

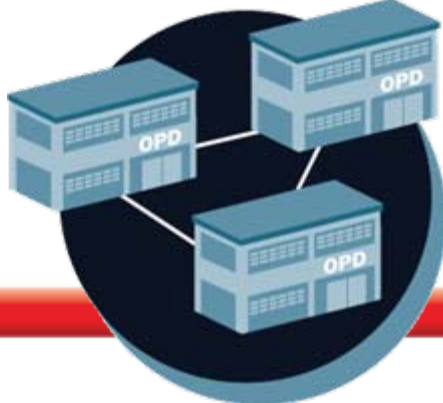


RankinCAD

Atención al Ciudadano

Organismos Públicos OPD

Avance de resultados: Lunes 30 de Junio, 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

LA MALA ATENCIÓN

 Señalización  Ventilación  Limpieza  Iluminación

1

PRE

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

2

Ingreso

Tramitadores

3

Sala de espera

4

Atención

5

POST

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



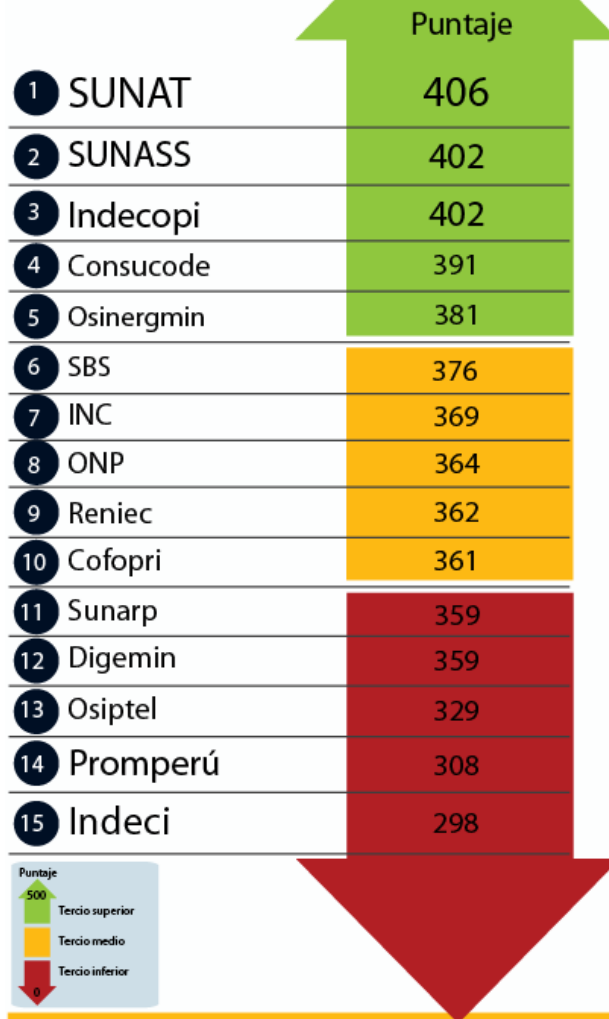
RankinCAD

Atención al Ciudadano

Resultados OPD

Junio, 2008





Organismos Públicos (OPD)

Ficha Técnica RankinCAD 2008: Encuesta realizada a 1,500 personas atendidas en 15 oficinas de Organismos Públicos Descentralizados (OPD) 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.

