



Programa
**Carta Compromiso
con el Ciudadano**

Serie de Investigaciones sobre Ciudadanía y Organismos Públicos

2004-2005



Gestión Pública
Subsecretaría de la Gestión Pública
JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS



Jefatura de
**GABINETE
DE MINISTROS**

Proyecto de
**Modernización
del Estado** ▶▶

BIRF 4423-AR

Publicación de la Subsecretaría de la Gestión Pública
Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión
Av. Roque Sáenz Peña 511, 7º piso, Oficina 704.
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
e-mail: participacion@sgp.gov.ar

Edición, corrección y composición general:
Unidad de Información y Comunicación
Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

Buenos Aires, mayo de 2006.

Presidente de la Nación

Dr. Néstor Carlos Kirchner

Jefe de Gabinete de Ministros

Dr. Alberto Angel Fernández

Subsecretario de la Gestión Pública

Dr. Juan Manuel Abal Medina

Directora de la Oficina Nacional de Innovación de Gestión

Arq. Carmen Porqueres de Sycz

Director de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión

Lic. Eduardo Halliburton

Director Nacional Alterno del

Proyecto de Modernización del Estado BIRF-4423 AR

Lic. Christian Asinelli

Producción

Unidad Sociedad Civil y Participación

Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

Coordinador Matías Triguboff

Antonia Canizo - Sergio De Piero - Esteban Font Guido

Marta Gaba - Mariano Montes

Editado por la Subsecretaría de la Gestión Pública

Prólogo	7
Presentación	9
Capítulo I:	
La consulta como herramienta de participación ciudadana	11
INTRODUCCIÓN	11
METODOLOGÍA	12
Modalidad de implementación de las investigaciones	12
Descripción de las herramientas de consulta utilizadas	14
Grupos focales	14
Encuestas	14
DESCRIPCIÓN DE LA TEMÁTICA ABORDADA EN LAS INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS Y CUALITATIVAS	16
CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
Capítulo II:	
Estudios cualitativos en seis organismos de la Administración Pública Nacional	21
BREVE CARACTERIZACIÓN DE LOS ORGANISMOS	23
1. Comité Federal de Radiodifusión (COMFER)	23
2. Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)	23
3. Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT)	24
4. Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT)	24
5. Superintendencia de Servicios de Salud (SSSalud)	25
6. Organismos Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA)	25
COMENTARIOS GENERALES ACERCA DE LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS CUALITATIVOS	26
I. Percepciones sobre el Estado	26
II. Visión general sobre el organismo y el marco regulatorio	27
III. Percepción y evaluación de los organismos de control	29
Conclusiones	30
Capítulo III:	
Encuestas de expectativa y satisfacción en base a la implementación de tarjetas de puntaje en seis organismos de la Administración Pública Nacional	33
ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (ANSES)	35
a. Introducción	35
b. Principales resultados	36

1. Encuesta en las Unidades de Atención e Información (UDAI) de todo el país	36
2. Encuesta sobre tramitación de jubilaciones y pensiones	39
3. Atención en Centros de pago	42
4. Evaluación global de la gestión de la ANSES contemplando las diferentes áreas estudiadas	46
INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (INPI)	48
a. Introducción	48
b. Principales resultados	49
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAPER)	52
a. Introducción	52
b. Principales resultados	53
b.1. Sede Avenida Jujuy (CAP 1)	53
b.2. Sede calle 25 de Mayo (CAP 2)	58
REGISTRO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE DE LA CAPITAL FEDERAL (RPI)	63
a. Introducción	63
b. Principales resultados	64
SERVICIO DE CONCILIACIÓN LABORAL OBLIGATORIA (SECLO)	68
a. Introducción	68
b. Principales resultados	68
DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES	74
a. Introducción	74
b. Principales resultados	75
1° ETAPA: Realización de 5 grupos focales	75
2° ETAPA: Encuestas de expectativa y satisfacción en base a la implementación de tarjetas de puntaje	77
Capítulo IV:	
Síntesis de los resultados de las encuestas	83
Anexos	
Cuestionarios y guías de pautas utilizados para las investigaciones	89
Cuestionario Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)	91
Guía de pautas Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT)	99

El gobierno del Presidente Kirchner trabaja con decisión en el fortalecimiento del Estado y la reconstrucción de sus lazos con la sociedad. Con este propósito se han creado nuevos canales de interacción y comunicación entre los distintos organismos de la Administración Pública y la ciudadanía.

Uno de ellos es el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. A través de él, desde la Subsecretaría de la Gestión Pública, iniciamos el desarrollo de nuevas herramientas que permitan incorporar la mirada del ciudadano en la implementación de las políticas públicas.

La Unidad Sociedad Civil y Participación es uno de los componentes de este Programa: su objetivo es brindar asistencia técnica y capacitación a los organismos que firman su Carta Compromiso, impulsando diversas herramientas de participación tales como el sistema de quejas y reclamos, audiencias públicas, foros, talleres y consejos consultivos.

Desde el año 2004 esta Unidad realiza, además, una serie de estudios cualitativos y cuantitativos orientados a relevar las expectativas y satisfacción de los ciudadanos respecto a los diferentes organismos, e incluyen la incorporación de tarjetas de puntaje que permiten valorar los diversos servicios brindados.

Esta publicación, que tengo el placer de prologar, sintetiza los resultados de todos los estudios realizados durante 2004 y 2005. Ellos reflejan una visible mejoría en la percepción que la ciudadanía tiene sobre la capacidad de gestión del Estado y su desempeño. Asimismo, los resultados permiten fortalecer este proceso dotando a los organismos de información relevante para la mejora continua de las políticas públicas.

Sin lugar a dudas estos trabajos que hoy damos a conocer constituyen un insumo de utilidad para implementar una forma de Auditoría Ciudadana que permita mejorar y ampliar la capacidad de respuesta del Estado para atender ordenadamente las demandas y expectativas del conjunto de la ciudadanía.

Esperamos sinceramente que esta publicación contribuya a difundir las distintas formas de participación ciudadana que esta Subsecretaría impulsa, colaborando así con la mejora de la gestión de la Administración Pública Nacional.



Dr. Juan Manuel Abal Medina
Subsecretario de la Gestión Pública

La Unidad Sociedad Civil y Participación (USC) fue creada en el marco del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC), con el objetivo de fomentar y estimular la relación entre la Administración Pública Nacional y los ciudadanos. La idea central de la Unidad consiste en brindar asistencia técnica a los organismos firmantes de la Carta Compromiso, en lo que hace a la implementación de herramientas que faciliten la participación de los ciudadanos en la definición de las políticas públicas. De esta manera, se propone establecer los mecanismos necesarios para que esta relación sea permanente y permita que los ciudadanos sean escuchados (cuando se elaboran los programas, se definen y diseñan los servicios, se establecen los niveles de calidad de la prestación y se evalúan los resultados), informados (con sencillez, claridad, y oportunamente) y reciban una respuesta o solución en el caso de que hubiera algún problema con el funcionamiento del organismo.

En este sentido, desde la Unidad Sociedad Civil y Participación del Programa se han comenzado a desarrollar una serie de investigaciones que permiten identificar, describir y analizar el nivel de satisfacción, expectativas y nuevas demandas que la ciudadanía tiene respecto de los organismos públicos nacionales. En consecuencia, se han impulsado, en una primera etapa, diversos instrumentos de consulta, los cuales se ajustan al tipo de relación y avance de cada organismo con su Carta Compromiso con el Ciudadano. Dicho nivel de compromiso del organismo se traduce en tres tipos de instancias de consulta.

La primera de ellas se dirige a organismos con un nivel de avance en la Carta aún incipiente, y por tal motivo, las técnicas utilizadas tienen por objetivo principal indagar acerca de la visión de los ciudadanos respecto a los atributos de calidad más valorados de los servicios que prestan dichas instituciones. Se trata, pues, de investigaciones de tipo cualitativo, en particular los denominados grupos focales y entrevistas en profundidad. La segunda instancia, refiere a organismos que ya han desarrollado de manera más amplia la Carta Compromiso, pero aún no han incorporado sus servicios de manera integral a la misma. En este caso, se recurre a las encuestas de satisfacción y expectativas, que permiten obtener una visión tanto general como específica respecto a los niveles de conocimiento, satisfacción y demandas de los ciudadanos en referencia a algunos servicios brindados por el organismo. Finalmente, y en referencia a organismos que ya han desarrollado su Carta en plenitud, incluyendo estándares que abordan de manera global a su gestión, se ha optado como instrumento de consulta por las denominadas tarjetas de puntaje, obtenidas a partir de la construcción de un índice de satisfacción.

La puesta en práctica de este tipo de instrumentos de consulta se encuentra asociada con la convicción de que resulta indispensable fomentar canales de participación directa de la ciudadanía en la gestión de las políticas públicas. Desde el punto de vista del ciudadano, su participación se vincula directamente con acciones de control del poder del Estado, de los actos del gobierno, de la gestión y del desempeño de las instituciones públicas e implican nuevas formas de canalizar demandas y reclamos, fortaleciendo sus derechos y garantías para el ejercicio de una ciudadanía plena. Desde la perspectiva de los organismos públicos, este tipo de participación les permite obtener información relevante para la toma de decisiones sobre diversos aspectos: necesidades y expectativas que debe cubrir, atributos de calidad de un servicio específico, cambios en la demanda, nivel de satisfacción, características de un grupo concreto de población, requerimientos de los usuarios directos y prioridades para la implementación de las mejoras.

La consulta a los ciudadanos con relación a los servicios que presta el Estado constituye, sin dudas, un instrumento significativo de participación. Por otra parte, la información que los usuarios brindan a través de dichos métodos de consulta y participación genera un conjunto de insumos necesarios a toda gestión para optimizar su funcionamiento y lograr altos índices de calidad en los servicios prestados. En este marco, desde la Unidad Sociedad Civil se busca que la implementación de esta serie de investigaciones genere las condiciones para la creación de un sistema integral de auditoría ciudadana como mecanismo de participación a través del cual la sociedad civil pueda tomar parte activamente en la gestión y el control de la administración pública nacional.

Para la implementación de las investigaciones aquí descriptas se ha contratado, mediante un proceso de licitación, a universidades, organizaciones de la sociedad civil y consultoras privadas buscando desarrollar capacidades de investigación dentro de estas instituciones en esta temática, mediante su vinculación con el Programa Carta Compromiso y con los organismos de la Administración Pública Nacional (APN).

En este trabajo presentamos los principales resultados de los estudios realizados en 12 organismos de la Administración Pública Nacional durante 2004/5. Dichos organismos son:

CONSULTA A LA CIUDADANÍA	
INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS	INVESTIGACIONES CUALITATIVAS
Registro Nacional de las Personas (RENAPER)	Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT)
Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal (RPI)	Ente Nacional de Regulación de la Electricidad (ENRE)
Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI)	Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT)
Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO)	Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA)
Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)	Superintendencia de Servicios de Salud (SSSALUD)
Dirección Nacional de Migraciones	Comité Federal de Radiodifusión (COMFER)

Las investigaciones realizadas en estos organismos han demostrado que la APN se encuentra en un proceso de transformación positiva en lo que hace a los niveles de atención al ciudadano y a la calidad de los servicios y productos brindados, orientando la gestión pública hacia la mejora continua.

Para una mejor comprensión del trabajo realizado, en el anexo metodológico se explican las principales características de las investigaciones y se adjunta un cuestionario modelo.

Presentamos entonces los resultados de estos trabajos, esperando que puedan servir como una fuente de fortalecimiento para los organismos y de conocimiento para la ciudadanía en general.

Unidad Sociedad Civil
Buenos Aires, mayo de 2006

La consulta como herramienta de participación ciudadana

INTRODUCCIÓN

La realización de estos estudios implicó un importante avance en el conocimiento sobre el desempeño de un gran número de organismos públicos, ya que no son comunes investigaciones de esta magnitud. En efecto, a lo largo del trabajo se obtuvo información de temas vitales sobre los que en muchos casos existía cierta incertidumbre respecto al modo en el que debían ser encarados para su mejor resolución. Sin embargo, por tratarse de investigaciones de gran tamaño, con universos marcadamente heterogéneos y con una participación activa de múltiples interlocutores, surgieron algunas cuestiones relevantes a considerar.

Como suele ocurrir en cualquier tipo de investigación sobre el desempeño general de una institución, esta implicó un fuerte desafío para las organizaciones, tanto por los resultados que se obtendrían, como por la utilidad de los mismos. En tal sentido, si bien en los organismos se vienen desarrollando, dentro del Programa Carta Compromiso, diferentes estudios orientados a relevar las expectativas y la satisfacción que tienen los ciudadanos respecto al funcionamiento y desempeño general de los mismos, en este caso el desafío fue aún mayor, dado que la consulta fue realizada por la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros, en forma conjunta con universidades, Ongs y consultoras privadas.

A medida que se avanzaba en la investigación se fue consolidando una fluida dinámica de trabajo que permitió ir sorteando los obstáculos que este tipo de desafíos suponen. La realización de reuniones previas, la elaboración conjunta de cuestionarios, la implementación del trabajo de campo y finalmente la presentación de resultados permitió ir avanzando en el involucramiento del personal del organismo en la investigación. Este compromiso se terminó de afianzar particularmente al recibir los informes finales, donde pudo apreciarse, por una parte, una gran cantidad de información útil para los organismos y, por la otra, los resultados altamente positivos que se obtuvieron en cuanto al desempeño.

Asimismo, en aquellas organizaciones donde se trabajó con metodología cualitativa, que pese a no tratarse de técnicas representativas, se caracterizan por permitir mayor profundidad en el análisis, los organismos quedaron conformes con los resultados, y muchos de ellos descubrieron en ese momento su potencialidad como herramienta de gestión.

Otro elemento relevante ha considerar se encuentra relacionado con la difusión de los resultados, específicamente con el manejo irresponsable que de ellos pueden hacer algunos sectores, tomando por ejemplo algunos aspectos negativos de manera aislada. Esta preocupación, si bien per-

maneció a lo largo de toda la investigación, pudo ser despejada a medida que los organismos asumieron un rol protagónico en la difusión de los resultados obtenidos.

Un segundo aspecto de relativa importancia está vinculado con las dificultades para consensuar las líneas de investigación, la magnitud del universo de usuarios de algunos organismos y la marcada heterogeneidad de públicos que concurren y servicios que se brindan. Ello se traduce en la dificultad, si no se cuenta con una participación muy activa de los organismos, para definir los objetivos de la investigación, su alcance y la metodología más adecuada para su implementación. Si bien no existe un mecanismo ideal para resolver este inconveniente, es recomendable que los aspectos metodológicos sean claramente definidos al inicio de la investigación conjuntamente con el personal del organismo involucrado, de manera tal de evitar discusiones técnicas en etapas donde deberían priorizarse aspectos relacionados con la implementación. Asimismo, el involucramiento temprano de los organismos no sólo mejora la definición de los objetivos generales y específicos, sino que principalmente incrementa la eficiencia del diseño muestral, evitando inconvenientes en la posterior puesta en práctica del estudio.

Finalmente, cabe señalar que, si bien en la mayoría de las instituciones analizadas la necesidad de que la ciudadanía participe en la gestión va cobrando cada vez mayor relevancia, la realización de esta serie de investigaciones colaboró en este proceso, desmistificando la idea de que en la población persiste una evaluación netamente negativa respecto al desempeño de éstas, en particular en lo que hace a la atención del personal. En otras palabras, los estudios contribuyeron a revertir el prejuicio que naturalmente existe en algunos casos (más aún en organizaciones con alta exposición mediática) respecto a la evaluación y calificación que los ciudadanos realizan de los productos y servicios prestados. De esta manera, estas investigaciones deberían servir como antecedente para que paulatinamente los organismos de la APN incorporen la consulta y participación de la ciudadanía como una parte integral de la gestión de calidad.

METODOLOGÍA

Modalidad de implementación de las investigaciones

En términos generales, la Unidad Sociedad Civil y Participación del Programa Carta Compromiso tiene como objetivo principal fomentar la participación de la ciudadanía en la gestión pública. Más específicamente, se trata de incentivar la relación entre la sociedad civil y los organismos del Estado Nacional que participan del Programa. Una de las tantas herramientas utilizadas para fortalecer dicha relación es la consulta a la ciudadanía a través de estudios cuantitativos (encuestas de expectativas, de satisfacción y construcción de índices de satisfacción) y cualitativos (grupos focales y entrevistas en profundidad). En este marco, además de la asistencia permanente que desde esta Unidad se le brinda a los organismos para que implementen estos instrumentos de participación, desde el año 2004 se vienen desarrollando consultas a la ciudadanía mediante la contratación de consultoras y universidades, las cuales cuentan con la infraestructura necesaria para realizar estudios de mayor envergadura y cobertura geográfica. A continuación se detalla la metodología de trabajo seguida por la Unidad Sociedad Civil y Participación con el fin de garantizar la mayor calidad y eficacia en la implementación de estos estudios.

En primer lugar, desde el Programa Carta Compromiso se realiza un seguimiento del grado de avance que tienen cada una de las Cartas firmadas por los distintos organismos, como así también el grado de desarrollo que tienen los distintos instrumentos de participación ciudadana implementados por cada uno de ellos. De este análisis riguroso, en el cual participan todos los

coordinadores y consultores del Programa, surge la definición de los organismos donde resulta adecuado implementar estas investigaciones.

Una vez seleccionados los organismos y habiendo tenido la aprobación y manifestación de interés de participar por parte de cada uno de ellos, la Unidad comienza a trabajar conjuntamente con estos para delinear los aspectos metodológicos que tendrán los estudios. En este sentido, las reuniones conjuntas de trabajo permiten identificar las áreas, servicios y productos del organismo que serán investigadas, los universos que serán consultados y las temáticas que serán abordadas. Definidos estos aspectos metodológicos, la Unidad procede a confeccionar un borrador de lo que posteriormente serán los términos de referencia con los que se convocará a las consultoras y universidades. Este borrador debe ser aprobado por los coordinadores y consultores del Programa, como así también por las autoridades máximas de cada uno de los organismos.

Una vez aprobados los criterios técnicos de cada investigación, se procede a realizar una convocatoria a consultoras privadas (para estudios de índole cualitativa) y a universidades y Ongs (para investigaciones cuantitativas) con el objeto de que presenten las propuestas técnicas y económicas para cada estudio. Para la selección de las entidades convocadas se solicita la presentación de antecedentes y demostración de capacidades para realizar investigaciones de estas características. Sobre estas presentaciones se realiza la selección de las 6 universidades o consultoras que obtuvieron mayor calificación y, sobre este listado, se desarrolla la posterior convocatoria y pedido de propuesta técnica y económica. En el caso de las investigaciones cualitativas analizadas en este trabajo, la consultora seleccionada fue LU-PAS, mientras que con las investigaciones cuantitativas las universidades elegidas fueron la Universidad Tres de Febrero/ Grupo Sophia y la Universidad Torcuato Di Tella/ Ipsos Mora y Araujo.

Habiéndose concluido la etapa de convocatoria, se realizan reuniones conjuntas donde participan autoridades de cada organismo, representantes de las entidades seleccionadas para realizar las tareas de campo y los consultores del Programa Carta Compromiso. En estas reuniones se terminan de definir los plazos de implementación de las investigaciones, así como los contenidos de los cuestionarios o guías de pautas y todos los aspectos específicos relacionados con los trabajos de campo. Esta etapa suele ser de las que más tiempo demanda, debido a que no se puede comenzar la recolección de los datos hasta que no se encuentran aprobados, por todas las partes involucradas, los cuestionarios y las guías de pautas y acordados todos los detalles de las tareas de campo (fecha para realizar las encuestas/ grupos, listados de ciudadanos a los que se encuestará/ convocará, autorizaciones para ingresar a los establecimientos, etc.).

La etapa de recolección de los datos (ya sea a través de encuestas o de grupos focales) es íntegramente realizada por la entidad contratada para tal fin, aunque su desarrollo se encuentra permanentemente supervisado por los consultores de la Unidad Sociedad Civil. Esta es la etapa donde mayor despliegue de recursos se realiza, teniendo en cuenta los alcances de las investigaciones y la desagregación de los universos relevados. En tal sentido, en este momento se requiere la mayor participación de las entidades contratadas.

La edición, codificación y carga de resultados queda a cargo de las universidades/ Ongs/ consultoras. Asimismo, el procesamiento y redacción del informe final también son elaborados por estas entidades, bajo la supervisión de la Unidad (especialmente en lo referido a los cruces de variables o análisis específicos que se requieren para cada estudio). Una vez aprobado el informe final por parte de los consultores del Programa Carta Compromiso y, especialmente, de la Unidad Sociedad Civil, se establece una fecha con el organismo involucrado para la presentación final de los resultados. Estas reuniones de presentación se realizan en las instalaciones de los organismos con el fin de facilitar la participación de la mayor cantidad de empleados posible.

