



RankinCAD

Atención al Ciudadano



Ministerios

Avance de resultados
29 de Julio, 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

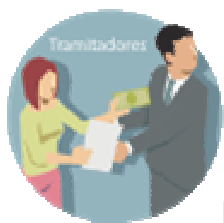
Buscamos desterrar LA MALA ATENCIÓN

-  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.



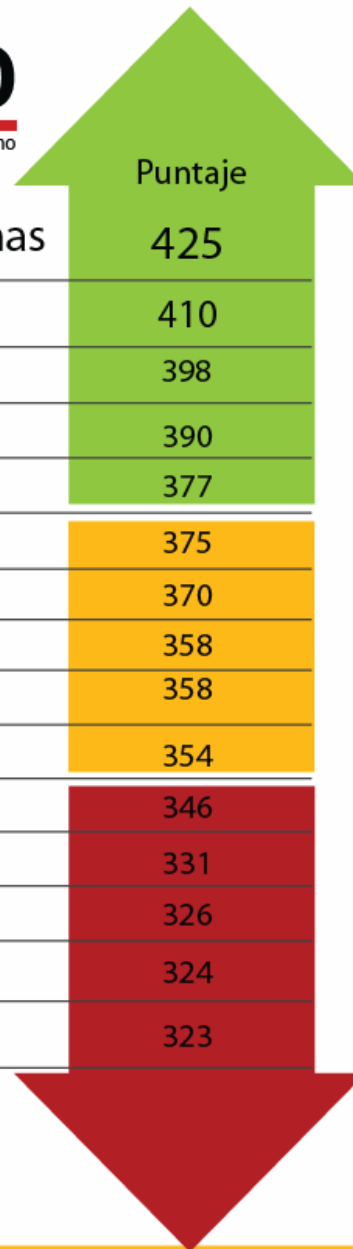
RankinCAD

Atención al Ciudadano



Principales resultados Ministerios

Avance de resultados: Lunes 30 de Julio, 2008



1	Ministerio de Energía y Minas	425
2	MIMDES	410
3	MINCETUR	398
4	Ministerio de Justicia	390
5	Vivienda	377
6	Ministerio de Trabajo	375
7	Ministerio de Defensa	370
8	MINSA	358
9	Produce	358
10	MTC	354
11	Ministerio del Interior	346
12	Ministerio de Agricultura	331
13	MEF	326
14	Ministerio de RREE	324
15	MINEDU	323



Ficha Técnica RankinCAD 2008: Encuesta realizada a 1,500 personas atendidas en 15 Ministerios en Lima entre el 10 y el 15 de marzo del 2008. Los resultados tienen un margen de error de 2.5% 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