© 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



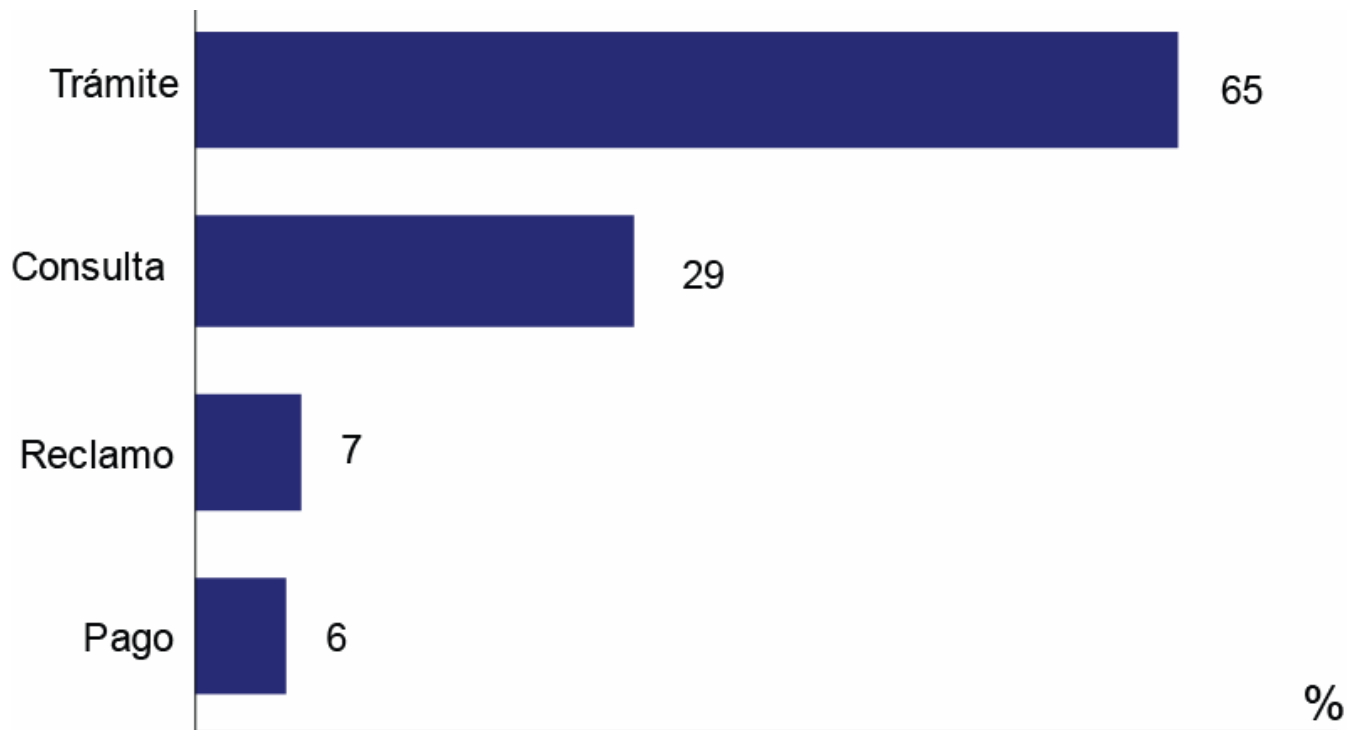
¿Qué le importa más a la gente?