Descripción de las herramientas de consulta utilizadas

Grupos focales

A continuación se describen los aspectos metodológicos centrales que caracterizan a investigaciones de índole cualitativa y, más específicamente, a los grupos focales¹.

Los grupos focales son técnicas que permiten identificar percepciones, sentimientos, creencias y maneras de pensar que los ciudadanos tienen con relación a determinados productos o servicios, o sobre los problemas o soluciones relacionados con ellos. En tal sentido, esta técnica suele ser aplicada para: a) interpretar datos cuantitativos previamente obtenidos; b) generar hipótesis que más tarde se pueden probar en estudios cuantitativos; c) identificar actitudes, percepciones y opiniones previas al desarrollo de cuestionarios y materiales audiovisuales; d) investigar impresiones, percepciones o reacciones a un nuevo concepto o innovación en fase de desarrollo inicial; e) estimular nuevas ideas e innovaciones.

Desde esta perspectiva, un grupo focal es, básicamente, una sesión informal en la que los participantes seleccionados, que representan a los ciudadanos, se reúnen para discutir y dar sus opiniones sobre un tema en particular propuesto por el investigador. Por consiguiente, el supuesto que sostiene a esta metodología es que la opinión de los participantes seleccionados refleja tendencias que pueden encontrarse en una población más amplia que ha pasado por experiencias similares o reúne características en uno, varios o todos los participantes del grupo. La técnica persigue el propósito de registrar cómo los participantes elaboran su realidad y experiencia. En tal sentido, esta modalidad de entrevista grupal es abierta aunque requiere de cierta estructuración y direccionamiento de la conversación, para que puedan surgir los temas de interés que motivaron la consulta.

Según sea el objetivo de la investigación, los participantes de los grupos focales seleccionados por el organismo pueden tener características heterogéneas u homogéneas. Además, sus miembros pueden ser seleccionados al azar o ser grupos conformados con personas que por distintos motivos, revisten un interés especial para la organización. En general, suele trabajarse con grupos reducidos de personas (entre 7 y 12 integrantes).

Encuestas

La encuesta es un diseño o estrategia general no experimental que permite contrastar las hipótesis de investigación con información sobre características de poblaciones completas de personas, obtenida a través de muestras; empleando para la recolección de datos, procedimientos estandarizados de interrogación. En efecto, la encuesta es una de las formas más generalmente utilizadas para indagar sobre las características principales de determinado segmento poblacional y/o para conocer las opiniones, experiencias y expectativas de grupos de personas. Esta técnica permite recabar una serie de datos en un amplio número de casos.

La encuesta supone el seguimiento de un procedimiento que se inicia con el diseño (formulación de los objetivos e interrogantes, elección de opciones metodológicas) y continúa con la operacionalización de las dimensiones y variables bajo indagación, a partir de su traducción en un cuestionario o guía de preguntas, la construcción de muestras -en el caso en que se decida guardar representatividad estadística-, la administración del cuestionario por diversas vías, el procesamiento y análisis de la información, resultados y, principalmente, la utilización de estos para influir en la toma de decisiones sobre el aspecto que se ha consultado.

1. La descripción de las características de cada uno de los instrumentos de consulta fue realizada en base a lo expuesto en el “*Manual de Participación Ciudadana en la Administración Pública*” del Programa Carta Compromiso y al libro “*Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad*” de Rut Vieytes (Editorial de las Ciencias. Buenos Aires, 2004). Se recomienda su lectura para una mayor precisión sobre estos instrumentos.

Entre las ventajas y desventajas de la utilización de encuestas como método de consulta se encuentran:

- Ventajas

- a) Proporciona un conocimiento de primera mano de la realidad y contribuye a realizar mediciones precisas.
- b) Permite investigar grandes poblaciones, obteniendo datos de las mismas –como por ejemplo, habitantes de una localidad, segmentos de consumidores, empleados de grandes organismos- que pueden ser estudiados accediendo a pequeñas muestras representativas con excelentes niveles de exactitud, dentro de los márgenes propios del error de muestreo.
- c) Recurre al lenguaje para explicitar información sobre temas abstractos o complejos que no se desprenden solamente por la observación de actitudes. En tal sentido, se pueden obtener por este medio, declaraciones sobre los fines, razones y propósitos –aun en el estilo cerrado que ofrece un estudio cuantitativo- de imposible acceso por observación de conductas.

- Desventajas

- a) No permite profundizar el conocimiento, en tanto, ofrece únicamente información extensiva, lo cual a fuerza de ser su mayor virtud, constituye a la par su mayor desventaja para quienes persiguen la búsqueda de información intensiva (como es el caso de los grupos focales). Tiene un costo importante en recursos humanos y económicos.

Existen varios tipos de encuestas, las cuales se describen a continuación:

Encuestas de expectativas: indagan sobre lo que el ciudadano necesita y espera del servicio (la calidad esperada).

Encuestas de satisfacción: mide la opinión sobre el servicio recibido y relevan la experiencia del ciudadano durante la prestación. La satisfacción se define como la coincidencia entre la valoración que los ciudadanos hacen de un servicio (percepción) y su opinión sobre lo que este debería brindarle (expectativa).

Encuestas de expectativas y satisfacción en base a la implementación de tarjetas de puntaje: consiste en la administración de encuestas a los ciudadanos de determinados servicios en la que se indaga sobre una serie de temas que, posteriormente, se traducen en un “puntaje” que permite calificar el desempeño del organismo desde las experiencias concretas de los ciudadanos. En esta calificación (obtenida a nivel de atributo, servicio y organismo en general) reside su novedad y es lo que la distingue de las encuestas de satisfacción tradicionales. De esta manera, a partir de los puntajes obtenidos en las dimensiones y atributos analizada se puede realizar una calificación final de cada servicio. Este tipo de encuestas fueron las utilizadas en las investigaciones aquí analizadas.

En la serie de investigaciones que se detallan en este documento se implementaron tanto encuestas personales, como telefónicas:

Encuestas personales: estas encuestas implican formular preguntas directas cara a cara a una muestra de personas. Este tipo de instrumentos otorga una mayor flexibilidad en la obtención de la información, ya que permite gran libertad en cuanto al formato y la longitud del instrumento. Por otro lado, la interacción directa facilita la comprensión de las preguntas, permite aclararlas e introducir variantes (mostrar objetos o fotografías) que otro tipo de encuestas no permite.

Encuestas telefónicas: implican el contacto telefónico con una muestra de encuestados seleccionados entre una población con ciertas características previamente acordadas. La accesibilidad mutua permite aclarar preguntas, realizar sondeos y acotar la extensión del instrumento cuando el entrevistado se muestra cansado.

DESCRIPCIÓN DE LA TEMÁTICA ABORDADA EN LAS INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS Y CUALITATIVAS

A continuación se detallan las dimensiones básicas que fueron contempladas durante las investigaciones. Las mismas constituyen el núcleo central sobre el cual se diseñaron los cuestionarios y las guías de pautas, aunque las características específicas de cada organismo determinó, su reformulación parcial.

1. Información sobre el organismo (*componente Información y Comunicación*)

- ◆ Identificar grado de conocimiento sobre el organismo en general.
- ◆ Describir y analizar grado de conocimiento sobre los distintos servicios que brinda dicho organismo.
- ◆ Identificar grado de conocimiento sobre los derechos y obligaciones que el ciudadano tiene frente al organismo.
- ◆ Identificar canales de información internos (página web, folletos, señalética, estática, personal) y externos al organismo a través de los cuales el ciudadano accedió a la información sobre la existencia del organismo y su función.
- ◆ Identificar y analizar a través de qué canales de información *internos* el ciudadano accedió a la siguiente información:
 1. *Servicios que brinda el organismo.*
 2. *Mecanismos y requisitos para vincularse con el organismo y acceder al servicio /producto solicitado.*
 3. *Lugares y horarios para realizar los trámites.*
 4. *Trámites necesarios para obtener el servicio/ producto.*
 5. *Plazos administrativos necesarios entre cada una de las etapas.*
 6. *Aranceles y otros costos que implican la obtención del servicio/ producto que brinda el organismo.*
 7. *Novedades en la prestación del servicio / producto.*
- ◆ Identificar y analizar si la información brindada por cada uno de los canales internos del organismo fue accesible, clara, completa y útil para el ciudadano.
- ◆ Describir y analizar expectativas de los ciudadanos respecto a cuales deberían ser los canales adecuados para difundir la información del organismo.
- ◆ Identificar y describir expectativas respecto a tipo de información que resulta más útil a los fines de interactuar con el organismo.

2. Atención en los puntos de contacto (*componente Atención al Público*)

2.1. Recursos Humanos

- ◆ Identificar grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos vinculados a la atención del personal :
 - Capacidad técnica y profesional
 - Seriedad en el trato
 - Amabilidad
 - Contención al ciudadano
- ◆ Describir y evaluar cuáles son para los ciudadanos los aspectos más valorados, en términos de importancia, de la atención del personal.
- ◆ Establecer cuáles son las expectativas de los ciudadanos respecto a cómo debería ser el trato del personal y cuáles sus capacidades técnicas y profesionales.

- ◆ Identificar y analizar el grado de satisfacción del ciudadano con relación al tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (durante todo el proceso).
- ◆ Identificar expectativas (reales) respecto a tiempos de espera para ser atendido por el personal en el organismo.
- ◆ Establecer principal aspecto que según los ciudadanos debe ser mejorado en relación a la atención de los recursos humanos del organismo (tanto en términos de capacidad como de trato y tiempo de espera).

2.2 Infraestructura

- ◆ Describir y evaluar grado de satisfacción con los aspectos más generales de la infraestructura del organismo (disposición y cantidad de puertas, ventanillas, mostradores, baños, asientos y ventanas, etc.)
- ◆ Identificar orden de prioridades dado por los ciudadanos en relación a cuestiones más generales de la infraestructura que deberían ser mejorados por el organismo.
- ◆ Analizar grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los diversos aspectos específicos vinculados con la higiene, luminosidad y ventilación de los establecimientos donde funciona el organismo.
- ◆ Establecer orden de importancia que posee para el ciudadano cada uno de dichos elementos (higiene, ventilación, luminosidad).
- ◆ Describir expectativas respecto a cuáles son los problemas de infraestructura (sean estos generales o específicos) que deben ser solucionados con mayor urgencia.

3. Calidad del servicio/producto *(componente Estándares de calidad de servicios esenciales)*

- ◆ Identificar y analizar tiempo que demandó la gestión de todo el trámite para la obtención del servicio/producto (desde que lo inicio hasta que lo completo).
- ◆ Evaluar grado de satisfacción respecto a los plazos que demando la obtención del servicio/ producto.
- ◆ Establecer expectativas en relación al plazo que debería demandar la obtención del servicio/ producto.
- ◆ Identificar, describir y analizar grado de satisfacción con relación a la calidad final del servicio/ producto obtenido (este aspecto debe ser adaptado y operacionalizado de acuerdo a las características del servicio/ producto de que se trate).
- ◆ Analizar expectativas respecto a como debería ser la calidad del servicio/producto final obtenido
- ◆ Describir grado de satisfacción general con el desempeño del organismo.
- ◆ Identificar, describir y establecer prioridades respecto a elementos del desempeño del organismo que deberían ser mejorados.

4. Participación ciudadana *(componente Participación Ciudadana)*

- ◆ Identificar y describir el nivel de conocimiento que el ciudadano posee respecto a la existencia de instancias de participación ciudadana en el organismo (ya sea a través del sistema de reclamos y sugerencias, de instancias de participación en la gestión vía organizaciones de la sociedad vinculadas al organismo, encuestas en la página web, audiencias públicas, etc.)
- ◆ Establecer la valoración que el ciudadano realiza (en términos de importancia y/o utilidad) de cada una de dichas instancias de participación.
- ◆ Identificar grado de interés del ciudadano en participar en la mejora de la gestión a través de alguna de dichas instancias de participación.
- ◆ Analizar y evaluar la aparición de nuevas herramientas de participación ciudadana, a partir de futuros proyectos de los propios organismos o de la sugerencia espontánea de los entrevistados.

5. Perfil del entrevistado

- ◆ Este aspecto se refiere específicamente a investigaciones cuantitativas y varía según las características del universo encuestado en cada organismo. Sin embargo, a continuación se detallan elementos que no deben estar ausentes en la población estudiada, al momento de construir las herramientas para la recolección de los datos:

Ciudadanos en general

- *Edad*
- *Sexo*
- *Nivel educativo*
- *Situación ocupacional y tipo de ocupación (en los casos que corresponda)*
- *Posesión de bienes*

Los últimos 3 elementos buscan recolectar los datos necesarios para la construcción de un perfil socioeconómico básico del entrevistado.

CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto a los resultados más importantes de los estudios el primer punto a destacar es la buena evaluación que la ciudadanía realiza acerca de la atención brindada por el personal, convirtiéndose en el aspecto mejor evaluado. Dentro de este ítem resulta claro que los organismos analizados han logrado mejorar considerablemente la atención prestada a los ciudadanos. En tal sentido, los aspectos más valorados han sido la amabilidad y la capacidad técnica y profesional del personal. Esta calificación, semejante en el conjunto de los organismos, tiene un especial valor ya que pone en cuestión la imagen del empleado público “no calificado” y que “maltrata” a los ciudadanos que concurren a los organismos. Por tal motivo, el hecho de que la amabilidad y la capacidad en el desarrollo de la tarea sean las características mejor evaluadas demuestra que, desde la Administración Pública Nacional se están haciendo los esfuerzos necesarios para construir una nueva relación entre los ciudadanos y el Estado. Esto implica el respeto por los derechos de la ciudadanía, al mismo tiempo que se revaloriza el rol del empleado público.

Cabe resaltar que en términos generales, la imagen global de los organismos también tiene una evaluación muy positiva por parte de la mayoría de la ciudadanía. Este es otro aspecto donde los porcentajes son semejantes y en alza. En tal sentido, ninguno de los organismos relevados presentó una evaluación positiva menor al 70% y la gran mayoría de estos obtuvo un índice de satisfacción por encima de los 7 puntos. Estos niveles de satisfacción, superiores en muchos casos a los que se observan en el sector privado, refuerzan la idea de un Estado encaminado hacia la mejora continua de la calidad en la prestación de productos y servicios. Paralelamente, un aspecto importante que debe tenerse en cuenta con relación a la satisfacción global es que se verifica que quienes tienen mayor experiencia de contacto con los organismos, expresan a su vez una mejor valoración de los mismos. Esta situación, que también se repitió en los estudios cualitativos sobre los entes de control, resulta muy importante dado que la mejor evaluación proviene de informantes calificados, es decir, de aquellos que construyeron su imagen a partir del conocimiento de la labor concreta del organismo. Pero, a su vez, el hecho de que la evaluación negativa se incremente entre los que tuvieron menor contacto con el organismo expresa que en la opinión pública persiste cierta imagen distorsionada del funcionamiento de la Administración Pública Nacional, lo cual obliga a volver a pensar la necesidad de que el Estado Nación encaré nuevas políticas de comunicación que permitan revertir dicha situación.

Específicamente, sobre los canales de comunicación, si bien es, en general, buena y completa para quienes la obtienen (materiales de difusión, mesa de entradas, afiches, página web, etc), es limitada en el alcance. En este sentido debería mejorarse las campañas de difusión masiva orientadas al público en general. En el caso de los grupos focales aparecieron reclamos en cuanto al desconocimiento de la regulación de los servicios y las actividades y sanciones que los entes de control y fiscalización realizan.

Como hemos sostenido anteriormente, las encuestas son fundamentalmente una herramienta que debe servir para incrementar los procesos de mejora de los organismos. En esta dirección los estudios muestran áreas, además de la señalada sobre información y comunicación, que revelan la necesidad de prestar mayor atención a las mismas. La primera que podríamos mencionar y común a buena parte de los organismos tiene que ver con algunas cuestiones de infraestructura. El tema apareció nombrado en el SECCO, el INPI y en algunos casos de la ANSES (vinculado principalmente a la cantidad de asientos disponibles en los centros de pago y en las Udai). La infraestructura, cuando hace a la falta de espacio, no siempre es un tema sencillo de resolver (muchas veces por razones presupuestarias), que de agravarse puede interferir negativamente en el desarrollo del organismo. Algo semejante puede decirse de los también mencionados cuello de botella que se producen en la atención telefónica.

El segundo elemento lo constituye la cuestión de los tiempos de espera tanto para ser atendido, como en la realización global del trámite. En cuanto al tiempo de espera para la atención, si bien en general el público expresa un positivo grado de satisfacción, en varios casos no se cumple con los compromisos expresados en la Carta, y en algunas instancias, aunque de manera poco significativa, es la propia ciudadanía la que manifiesta disconformidad. Parece necesario establecer los motivos de estas demoras que pueden ser múltiples: falta de personal, retraso tecnológico, reingeniería de trámites, etc. y que dependen de la estructura y desarrollo de cada organismo.

En cuanto al tiempo global del trámite, que en términos generales es considerado satisfactorio, también aparecen algunos problemas serios, como en el RENAPER, sede 25 de Mayo y requerimientos de optimización (luces amarillas) en otros organismos indicando la necesidad de replantear metodologías de trabajo que faciliten la ejecución de los distintos procesos, en particular cuando no se cumple con los parámetros expresados en la Carta Compromiso firmada.

Sobre el funcionamiento de los entes de regulación se expresó la necesidad de una mayor presencia del Estado en la regulación de los servicios públicos y en la defensa de los derechos de los ciudadanos de dos formas diferentes. Por un lado, los sectores de mayor formación y nivel adquisitivo, que conocían el funcionamiento de los organismos y sus atribuciones, orientaron sus reclamos hacia la renegociación de los contratos con las empresas de servicios públicos y la reforma del sistema normativo de regulación. Por otro lado, los sectores de menor ingreso reclamaron al Estado que garanticen una buena prestación de los servicios públicos: tensión eléctrica correcta, transporte en buenas condiciones, etc.

Por último, no debe dejar de destacarse que, en la mayoría de los organismos, los datos observados en las investigaciones pusieron de manifiesto una nueva etapa en la Administración Pública Nacional, denotando una orientación hacia mejores prácticas para implementar sus servicios. En el marco de la propuesta del Programa Carta Compromiso, podemos observar en los diferentes organismos que adhirieron a la misma, el desarrollo de un proceso de gestión de calidad comprometida con la mejora continua y el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía.

Estudios cualitativos en seis organismos de la Administración Pública Nacional

En este capítulo se presentan los resultados de los estudios cualitativos realizados en 6 organismos de la Administración Pública Nacional: Comité Nacional de Radiodifusión (COMFER), Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT), Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), Superintendencia de Servicios de Salud (SSSalud) y Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA). Al respecto, cabe destacar que en la actualidad la Unidad Sociedad Civil y Participación se encuentra realizando investigaciones cualitativas en otros ocho organismos con el objetivo de terminar de relevar información en la totalidad de los organismos de control de la APN.

Las técnicas utilizadas en las investigaciones aquí descritas tienen por objetivo principal indagar acerca de la visión de los ciudadanos respecto a la misión y objetivos a cumplir por los organismos y a los atributos de calidad más valorados de sus servicios. En este sentido, si bien en cada organismo el estudio indagó sobre aspectos particulares, todos los trabajos buscaron recabar información sobre cuatro ejes principales:

- ◆ Imagen y análisis sobre el rol del Estado en temas de regulación. Percepción general sobre el marco regulatorio en la Argentina.
- ◆ Conocimiento sobre el organismo y principales vías de información utilizados.
- ◆ Evaluación sobre el desempeño y funcionamiento general del organismo.
- ◆ Existencia de problemáticas específicas, determinación de expectativas, nuevas demandas y formas adecuadas para satisfacerlas.

Dado el tipo de información que se buscaba obtener, se optó por la utilización de herramientas de tipo cualitativas, tales como: grupos focales y entrevistas en profundidad, demostrando un interés temático y sustantivo, más que estadístico o representativo.

Estas herramientas cualitativas, como lo hemos señalado anteriormente, poseen las siguientes ventajas:

- a) Capturar el sentido subyacente (opiniones, discursos, percepciones), aquello que estructura lo que decimos acerca de lo que hacemos.

b) Una exploración, elaboración y sistematización de la significación de un fenómeno determinado.

c) La representación social de un tema o problema delimitado.

En este tipo de dinámicas grupales, la información se ve enriquecida por el intercambio entre los miembros, obteniéndose así un material que, si bien no puede ser considerado representativo del universo total, ofrece posibilidades de profundizar sobre situaciones puntuales al permitir una lectura de lo manifiesto y de lo latente.

