



# RankinCAD

Atención al Ciudadano



## Municipios Provinciales (Capitales de Departamento)

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

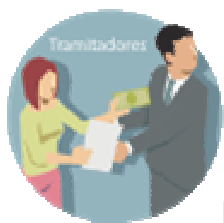
# Buscamos desterrar LA MALA ATENCIÓN

-  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.



## Principales resultados Municipios Provinciales

Avance de resultados: Lunes 30 de Junio, 2008



Puntaje

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 (Pto 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	291
24	Cusco	261
25	Ica	236

Municipalidades Provinciales  
(Capitales de Departamento)





# 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



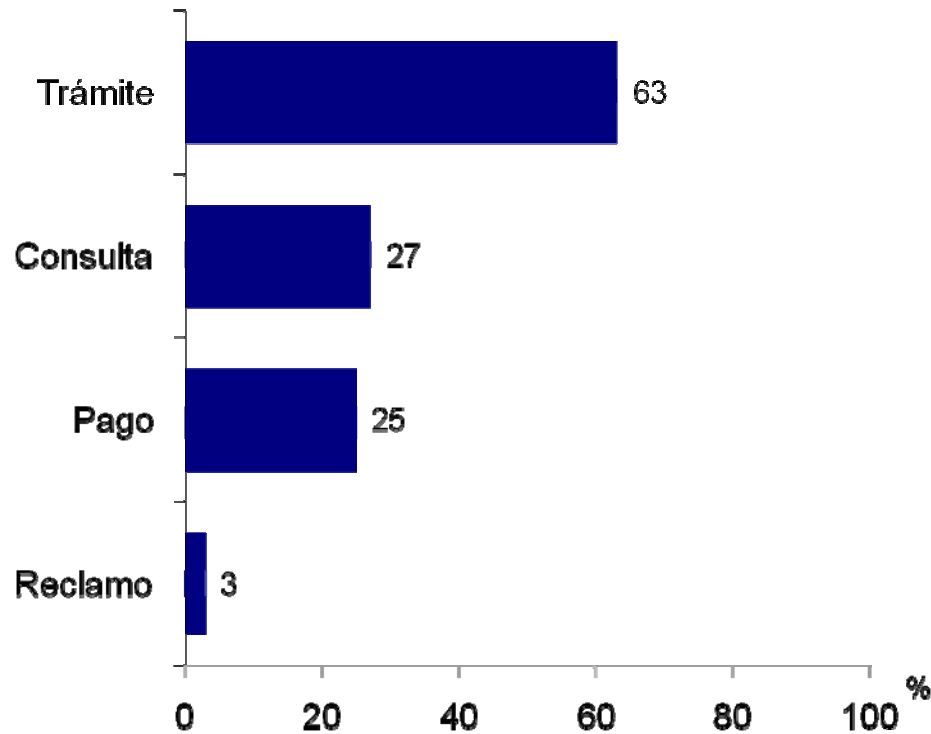
# ¿Qué le importa más a la gente?