Sobre la gestión realizada

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

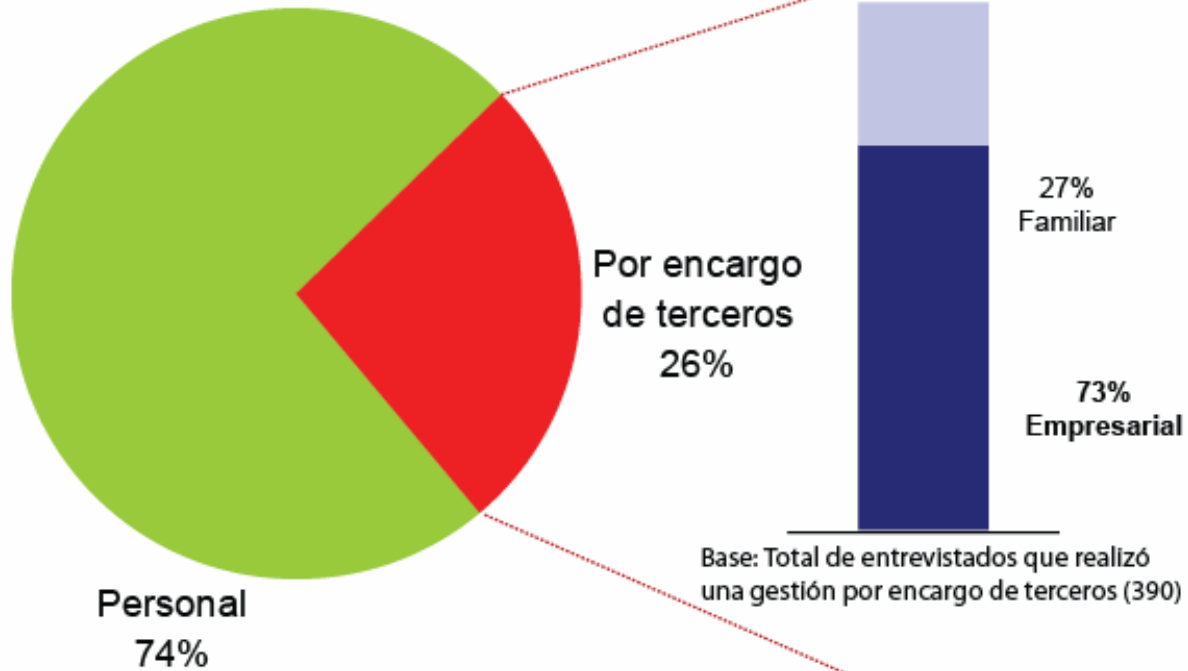


Base: Total de entrevistados (1500)



Tipo de gestión realizada

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



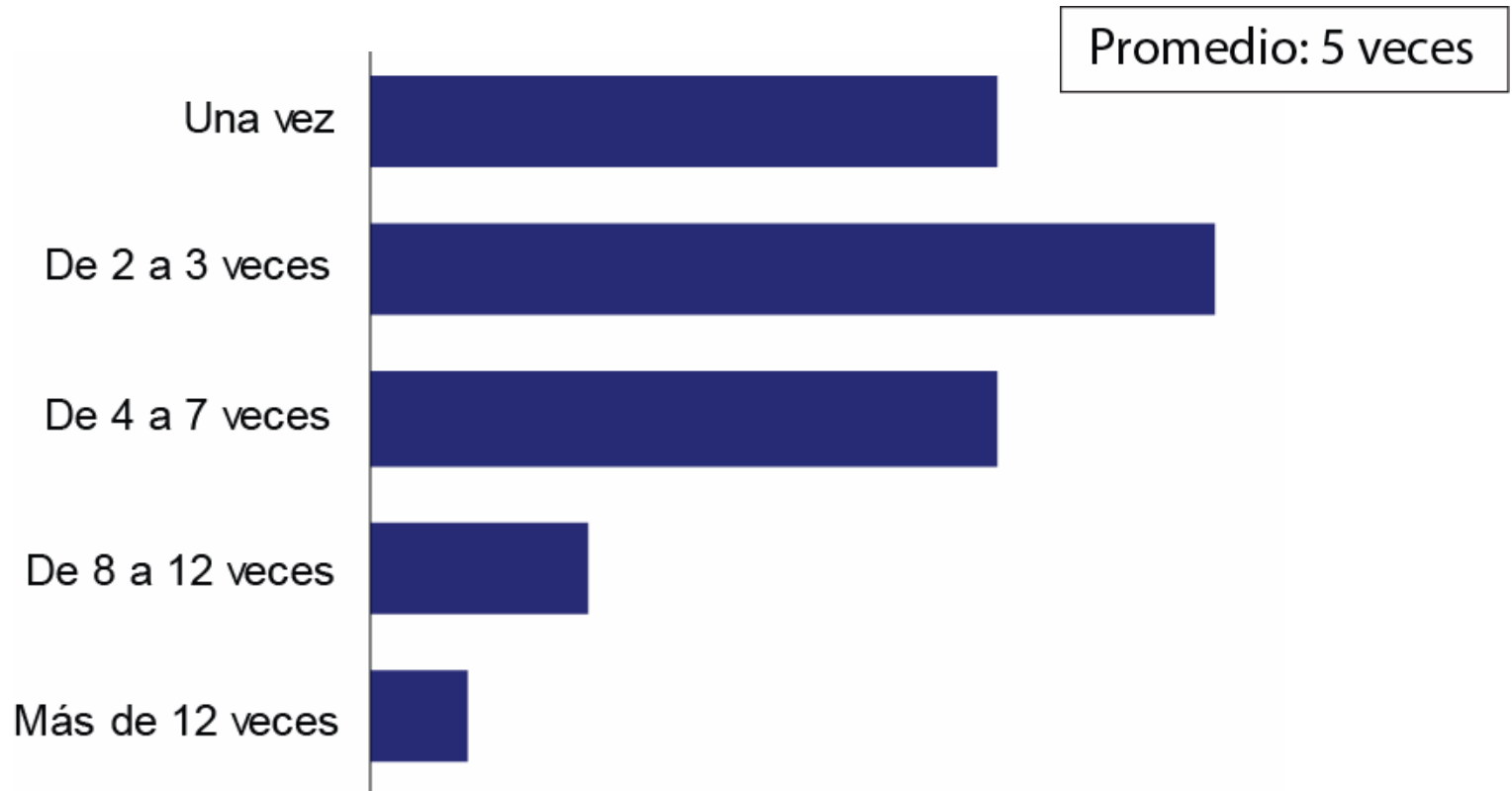
Base: Total de entrevistados que realizó una gestión por encargo de terceros (390)