En las próximas páginas presentaremos las conclusiones más importantes de los 23 grupos focales realizados, según se detalla a continuación:

ORGANISMO	CANTIDAD DE GRUPOS	UNIVERSO
SSSalud	1 grupo	- Informantes calificados
ANMAT	6 grupos (2 grupos fueron reemplazados por 10 entrevistas en profundidad)	- laboratorios elaboradores de medicamentos (5 entrevistas) - laboratorios elaboradores de alimentos (5 entrevistas) - Ciudadanos en general (2 grupos) - Informantes calificados vinculados al área de salud - profesionales / organizaciones (2 grupos)
COMFER	2 grupos	- Ciudadanos en general
ORSNA	2 grupos	- Usuarios que realizaron reclamos en el ORSNA
ENRE	6 grupos	- Ciudadanos nivel socioeconómico medio/alto usuarios de EDENOR - Ciudadanos nivel socioeconómico medio/bajo usuarios de EDESUR - Ciudadanos nivel socioeconómico medio/bajo usuarios de EDENOR - Ciudadanos nivel socioeconómico medio/bajo usuarios de EDESUR - Ciudadanos reclamantes EDESUR - Ciudadanos reclamantes EDENOR
CNRT	6 grupos	- Usuarios de servicio ferroviario (2 grupos) - Usuarios de servicio de colectivos urbanos (2 grupos) - Usuarios de transporte colectivo (reclamantes) - Usuarios de transporte ferroviario (reclamantes)

BREVE CARACTERIZACIÓN DE LOS ORGANISMOS

1. Comité Federal de Radiodifusión (COMFER)

Misión:

Regular y administrar el espacio radioeléctrico destinado a la radiodifusión, así como fiscalizar sus emisiones.

Objetivos:

- ◆ Promocionar y desarrollar el Sistema Básico de Radiodifusión.
- ◆ Fijar y aplicar políticas relacionadas con los sistemas de radiodifusión
- ◆ Entender en la elaboración, actualización y ejecución del Plan Nacional de Radiodifusión
- ◆ Registrar y supervisar la programación.
- ◆ Fiscalizar el contenido de las emisiones.
- ◆ Establecer normas específicas.
- ◆ Verificar el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas.
- ◆ Colaborar, desde el Instituto Superior de Estudios Radiofónicos (ISER), en la formación de profesionales especializados para la operación de servicios de radiodifusión.
- ◆ Registrar y habilitar al personal técnico de la radiodifusión.

Los **destinatarios** de los servicios del organismo son los usuarios de los medios de radiodifusión; los licenciarios, las agencias de publicidad, los estudiantes del ISER y la comunidad en general.

2. Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)

Misión:

El Ente Nacional Regulador de la Electricidad es un organismo autárquico en el ámbito de la Secretaría de Energía del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, con plena capacidad jurídica en los ámbitos del derecho público y privado, cuya misión es velar por el cumplimiento del nuevo marco regulatorio eléctrico que establece la Ley 24.065 sancionada el 19-12-1991. Tiene jurisdicción en el área de la concesión de la distribución de la ex empresa de Servicios Eléctricos del Gran Buenos Aires (SEGBA) y a nivel nacional, en el transporte y la generación de energía eléctrica.

Objetivos:

- ◆ Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios.
- ◆ Promover la operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios e instalación del transporte y la distribución de electricidad.
- ◆ Regular las actividades del transporte y la distribución de la electricidad, asegurando tarifas justas y razonables.
- ◆ Promover la competitividad de los mercados de producción y demanda de electricidad y alentar inversiones para asegurar el suministro a largo plazo.
- ◆ Incentivar el abastecimiento, transporte, distribución y uso eficiente de la electricidad fijando metodologías tarifarias adecuadas.
- ◆ Alentar la realización de inversiones privadas en producción, transporte y distribución, asegurando la competitividad de los mercados donde sea posible.

Los **destinatarios** de los servicios que presta el organismo son los usuarios de electricidad y las empresas productoras, transportistas y distribuidoras.

3. Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT)

Misión:

Realizar las acciones conducentes al registro, control, fiscalización y vigilancia de la calidad, seguridad e inocuidad de los productos, sustancias, elementos y materiales, que se consumen o utilizan en medicina, alimentación y cosmética humanas y al control de las actividades, procesos y tecnologías que median o están comprendidos en estas materias.

Objetivos:

- ◆ Proponer la normativa inherente a los productos de incumbencia del organismo y en el ámbito de su competencia.
- ◆ Registrar y autorizar la elaboración y comercialización de especialidades medicinales, productos para diagnóstico y cosméticos.
- ◆ Habilitar y fiscalizar los establecimientos dedicados a la elaboración, importación, fraccionamiento y/o comercialización de los productos mencionados.
- ◆ Autorizar, registrar, controlar y fiscalizar la calidad e inocuidad de los alimentos acondicionados uniformemente para su consumo; la calidad y seguridad de los productos de uso doméstico.
- ◆ Autorizar y fiscalizar los establecimientos dedicados a la elaboración, importación, fraccionamiento de productos médicos mediante la aplicación de normas que aseguren seguridad, calidad y eficacia.
- ◆ Autorizar y registrar los productos descartables, de reemplazo parcial o total de órganos y/o tejidos, y equipos de diagnóstico e instrumental de uso en medicina humana.
- ◆ Vigilar los efectos indeseables, falta de eficacia o desvío de la calidad de los productos en el mercado, mediante el desarrollo de redes de información.
- ◆ Velar porque la investigación clínica de nuevos medicamentos y productos médicos en la Argentina sea efectuada bajo Buenas Prácticas de Investigación Clínica.
- ◆ Autorizar los mensajes publicitarios de medicamentos de venta libre, suplementos dietarios y productos médicos orientados al público, en base a criterios éticos y técnicos.

Los **destinatarios** de los servicios del organismo son: la comunidad en general, las empresas farmacéuticas, alimenticias o de productos médicos y las empresas productoras, importadoras y/o exportadoras de productos de competencia de ANMAT.

4. Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT)

Misión:

La Comisión Nacional de Regulación del Transporte es un organismo descentralizado que funciona en el ámbito del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios que fiscaliza y controla los servicios de transporte automotor y ferroviario de jurisdicción nacional y protege los derechos de los usuarios.

Objetivos:

- ◆ Garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios.
- ◆ Instrumentar los mecanismos necesarios para garantizar la fiscalización y el control de la operación del sistema de transporte automotor y ferroviario, de pasajeros y carga de jurisdicción nacional.
- ◆ Atender a la seguridad, confiabilidad y eficiencia de los servicios bajo su control.
- ◆ Promover la competitividad en los mercados.

Los **destinatarios** de los servicios del organismo son los usuarios del servicio de transporte automotor y ferroviario, los transportistas y conductores, las empresas prestadoras de servicios de transporte y los ciudadanos en general.

5. Superintendencia de Servicios de Salud (SSSalud)

Misión:

La Superintendencia de Servicios de Salud es el ente de regulación y control de los actores del sector, con el objeto de asegurar el cumplimiento de las políticas del área para la promoción, preservación y recuperación de la salud de la población y la efectiva realización del derecho a gozar de las prestaciones de salud establecidas en la legislación.

Objetivos:

- ◆ Dictar las normas para regular y reglamentar los servicios de salud.
- ◆ Controlar el funcionamiento de las Obras Sociales y de otros Agentes del Seguro de Salud, de los prestadores intervinientes y de toda otra entidad prestadora financiadora de prestaciones médico-asistenciales que se incluyan.
- ◆ Aprobar el ingreso de las entidades al Sistema.
- ◆ Aprobar el Programa de Prestaciones Médico Asistenciales de los Agentes y controlar el Presupuesto de Gastos y Recursos para su ejecución.
- ◆ Asegurar y controlar la Opción de Cambio de Obra Social de los beneficiarios del Sistema.
- ◆ Controlar el funcionamiento correcto del mecanismo de débito automático desde la recaudación de las Obras Sociales hacia los Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada.
- ◆ Garantizar el respeto y la promoción de los derechos de los beneficiarios del Sistema.

Los **destinatarios** de los servicios del organismo son los beneficiarios, obligatorios y voluntarios, monotributistas y sus empleados, los empleados/as del servicio doméstico, los agentes del Seguro de Salud, los prestadores, profesionales y establecimientos asistenciales, el Hospital Público de Gestión Descentralizada y los empleadores.

6. Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA)

Misión:

Controlar que la actividad aeroportuaria, en el ámbito del Sistema Nacional de Aeropuertos, se ajuste al marco regulatorio establecido para la prestación de los servicios aeroportuarios, sea en forma directa por el Estado o con intervención de la actividad privada.

Objetivos:

- ◆ Asegurar la igualdad, el libre acceso y la no discriminación en el uso de los servicios e instalaciones aeroportuarias y que las tarifas que se apliquen por los servicios prestados sean justas, razonables y competitivas.
- ◆ Asegurar que el funcionamiento de los aeropuertos sea compatible con el normal desarrollo de la vida de la comunidad y con la protección del medio ambiente.
- ◆ Propender a la obtención de la infraestructura aeroportuaria adecuada para satisfacer las necesidades de la actividad aeronáutica y asegurar su eficiente explotación.
- ◆ Fiscalizar la realización de las inversiones aeroportuarias necesarias para alcanzar adecuados niveles de infraestructura.
- ◆ Velar por la operación confiable de los servicios e instalaciones aeroportuarias.
- ◆ Coordinar el funcionamiento armónico de todos los actores que desarrollan su actividad dentro de los aeropuertos.

Los **destinatarios** de los servicios del organismo son los usuarios de los aeropuertos, empresas de aeronavegación, concesionarios y los organismos públicos y privados.

COMENTARIOS GENERALES ACERCA DE LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS CUALITATIVOS

I. Percepciones sobre el Estado

Si bien el trabajo tenía como objetivo central conocer la opinión de los ciudadanos acerca de los distintos servicios que prestan los organismos relevados, estuvieron presentes en las reuniones las distintas concepciones generales que estos tienen sobre el rol del Estado. Al respecto, la idea que más nítidamente se presentó da cuenta de la necesidad de la presencia del Estado como “protector” de los usuarios de servicios públicos y no como un mero garante del cumplimiento de los contratos. En particular, cuando el tema es la regulación de servicios públicos, apareció claramente expresada la imagen del Estado como ausente, y la percepción de cierta indefensión del ciudadano frente a las empresas. Es en este sentido que los entrevistados reclamaron un rol central del Estado en materia de “protección” de sus derechos. Esto resulta interesante en tanto que no se percibió una marcada crítica a la capacidad que posee el sector privado para prestar servicios públicos, sino a la necesidad de que el Estado tenga una mayor presencia en regular su funcionamiento y defender los derechos ciudadanos. Debe quedar en claro que la percepción generalizada fue que la prestación de los servicios públicos no debe ser dejada únicamente al funcionamiento libre del mercado, sino que debe existir una fuerte presencia de regulación y control por parte del Estado.

En el caso de servicios que tienen que ver directamente con la salud de la población, como son con los que se vinculan con la SSSALUD o ANMAT, los grupos puntualizan la diferencia entre una visión de la medicina como “industria de costos crecientes” antagónica con el concepto primario que es la atención de un derecho básico de los ciudadanos.

Por otra parte, la sensación de indefensión frente al mercado, se encontró mucho más presente entre aquellos ciudadanos de menor nivel socioeconómico, debido principalmente a que viven en áreas urbanas con estructuras habitacionales más deficitarias, donde los servicios brindados por las empresas tienden a presentar mayores conflictos. La expectativa es que el Estado intervenga con un mayor poder de policía (caso de la adulteración de hierro en medicamentos) y que pueda implementar acciones más coercitivas para el cumplimiento de las normas vigentes (por ej. en la comercialización de algunos alimentos, o como los casos de productos para adelgazar o de bebidas energizantes). En algunos casos se puntualiza negativamente el accionar de la burocracia y la distancia o frialdad de los organismos frente a los casos particulares, dando cuenta del peso que lo subjetivo y las historias personales tienen también en estos temas (por ejemplo, el caso de las respuestas estandarizadas que brindan en primera instancia los organismos de regulación o control).

El estudio también nos permite inferir que la construcción acerca de la imagen del Estado proviene menos de vivencias y experiencias personales que de la construida desde los medios de comunicación. En repetidas ocasiones se hicieron referencias negativas al Estado, basadas en hechos puntuales, pero no por conocerlos o experimentarlos personalmente, sino por temáticas tratadas e instaladas en los medios de comunicación. Esto nos indica que, en buena medida, la imagen del Estado no solo es generada directamente por sus políticas, sino que se encuentra mediada al mismo tiempo por el procesamiento que de estas realizan los medios de comunicación.

Por todo esto, una conclusión a la que hemos arribado con la realización de estos estudios es que los ciudadanos que poseen mayor conocimiento sobre el desarrollo de los organismos tienen, por lo general, mejor opinión de los mismos, frente al resto que “supone” que no funciona o funciona mal, manteniendo en general una visión crítica sobre el Estado.

En términos generales, se valora mucho la amabilidad y la corrección de la atención en las

oficinas del Estado. Todos los que habían tenido experiencia de trato en oficinas de este tipo, valoraban estos aspectos de manera positiva. Sin embargo, en algunos casos se menciona que la amabilidad no es el centro de la cuestión, sino la resolución de los problemas. Es decir que dentro de las demandas al Estado, el trato constituiría la periferia del problema y lo sustantivo sería la solución de la demanda en cuestión. Por otra parte, en la percepción de los entrevistados surge con fuerza la idea respecto a que si bien su atención y respuesta de los organismos es la indicada, estos muchas veces no cuentan con las capacidades o herramientas suficientes para sancionar y controlar a las empresas prestatarias. En tal sentido, estas limitaciones estarían vinculadas tanto a problemas estructurales de presupuesto como al tipo de marco regulatorio vigente.

II. Visión general sobre el organismo y el marco regulatorio

Los estudios realizados permitieron observar que el ciudadano (sea este usuario de servicios o consumidor de productos vinculados a los organismos de control) no posee, en términos generales, demasiada información acerca de los marcos regulatorios y de los organismos encargados del control de estas regulaciones. Lo que se percibió fue más que nada ideas generales al respecto. La información preponderante sobre los entes de control fue la que surge de los diarios y medios de comunicación; aún en aquellos servicios públicos que incorporan en sus facturas la referencia al organismo que los regula, en la mayoría de los casos los usuarios no perciben este dato. Incluso la idea misma de lo que significa regular una actividad no está del todo clara (por ejemplo respecto del COMFER se solicitaba una acción directa del tipo censura previa). Asimismo, debe destacarse que quienes han realizado algún tipo de queja o demanda, suelen ser los más informados sobre el marco que regula el funcionamiento de los servicios públicos. Es decir la existencia de una dificultad con el servicio, despierta en el ciudadano la necesidad de informarse globalmente sobre el tema.

En este sentido, en lo que respecta al nivel de conocimiento sobre los organismos públicos nacionales, los estudios permitieron segmentar la población en dos grandes grupos. El primero está compuesto por aquellos sectores de la población menos informados o con escaso procesamiento de la información a la que tienen acceso. En este grupo tendieron a²:

- ◆ Identificar a los medios de comunicación, principalmente la televisión, como los defensores de la libertad y los derechos de los ciudadanos, a la vez que portadores incuestionables de la verdad.
- ◆ Dejar a un lado su propia experiencia para dar paso a los discursos de otros que sospechan y/o denostan acciones del Estado.
- ◆ Reproducir discursos que les son ajenos, contradiciéndose al momento de tratar de concertarlos con su propia realidad.
- ◆ Cuando se trata de ciudadanos de clase media mayores de 40 años, se observa también una mirada autocentrada que los lleva a percibirse como las principales víctimas, manifestando una actitud quejosa y sospechosa, indiscriminada cuando de los estatal se trata. Estos, a su vez, despliegan un discurso armado con cierta coherencia, no por ello veraz o carente de contradicciones.

El segundo grupo de la población está compuesto por aquellos que poseen un mayor nivel de información sobre las actividades estatales y de los organismos en particular, construida a partir de experiencias propias, de una mayor búsqueda de información y de un procesamiento crítico de la misma. Este grupo estuvo integrado mayoritariamente por jóvenes con inserción laboral. Sus características principales fueron:

- ◆ Procesar su realidad circundante y la información que les llega.
- ◆ Tener una interacción activa con el medio, conocer sus derechos y hacerlos valer.

2. Esta diferenciación en particular fue diseñada por la consultora que realizó el estudio.

- ◆ Tender a lamentarse poco y a reclamar mucho.
- ◆ Disconformes o no, no se posicionaron en el lugar de víctimas.

De esta segmentación de la población se puede inferir que existe una estrecha relación entre un mayor grado de conocimiento y una mejor evaluación del funcionamiento de los organismos públicos. Esto es así en tanto que quienes interactúan con los organismos construyen una imagen sustentada en experiencias concretas no mediadas por medios de comunicación o visiones distorsionadas de la opinión pública. Esto surge con claridad en la investigación del ORSNA, que por relacionarse con un servicio público no masivo, tiene un grupo de usuarios que, por su perfil, conoce sus derechos y dónde, y a quienes reclamarlos si fuera necesario.

Existe, por otra parte, un tercer grupo de usuarios al que en este estudio denominamos como “calificados”, es decir miembros de organizaciones de la sociedad civil vinculados a la temática tratada (SSSalud y la ANMAT). Respecto a estos se observó que suelen no poseer el nivel de información que se esperaba tuvieran sobre la regulación y los organismos. En tal sentido, nuestra hipótesis de trabajo era que las personas que participaban de estas asociaciones por interés particular (familiar portador de alguna enfermedad, etc.) poseían una cantidad y calidad de información especial sobre estos temas. En principio, y si bien no es un trabajo de carácter representativo, nuestra hipótesis parece no ser correcta y los miembros de estas organizaciones tendieron a estar muy concentrados en sus propios intereses, generando una limitación importante en el grado de alcance del campo de trabajo y nivel de conocimiento de los organismos.

En cuanto a la posibilidad de mejorar la comunicación con el ciudadano, los participantes proponen especialmente llevar a cabo campañas de información sobre sanciones aplicadas por los mencionados organismos de control y fiscalización. Según ellos esta sería una importante forma de publicidad de los derechos y posibilidades de reclamar por parte de la ciudadanía. Específicamente, en el caso de ANMAT, se sugirió la posibilidad de que su nombre aparezca en los productos que regula/certifica, constituyéndose en un sello de calidad que genere conocimiento y confianza en la población.

Respecto de las expectativas, la más importante se ha centrado en la necesidad de que los entes tengan un control de policía respecto de las empresas prestatarias, con capacidad para sancionar y corregir. Del mismo modo, se espera que estos sean mediadores en los conflictos entre empresas y usuarios, que puedan fiscalizar y frenar aumentos de tarifas.

La información sobre este tema es desde luego central a la hora de definir opiniones. Las transformaciones operadas en la Argentina en los últimos años respecto del modelo de regulación que lleva adelante el Estado, han implicado una serie de cambios estructurales que aún no son conocidos por buena parte de la población. De allí que la opinión que se genera en torno de esta cuestión va desde la suposición de la existencia de un marco regulador, hasta un conocimiento más o menos acabado (construido a partir de la experiencia laboral o por haber iniciado un reclamo).

Como es posible observar, existe una importante demanda a favor de una mayor regulación estatal; pero también este reclamo contiene el pedido por la simplificación de los canales de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que pueda hacer el ciudadano respecto de las empresas prestadoras o del mismo Estado. Las divisiones por áreas (que implican marcos normativos distintos según se trate del agua, la energía, el transporte, etc.) hace que lo que es posible reclamar respecto de un servicio, no sea posible en otro. Del mismo modo sucede con las diferencias jurisdiccionales entre Nación, Provincia y Ciudad; este tema es muy complejo en el ámbito del Área Metropolitana de Buenos Aires, donde el paso de la división entre la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Provincia de Buenos Aires, implica cambios importantes respecto de la regulación y la tramitación de demandas.

En la misma línea existen fuertes confusiones respecto de las implicancias de cada organismo y de lo que la regulación estatal puede y no puede hacer. Por ejemplo en la cuestión alimentaria no pareciera percibirse a ciencia cierta a quien corresponde el poder de regulación entre las direcciones municipales de bromatología, el SENASA y la ANMAT (aunque este es mucho menos conocido por la población en general).

III. Percepción y evaluación de los organismos de control

La visibilidad de los organismos de control se presenta como un tema clave y a la vez preocupante. Su desconocimiento en la mayor parte de los casos (salvo tal vez la CNRT y el ENRE) es lo usual, considerando los participantes, en algunos casos, que el organismo es una entidad privada. Del mismo modo, la percepción general (construida a partir de datos difusos no experimentado por el propio ciudadano) tendió a ser negativa como la imagen del mismo Estado.

