



RankinCAD

Atención al Ciudadano



Gobiernos Regionales

Avance de resultados
Lunes 9 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**

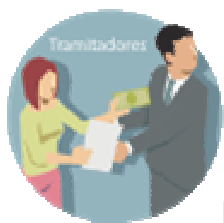
Buscamos desterrar LA MALA ATENCIÓN

-  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.



Gobiernos Regionales

	Puntaje
1 Amazonas	397
2 Lambayeque	381
3 Arequipa	365
4 Lima	357
5 San Martín	346
6 Callao	337
7 Huánuco	331
8 Ucayali	328
9 Cajamarca	328
10 Tacna	323
11 Piura	319
12 Loreto	314
13 Madre de Dios	307
14 Ancash	301
15 Ayacucho	299
16 Puno	297
17 Moquegua	294
18 Apurímac	294
19 Cusco	291
20 La Libertad	290
21 Junín	288
22 Ica	287
23 Pasco	284
24 Tumbes	265
25 Huancavelica	261



Ficha Técnica RankinCAD 2008: Encuesta realizada a 2,500 personas atendidas en los Gobiernos Regionales de 25 regiones del país entre los meses de 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 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

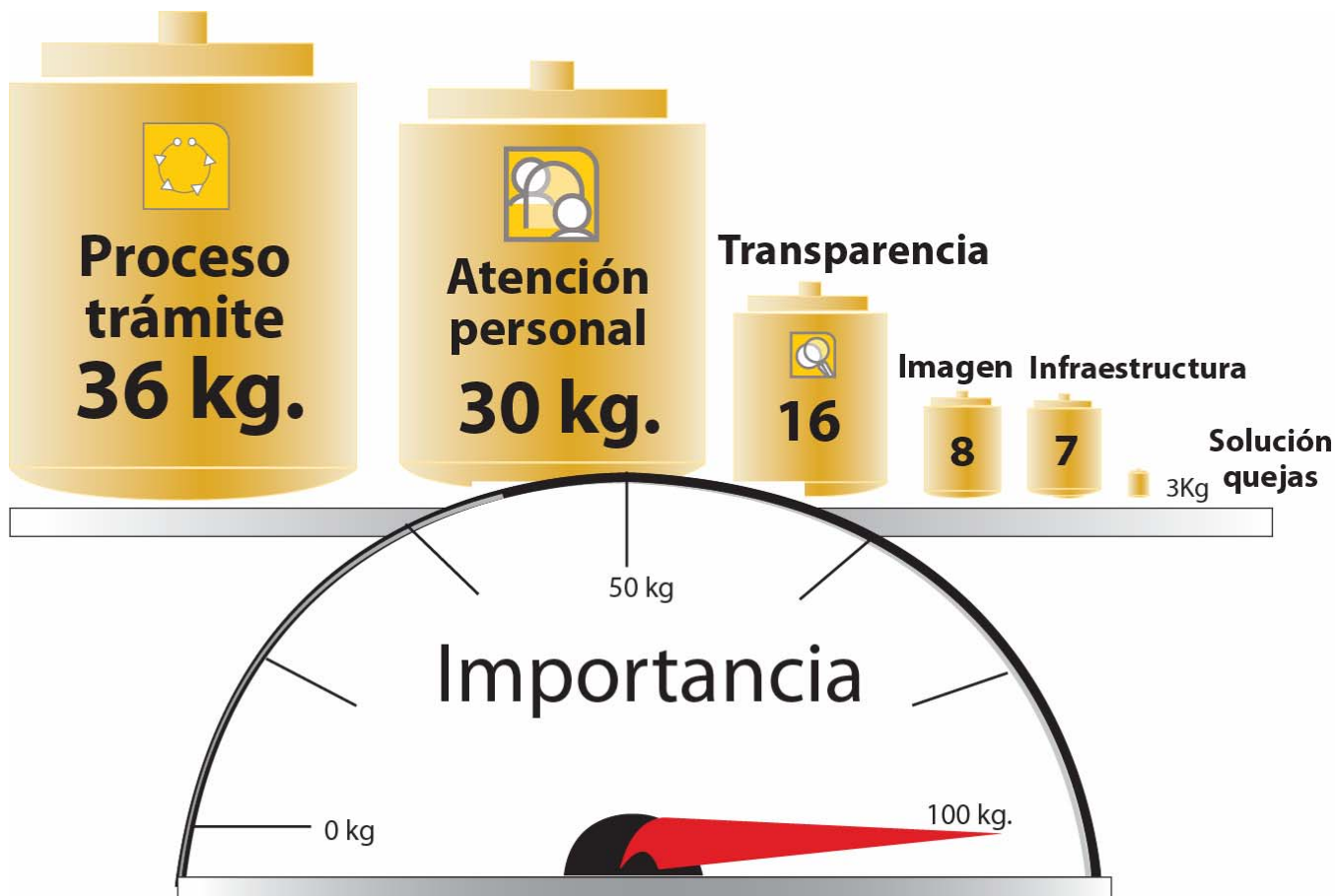



Imagen General

- Percepción general



¿Qué le importa más a la gente?





Ficha Técnica RankinCAD 2008 de atención en Gobiernos Regionales: Encuesta realizada a 2,500 personas atendidas en 25 Gobiernos Regionales 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, en exclusiva para CAD Ciudadanos al Día.

Mayor información

www.ciudadanosaldia.org/rankincad

Te léfonos: (51-1) 440-2787 / 4402788

Te lefax: (51-1) 4228541

Puedes visitarnos en:

Av. Alberto Alexander (ex Nicaragua) 2523

Lince, Lima - 14, Perú





...ciudadanía
día a día!

© CAD 2008

www.ciudadanosaldia.org