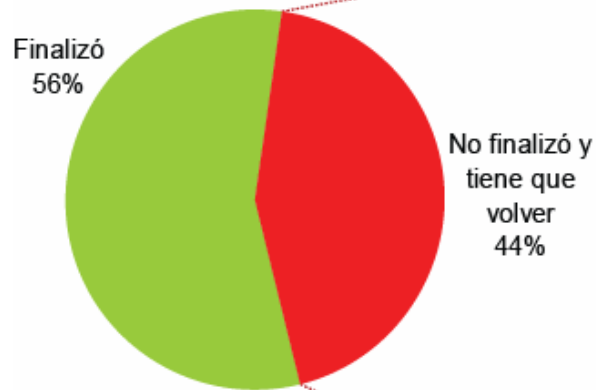
Base: Total de entrevistados (2600)

Base: Total de entrevistados que realizó una gestión por encargo de terceros (403)



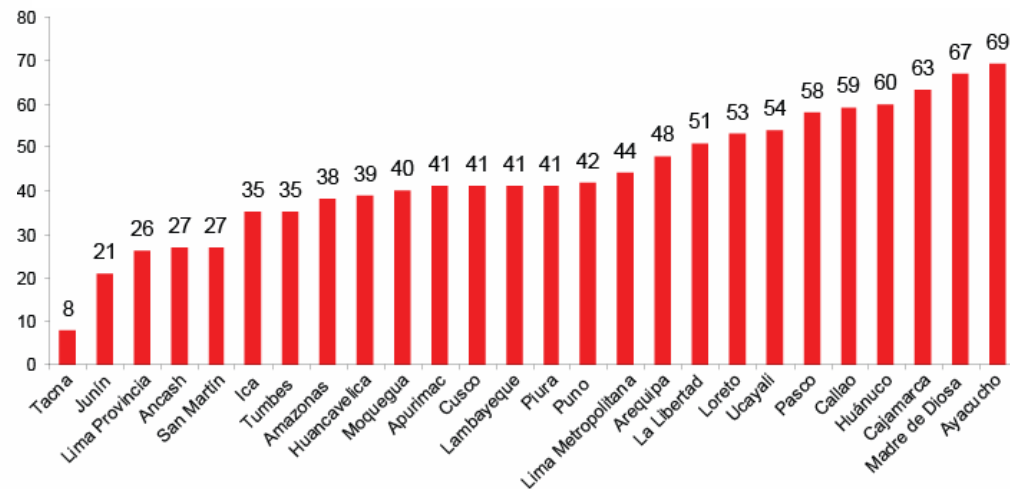
Finalización de gestión realizada

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



Base: Total de entrevistados (2600)