Contrariamente a esta percepción, algunos manifestaron que el desconocimiento del organismo se encuentra vinculado con el hecho de que la regulación se estaría desarrollando de manera correcta al igual que el servicio regulado (concretamente se planteó esta opinión en los grupos del ORSNA, en relación a los servicios prestados en los aeropuertos). Este tipo de situaciones de buen funcionamiento del servicio, conlleva a un menor nivel de exposición del organismo y, por lo tanto, a un grado mayor de desinformación respecto a sus funciones y su desempeño general. Por otra parte, es importante destacar que el hecho de que exista una buena percepción por parte de la ciudadanía sobre el funcionamiento de una institución, no implica que el funcionamiento global del organismo sea satisfactorio ya que existen algunos aspectos, como en este caso la seguridad del aeropuerto, que no puede ni debe ser evaluado por el ciudadano común.

Una cuestión interesante, a pesar del desconocimiento aparente sobre los organismos, es que en un grupo de ciudadanos, los cuales decían no conocer al ANMAT, cuando fueron interrogados sobre cuáles deberían ser los alcances y funcionamiento de un organismo de control y fiscalización en la temática lo definieron de manera coincidente con la misión y objetivos reales del organismo.

Respecto a los servicios eléctricos, un dato importante que surgió en los grupos, fue la percepción de que los servicios brindados por la misma empresa, parecieran diferir su calidad según se trate de usuarios de altos o de bajos ingresos. Ello hace que mientras los de mayores ingresos reclamen del ENRE atención rápida y práctica, los de menores ingresos exijan la garantía por un servicio que respete la potencia de electricidad fijada, lo que indicaría que el nivel socioeconómico tiene una importante incidencia en la estructuración de las demandas y en la calidad de los servicios que brindan las empresas.

En el caso de los servicios públicos, permanece la sospecha respecto a los términos en que fueron realizadas las privatizaciones en los '90, lo cual habría condicionado fuertemente la capacidad de los organismos de control y fiscalización. Ello se expresa mayoritariamente en referencia a la CNRT por el mal servicio de colectivos y trenes. Pero incluso cuando se manifiestan conformes con los servicios de la empresa como en el caso del ORSNA, se mantiene dicha percepción.

En otra dimensión, fue tema de discusión en los grupos, la amabilidad y el correcto trato recibido en todos los organismos. En este sentido se destacó el contraste con el maltrato recibido por algunas empresas (en particular transporte y energía).

En cuanto a la respuesta a los reclamos, el universo de sensaciones es disímil. Mientras algunos pudieron satisfacer su demanda (solucionar el problema, obtener un resarcimiento) otros afir-

man que las respuestas son “estereotipadas” y que no responden a la problemática planteada por el ciudadano (muy particularmente en la CNRT).

Como ya se había mencionado, en líneas generales se desconoce el accionar que debe seguir el ciudadano para reclamar frente a los organismos. Por ello, los entrevistados demandaron un rol “pedagógico” por parte de los organismos, para que la ciudadanía conozca de manera clara y práctica como llevar adelante sus reclamos.

Conclusiones

De acuerdo a la perspectiva presentada por los ciudadanos, los organismos de control y fiscalización se encuentran en una etapa de consolidación, donde la relación con la ciudadanía es percibida como difusa. Por una parte, aparecen claros signos de desconfianza hacia la capacidad de acción del Estado frente a las empresas prestadoras de servicios públicos. Por la otra, quienes han tenido experiencias concretas por denuncias manifiestan un importante nivel de conocimiento y de satisfacción con el trato recibido y en la mayor parte de los casos con las respuestas brindadas.

De esta forma se consolidan dos tipos de públicos. Uno que desconoce el rol, e incluso, existencia del organismo, y cuya difusa imagen aparece como una construcción desde los medios masivos de comunicación. Un segundo público, en cambio, es aquel que ha tenido contacto directo con las dependencias públicas y cuya experiencia se convierte en un elemento clave para la formación de la opinión, la cual es en general positiva.

En esta línea entre los aspectos mejor valorados se encuentra el respeto y la amabilidad recibida por parte de los empleados de los organismos. En cuanto a las dimensiones cuestionadas, se mencionó la ausencia de una política de comunicación en algunos organismos y la existencia de respuestas “prefijadas” para algunos reclamos. Por último, respecto a las principales características negativas, surge de manera difusa una percepción de indefensión de la ciudadanía frente a las empresas y la imposibilidad aparente de modificar algunas realidades (por ejemplo, la calidad del transporte).

Según puede desprenderse de las discusiones planteadas en los grupos, una importante dificultad, la constituye el hecho de que los ciudadanos no puedan identificar claramente las competencias del Estado en lo que hace a sus responsabilidades en las diferentes áreas de incumbencia, sea porque su acción está limitada por el marco legal (muy particularmente en lo que hace a la libertad de mercado) o bien por las distintas jurisdicciones en juego. Por tal motivo, en ocasiones demandan del Estado intervenciones o injerencia en áreas o temáticas donde éste no tiene incumbencia desde el punto de vista legal.

De la misma forma es destacable que las organizaciones de la sociedad civil invitadas a opinar sobre estos temas (ANMAT y SSSalud), no tuviesen información precisa sobre estas cuestiones y, por lo tanto, una opinión construida que trascienda sus propias experiencias, lo cual habla de la necesidad de aumentar la información y la capacitación de estos sectores.

Finalmente, hemos confirmado que los estudios cualitativos a través de grupos focales, constituyen una herramienta útil para profundizar aspectos vinculados a las percepciones, opiniones y orientaciones subjetivas de las personas sobre el desempeño general del Estado, aportando los contenidos básicos de las demandas del conjunto de la sociedad. Estos estudios nos han demostrado la importancia que tiene, dado que se trata de instrumentos no representativos, consensuar previamente con los organismos y las organizaciones de la sociedad civil involucradas los objetivos de la investigación, de modo tal que la selección de los participantes permita relevar toda la información ne-

cesaria para el análisis pormenorizado de cada temática. En tal sentido, hemos constatado que la misma dinámica grupal ha permitido indagar y profundizar en algunas cuestiones que las investigaciones cuantitativas no lo hubieran permitido.

Desde esta perspectiva, si bien esta clase de estudios potencian una perspectiva analítica distinta para la gestión pública, donde se incorporan temáticas nuevas y se profundiza en las expectativas y demandas que la sociedad tiene sobre el accionar del Estado, no debe ignorarse que esta información puede, e incluso debe, complementarse con estudios cuantitativos que denoten el nivel de representatividad que poseen las distintas percepciones. Asimismo, de estos estudios cuantitativos pueden surgir nuevamente temas que deban ser profundizados con mayor rigurosidad en posteriores investigaciones cualitativas. Teniendo en cuenta estos aspectos, consideramos que estos grupos focales y toda la información que han suministrado a los distintos organismos constituyen un importante avance destinado a profundizar el conocimiento necesario para mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Encuestas de expectativa y satisfacción en base a la implementación de tarjetas de puntaje en seis organismos de la Administración Pública Nacional

En este capítulo analizaremos las Encuestas de Expectativa y Satisfacción en base a la implementación de tarjetas de puntaje. Entre las principales variables investigadas se encuentran la realización de trámites, atención al público, información, infraestructura, sistemas de quejas y algunas particularidades de cada caso.

Desde la Unidad Sociedad Civil y Participación fomentamos este tipo de encuestas basadas en la implementación de Tarjetas de Puntaje, pues ellas permiten la construcción de un *Índice de Satisfacción*. Estos índices constituyen un instrumento esencial de evaluación ciudadana de los organismos públicos, en tanto se basan principalmente en la construcción de preguntas cerradas con escalas numéricas que se traducen en un “puntaje” que permite “calificar” el desempeño de las instituciones desde la experiencia concreta de los ciudadanos. De esta manera, a partir de los puntajes obtenidos en las dimensiones y atributos se puede realizar una calificación final de cada servicio. Asimismo, cabe destacar que a partir de este Índice de Satisfacción no sólo se obtiene una calificación para cada aspecto del organismo relevado, sino que además permite identificar la importancia que cada ciudadano le asigna a las distintas dimensiones que componen el servicio prestado. En otras palabras, para poder construir este Índice se requiere que la calificación obtenida por cada atributo y dimensión del servicio tenga un “peso” relativo a su importancia dentro del total del servicio evaluado.

Para evitar cualquier sesgo en la determinación de dicha “importancia” (por ejemplo, si la atención es más importante que el tiempo de espera o la calidad de la información brindada), se tomó la decisión de que fuese la propia ciudadanía la que le otorgara el peso correspondiente a cada atributo o dimensión³.

De esta manera, los resultados obtenidos en las investigaciones permiten analizar el grado de satisfacción que existe para cada atributo o dimensión, una calificación final para cada uno de ellos y para el organismo en su totalidad, y la importancia que los ciudadanos le otorgan a cada aspecto del servicio relevado. Estos tres elementos no sólo revalorizan la opinión de los ciudadanos, sino que además constituyen un insumo indispensable para el diseño de las políticas de cada uno de los organismos.

3. Se aplicó un análisis de regresión múltiple para determinar los pesos de las dimensiones de análisis en la explicación de la Satisfacción Global. Por otra parte, las puntuaciones factoriales permitieron calcular los “pesos” de cada una de las variables explicativas respecto de sus factores de referencia. De esta manera, se trazó un mapa de la importancia de cada variable en la explicación de la satisfacción global y se calculó un índice como el promedio ponderado de las variables incluidas en el análisis.

De manera resumida, presentamos a continuación los resultados de los estudios realizados en los siguientes 6 organismos de la Administración Pública Nacional, durante los años 2004/05:

Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)

Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI)

Dirección Nacional de Migraciones (DNM)

Registro de la Propiedad Inmueble (RPI)

Registro Nacional de las Personas (RENAPER)

Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO)

a. Introducción:

Misión:

Administrar y ejecutar los aportes y contribuciones previstos en la contribución unificada de la Seguridad Social, del Fondo Nacional de Empleo y de las Asignaciones Familiares, así como otorgar los beneficios previsionales.

Objetivos:

- ◆ Otorgar, actualizar novedades, liquidar y pagar beneficios previsionales.
- ◆ Administrar el Sistema de Asignaciones Familiares y pagar los beneficios a personas en actividad y en etapas pasivas.
- ◆ Administrar los ingresos del Fondo Nacional de Empleo, que financia los Programas de Empleo y las prestaciones del Seguro de Desempleo.
- ◆ Empadronar (actualizar y/o modificar) al empleado activo y su grupo familiar en la Obra Social; cambiar de Obra Social a jubilados y pensionados.
- ◆ Administrar, controlar y fiscalizar el régimen de Reparto y fiscalizar junto con la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (SAFJP) el Procedimiento de Incorporación al Sistema Integral de Jubilaciones y Pensiones.

Los **destinatarios** de los servicios del organismo son: aportantes al sistema integrado de jubilaciones y pensiones (SIJP), beneficiarios - activos y pasivos - del SIJP, familiares de aportantes o beneficiarios, empleadores, beneficiarios de Programas de Empleo, organismos estatales y comunidad en general.

En el marco del programa propiciado por la Subsecretaría de la Función Pública orientado a mejorar la relación entre la Administración y los ciudadanos, la ANSES entre 2001 y 2004 firmó dos **Carta Compromiso con el Ciudadano** con el propósito de incrementar la satisfacción del ciudadano en lo que a prestaciones y servicios de la administración de la Seguridad Social se refiere.

A continuación se presentan los principales resultados del estudio realizado en la ANSES entre abril y mayo de 2005. Este informe analiza:

- ◆ **El funcionamiento de las Unidades de Atención e Información (UDAI).**
- ◆ **La tramitación de jubilaciones y pensiones.**
- ◆ **La atención en las bocas de pago.**
- ◆ **La evaluación global de la gestión del organismo y el Índice de Satisfacción.**

A continuación se presentan los resultados obtenidos para los cuatro puntos mencionados:

b. Principales resultados:

1. Encuesta en las Unidades de Atención e Información (UDAI) de todo el país

FICHA TÉCNICA ANSES - UDAI	
AREA ENCUESTADA	Funcionamiento de la UDAI (Unidad de Atención e Información)
UNIVERSO	Activos que concurren a la UDAI (CUIL, asignaciones familiares y otros)
TIPO DE ENCUESTA	Personal
COBERTURA	Cabeceras de región (Capital Federal, La Plata, Salta, Resistencia, Santa Fe, Mendoza, Córdoba y Neuquén)
TOTAL DE CASOS	Activos: 400 Pasivos: 1200 proporcionados entre jubilados y pensionados
FECHA DE REALIZACIÓN	Abril y mayo de 2005
METODOLOGÍA	Cuestionario estructurado aplicado de forma personal (15 minutos)

Para analizar el funcionamiento de las UDAI se trabajó sobre 5 temas básicos: *realización del trámite, atención al público, instalación e infraestructura, sistema de quejas y reclamos, sitio web* y finalmente se **evaluó el desempeño global del organismo y se construyó un índice de satisfacción general.**

En primer lugar, el dato más destacado que surge respecto a la **realización del trámite** es que el 83% de los entrevistados afirmó que pudo realizar el trámite concurriendo una sola vez al organismo. En otras palabras, sólo el 17% debió concurrir en más de una ocasión. Respecto a este grupo de personas que tuvieron dificultades a la hora de realizar el trámite (17%), debe tenerse en cuenta que dos de cada tres encuestados aseguraron que las dificultades estuvieron vinculadas a la cantidad y tipo de requisitos solicitados. Los otros motivos que incidieron fueron la falta de información (15,2 %) y la mala atención (13,2 %), pero en mucha menor medida.

Lo que a su vez se percibe es que este grupo minoritario está compuesto en su mayor parte por los entrevistados de edades más avanzadas.

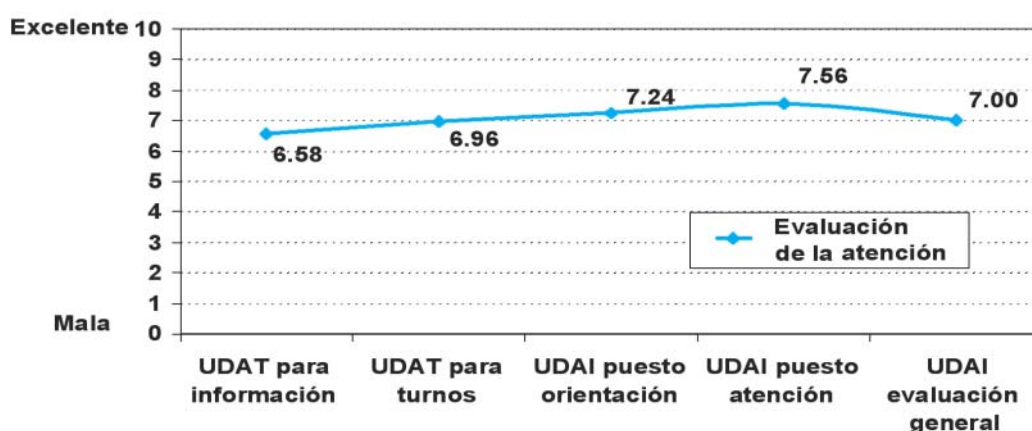
La evaluación global del tiempo de espera es altamente positiva, alcanzando al 76% de los ciudadanos. Las consultas realizadas sobre los tiempos de espera reflejaron que la mayoría de los ciudadanos (59%), tardó menos de media hora en la realización de la totalidad del trámite y sólo el 18% tardó más de una hora. Lógicamente, esta evaluación positiva disminuye considerablemente a medida que se incrementa el tiempo que el ciudadano debió esperar para finalizar todo el trámite.

Respecto de los **canales de comunicación**, el medio más común para consultar información para realizar el trámite es en las propias UDAI sin informarse previamente (63,8%). Otros, aunque en menor medida, optan por obtener información en su lugar de trabajo (13,8%), mientras que el asesoramiento profesional es un mecanismo que prácticamente no es utilizado.

Por otro lado, cabe aclarar que poco más de la mitad de los entrevistados sabía que la ANSES tiene una página web de los cuales el 35% la ha visitado. Como era previsible, el grupo de personas que ha consultado la página web está conformado en su mayoría por jóvenes y personas de nivel socio-económico alto y medio, que considera útil o muy útil la información disponible.

En lo que refiere a la **atención al público**, esta dimensión del servicio constituye uno de los aspectos mas valorados y, a la vez, mejor evaluados de la gestión de las UDAI. En tal sentido, la evaluación positiva de la atención del personal alcanza un 91%, con un índice de satisfacción promedio de 7 puntos. Asimismo, desagregando las distintas instancias de atención, se observa que las mejor evaluadas son los puestos de orientación y de atención ubicados en el interior de las UDAI. Este dato resulta muy relevante, en tanto que son estas dos instancias las que precisamente los ciudadanos consideran más importantes y a su vez, más utilizan (ver cuadro 1).

Cuadro 1 Evaluación comparativa de las diferentes instancias de atención



Base Atención Personal: Total entrevistados. Datos ponderados.

Desagregando los resultados, se puede observar que la evaluación positiva se encuentra directamente relacionada con un alto grado de satisfacción respecto al trato dado por el personal (94% de los encuestados evalúa bien o muy bien) y al nivel de conocimiento y capacitación demostrado por los empleados (93% de evaluación positiva).

Por último, existe un 8,3% de los entrevistados que recurrió a la las Unidades de Atención Telefónica (UDAT) para solicitar un turno antes de concurrir a la UDAI. Dentro de este publico, una gran mayoría (85,3%) opina que la atención recibida por este medio es excelente o buena y sólo el 12,2% cree que fue regular o mala. De esta manera, observamos que en las UDAT la atención que se brinda es satisfactoria.

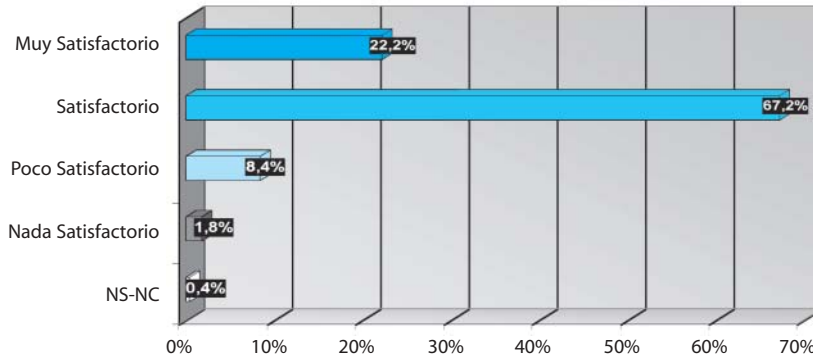
Con respecto a las **instalaciones e infraestructura** la gran mayoría de los entrevistados opina que son adecuadas para la atención de los usuarios, destacándose entre otros, la climatización, limpieza, señalización y la cantidad de puestos de atención al público.

Con relación al **sistema de quejas y reclamos**, debe destacarse que más del 94% de los entrevistados no tuvo problemas con la ANSES en el último año. De los consultados que si han tenido problemas (6%), la mayoría presentó una queja o reclamo ante el organismo. Entre los que presentaron reclamos, sólo el 40% obtuvo algún tipo de respuesta, y el tiempo promedio que tardaron en recibirla fue de 34 días. De acuerdo a esto, la puntuación promedio de la experiencia con el sistema de quejas y reclamos es baja, ya que a pesar de que la mayoría de las personas que tuvo algún inconveniente realizó una queja, un alto porcentaje no obtuvo respuesta alguna.

Nivel de satisfacción global e Índice de Satisfacción

Finalmente, el **nivel de satisfacción global** nos indica que la amplia mayoría de los encuestados está satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida en la UDAI (89.4%), especialmente en la opinión de aquellos que corresponden a los grupos de mayor edad y entre los de nivel educativo más bajo (ver cuadro 2).