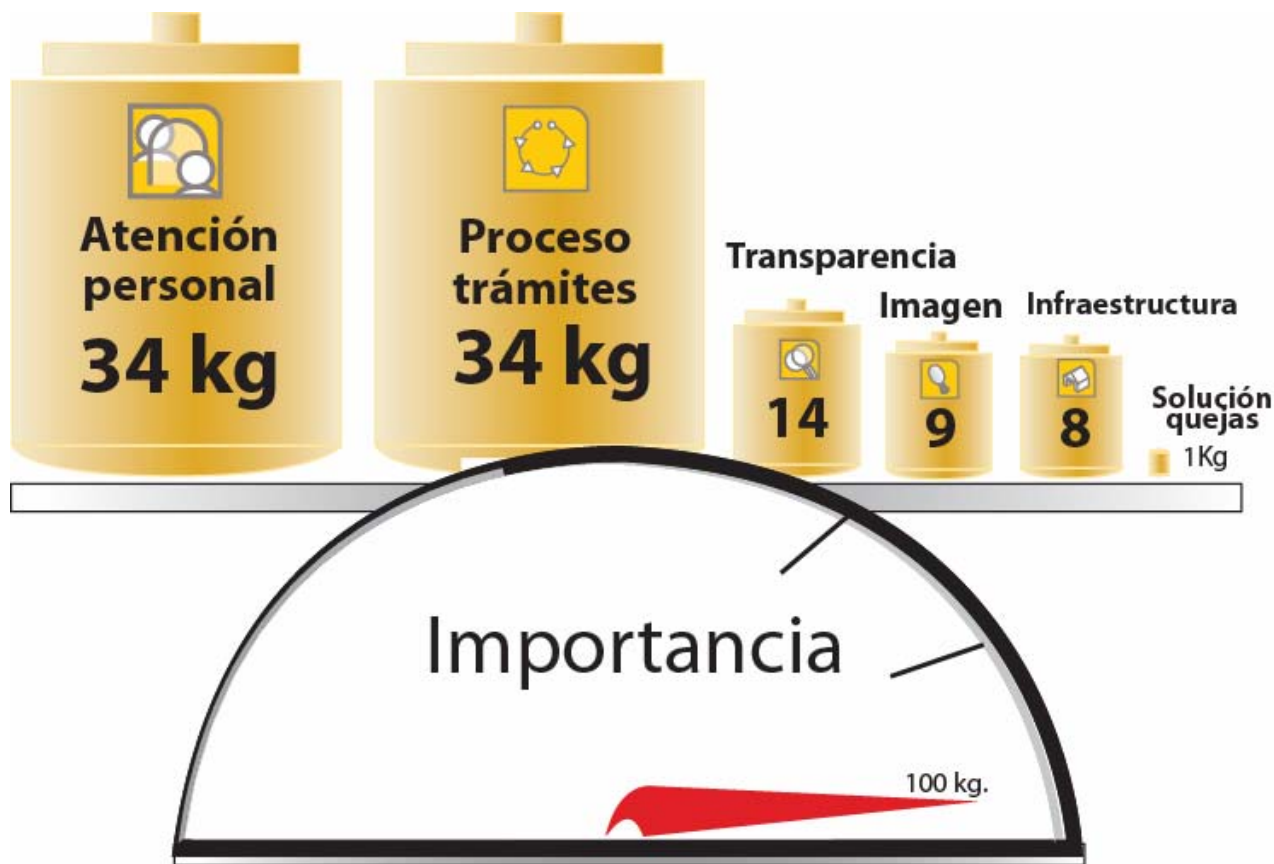


Imagen General

- Percepción general



¿Qué le importa más a la gente?



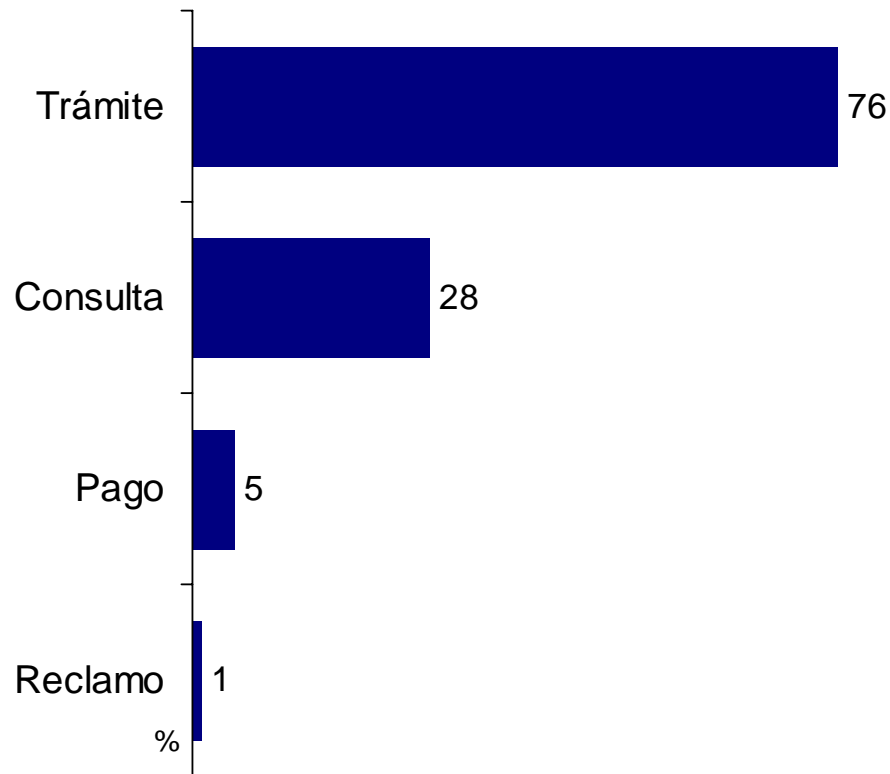
Base: Total de entrevistados (1500)