# Sobre la gestión realizada

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

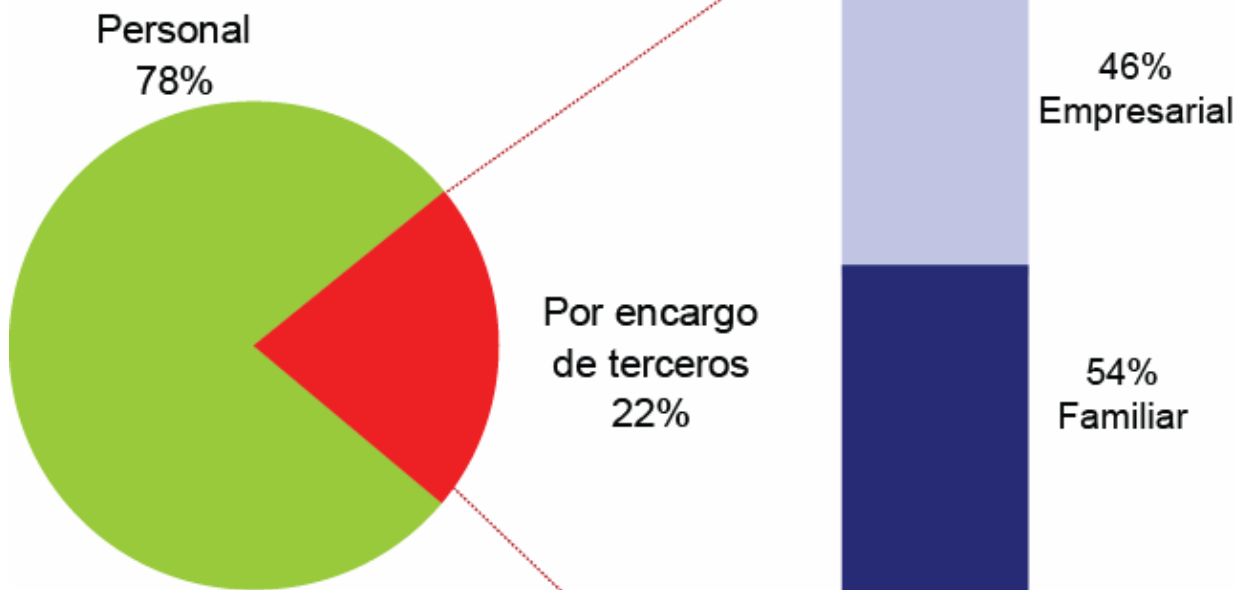


Base: Total de entrevistados (2500)



# Tipo de gestión realizada

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



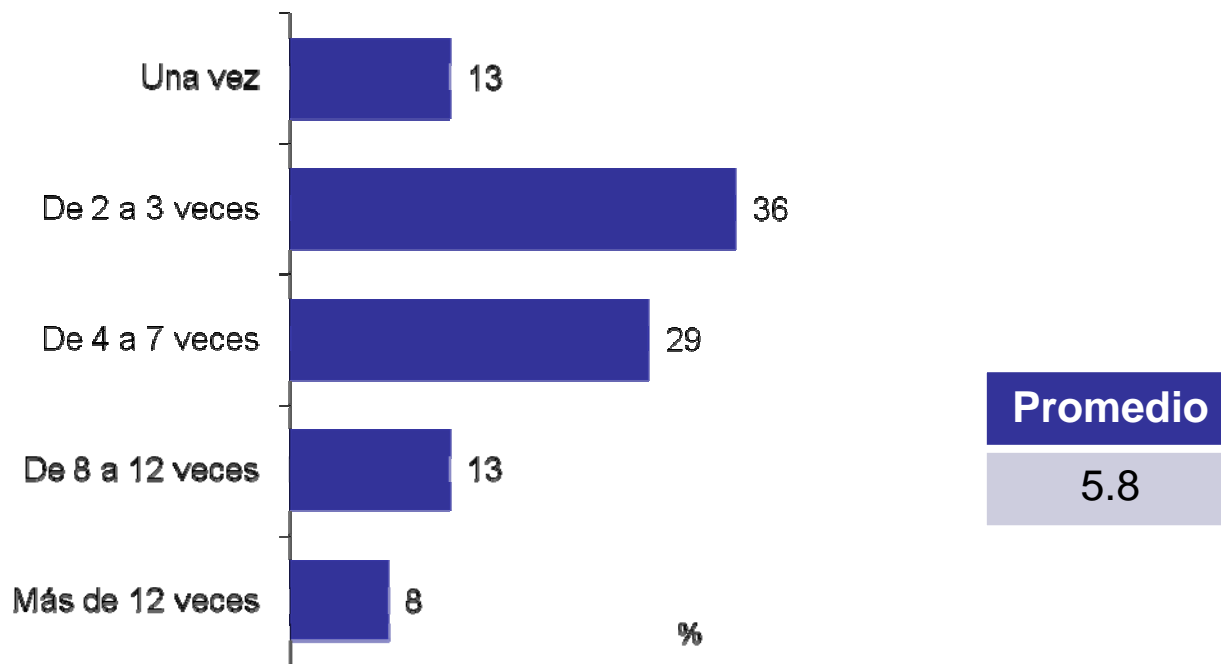
Base: Total de entrevistados que realizó una gestión por encargo de terceros (545)

Base: Total de entrevistados (2500)