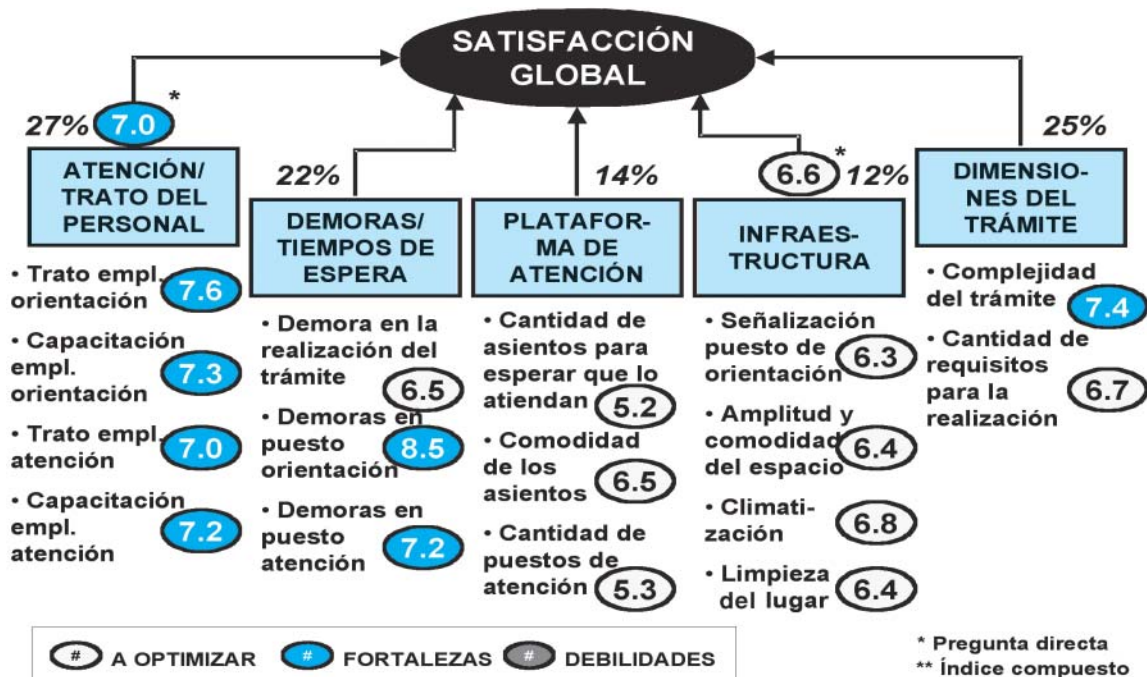
Cuadro 2 Nivel de satisfacción global con el servicio prestado en la UDAI



La construcción de un Índice de Satisfacción, sobre la base de las calificaciones obtenidas en cada uno de los atributos analizados, permite establecer que los aspectos de mayor relevancia para los ciudadanos son: la atención del personal, el nivel de complejidad que tiene el trámite y los tiempos globales de espera. **Desde esta perspectiva, y en términos generales, la suma de todas las dimensiones evaluadas se traduce en un Índice de Satisfacción que alcanza los 7 puntos, lo cual habla de una muy buena calificación global del organismo.**

El siguiente es el Índice de Satisfacción del servicio que brinda la ANSES a través de las UDAI, en el que se especifican en forma gráfica las relaciones entre las variables incluidas en el modelo (ver cuadro 3). Los números porcentuales indican el peso que cada dimensión tiene, conforme a la importancia otorgada por los ciudadanos, dentro del índice global. Los números marcan el puntaje otorgados por los entrevistados a la dimensión:

Cuadro 3 Índice de satisfacción UDAI



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL:

7.0

Resulta importante destacar no sólo que el índice de satisfacción obtenido es considerablemente alto, sino principalmente que aquellas dimensiones del servicio consideradas por los ciudadanos como las más relevantes (atención/trato del personal, complejidad del trámite, requisitos para su realización y demoras/tiempo de espera), son también los mejor evaluados. Esto permite comprender el alto puntaje obtenido en la satisfacción global.

2. Encuesta sobre tramitación de jubilaciones y pensiones

FICHA TÉCNICA ANSES - TRAMITACIONES	
AREA ENCUESTADA	Tramitación de jubilaciones y pensiones
UNIVERSO	Pasivos: jubilados y pensionados
TIPO DE ENCUESTA	Telefónica
COBERTURA	Nacional, proporcional a llamados recibidos por UDAT (Unidad de Atención Telefónica) en 2004
TOTAL DE CASOS	Pasivos: 400 proporcionados entre jubilados y pensionados
FECHA DE REALIZACIÓN	Abril y mayo de 2005
METODOLOGÍA	Cuestionario estructurado aplicado de forma telefónica (7 minutos)

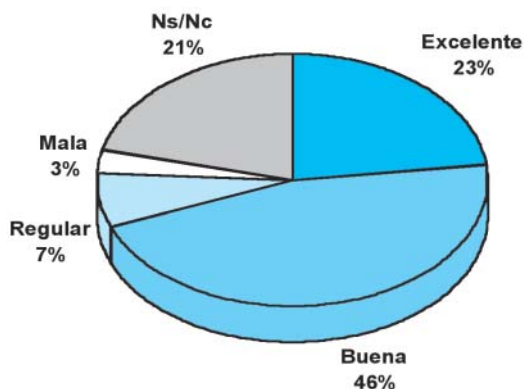
Las tramitaciones de jubilaciones y pensiones se trabajaron a partir de 5 temas: *realización del trámite, atención en UDAI, dimensiones del trámite, tiempo de demora hasta el primer pago y problemas con la tramitación*, en base a los cuales se analizó finalmente el nivel de satisfacción global y se confeccionó el índice de satisfacción general.

En primer término, se pudo constatar a través de la presente investigación, que el 62% de las personas se informan sobre los requisitos para la **iniciación del trámite** de forma personal directamente en las distintas oficinas de la ANSES. En menor medida, un 17% lo hizo por vía telefónica comunicándose con el 0800 y una proporción menor (8%) lo ha hecho por comentarios de amigos y familiares.

Luego, dado que la **entrega de turnos** para iniciar el trámite para la obtención de jubilaciones y pensiones se realiza, obligatoriamente, de manera telefónica, se indagó en la encuesta acerca de todos los aspectos relacionados con la atención brindada por la Unidad de Atención Telefónica (UDAT). Al respecto, lo primero que debe destacarse es que existe dificultad para comunicarse telefónicamente con el organismo para concretar un turno. En efecto, se pudo observar que solo el 27% de los ciudadanos se pudo comunicar en el primer llamado, mientras que el 45% tuvo que llamar en más de una ocasión.

No obstante, al preguntarse respecto a la atención recibida por el personal de la UDAT se pudo constatar que una vez comunicado, la gran mayoría de los entrevistados (70%) la evaluó positivamente, mientras que sólo el 3% evalúa la atención de manera negativa (ver cuadro 4). De esta manera se explica la buena evaluación promedio (7 puntos) que acerca la calidad de servicio a niveles óptimos.

Cuadro 4 ¿Cómo calificaría la atención brindada en la UDAT durante la entrega de turnos?



Base: Total entrevistados. Datos ponderados. (404 casos)

En relación directa con la asignación de los turnos, el tiempo promedio que transcurre desde el otorgamiento del mismo y la fecha en la que debe concurrir a la ANSES, es de 29 días. Por otra parte se verifica que la mayoría de los ciudadanos (55%) obtuvo un turno antes de dicho período, llegando al 84% los citados antes de las 6 semanas.

Con respecto a esto se puede decir que la mayoría de los encuestados (61%) evalúa positivamente el tiempo de demora entre el llamado y el turno asignado aunque existe un porcentaje significativo que no está satisfecho. Como es de esperar, la evaluación positiva desciende a medida que aumenta el tiempo transcurrido y alcanza un porcentaje significativo que debe ser considerado por el organismo.

En esta cuestión es importante destacar que un 25% de los ciudadanos no concurre a la ANSES en el día en que fue asignado su turno, por distintas razones que exceden el marco de esta investigación.

En cuanto a la **realización del trámite** en las oficinas de la ANSES, una vez otorgado el turno, la mayoría (75%) califica de manera positiva el tiempo global que demandó la gestión del trámite en la UDAI. En contraposición, el 19% de los entrevistados no pudo iniciar el trámite el día del turno, debido en su gran mayoría a problemas del beneficiario y no de la ANSES.

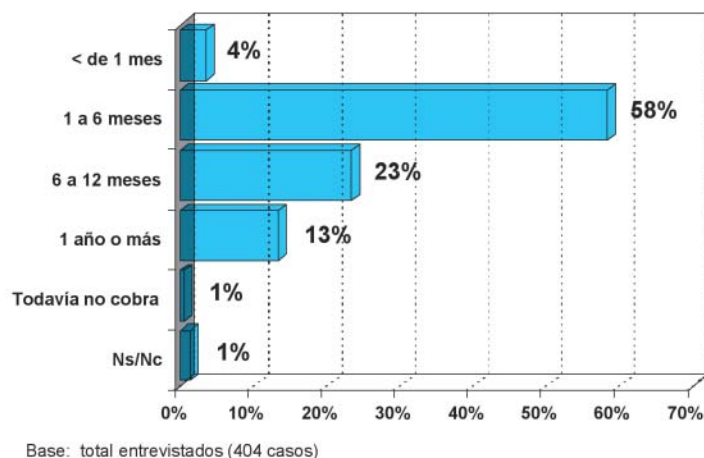
En relación con el **tiempo de espera** para la conclusión del trámite, la carta compromiso firmada actualmente por la ANSES establece 6 meses desde que el ciudadano presenta todos los requerimientos para iniciar la tramitación de la jubilación o pensión y la efectivización del primer pago. Este estándar no alcanza a cumplirse totalmente, ya que sólo el 62% de los entrevistados comenzó a cobrar el beneficio entre 1 y 6 meses después de iniciado el trámite, en tanto el 23% lo hizo entre los 6 meses y el año de comenzado el trámite y un 13% tuvo más de un año de espera (ver cuadro 5).

El 33% de los entrevistados no considera razonables estas demoras, mientras que el 64% opina que sí lo son, es decir las justifica por alguna razón no analizada en la encuesta.

Ante la pregunta acerca de problemas con la **tramitación del beneficio**, una gran mayoría (el 85%) afirmó no haber tenido ningún tipo de inconvenientes, mientras el 15% que sí debió enfrentar algún problema mencionó la corroboración de aportes o poseer mala información. Asimismo, la gran mayoría de los encuestados consideraron que las características del trámite son normales o fáciles de hacer (79%) e incluso que la cantidad de requisitos pedidos para realizarlo es razonable o muy razonable (89%).

Por último, en lo referido a la **atención brindada por el personal**, el 85% de los entrevistados la califica entre buena y excelente, fundamentalmente las personas mayores y las del interior de país.

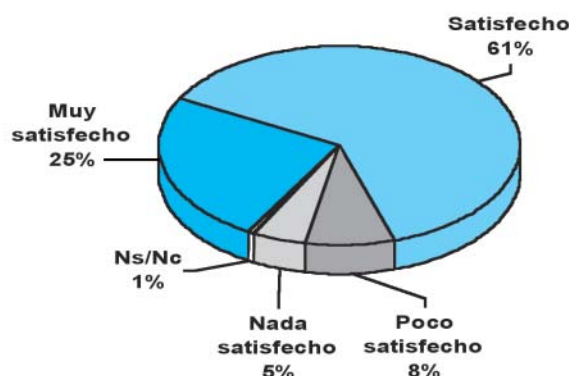
Cuadro 5 Tiempo transcurrido entre el inicio del trámite y el primer pago del beneficio



Nivel de satisfacción global e Índice de Satisfacción

La mayoría (86%) de los encuestados se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la realización del trámite, mientras que el 13% se encuentra insatisfecho, en mayor medida por mala atención, información errónea en los trámites y requisitos y demora del trámite local (ver cuadro 6).

Cuadro 6 Nivel de Satisfacción Global

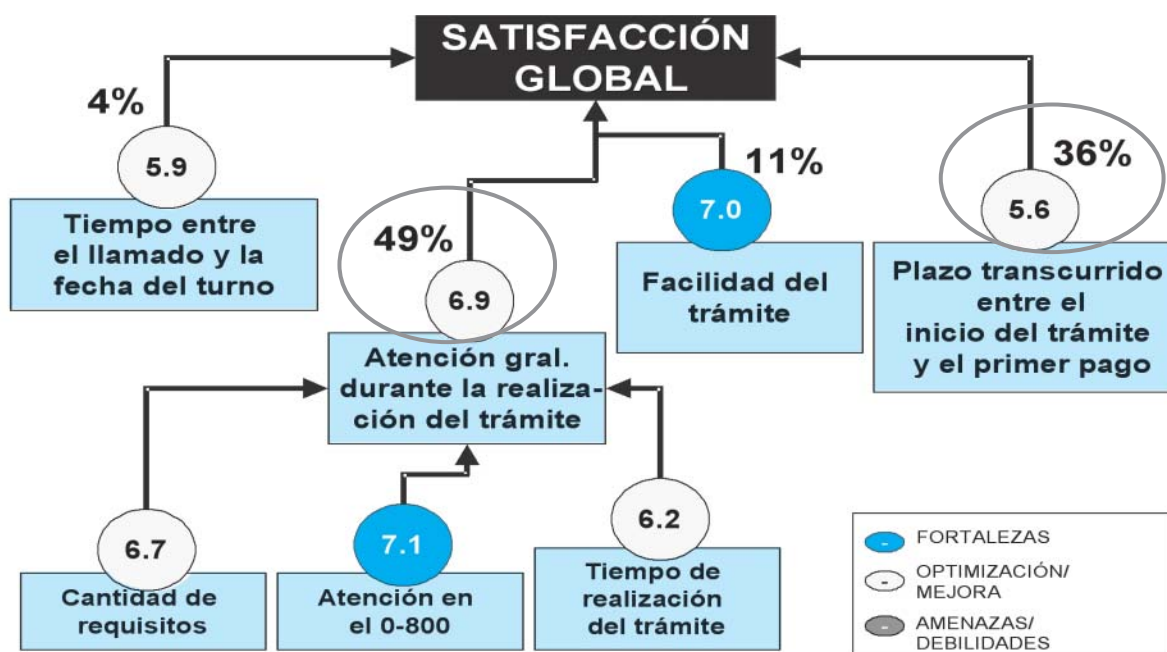


Base: Total entrevistados. Datos ponderados. (404 casos)

El **Índice de Satisfacción General** indica que, de los atributos relevados considerados como más importantes por los ciudadanos, deben destacarse la atención recibida por el personal y el tiempo de espera entre el inicio del trámite y el primer pago (ver cuadro 7). Así mismo el índice permite identificar que la dimensión a mejorar evaluada por los encuestados es la facilidad del trámite seguida por la atención general durante la realización del mismo y la que se visualiza con mayores problemas es el plazo transcurrido entre el inicio del trámite y el primer pago. Debe llamarse la atención sobre los tiempos de espera en lo que refiere a la asignación del turno, pues si bien esta dimensión ha mejorado considerablemente en los últimos años, aun persiste una fuerte demanda de optimización por parte de los ciudadanos.

El siguiente es el mapa de satisfacción global del servicio que brinda la ANSES en el que se especifican en forma gráfica las relaciones entre las variables incluidas en el modelo:

Cuadro 7 Índice de Satisfacción General



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL:

6.5

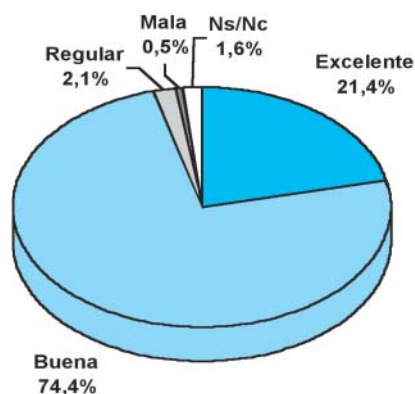
3. Atención en Centros de pago

FICHA TÉCNICA ANSES - CENTRO DE PAGOS	
AREA ENCUESTADA	Atención en Centros de Pago
UNIVERSO	Pasivos: jubilados y pensionados
TIPO DE ENCUESTA	Personal
COBERTURA	Cabeceras de región (Capital Federal, La Plata, Salta, Resistencia, Santa Fe, Mendoza, Córdoba y Neuquén)
TOTAL DE CASOS	Pasivos: 1600 proporcionados entre jubilados y pensionados
FECHA DE REALIZACIÓN	Abril y mayo de 2005
METODOLOGÍA	Cuestionario estructurado aplicado de forma personal (15 minutos)

En la **atención en los centros de pago** se trabajó a partir de 5 temas básicos: **canales de información, realización del trámite, atención de los empleados, infraestructura de la sucursal, y sistema de quejas y reclamos**, para elaborar finalmente una evaluación del nivel de satisfacción global y confeccionar un índice de satisfacción general.

Con respecto a los **canales de información**, la mayor parte de los beneficiarios de jubilaciones y pensiones (84%), se informa de su fecha de cobro mediante los tickets de pago que se le entregan cada mes cuando reciben el beneficio (ver cuadro 8). Al respecto, se observa que casi la totalidad de los beneficiarios (96%) evalúa de forma positiva los canales de información utilizados comúnmente por la ANSES respecto de los días de cobro.

Cuadro 8 Evaluación del modo de informarse de los días de cobro de su jubilación / pensión



Base: Total entrevistados. Datos ponderados. (1.601 casos)

Acercas de la **distancia de la boca de pago** respecto del domicilio, la mayoría de los entrevistados (64%), aseguró vivir en un radio “cercano”, mientras que un tercio de los beneficiarios manifestó encontrarse lejos del establecimiento donde cobra. Sin embargo, es necesario aclarar que el porcentaje de la población que se encuentra en un radio “lejano” a la boca de pago se incrementa sustancialmente en las localidades del interior del país.

Analizando los **tiempos de espera**, los datos relevados indican que la mayoría de los jubilados y pensionados (90%) se acerca a las bocas de pago con posterioridad a la hora de apertura, mientras que sólo el 7% manifestó llegar antes que abran. Al mismo tiempo, prácticamente la totalidad de los entrevistados (98,6%) asegura que las cajas destinadas al pago de jubilaciones y pensiones se encontraban funcionando al momento de ingresar al lugar de cobro.

Una vez abierta la boca de pago, los datos permiten observar que el 43% de los ciudadanos tuvo que esperar algún tiempo hasta ser atendido, mientras que el restante 57% pudo realizar el trámite sin esperar. Sin embargo, dentro de los que tuvieron que aguardar a ser atendidos, el promedio de espera fue de 7 minutos (siendo más alta la espera en bancos que en los centros de pago de ANSES).

Con relación a lo expuesto anteriormente, debe señalarse que casi la totalidad de los ciudadanos (91%) afirman haber sido atendidos en un tiempo “razonable”, lo cual indica un nivel de satisfacción considerablemente alto.

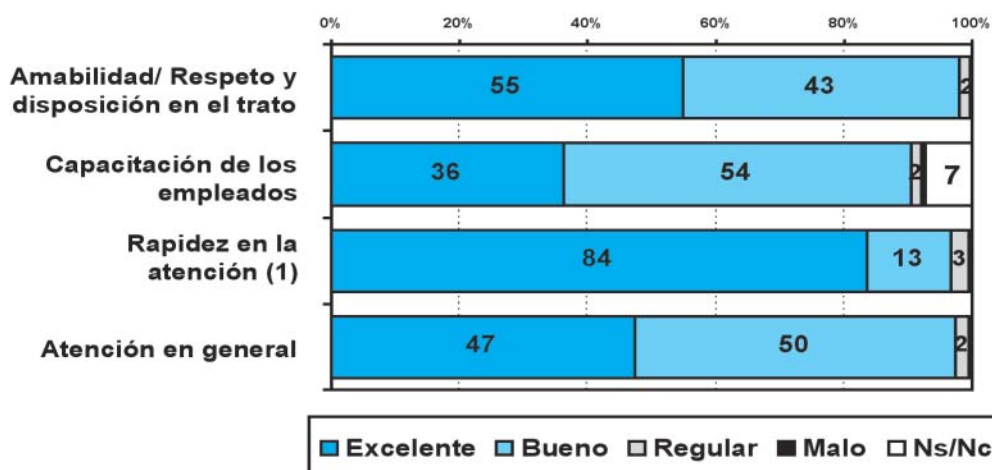
Respecto a cómo los jubilados y pensionados califican el tiempo de espera global (incluye espera fuera y dentro de la boca de pago), se observa que más del 95% realiza una apreciación positiva del tiempo que demandó la gestión del cobro.

Con respecto a la **atención al público**, prácticamente la totalidad de los encuestados (93%) evalúa positivamente la calidad de la atención recibida por parte del personal que efectúa los pagos.

Desagregando los atributos que componen la atención al público, se constata que los aspectos mejor evaluados son: la rapidez en la atención (con una calificación promedio de 9,3 puntos sobre 10), la calidad en el trato por parte de los empleados, esto es, la amabilidad, respeto y disposición para la atención (8,4 puntos), la atención general brindada por el conjunto de los empleados (8,1 puntos) y la capacitación de los empleados (7,8 puntos) (ver cuadro 9).

Asimismo, la evaluación positiva del trato del personal mejora notablemente en los centros de pago.