Ministerios, Julio 2008



Sobre la gestión realizada

¿Usted acaba de realizar una consulta, un trámite, un pago o un reclamo?
(Respuesta múltiple)



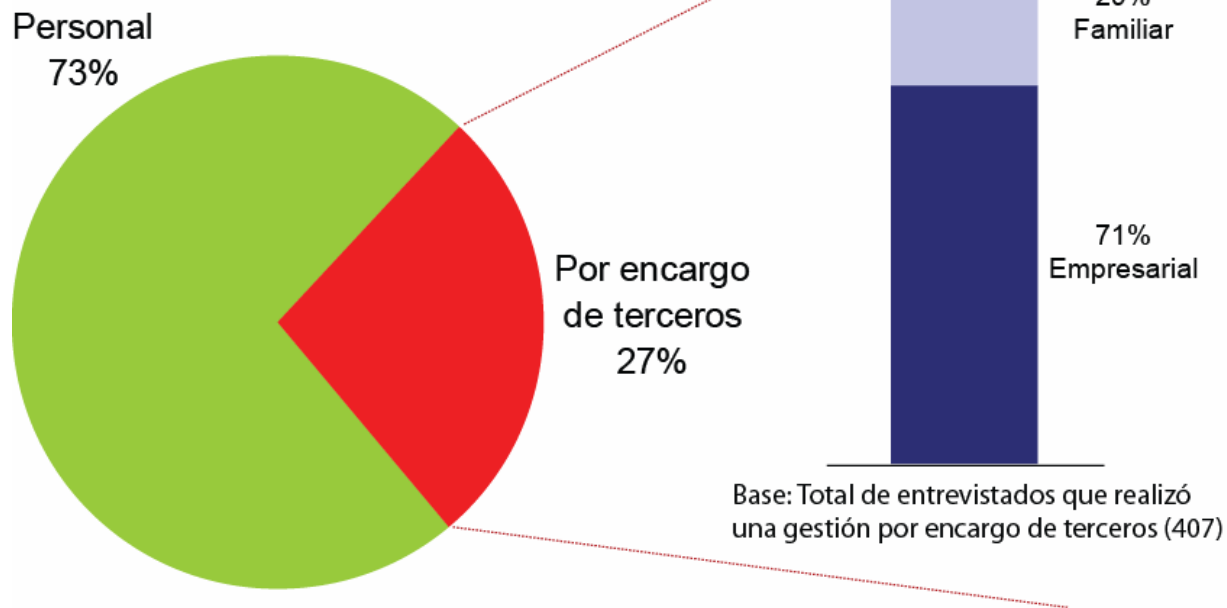
Base: Total de entrevistados (1500)

Ministerios, Julio 2008



Tipo de gestión realizada

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



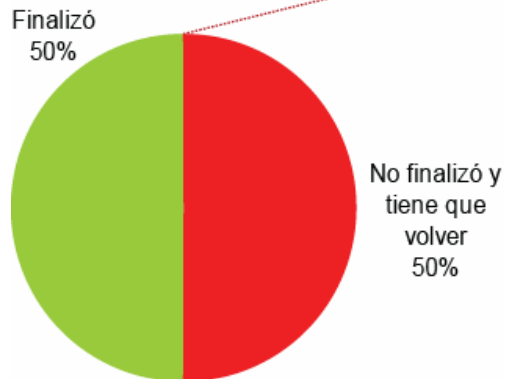
Base: Total de entrevistados (1500)