Base: Total de entrevistados (1500)



Frecuencia de visitas

En los últimos doce meses, ¿cuántas veces se ha acercado a esta entidad para realizar una consulta, trámite, pago o reclamo?

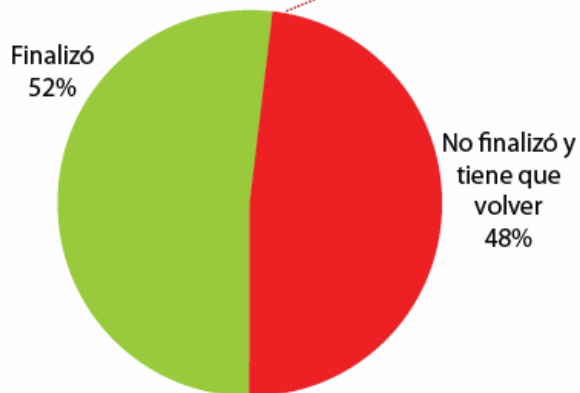


Base: Total de entrevistados (1500)



Finalización de gestión realizada

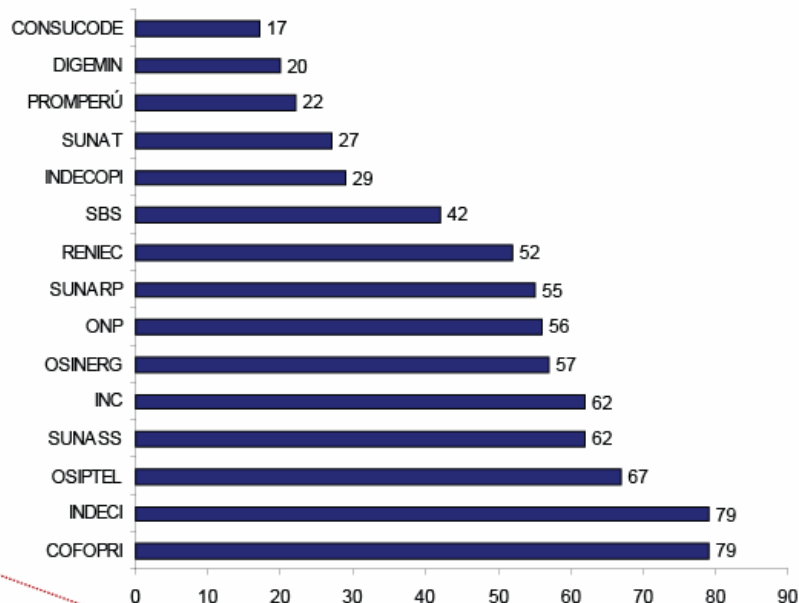
¿Finalizó la consulta, trámite, pago o reclamo o no la finalizó y tiene que volver?