Cuadro 9 Evaluación de la atención de los empleados

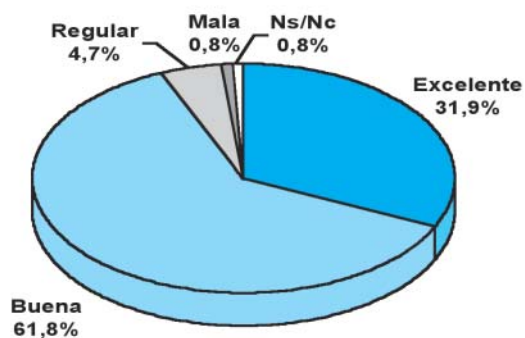


Base: Total entrevistados. Datos ponderados. (1.601 casos)

(1) La escala utilizada para esta pregunta fue: De inmediato - En un tiempo razonable - Con alguna demora - Con demora excesiva

Desagregando los diversos elementos que hacen a la valoración de la **infraestructura de las sucursales de los bancos o centros de pago** relevados, en términos generales, los ciudadanos evaluaron en su gran mayoría de manera positiva las condiciones edilicias de los establecimientos donde se realizan (93%) (ver cuadro 10), particularmente los beneficiarios que cobran en centros de pago y los residentes en el interior del país.

Cuadro 10 Evaluación general de las condiciones del local (comodidad, cantidad de cajas y asientos, limpieza, temperatura)



Base: Total entrevistados. Datos ponderados. (1.601 casos)

En relación a los locales de pago, la evaluación es marcadamente positiva, los ciudadanos destacaron como aspectos más relevantes la limpieza (con un puntaje de 7,6 sobre 10), la amplitud y comodidad del lugar (7,4 puntos) y la temperatura o climatización (7,3 puntos). La única observación que debe señalarse es la demanda de mayor cantidad de asientos en algunos establecimientos.

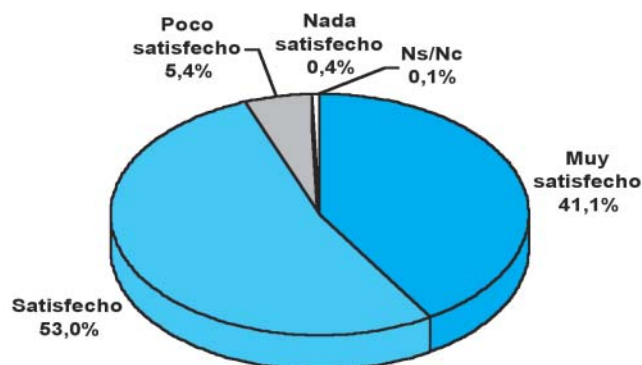
Respecto a la presencia de carteleras y logos institucionales de la ANSES, se pudo constatar que sólo el 34% aseguró haberlos visualizado en las distintas bocas de pago, destacándose aquellos que concurrieron a los centros de pago del organismo. Esto es un elemento que muestra la necesidad de fortalecer las políticas de comunicación vinculadas con las carteleras y la señalética.

Por otra parte, en lo que concierne al **sistema de quejas y reclamos**, el 97% de los jubilados y pensionados no tuvo motivos de queja relacionados con el cobro de las jubilaciones, durante el último año.

Nivel de satisfacción global e Índice de Satisfacción

Finalmente, analizando el nivel de satisfacción global se constata una evaluación considerablemente positiva la cual alcanza al 94% de los encuestados (ver cuadro 11). Esta evaluación es mayor aún entre quienes concurren a cobrar su beneficio directamente en los centros de pago del organismo.

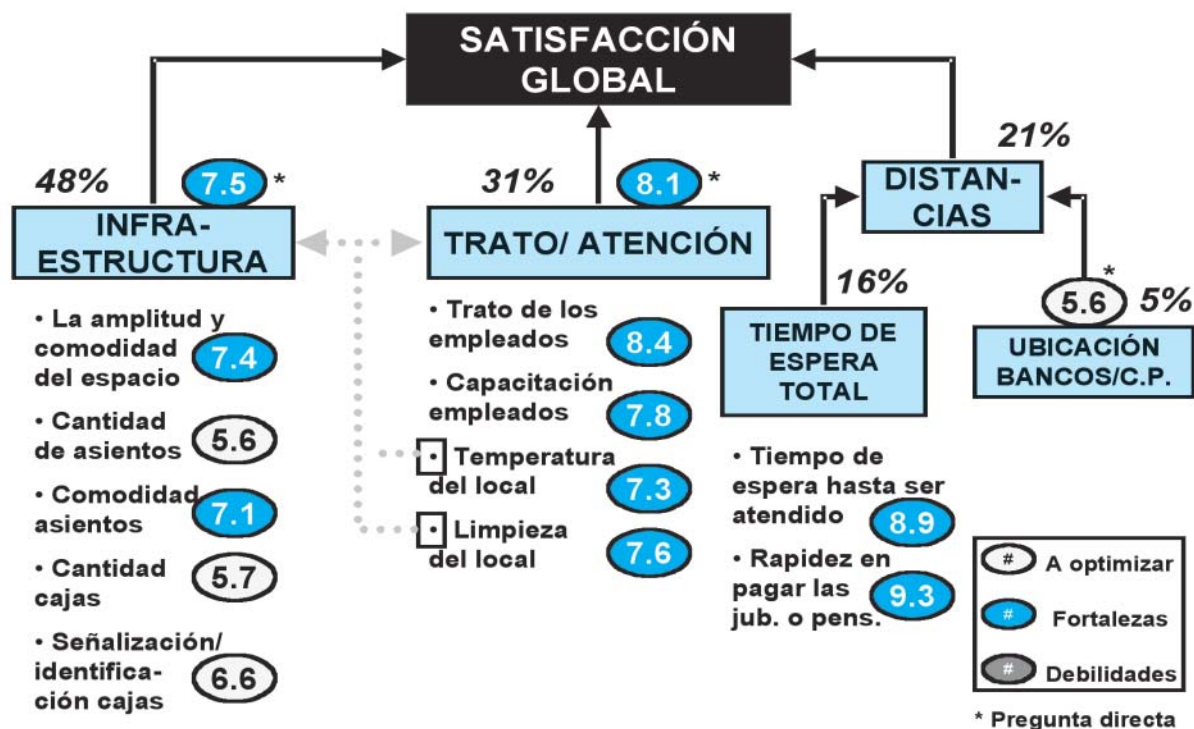
Cuadro 11 Satisfacción general con la atención para el cobro de Jubilaciones o Pensiones



Base: Total entrevistados. Datos ponderados. (1.601 casos)

Respecto al Índice de Satisfacción se puede inferir que los atributos considerados por los ciudadanos como más importantes son la infraestructura de las bocas de pago y la atención del personal; los cuales a su vez son también los mejor evaluados (ver cuadro 12). Esto permite explicar el alto nivel de satisfacción en los ciudadanos respecto de los servicios que brinda la AN-SES en este aspecto.

Cuadro 12 Índice de Satisfacción General



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL:

7.8

4. Evaluación global de la gestión de la ANSES contemplando las diferentes áreas estudiadas

Para finalizar el análisis, presentamos la evaluación retrospectiva, actual y prospectiva que realizan los ciudadanos en relación al desempeño global de la ANSES. En tal sentido, el nivel de satisfacción expuesto a continuación excede la evaluación que realizan sobre el servicio en particular, alcanzando una percepción global sobre la gestión del organismo en sus principales aspectos.

En primer lugar, la **evaluación retrospectiva** indica que dentro de los ciudadanos que fueron encuestados en las *UDAI* de todo el país, se observa que una gran parte (45%) considera que la gestión de la ANSES mejoró en los últimos años, mientras que otro 24% asegura que la gestión siguió igual, y solo el 2% cree que empeoró (ver cuadro 13).

En el universo de *jubilados y pensionados que tramitaron el beneficio*, la evaluación retrospectiva sobre la gestión de la ANSES es similar a lo que ocurre con los encuestados de las *UDAI*, alcanzando una opinión positiva considerablemente alta (46% manifestó que la gestión mejoró en los últimos años). Paralelamente, solo el 3% considera que la gestión empeoró.

En el caso de los jubilados y pensionados que fueron encuestados en *las bocas de pago*, el dato más sobresaliente es que una gran parte (43%) no se considera capacitado para opinar al respecto. Esta situación se debe al hecho de que en su gran mayoría ya no tienen contacto directo con el organismo salvo a través del sistema de pagos. Dentro de los que sí evalúan, se observa que un 27% piensa que la gestión mejoró y otro tanto que siguió igual, mientras que, nuevamente, sólo el 3% evalúa negativamente.

Cuadro 13 Evaluación retrospectiva de la gestión global de ANSES

	UDAI	Tramitación de Jubilaciones y Pensiones	Bocas de Pagos
Evaluación Positiva	80%	77%	51%
Evaluación Regular	10%	14%	13%
Evaluación Negativa	1%	4%	6%
No sabe / No contesta	9%	5%	30%

* El alto porcentaje de ciudadanos que no se encuentran capacitados para responder en las bocas de pago está vinculado al hecho de que gran parte de estos solo tienen contacto con el ANSES el día de cobro.

Por otra parte, la **evaluación actual** indica que el 80% de los ciudadanos que concurrieron a las *UDAI* evalúa positivamente la actual gestión de la ANSES y sólo el 1% la califica como mala (ver cuadro 14).

Asimismo, para el 77% de los jubilados y pensionados que *tramitaron el beneficio*, la actual gestión de la ANSES es positiva. En este caso, la evaluación negativa no supera el 4%.

Tal como sucedió con la evaluación retrospectiva, al preguntársele a los jubilados y pensionados que concurrieron a *cobrar sus beneficios* respecto a la gestión actual de la ANSES, un porcentaje muy alto (30%) no pudo opinar. Dentro de los que sí lo hicieron, poco más del 50% la evaluó positivamente y sólo el 5,8% de forma negativa.

Cuadro 14 Evaluación actual de la gestión global de ANSES

	UDAI	Tramitación de Jubilaciones y Pensiones	Bocas de Pagos *
Mejóro su gestión	45%	46%	27%
Se mantuvo igual	24%	33%	27%
Empeoró su gestión	2%	3%	3%
No sabe / No contesta	29%	18%	43%

Para culminar, la **evaluación prospectiva** de la gestión de la ANSES que realizan los ciudadanos que fueron a las *UDAI* es sumamente positiva, ya que el 53% cree que seguirá mejorando y solo el 2% considera que empeorará (ver cuadro 15).

En el caso de la evaluación prospectiva realizada por aquellos *que tramitaron jubilaciones y pensiones*, se observa que la percepción acerca de la gestión en el futuro también es sumamente positiva, en tanto que el 54% considera que ésta mejorará y sólo el 2% que empeorará.

Dentro de los jubilados y pensionados encuestados en las *bocas de pago*, la mayoría (49%) no pudo opinar respecto a cómo será la gestión de la ANSES en los próximos años. Por su parte, entre los que sí opinan, se destaca el hecho de que un 28% piensa que la gestión va a mejorar y sólo un 3% que va a empeorar.

Cuadro 15 Evaluación prospectiva de la gestión global de ANSES

	UDAI	Tramitación de Jubilaciones y Pensiones	Bocas de Pagos
Mejorará su gestión	53%	54%	28%
Se mantendrá igual	19%	21%	20%
Empeorará su gestión	2%	2%	3%
No sabe / No contesta	26%	23%	49%

a. Introducción:

Misión:

Protección de los derechos de propiedad industrial, a través del otorgamiento de títulos y/o efectuando los registros establecidos en la Legislación Nacional para tal fin.

Objetivos:

- ◆ Promover iniciativas y desarrollar actividades conducentes al mejor conocimiento y protección de la Propiedad Industrial en el orden nacional.
- ◆ Representar a la República Argentina en los Foros Internacionales vinculados a la Propiedad Industrial asegurando la promoción y defensa de los intereses nacionales (Tratados y Convenios de Cooperación con Entidades y Países).
- ◆ Administrar y resolver todo lo atinente a la solicitud, concesión, explotación y transferencia de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad.
- ◆ Administrar y resolver todo lo atinente a la solicitud, registro, renovación y transferencia de Marcas.
- ◆ Administrar y resolver todo lo atinente a la solicitud, registro, renovación y transferencia de Modelos y/o Diseños Industriales.
- ◆ Registrar contratos de Transferencia de Tecnología entre compañías locales y extranjeras.
- ◆ Brindar información al público en general acerca de los antecedentes de Patentes y Modelos y Diseños Industriales a nivel nacional e internacional.
- ◆ Ofrecer al público información especializada en propiedad industrial, tanto jurídica como técnica.

Los **destinatarios** de los servicios son ciudadanos o personas físicas, entidades o personas jurídicas, organizaciones públicas y privadas; ONG's (asociaciones barriales, vecinales, clubes), fundaciones, institutos de investigación, agentes de la Propiedad Industrial y la comunidad en general.

En el marco del programa propiciado por la Subsecretaría de la Función Pública orientado a mejorar la relación entre la Administración y los ciudadanos, el INPI firmó desde 2001 dos **Carta Compromiso con el Ciudadano** con el propósito de incrementar la satisfacción del ciudadano en lo que a prestaciones y servicios de la administración de la Seguridad Social de refiere.

A continuación se presentan los principales resultados del estudio realizado en el INPI entre el 16 de Mayo y el 13 de Junio de 2005, a las personas particulares y gestores que concurren al organismo.

Para analizar el funcionamiento del INPI, se trabajó sobre 6 temas básicos: ***atención del personal, aranceles, tiempos de espera, infraestructura, canales de comunicación e instancias de participación ciudadana***, para luego analizar ***la evaluación del desempeño global del organismo y el índice de satisfacción general***.

b. Principales resultados

FICHA TÉCNICA INPI	
AREA ENCUESTADA	Marcas, Patentes, Modelos y otros,
UNIVERSO	Todos los ciudadanos particulares y gestores que concurren al organismo
TIPO DE ENCUESTA	Personal
COBERTURA	Capital Federal
TOTAL DE CASOS	416 casos
FECHA DE REALIZACIÓN	16 de mayo al 15 de junio 2005
METODOLOGÍA	Cuestionario estructurado administrado por encuestador, 15 a 20 minutos

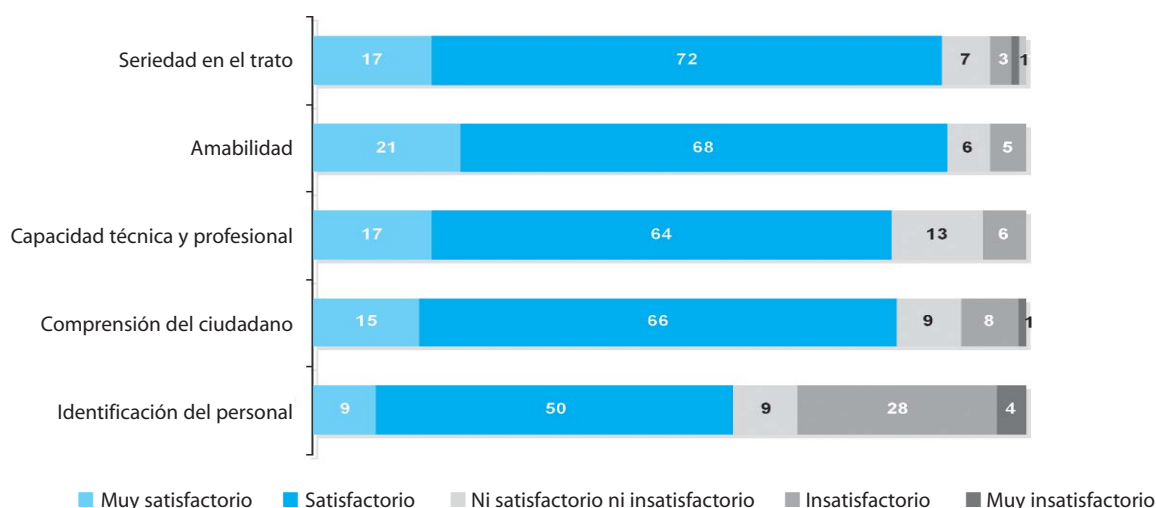
En primer término, con respecto a la **atención del personal**, la evaluación es muy positiva por parte de los entrevistados. El 90 % de los mismos evalúa positivamente la calidad de la atención brindada por el personal, mientras que solo el 2% la califica de forma negativa. En tal sentido, se puede afirmar que el atributo “atención del personal” es el que mejor evaluación recibe de todos los atributos relevados en la investigación.

Desagregando la información obtenida, ninguno de los sectores del INPI recibe una evaluación positiva menor al 65%. Así, en términos generales, la imagen negativa respecto a la atención del personal no supera el 7%, y es algo más alta en los particulares, con el 13%.

Respecto a la **calidad de la atención**, se pudo constatar que la *seriedad en el trato*, la *capacidad técnica y profesional* de los empleados y su *amabilidad*, son los atributos más importantes (ver cuadro 16). Estos atributos, que fueron señalados como los más relevantes, fueron a su vez los mejor evaluados por los entrevistados.

La amabilidad fue evaluada positivamente por el 88% de los encuestados, mientras que el 78% evaluó de la misma manera la capacidad técnica y profesional. Otro de los aspectos mejor destacados es la seriedad en el trato, llegando a obtener un 88% de evaluación positiva.

Cuadro 16 Evaluación del personal del INPI en distintos aspectos



En segundo lugar, con respecto a los **aranceles**, la mayoría de los entrevistados (62%) califica como “correctos” los montos del arancel, aunque cabe resaltar que la opinión respecto a que los aranceles son “caros” alcanza a uno de cada tres entrevistados, lo cual indica que es un aspecto donde se produce un nivel importante de insatisfacción.

Analizando la tercera dimensión, los **tiempos de espera** reales para ser atendidos en el INPI son de 5 a 24 minutos promedio. En relación a esto, los tiempos de espera que los entrevistados consideran razonables van de 4 a 13 minutos promedio.

Es pertinente recalcar que en los sectores Marcas, Informes y Tesorería se presentan las mayores diferencias entre el tiempo de espera considerado adecuado y el tiempo real que se debe aguardar hasta ser atendido. Pese a esto, ninguno de estos trámites supera la media hora de espera, mientras que en los restantes sectores no sólo la espera real es mínima, sino que además dicho tiempo es muy similar al tiempo considerado como razonable.

Más allá de estas consideraciones, la mayoría de los encuestados (60%) se encuentran satisfechos con el tiempo que debieron esperar para ser atendidos, en tanto que el nivel de insatisfacción alcanza al 28% del total, lo cual pone una llamada de atención en relación a la necesidad de revisar este aspecto. En cuanto al horario de atención la mayor parte lo evalúa positivamente (74%), mientras que sólo lo ve negativamente el 1%.

Por otra parte, en el marco de la **infraestructura**, la gran parte de los encuestados (60%), evalúa positivamente las condiciones generales del edificio, mientras que quienes la evalúan negativamente no superan el 8% de la muestra.

Con relación a los **canales de comunicación**, entre los más utilizados se encuentran la página web (60% de los entrevistados), la mesa de informes (43%) y el servicio telefónico (39%). Es importante destacar que los canales más valorados son: la página web y la mesa de informes, precisamente, las vías de información más utilizadas.

Al indagar respecto a cómo evalúan cada una de las fuentes utilizadas, las mejores calificaciones las obtuvieron nuevamente, la página web y la mesa de informes. En el caso específico de los gestores, se agrega también la buena evaluación sobre el boletín informativo que emite el INPI.

Respecto a la **calidad de la información** brindada en términos generales por el organismo, los tres canales ya mencionados (página web, mesa de informes y boletín informativo), fueron los que mejor evaluación recibieron.

Un dato importante para subrayar respecto a la importancia de la página web, es que si bien esta vía es una de las más utilizadas, más valoradas y mejor evaluada, existe entre los entrevistados cierta desconfianza hacia Internet como herramienta para realizar los trámites, siendo esta desconfianza aun mayor entre los gestores o agentes de la propiedad industrial, que son paradójicamente quienes más utilizan el servicio.

En otro orden de cosas, un factor que merece destacarse es la evaluación de las **instancias de participación ciudadana**, sabiendo que se registró un alto nivel de desconocimiento en todas las instancias de participación relevadas.

En este sentido, el análisis del sistema de quejas y sugerencias nos indica que una gran mayoría de los entrevistados (87%), desconoce su existencia, mientras que el porcentaje crece, llegando al 90% de desconocimiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y a un 99% del Consejo Consultivo Honorario. Esto indica claramente la necesidad de establecer una política de comunicación más eficaz en este campo.