Ministerios, Julio 2008



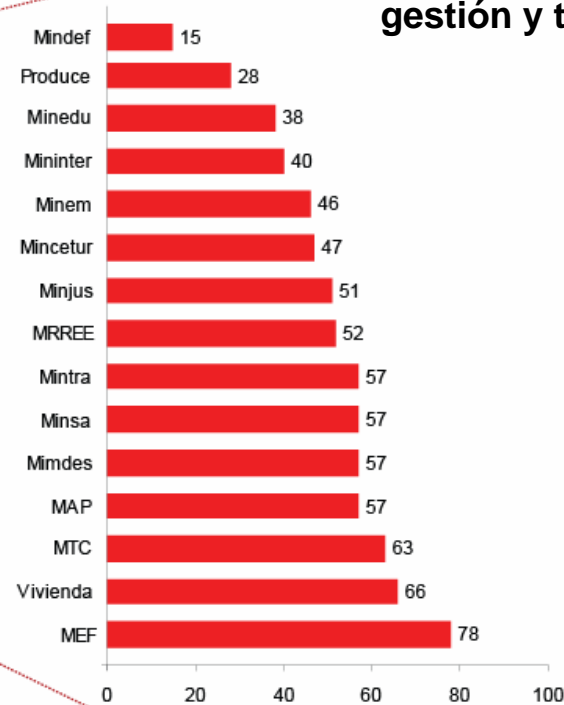
Finalización de gestión realizada

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



Base: Total de entrevistados (1500)