# Frecuencia de visitas

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

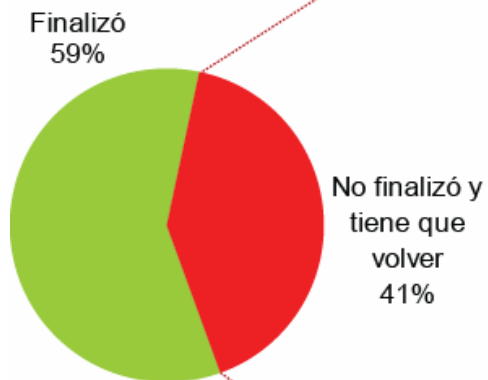


Base: Total de entrevistados (2500)



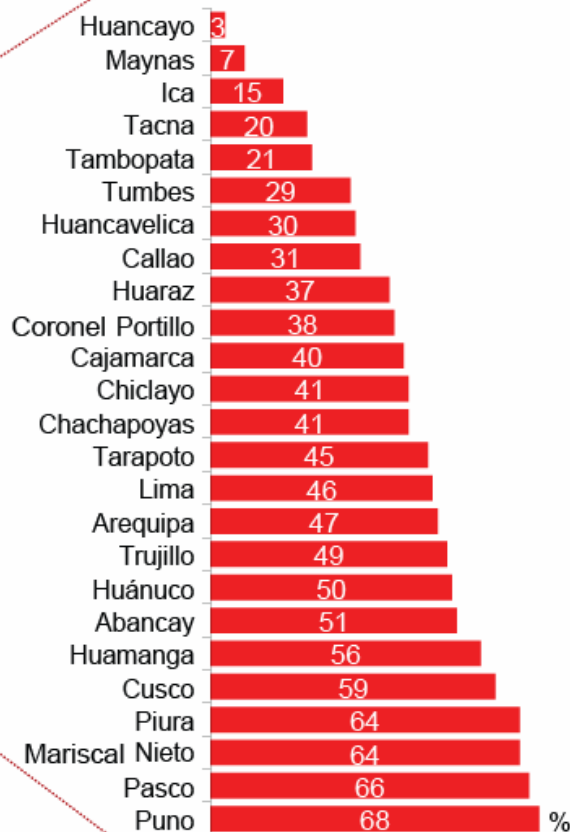
# Finalización de gestión realizada

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



Base: Total de entrevistados (2500)