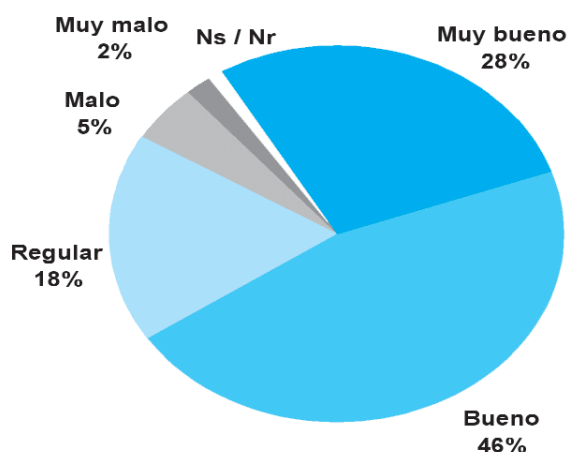
Nivel de satisfacción global e Índice de Satisfacción

Finalmente, el grado de **satisfacción general** con el desempeño del organismo es alto, ya que el 74% lo califica positivamente y sólo el 7% de manera negativa (ver cuadro 17). Desagregado, la evaluación mas alta se registra en Marcas y Patentes llegando al 82% (donde por otra parte no se registra ningún problema con la información).

Las razones por las que los consultados evaluaron de modo positivo al organismo son principalmente la buena atención (73%) y la buena información que brinda (21%). Del pequeño porcentaje que lo califica de manera negativa, las causas principales que suelen ser destacadas son las tardanzas de los trámites y los problemas con la información.

Así, podemos realizar el análisis de la evolución del servicio respecto a un análisis retrospectivo de los servicios que presta el organismo. De este modo, obtenemos que para el 18% el servicio mejoró en el último año, mientras que se mantuvo estable para el 31%. Sólo un 9% cree que el mismo ha empeorado.

Cuadro 17 Evaluación global del organismo



Como se evidencia en el siguiente cuadro, el índice global de satisfacción alcanza el puntaje de 7,1, lo cual presenta una calificación altamente positiva (ver cuadro 18). Asimismo desagregando esta evaluación puede verse la importante consideración que tienen para los ciudadanos la atención brindada por el personal y la infraestructura del organismo:

Cuadro 18 Índice de Satisfacción General

	INDICE DE SATISFACCIÓN
Atención (comprensión / comodidad)	7.10
Carteles / seguridad	6.99
Vías de información	6.91
Infraestructura	7.22

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL:

7.1

a. Introducción:

Misión:

Registrar e identificar a las personas de existencia visible, que se domicilien en la jurisdicción nacional y a todos los argentinos, sea cual fuere el lugar donde se domicilien, llevando un registro permanentemente actualizado de los antecedentes de mayor importancia desde su nacimiento y a través de las distintas etapas de su vida salvaguardando el derecho a la identidad.

Objetivos:

- ◆ El registro e identificación de las personas de existencia visible que se domicilien en territorio argentino o jurisdicción argentina y de todos los argentinos sea cual fuere el lugar donde se domicilien, mediante el registro de sus antecedentes de mayor importancia desde el nacimiento y a través de las distintas etapas de su vida, los que mantendrán permanentemente actualizados.
- ◆ La clasificación y procesamiento de la información relacionada con ese potencial humano con vistas a satisfacer exigencias tales como proporcionar al Gobierno Nacional las bases de información necesarias que le permita fijar, con intervención de los organismos técnicos especializados, la política demográfica que más convenga a los intereses de la Nación.
- ◆ La expedición de documentos nacionales de identidad, con carácter exclusivo, así como todos aquellos otros informes, certificados o testimonios previstos por la ley 17.671, otorgados en base a la identificación dactiloscópica.
- ◆ La realización, en coordinación con las autoridades pertinentes, de las actividades estadísticas tendientes a asegurar el censo permanente de las personas.
- ◆ La aplicación de las multas previstas en los arts. 35, 37, 38 y 39 de la ley 17.671.

Los **destinatarios** de los servicios que brinda el organismo son los ciudadanos argentinos y extranjeros que residen en territorio argentino, organismos estatales (nacionales, provinciales y municipales), FFAA y de seguridad, Cámara Nacional Electoral y Secretarías Electorales, como así también las Embajadas y Consulados.

En el año 2001 el Registro Nacional de las Personas (RENAPER) adhirió al **Programa**. Desde esa fecha el organismo firmó tres **Carta Compromiso con el Ciudadano**, con el objeto de ampliar los canales de comunicación con la sociedad, y brindar a todos los habitantes un servicio ágil y participativo.

Para el seguimiento y monitoreo de los estándares y mejoras que el RENAPER asumió en sus Carta Compromiso con el Ciudadano, acordó con la Unidad Coordinadora del Programa de la Subsecretaría de la Gestión Pública la realización de una encuesta de satisfacción y expectativas en base a la implementación de tarjetas de puntaje, respecto a la atención y a los servicios brindados por el organismo.

Este estudio se dividió en dos etapas. La primera se realizó entre los días 23 de mayo y 6 de junio de 2005, en la sede de la calle Jujuy de la Ciudad de Buenos Aires donde concurren las personas de 16 años o más para tramitar DNI. Allí se entrevistaron a 600 personas. Para mantener la aleatoriedad de las mismas se realizaron 60 encuestas por día a lo largo de diez días hábiles. La segunda se llevó a cabo entre los días 24 de noviembre y 13 de diciembre de 2005, donde se repitió la cifra de entrevistados a lo largo de 13 días hábiles. A esta sede concurren ciudadanos extranjeros para tramitar su DNI de residencia.

b. Principales resultados

b.1. Sede Avenida Jujuy (CAP 1)

FICHA TÉCNICA RENAPER - SEDE JUJUY	
AREA ENCUESTADA	Tramitación del DNI
UNIVERSO	Ciudadanos que concurren al organismo
TIPO DE ENCUESTA	Personal
COBERTURA	Edificio Jujuy del RENAPER
TOTAL DE CASOS	600 casos en diferentes días y horario
FECHA DE REALIZACIÓN	23 de mayo al 6 de junio de 2005
METODOLOGÍA	Cuestionario semiestructurado, duración no mayor a 15 minutos

La encuesta de satisfacción y expectativas tuvo los siguientes ejes temáticos: *origen y perfil de la concurrencia, canales de información y comunicación, tiempos de espera, atención al público y satisfacción general con el desempeño del organismo*. A continuación se detalla cada uno de estos aspectos de forma desagregada.

Por el hecho de ser el responsable de un tema sensible como es la emisión de los DNI, el RENAPER está en el centro de atención de la ciudadanía de manera permanente. Como se sabe, si bien este organismo es el único responsable, la tramitación de los documentos puede realizarse de manera descentralizada a través de las oficinas del Registro Civil que posee cada municipalidad, siendo estos lo que luego envían la solicitud al RENAPER. En la actualidad se producen grandes demoras en la realización total del trámite en estas oficinas descentralizadas de manera que muchos ciudadanos, en particular del Gran Buenos Aires y del interior del país, ante esta realidad, concurren al Centro de Atención Personalizada N°1 (CAP 1), para poder obtener su documento en 15 días ante las demoras en su ciudad de origen. Esto hace que el organismo reciba entre 800 y 1000 personas diariamente, obligándolo a invertir recursos materiales y humanos para poder atender la gran demanda de turnos.

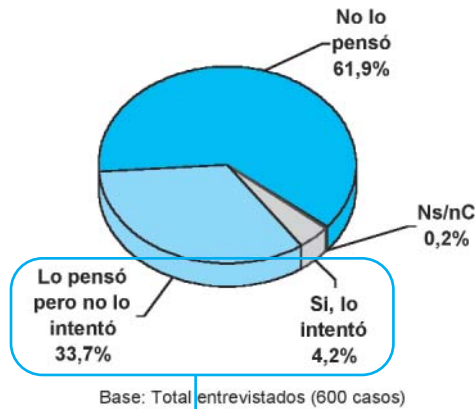
La **concurrencia** de personas a la oficina de la calle Jujuy del RENAPER, proviene en su gran mayoría del Gran Buenos Aires (77,5%), un grupo notablemente menor de la Ciudad de Buenos Aires (16%) y un muy pequeño grupo del resto del país (6,5%). Ello demuestra que la oficina atiende, en gran medida, a una región compuesta por 10 millones de habitantes (es decir, el Área Metropolitana Buenos Aires), que debían ser canalizados a través de los respectivos registros civiles.

Casi la totalidad de los encuestados (95.6%), no concurren previamente a un registro civil para obtener su DNI, siendo la sede de Jujuy la primer opción elegida para realizar el trámite (ver cuadro 19). Esto estaría indicando que existe una tendencia generalizada dentro de la ciudadanía a no realizar este tipo de trámites en los correspondientes registros, aún no habiendo tenido ningún tipo de experiencia en los mismos.

La percepción negativa acerca del funcionamiento de los registros civiles se encuentra asociada en términos generales a la demora en la entrega final de los DNI (ver cuadro 19). Relacionado con esto, se debe mencionar que la opinión de la población se encuentra polarizada entre quienes

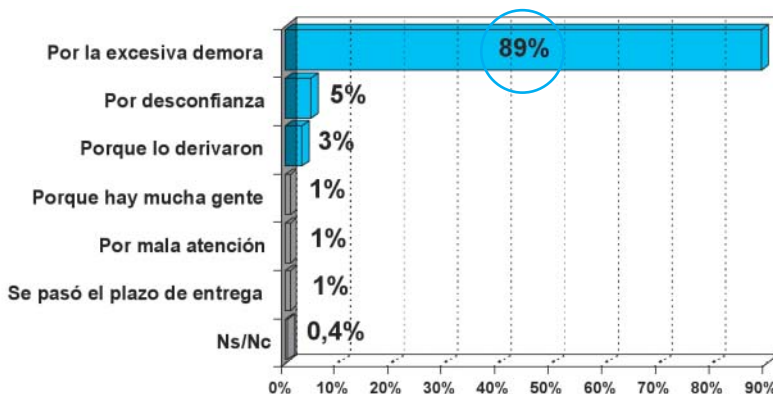
le atribuyen la demora a las autoridades municipales y provinciales y entre los que no pueden identificar a los responsables de los atrasos. Solo el 6% señala al RENAPER como responsable. Al mismo tiempo, debe tenerse en cuenta que los ciudadanos que concurren al CAP 1 traen consigo la mala experiencia (o el comentario) de las oficinas de Registro Civil, lo que genera que su nivel de expectativa sea muy bajo, haciendo que la satisfacción resultante de la atención recibida en el RENAPER, concluya siendo muy alta en este aspecto.

Cuadro 19 Intentó o pensó realizar el trámite en su localidad



El 62% de los entrevistados no contemplaron la posibilidad de realizar estos trámites en otro lugar que no sea esta sede y alrededor de un 35% si bien lo pensó, no intentó realizarlo en su localidad.

Razón por la cual decidió no hacer el trámite en su localidad (espontánea)



La principal razón de elección de esta oficina de RENAPER, entre quienes pensaron o intentaron realizar el trámite en las cercanías de su hogar, es que las demoras en las oficinas descentralizadas son mayores.

Base: Entrevistados que manifiestan que pensaron o intentaron hacer el trámite en su Localidad (227 casos)

La mayor parte de los ciudadanos que concurren a realizar trámites al organismo (53%) se incorpora a la fila de espera para ingresar al RENAPER antes de las 6 de la mañana. Las personas que habitan en localidades más lejanas al organismo tienden a llegar más temprano. En este marco, los habitantes de Capital Federal llegan, en promedio, a las 8 de la mañana, los de GBA a las 7 y los del interior a las 6. Ante la pregunta respecto a la razón por la que concurren tan temprano al organismo, una importante cantidad de encuestados (45%) mencionó el temor a que la masiva concurrencia les impida conseguir un número para poder realizar el trámite.

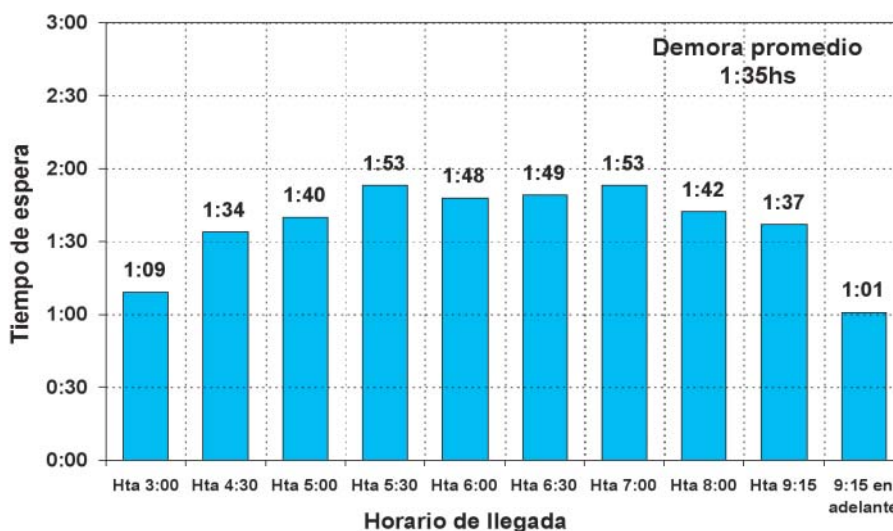
Frente a esta gran cantidad de personas y diversidad de tramitaciones el CAP 1 del RENAPER se ve en la obligación de mantener **canales de comunicación** muy variados y aún así surge de esta encuesta que la principal fuente de información previa a la concurrencia al organismo proviene de familiares/amigos (80% de los encuestados). En el caso de los provenientes del interior, se presenta el más alto porcentaje de ciudadanos (30%) que toma conocimiento acerca de los servicios que brinda el CAP 1, a través de los propios registros civiles de cada localidad, oficina local del organismo, otra repartición pública o por Internet.

El **tiempo de espera** promedio que lleva realizar el trámite, una vez que la persona ingresó al organismo, es de 1 hora y 35 minutos (ver cuadro 20). Sólo el 20% de los entrevistados demora más de dos horas en la realización del trámite.

El tiempo promedio de espera fuera del CAP 1 de RENAPER es de 2 horas 28 minutos. Un dato importante para destacar es que existe una similar cantidad de ciudadanos que espera o bien menos de media hora (17%), o bien cuatro horas o más (18%), antes en ingresar al organismo.

En síntesis, si se suman los promedios del tiempo de espera en la fila y de espera dentro del RENAPER, se obtiene que el tiempo promedio que demanda la realización de todo el trámite es de cuatro horas. De esta manera, quienes más tiempo deben destinar a la gestión total del trámite son quienes arriban al organismo entre las 5:30 y 7:00 de la mañana. Paradójicamente, quienes concurren al organismo antes de las 6 de la mañana deben esperar, dentro del RENAPER, el mismo tiempo promedio (1 hora 10 minutos) que los que llegan después de las 9.

Cuadro 20 Tiempo que demoró en realizar el trámite (en horas) según horario de llegada



Base: Total entrevistados. (600 casos)

Una vez ingresado al CAP 1, el **tiempo que demanda la realización del trámite**, es evaluado positivamente por la gran mayoría de las personas (87%). Asimismo, un 91% de los entrevistados califica como razonable el tiempo que se debe esperar hasta la obtención del DNI. (finalización total del trámite) que es de 15 días.

Haciendo referencia a los distintos atributos específicos de la gestión del trámite, casi la mitad de los ciudadanos (48%) asegura que no existe ningún elemento que deba ser mejorado. Dentro de los que sí mencionaron figuran principalmente la infraestructura (13%) y la cantidad de personal (13%). Mientras que sólo el 2% señala la necesidad de mejoras en la atención del personal.

Prácticamente la totalidad de los entrevistados (98%) realiza una evaluación positiva de la atención y el trato brindada por parte del personal del CAP1. De ellos, el 63% afirma que dicha atención recibida fue mejor a la esperada, lo que nos estaría indicando la existencia de una expectativa negativa que se contradice con la evaluación efectivamente realizada una vez que se ha interactuado con el organismo.

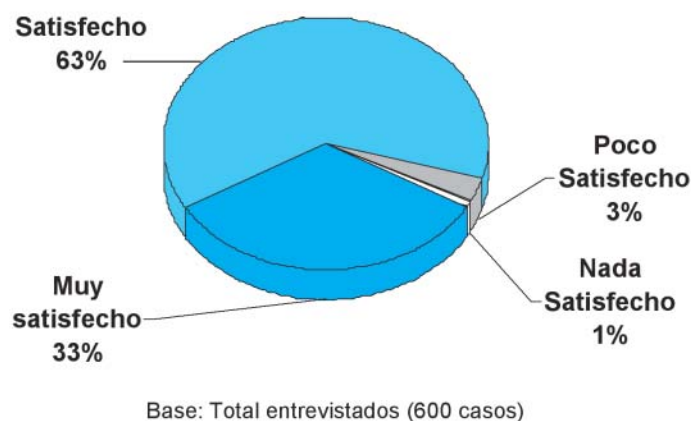
Teniendo en cuenta lo antedicho respecto de los canales de comunicación que indican un grado muy alto de informalidad en la obtención por parte de los interesados de la información necesaria para realizar los trámites, la encuesta revela que sólo el 1,7% mencionó la **página web** y menos del 1% identificaron los **centros de información telefónica** del Organismo. Estos servicios son identificados por los usuarios más jóvenes, algunos del interior y los de mayor nivel socioeconómico. Los que utilizaron la página web reconocen no haber intentado usar el servicio de información mediante el correo electrónico que ofrece la misma y evalúan positivamente la información que se ofrece en ella. Lo señalado indica claramente la necesidad de mejorar el sistema de información a la ciudadanía acerca de la posibilidad de utilización de estos canales.

En relación a las **instalaciones y a la infraestructura**, estos aspectos de la encuesta han sido evaluados positivamente, siendo sus principales debilidades los indicadores que se refieren a la cantidad de asientos para la espera como así también la higiene de los baños. La amplitud y la comodidad del espacio tienen un índice cercano a 7 y la climatización del ámbito y la limpieza general tiene evaluaciones superiores a 7. En general se puede apreciar que los índices son más positivos en los tramos de personas de mayor edad y de menor nivel educativo, especialmente basadas en la diferencias de expectativas de los distintos grupos sociodemográficos respecto al servicio que van a recibir en el organismo.

Nivel de satisfacción global e Índice de Satisfacción

Finalmente, ante la pregunta respecto al **grado de satisfacción general** con el desempeño del RENAPER, el 96% de los ciudadanos manifestó sentirse satisfecho (ver cuadro 21). Con relación a esto, debe mencionarse que la **rapidez en la atención y el buen trato de los empleados** son los dos aspectos más valorados de la gestión del organismo.

Cuadro 21 Satisfacción General



Apoyando esta evaluación, y basándonos en los datos obtenidos a partir de la construcción de un **Índice de Satisfacción** donde se computan las calificaciones de todos los atributos de calidad relevados, el **RENAPER obtuvo un 7.6** como puntaje final de satisfacción (ver cuadro 22).