Base: Total de entrevistados (1500)

Ciudadanos que no finalizaron su gestión y tienen que volver

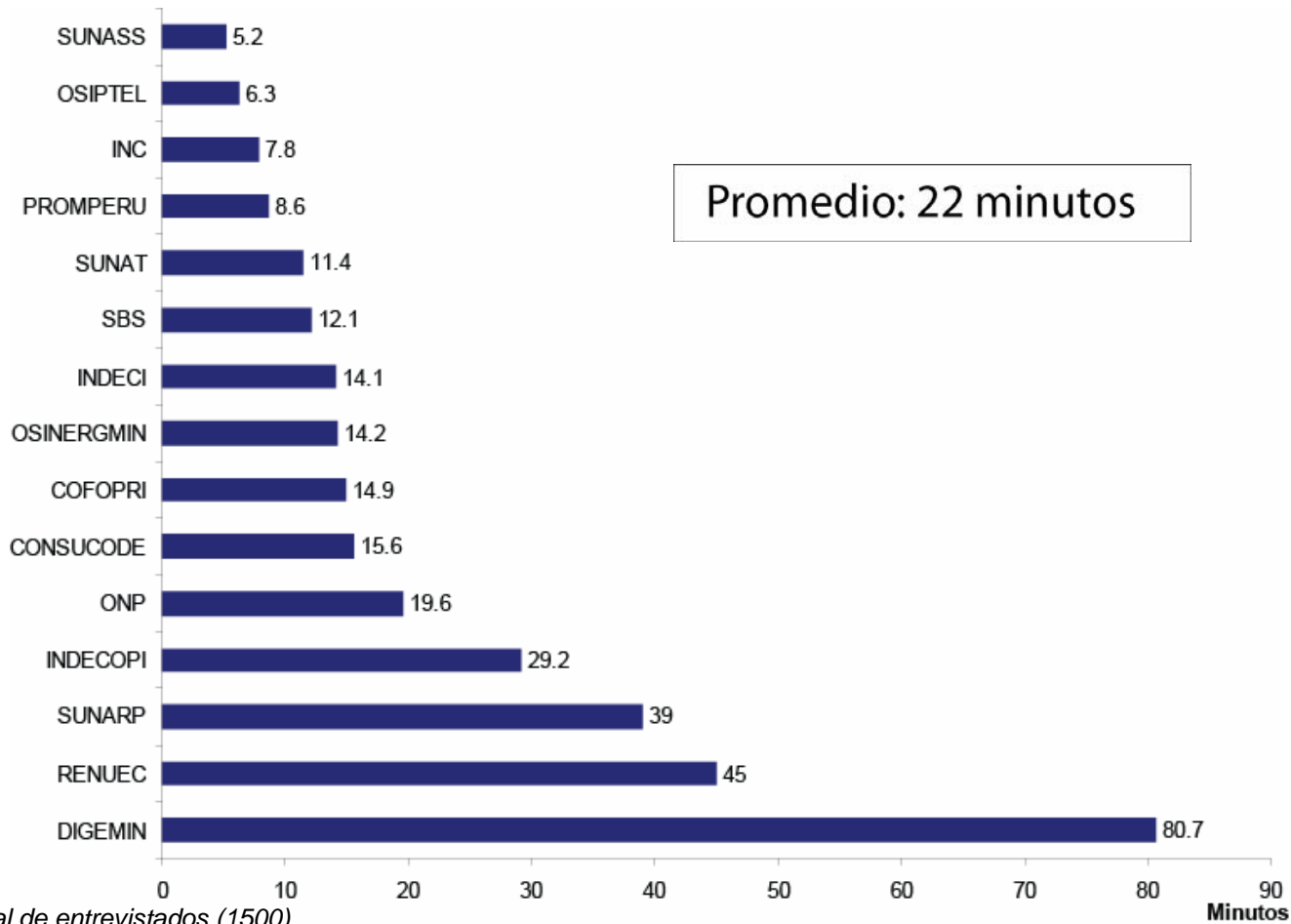
Porcentaje de ciudadanos que no finalizó su gestión y tiene que volver