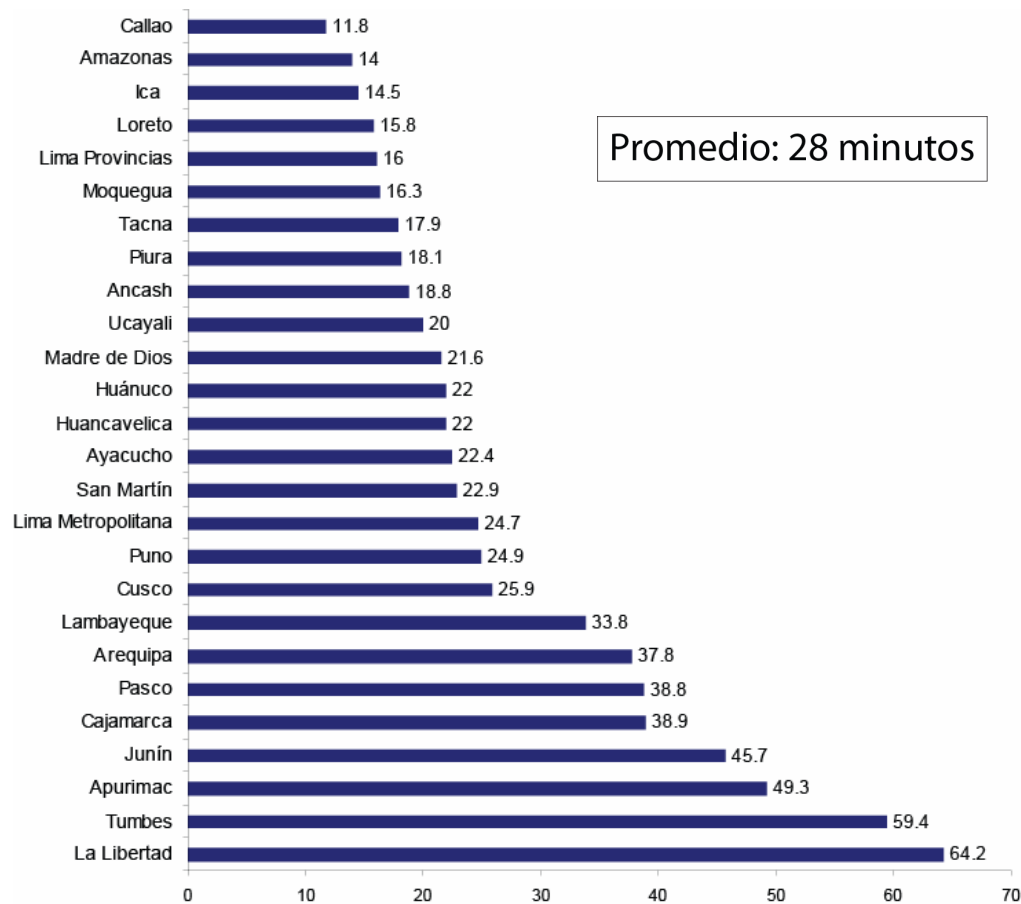
Ciudadanos que no finalizaron su gestión y tienen que volver





Tiempo de espera

Aproximadamente, ¿cuánto tiempo en minutos tuvo que esperar antes de ser atendido?



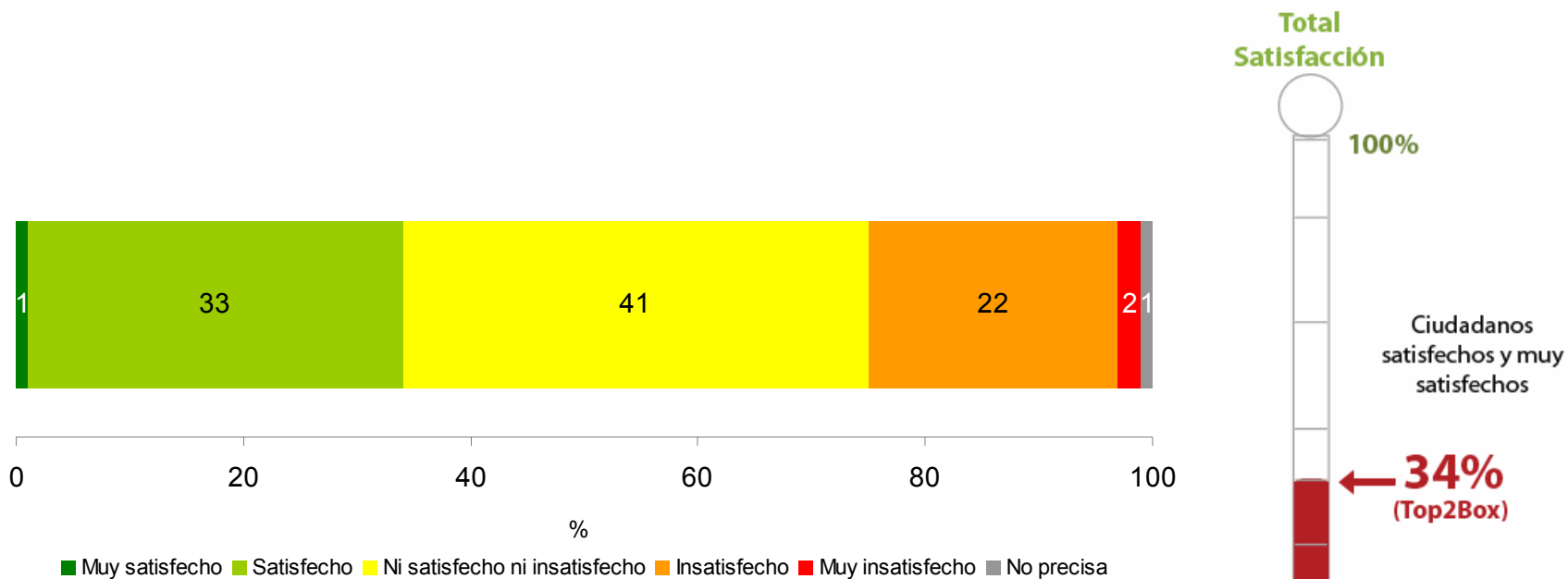
Base: Total de entrevistados (2600)

