

Un Estado para el ciudadano

Lorena Dellepiane

Asistente senior de Investigación, Ipsos Public Affairs Perú

Mail: Lorena.dellepiane@ipsos.com

Hace unos días se aprobó la operación de endeudamiento externo entre el Estado peruano y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para llevar a cabo el proyecto de Mejora de Servicios a Ciudadanos y Empresas (El Peruano, 2018), cuyo fin principal es reducir los costos y tiempos de trámites estatales por parte de los ciudadanos, y así, elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía. Esta operación está enmarcada en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que busca construir un Estado orientado al ciudadano, a partir de las necesidades y derechos del mismo.



"Mejor llévame con el lobo, Caperucita."

Título: Caperucita Autor: Víctor Antonio Ynami País: Perú

El Estado tiene el deber de brindar atención y servicios de calidad, y orientar el Estado al ciudadano, es una forma de lograrlo. Conocer al ciudadano que interactúa con el Estado e identificar sus necesidades, permite focalizar y especializar los servicios y productos, no sólo prescindiendo de gastos innecesarios tanto para el Estado y el ciudadano, sino también optimizando el tiempo que ambos invierten en la realización de estos. Algunos cambios como la simplificación del lenguaje, el brindar fácil acceso a información y la extensión de horarios de atención, pueden impactar positivamente en la experiencia ciudadana. Por ejemplo, mientras que en promedio un latinoamericano invierte 5,3 horas en realizar un trámite, en países como Chile o Uruguay, países donde existen políticas activas de este tipo, una gestión o trámite requiere de 3,7 y 2,2 horas respectivamente (BID, 2018).

Este enfoque también tiene particular impacto en la población de menores ingresos pues es esta quien más necesita utilizar los servicios del Estado, y a quien los elevados costos de tiempo y recursos, así como la gran complejidad burocrática, afecta de manera potencial. Encuestas realizadas por Ipsos durante el último año (PCM 2017, Proética 2017) muestran que los ciudadanos de niveles socio económicos más bajos no solo se sienten menos informados, sino que perciben que las gestiones que realizan, pese a ser las mismas que en otros niveles socio económicos, son más complejas. Asimismo, el número de visitas que deben realizar para recibir información o realizar seguimiento es más elevado. Además, son quienes más se vieron en la necesidad de pagar sobornos o coimas para acceder a un servicio público de salud o educación durante el último año.

Por último, centrarse en el ciudadano también brinda beneficios tangibles para el Estado. Además de un ahorro significativo en tiempo y dinero, la legitimidad de las instituciones públicas estaría relacionada con la confianza que la población tiene en las mismas. Las últimas encuestas de satisfacción evidencian que cuanto más satisfecho está un ciudadano con el servicio o producto recibido, sus niveles de confianza en la institución, aumentan (BID 2016, PCM 2017, BID 2018). En el Perú, la institución con mayor nivel de confianza entre los ciudadanos es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), ya que 83% de ciudadanos declararon confiar en ella en el 2017 (Ipsos, 2017). No es coincidencia que sea una de las instituciones que ha priorizado la agilización y la simplificación de trámites para el ciudadano durante los últimos años.

Para mejorar la gestión estatal es necesario invertir recursos públicos y conocer la experiencia ciudadana. Los métodos para lograrlo son variados: existen técnicas cuantitativas como clientes incógnitos, encuestas de satisfacción, mapas de procesos, entre otros; así como técnicas cualitativas, como el citizen journey, que brinda una mirada global de la experiencia, identificando a las instituciones involucradas y los puntos de encantamiento y dolor de los usuarios. El conocer la experiencia ciudadana no solo asegura la optimización de recursos del Estado y la consolidación de una relación de confianza entre el ciudadano y las instituciones, sino una mejora en la calidad de vida de la población. Una situación donde todos los actores salen beneficiados.

Bibliografía

- BID. 2014, La Queja Como Energía Positiva: La experiencia del Concurso “el Peor trámite de mi vida” en Bolivia
- BID. 2016, Gobiernos que sirven. Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos
- BID. 2018. El fin del trámite eterno.
- IPSOS. 2017. ¿En qué instituciones confían los peruanos?
- Latinobarómetro. 2017. Encuesta Latinobarómetro.
- PCM. 2014. Segunda mesa de trabajo del concurso ‘El Trámite De Más’ logra mejorar 23 trámites en entidades públicas.
- PCM 2017. Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana
- Proética 2017. Décima Encuesta Nacional de Percepciones sobre Corrupción