Ciudadanos que no finalizaron su gestión y tienen que volver

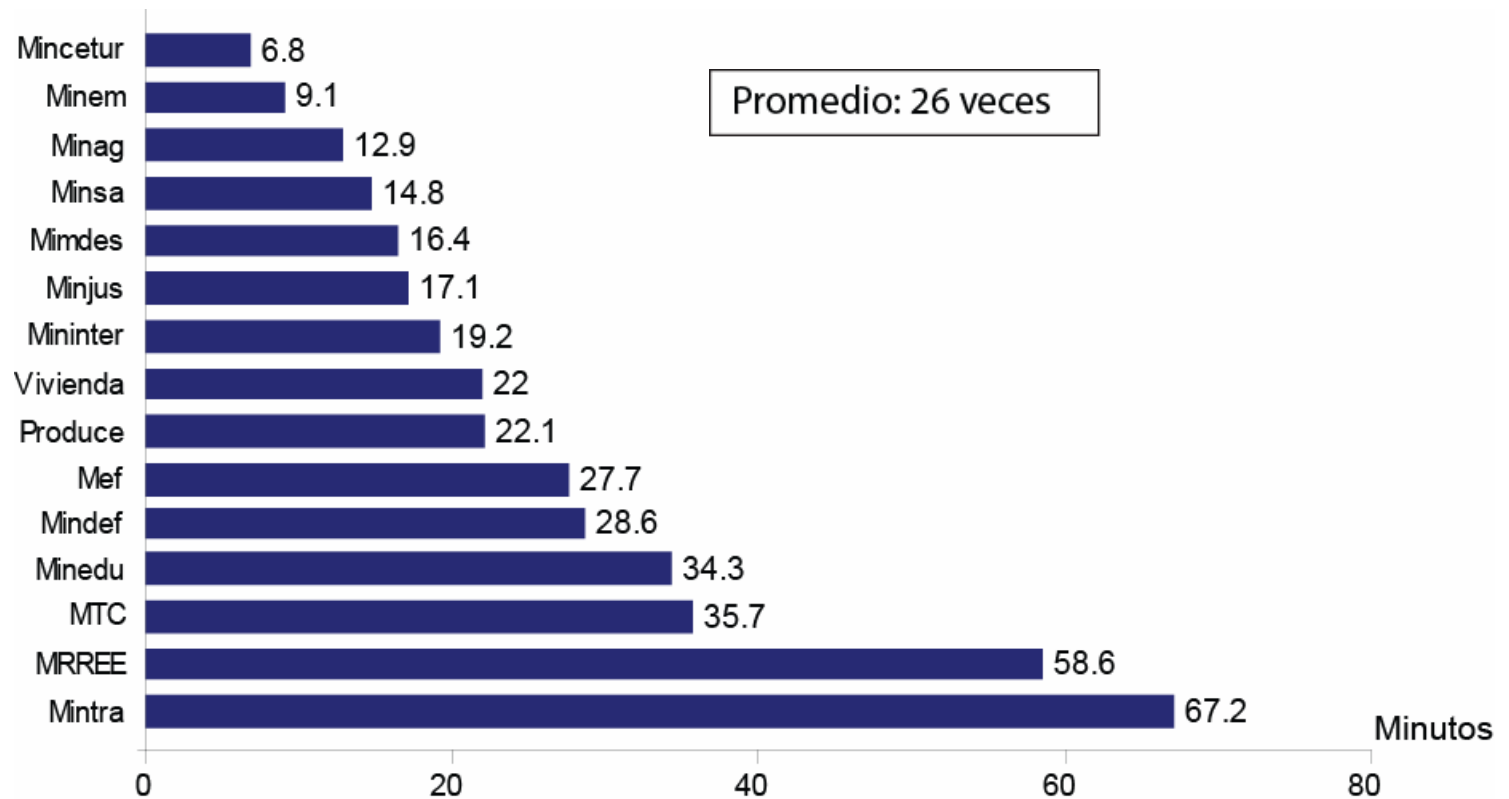


Ministerios, Julio 2008



Tiempo de espera

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



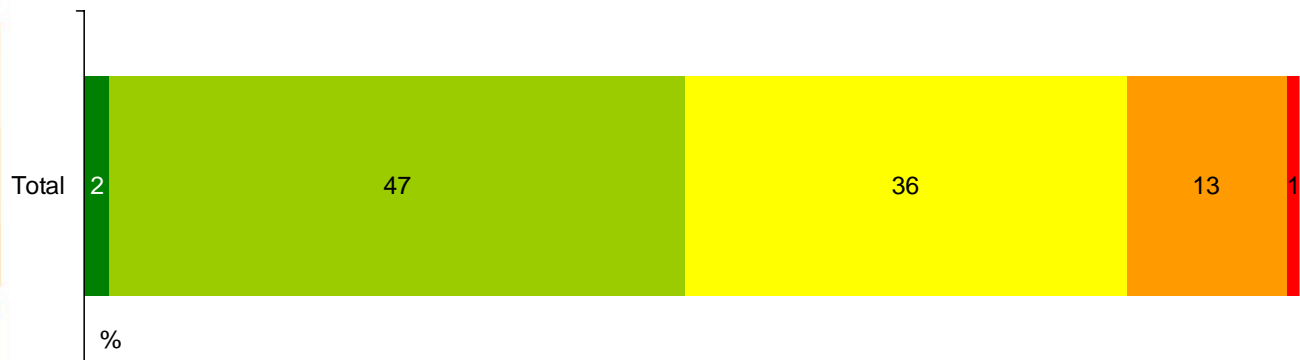
Base: Total de entrevistados (1500)

Ministerios, Julio 2008



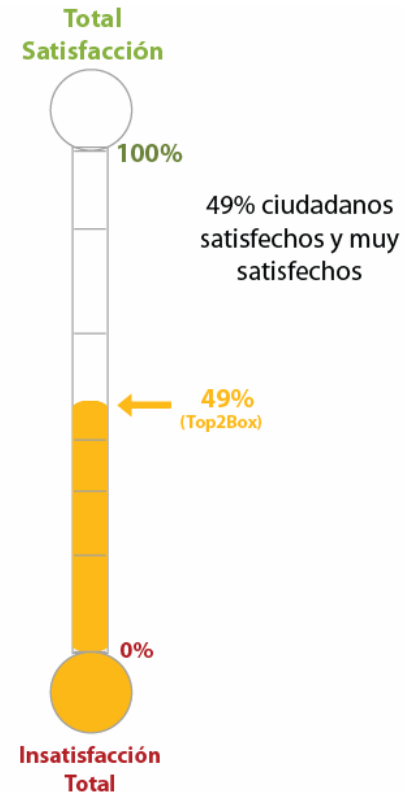
Satisfacción con el servicio ofrecido

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 el ministerio, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el servicio ofrecido?



- Muy satisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- No precisa

Base: Total de entrevistados (1500)



Ministerios, Julio 2008



RankinCAD

Atención al Ciudadano



Para mejorar

1
PRE



Horario de atención.
¿A qué hora atiende el personal?



Ubicación.
¿Dónde está el?



Obtención de formularios.
¿Puedo llevar según necesito?



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

LA BUENA ATENCIÓN



RankinCAD
Atención al Cliente



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: letrero, 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 de Atención en Ministerios:

Encuesta realizada 1,500 personas atendidas en 15 Ministerios entre el 10 y 15 de marzo del 2008. Los resultados tienen un margen de error de +/- 2.5% para un 95% de confianza y una distribución probabilística. Investigación realizada por Ipsos Apoyo, Opinión y Mercado S.A., en exclusiva para 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