Comisarías, Septiembre 2008

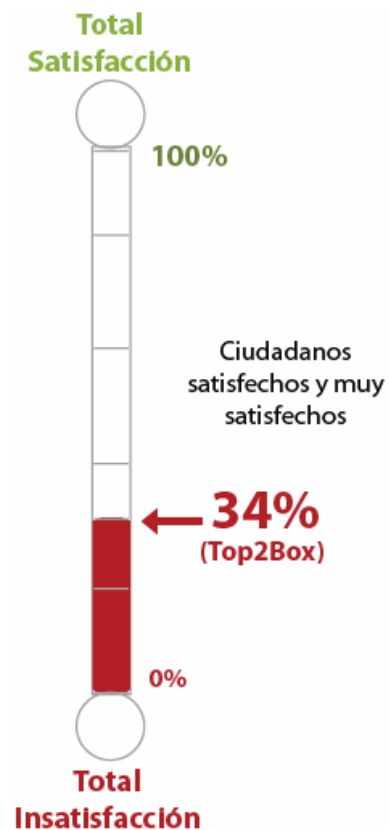


Satisfacción con el servicio ofrecido

Considerando todas las consultas, trámites, pagos o reclamos que ha realizado y tomando en cuenta la infraestructura, el servicio, y todos los procedimientos que ha realizado en la comisaría, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el servicio ofrecido?



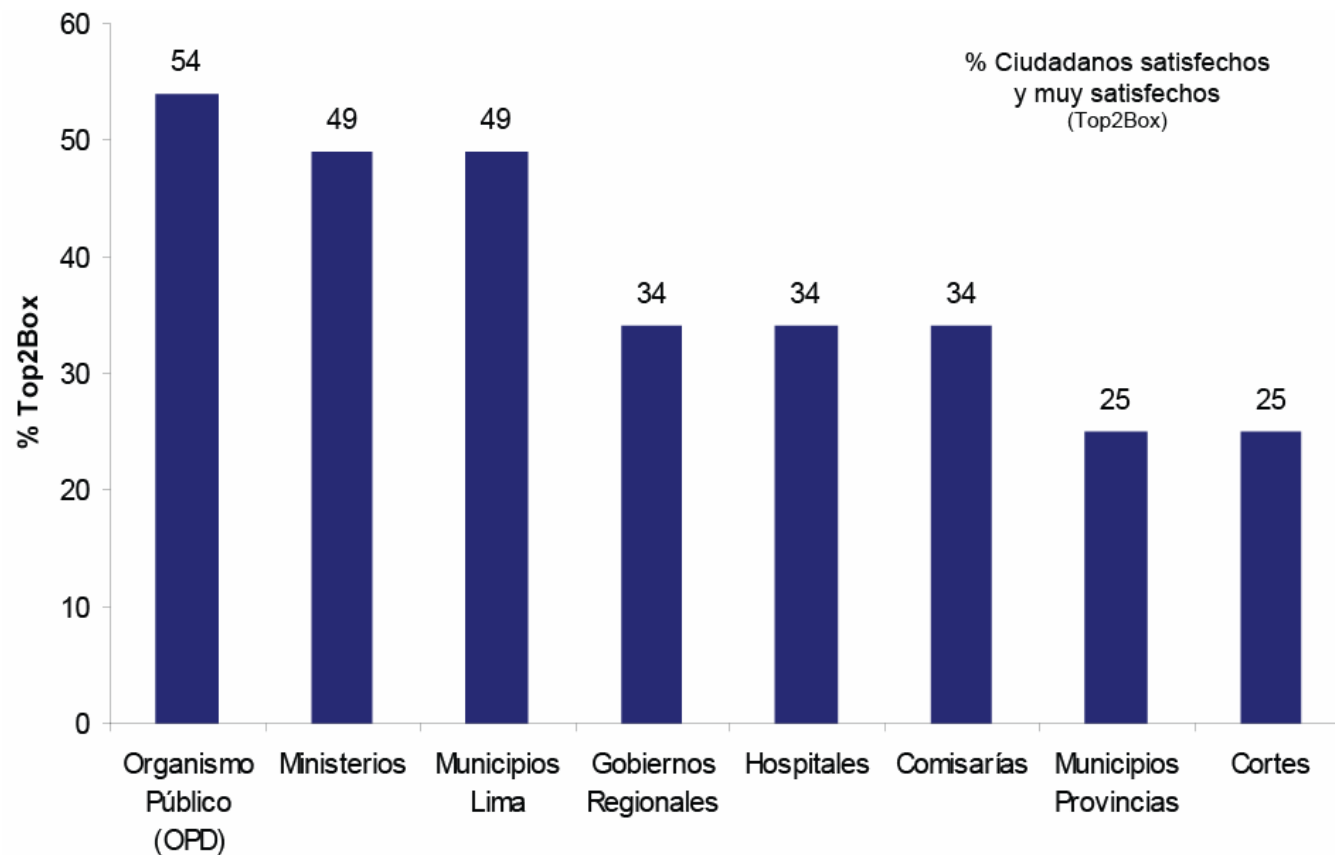
Base: Total de entrevistados (2600)