Ciudadanos que no finalizaron su gestión y tienen que volver

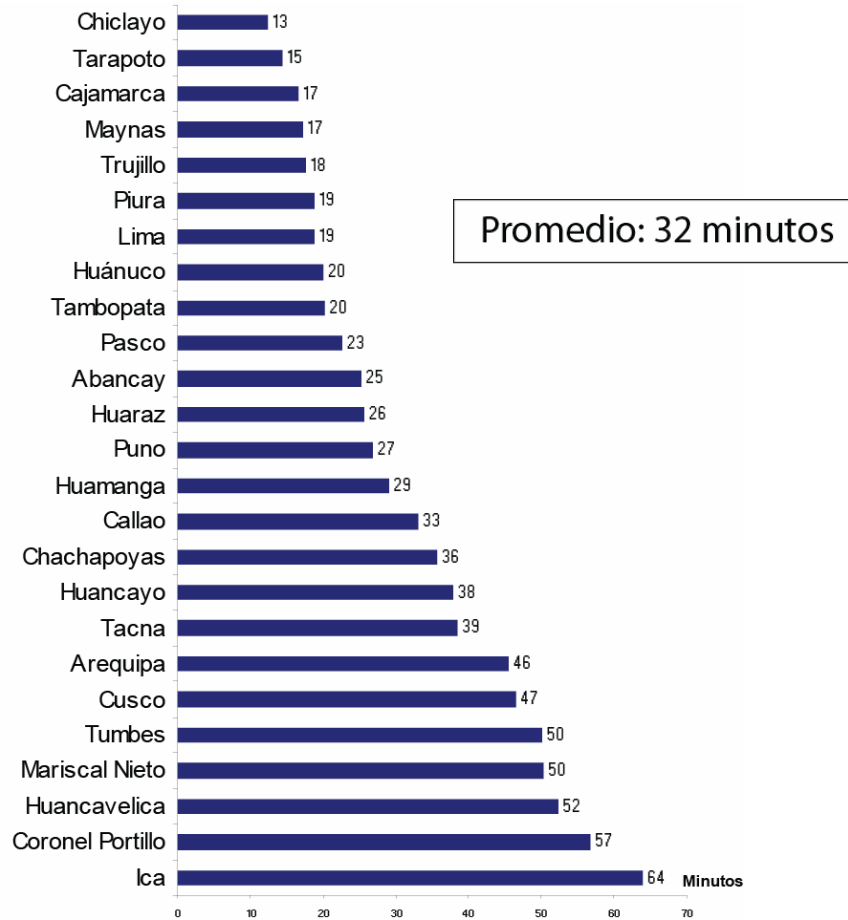


Base: Total de entrevistados (100 por región)



# Tiempo de espera

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



Base: Total de entrevistados (2500)



# Principales dificultades percibidas

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

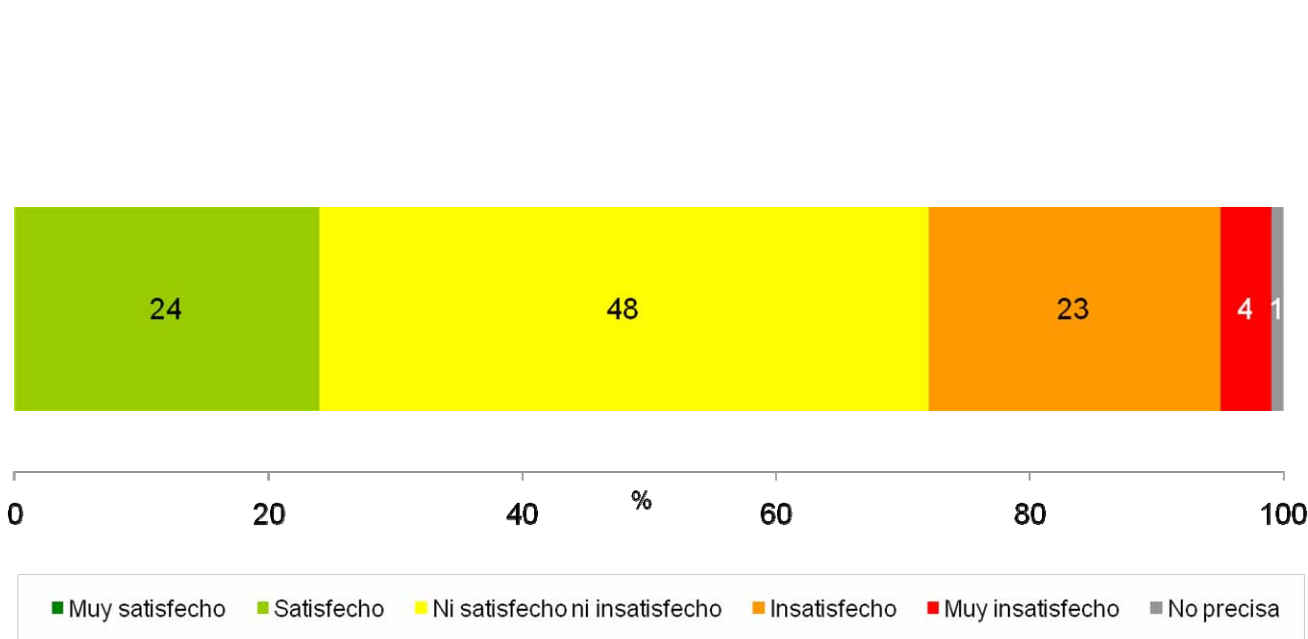


Base: Total de entrevistados (2500)



# 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 (2500)





# 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 lo 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?




© CAD Ciudadanos al Día

## 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 Municipalidades Provinciales:** Encuesta realizada a 2,500 personas atendidas en 25 Municipalidades Provinciales (Capitales de departamento) a nivel nacional entre marzo y abril del 2008. Los resultados tienen un margen de error de 2% 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.

### Mayor información

[www.ciudadanosaldia.org/rankincad](http://www.ciudadanosaldia.org/rankincad)

Te léfonos: (51-1) 440-2787 / 4402788

Te lefax: (51-1) 4228541

Email: [rankincad@ciudadanosaldia.org](mailto: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](http://www.ciudadanosaldia.org)