Tiempo de espera

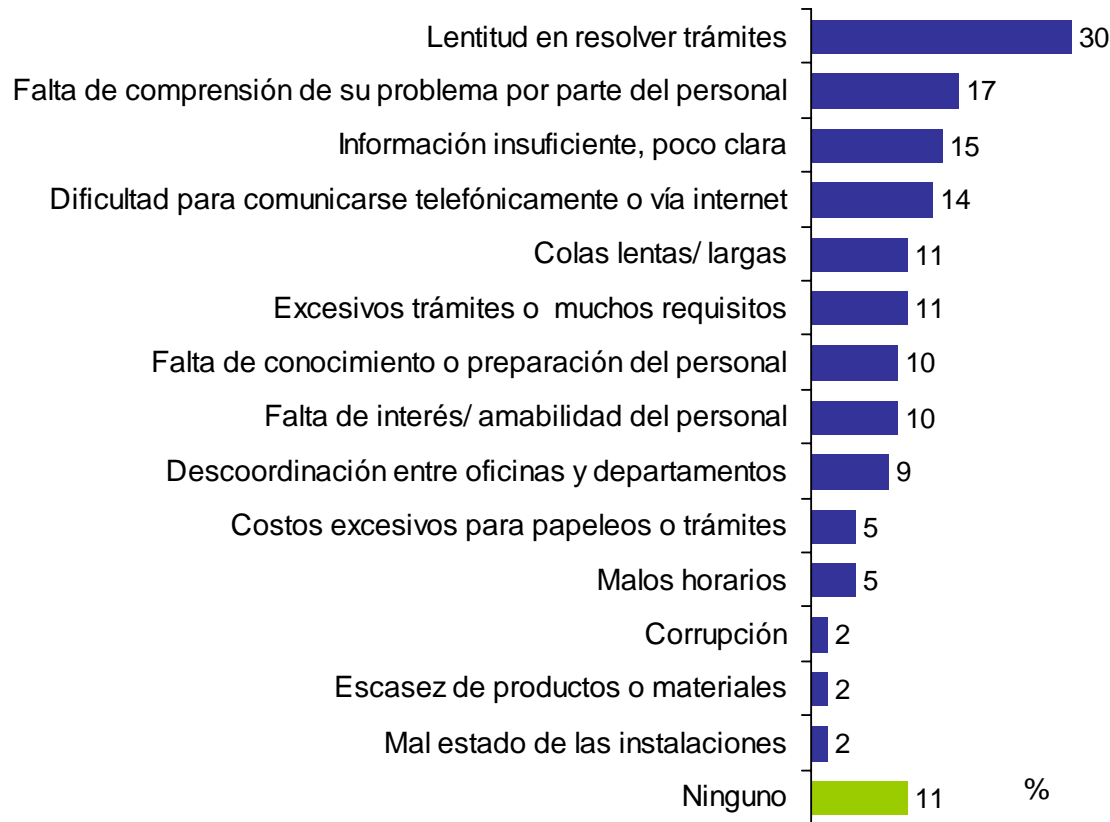
Aproximadamente, ¿cuánto tiempo en minutos tuvo que esperar antes de ser atendido?