Satisfacción con el servicio ofrecido: detalles

Satisfacción general frente al servicio recibido en entidades a nivel nacional



Comisarías, Septiembre 2008



RankinCAD

Atención al Ciudadano



Para mejorar

1
PRE



Horario de atención.
¿A qué hora atiende al público?



Ubicación.
¿Dónde está la?



Obtención de formularios.
¿Puedo llevar algún formulario?



Consultas online y telefónicas.
¿Cómo puedo informarme antes de ir?

LA BUENA ATENCIÓN



RankinCAD
Atención a Ciudadanos



Señalización



Ventilación



Limpieza



Iluminación

2 Ingreso

3 Sala de espera

4 Atención



5
POST



Seguridad.
Vigilancia interna y externa.



Quejas.
Reclamos o sugerencias en el lugar o por otros medios.




Consultas online y telefónicas.
¿Cómo hacer seguimiento sin regresar?



Para mejorar la Atención al Ciudadano

1. Horarios de atención: 8 horas de corrido como mínimo y posible ampliación
2. Nombre de quien atiende: letrado, solapero, gafete
3. Gratuidad de formularios y disponibilidad física de los mismos
4. Se respeta el turno: uso de contador de colas y reducción del tiempo de espera
5. Señalética al interior de la entidad
6. Servicio efectivo de orientación al ciudadano
7. Sistema de atención preferente: discapacitados, madres gestante y adultos de tercera edad
8. Se eliminan pagos indebidos
9. Se reducen los tramitadores en la calle





Ficha Técnica RankinCAD 2008 Comisarías: Encuesta realizada a 2,600 personas atendidas en Comisarías de 25 ciudades del país entre los meses de marzo y abril del 2008. Los resultados tienen un margen de error de +/- 1.9% para un 95% de confianza y una distribución probabilística. Investigación realizada por Ipsos Apoyo, Opinión y Mercado, S.A. en exclusiva y por encargo de CAD Ciudadanos al Día.

© CAD Ciudadanos al Día

Mayor información

www.ciudadanosaldia.org/rankincad

Te léfonos: (51-1) 440-2787 / 4402788

Te lefax: (51-1) 4228541

Email: rankincad@ciudadanosaldia.org

Puedes visitarnos en:

Av. Alberto Alexander (ex Nicaragua) 2523

Lince, Lima - 14, Perú





...ciudadanía
día a día!

© CAD 2008

www.ciudadanosaldia.org