Principales dificultades percibidas

¿Cuáles cree que son las principales dificultades que tienen los ciudadanos en Organismos Públicos?

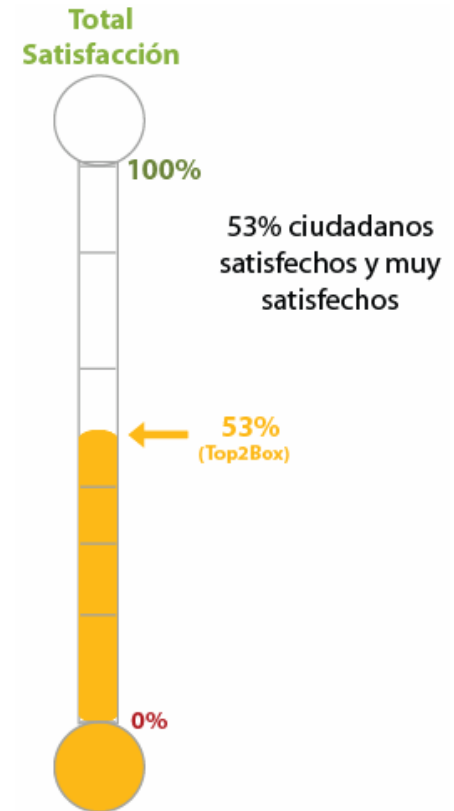
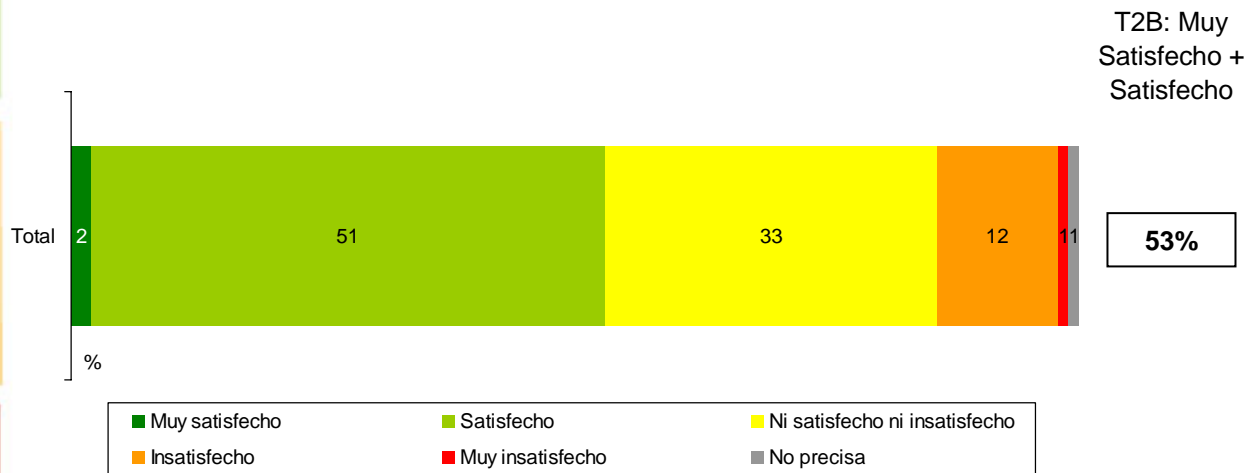


Base: Total de entrevistados (1500)



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



Base: Total de entrevistados (1500)



RankinCAD

Atención al Ciudadano

Para mejorar



1
PRE



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



Ubicación.
¿Dónde debo ir?



Obtención de formularios.
¿Necesito llenar algún formulario?



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

LA BUENA ATENCIÓN



Señalización



Ventilación



Limpieza



Iluminación

2 Ingreso

3 Sala de espera

4 Atención



5
POST



Seguridad.
Vigilancia interna y externa.



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



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



Nueve cambios de realidad

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





...ciudadanía
día a día!

www.ciudadanosaldia.org

© CAD 2008