Cuadro 22 Índice de satisfacción general

	PESO %	Muy sa-tisfecho %	Satis-fecho %	Poco sa-tisfecho %	Nada sa-tisfecho%	Ns/Nc %	Índice Promedio
TRATO / ATENCIÓN	28,9	45,0	52,7	1,5	-	0,8	8,1
Trato recibido en el Puesto de Informes	7,0	44,2	51,5	3,3	0,8	0,2	7,9
Trato recibido en el Sector de Toma de Trámites	7,3	44,5	53,2	1,8	0,3	0,2	8,0
Trato recibido en el Sector de Caja	7,4	46,3	52,7	1,0	-	-	8,1
Trato recibido en el Sector de Toma de Huellas	7,2	47,7	51,0	1,0	0,3	-	8,2
RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	27,0	21,3	65,7	9,2	3,3	0,5	6,8
Rapidez de la atención en el Puesto de Informes	6,9	24,0	66,8	6,0	2,5	0,7	7,1
Rapidez de la atención en el Sector de Toma de Trámites	7,0	23,7	66,8	6,8	2,2	0,5	7,0
Rapidez de la atención en el Sector de Caja	6,5	27,0	67,5	4,2	1,0	0,3	7,3
Rapidez de la atención en el Sector de Toma de Huellas	6,6	24,2	61,3	8,7	5,5	0,3	6,8
INFRAESTRUCTURA	16,0	-	-	-	-	-	-
Amplitud y comodidad del espacio	4,3	22,8	61,0	15,3	0,8	-	6,8
Cantidad de asientos	4,1	7,5	55,3	35,8	1,0	0,3	5,6
Comodidad de los asientos	4,2	7,0	85,0	6,2	0,5	1,3	6,6
Limpieza de los salones	3,4	33,8	62,0	4,0	-	0,2	7,6
Limpieza de los baños	-	22,8	44,6	27,5	4,7	0,5	6,2
Climatización del lugar	3,4	28,7	64,5	5,2	0,8	0,8	7,4
DEMORA HASTA LA ENTREGA DEL DNI	24,5	36,0	55,8	6,2	1,5	0,5	7,5

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL:

7.4

b.2. Sede calle 25 de Mayo (CAP 2)

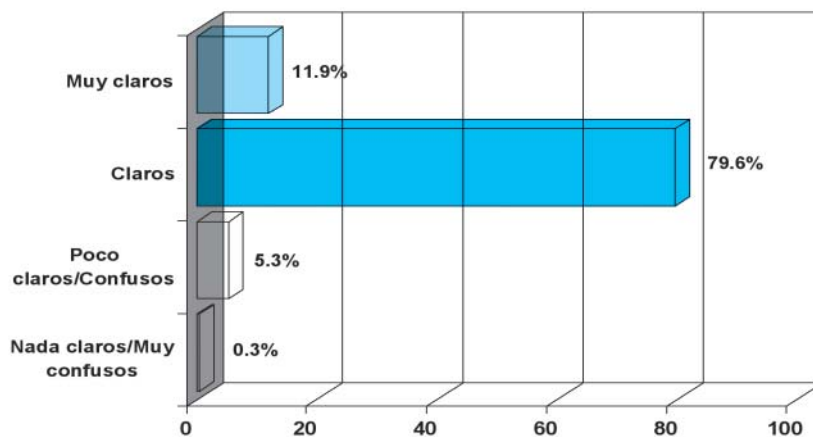
FICHA TÉCNICA RENAPER - SEDE 25 DE MAYO	
AREA ENCUESTADA	Tramitación del DNI
UNIVERSO	Ciudadanos que concurren al organismo
TIPO DE ENCUESTA	Personal
COBERTURA	Edificio en calle 25 de Mayo (Ex BANADE)
TOTAL DE CASOS	600 casos en diferentes días y horario
FECHA DE REALIZACIÓN	Diciembre de 2005
METODOLOGÍA	Cuestionario semiestructurado, duración no mayor a 15 minutos

La encuesta de satisfacción y expectativas tuvo los siguientes ejes temáticos: *origen y perfil de la concurrencia, canales de información y comunicación, tiempos de espera, atención al público, evaluación de la satisfacción global e índice de satisfacción del organismo*. A continuación se detalla cada uno de estos aspectos de forma desagregada.

En cuanto a la **concurrencia** de personas a esta sede del RENAPER, la gran mayoría tienen domicilio en la Ciudad de Buenos Aires (65%). Del 35% restante el 67% intentó realizar el trámite en oficinas cercanas a la zona de su domicilio, pero desistió por demoras en la entrega del documento, o por derivación de la oficina del Registro Civil.

Respecto a los **canales de comunicación** del organismo, debe destacarse que los folletos que se entregan cuando los ciudadanos solicitan el turno, constituyen una de las principales fuentes de información. Sin embargo, el 43% de los encuestados dijo no haber recibido el mencionado folleto, lo cual indica la necesidad de fortalecer su distribución. Entre los ciudadanos que si recibieron los folletos, la gran mayoría los evalúa como útiles para informarse de los requisitos del trámite. Asimismo, casi un 90% de ellos también los considera claros (ver cuadro 23).

Cuadro 23 Evaluación de claridad de los folletos



Base: Entrevistados que recibieron folletos (313 casos)

Los datos también muestran que los ciudadanos utilizan otros canales de información para enterarse sobre el desempeño del organismo, a saber: 40% mencionó a la Dirección Nacional de Migraciones, 8% a familiares y amigos y 4% se informó por la línea telefónica del RENAPER. La página web del organismo resultó ser conocida sólo por el 13%.

En cuanto a los **tiempos de espera**, los plazos de los turnos es uno de los elementos más sensibles. Casi dos tercios de los encuestados cree que el tiempo transcurrido entre la solicitud del turno y la fecha otorgada es excesivo, mientras que un 36% lo considera razonable. El tiempo promedio que transcurre entre el pedido de turno y la fecha establecida es de 52 días.

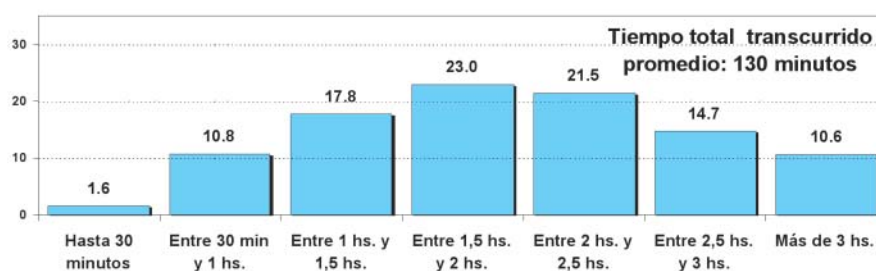
En lo que hace a los tiempos de espera fuera del organismo, una importante mayoría (el 66%) no realizó fila, sino que ingresó apenas llegó. Un 23% permaneció en la calle hasta una hora y el 10% restante superó la hora de espera. El tiempo de espera promedio fuera del organismo es de 23 minutos. Cabe aclarar respecto a estos últimos datos, que al momento de la encuesta el organismo se encontraba en vías de solucionar este inconveniente.

Analizando las características de aquellos ciudadanos que debieron esperar fuera del organismo, se observa que éstos argumentan haber llegado horas antes de la apertura debido a que suponían que se producirían demoras una vez arribados al establecimiento. Esta percepción es común en aquellos organismos con atención de público masiva. En este sentido, cabe recalcar que el sistema de turnos ayuda a disminuir esta percepción.

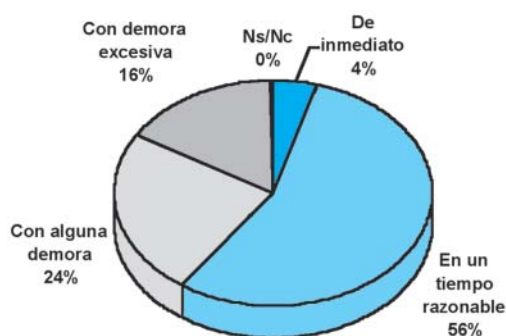
Respecto al tiempo demandado para la realización de la totalidad del trámite (desde que llega al organismo hasta que se retira), casi un 60% se manifiesta satisfecho con el mismo, mientras que un 24% afirma que existe cierta demora y un 16% que la misma es excesiva (ver cuadro 24). Estas percepciones varían por sexo (son más las mujeres las que consideran negativo el tiempo de espera), pero no hay demasiada variación por nivel socioeconómico, aunque la imagen negativa es algo mayor en los niveles altos. En términos concretos, el tiempo promedio que demanda la totalidad del trámite es de 130 minutos.

Cuadro 24

Tiempo demorado para la realización de la totalidad del trámite en el CAP 2



Evaluación del tiempo total demorado en RENAPER



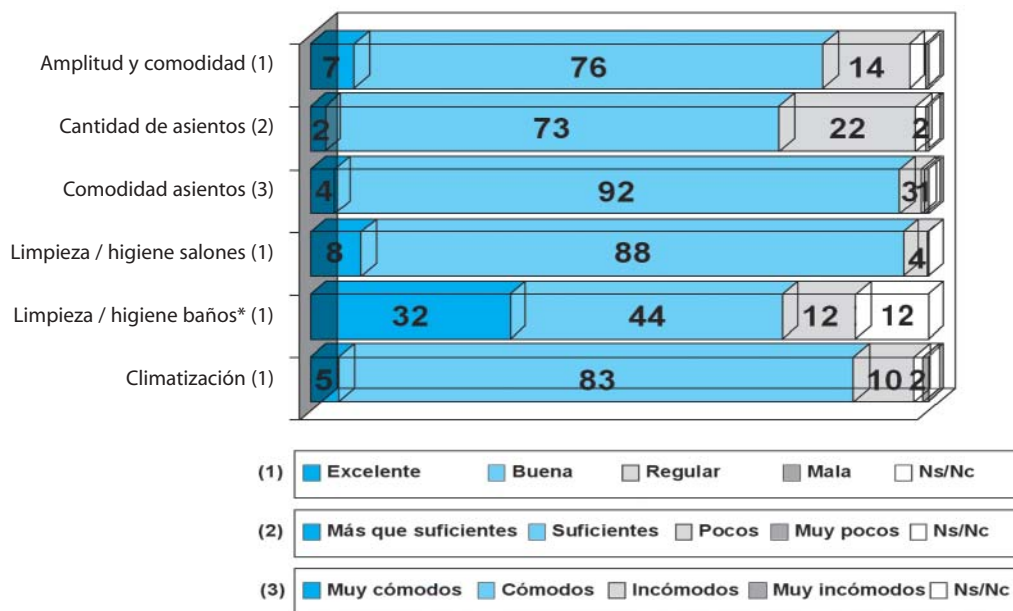
Base: Total entrevistados (613 casos)

Continuando con la dimensión de los plazos, en cuanto al **tiempo de espera para la entrega del DNI** la evaluación ha sido muy negativa, con un promedio de sólo 2,5 puntos sobre 10. Prácticamente la mitad del público consultado opina que la demora no es razonable y casi tres de cada 10 la considera poco razonable. Esta evaluación se ve retroalimentada por la interacción de elementos objetivos y subjetivos. Por un lado, el plazo de espera es efectivamente muy amplio ya que supera los 30 días hábiles establecidos en la Carta Compromiso. Por el otro, esta situación se incrementa debido a la urgencia que tienen estas personas en conseguir trabajo, en tanto que se trata de ciudadanos de otros países que precisan de este documento para acceder al mercado laboral. Sumado a ello hay que recordar que estos ciudadanos ya han realizado el trámite en la Dirección Nacional de Migraciones, por lo que acumulan un “desgaste” en la realización de trámites semejantes o para un mismo fin.

Sobre los **requerimientos del trámite**, la gran mayoría de las personas (87%) considera que la demanda de estos es adecuada. También es importante mencionar que prácticamente la totalidad de los encuestados (98%) concurreó por primera vez al organismo y pudo concluir el trámite, lo que nos estaría indicando eficacia en su resolución.

Otra dimensión evaluada fue la **infraestructura** (ver cuadro 25). En aspectos tales como la amplitud, comodidad del espacio, cantidad y comodidad de los asientos, limpieza e higiene del lugar y climatización, la evaluación es muy positiva para la mayor parte de los entrevistados (alrededor del 80%). La cantidad de asientos es la que recibe una evaluación menos positiva (como sucede en todos los organismos públicos, por otra parte).

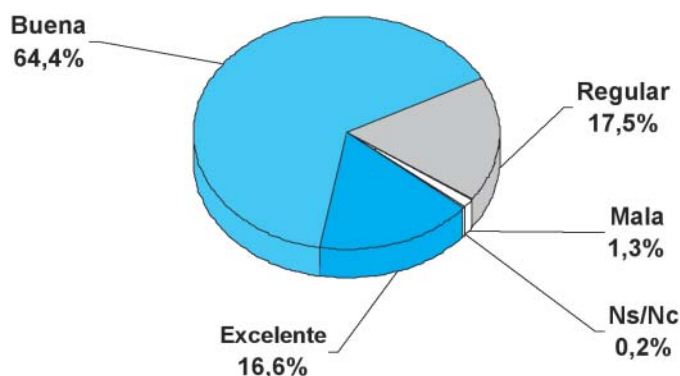
Cuadro 25
Evaluación de la infraestructura



Base: Total entrevistados (613 casos) *Base: Entrevistados que utilizaron los baños (34casos)

La **atención al público**, fue una de las variables que recibió la mejor evaluación (ver cuadro 26). En tal sentido, el 81% afirmó que la atención recibida por el personal fue excelente o buena. Mientras que un 17% la evaluó como regular y sólo un 1% como mala.

Cuadro 26 Evaluación de la atención recibida en RENAPER



Resulta importante destacar que cuando se solicitó a los entrevistados que comparen la atención esperada con la efectivamente recibida, el 48% afirmó que la atención fue mejor a la esperada, un 41% que fue igual a la esperada y sólo el 7% peor. La calificación negativa en general se refiere a la rapidez en la atención.

Por otra parte, se buscó conocer la percepción de los encuestados acerca de una supuesta diferencia en el trato hacia los extranjeros, dando como resultado que poco más del 75% estimó que le dan el mismo trato que a los argentinos y sólo un 10% opinó lo contrario. Un restante 6 % manifestó haber recibido un mejor trato que los argentinos y un 8% dijo no poder responder la pregunta.

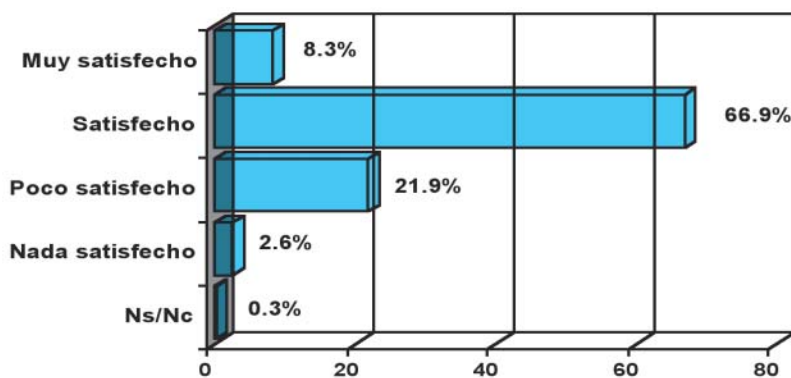
Avanzando en la evaluación, en cuanto al **trato recibido** por los empleados del RENAPER, en los cuatro sectores (Informes, Caja, Trámites y Huellas) la evaluación es altamente positiva, en tanto que ronda el 85–90% según los sectores, registrándose un 10% de evaluación negativa. En cuanto a la rapidez en la atención en ventanilla, la evaluación positiva alcanza a alrededor del 75%, siendo del 20% la percepción de que existe alguna demora.

Sobre las mejoras que podría generar el organismo, la mayor parte se concentra en los aspectos organizativos (distribución de la folletería, señalización en las oficinas, sistema de llamadas para la atención), personal involucrado (aumentar la cantidad de empleados en los sectores de atención), reducir los tiempos de espera para realizar los tramites (en lo que refiere tanto a la atención en el establecimiento, como a la entrega del DNI) y en menor medida mejorar el sector de atención al público.

Nivel de satisfacción global e Índice de Satisfacción

Finalmente, en torno de la **satisfacción general** con los servicios brindados por el organismo, la mayoría, el 75%, los evaluó positivamente, mientras que la calificación negativa alcanza al 21% (ver cuadro 27). Esta evaluación alta en lo que se refiere a la satisfacción general, es evidente que está influida por la atención muy buena del personal y algunos aspectos importantes de la infraestructura, ya que como pudimos observar en lo anteriormente señalado y confirmar a través del índice de satisfacción que presentamos a continuación, la calificación de los otros aspectos muy valorados por los ciudadanos (por ejemplo el tiempo de duración del trámite) es muy baja.

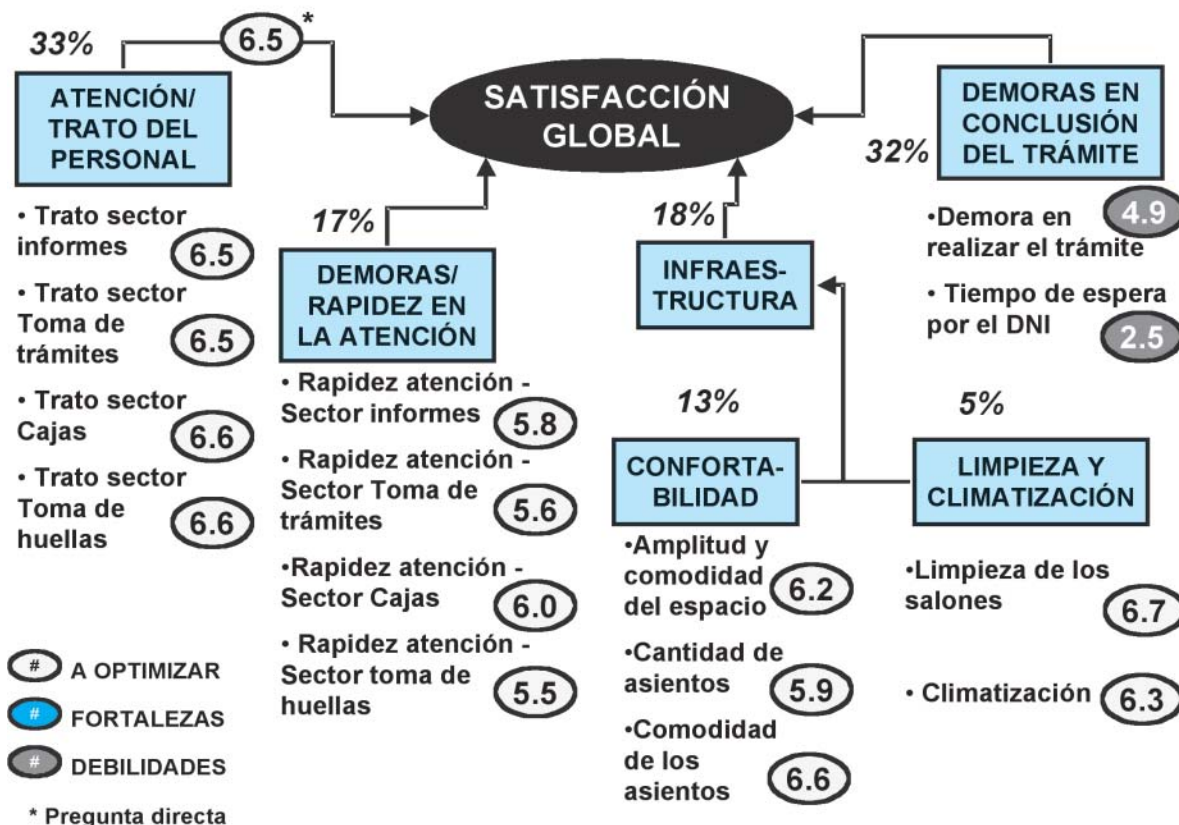
Cuadro 27 Satisfacción general con el desempeño del organismo



Base: Total entrevistados (613 casos)

El índice de satisfacción general da un desempeño regular del organismo 5,3 (ver cuadro 28). Al desagregarlo podemos observar que la baja más significativa se produce precisamente en la calificación recibida por los tiempos de espera para realizar el trámite (4,9) y el tiempo de espera para obtener el DNI 2,5. Esto contrasta con el 6,5 que se le otorga a la atención y al trato recibido y con la aceptable calificación recibida en relación al confort de las instalaciones y a la limpieza y climatización de las mismas.

Cuadro 28 Índice de Satisfacción General



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL:

5.3

a. Introducción:

Misión:

Garantizar el derecho de propiedad sobre los bienes inmuebles, mediante la publicidad y la seguridad del tráfico jurídico.

Objetivos:

- ◆ Practicar las inscripciones o anotaciones de documentos que: constituyan, transmitan, declaren, modifiquen o extingan derechos reales sobre inmuebles; que dispongan embargos, inhibiciones y demás providencias cautelares; además de los que estén establecidos por otras leyes nacionales.
- ◆ Emitir las certificaciones de dominio o de inhabilitación donde se informa, a petición de escribano público y con “reserva de prioridad” en caso de solicitud para uso en escritura pública, sobre la situación jurídica registral del inmueble objeto de la solicitud y sobre la aptitud jurídica de las personas para disponer libremente de sus bienes.
- ◆ Exhibir, en los casos que fuere procedente, asientos registrales inscriptos en la técnica de libros, abandonada en 1967 permitiendo, así, su consulta directa por los interesados, los que de ser necesario, cuentan con asesoramiento profesional.
- ◆ Producir informes vinculados con la titularidad registral publicitando, además, la existencia de gravámenes o restricciones respecto de inmuebles de la Ciudad de Buenos Aires; de inhabilitaciones y cesiones de acciones y derechos hereditarios sobre personas físicas o jurídicas; de inscripciones de inmuebles a nombre de persona determinada; de titularidad de dominio sobre un inmueble determinado por su ubicación y/o nomenclatura catastral, y de frecuencia de informes requeridos en los últimos 90 días sobre un inmueble determinado, publicitando, además sus respectivos peticionantes y por cesiones de acciones y derechos hereditarios que consten inscriptas.
- ◆ Actualizar permanentemente la normativa del organismo adaptándola a las nuevas leyes y jurisprudencia registral en general y capacitar periódicamente a todo su personal respecto de estos cambios.

Los **destinatarios** de estos servicios son: personas jurídicas que necesiten tramitar en este organismo, profesionales escribanos, abogados y despachantes de escribanía, organismos estatales y la ciudadanía en general.

En el año 2000 el RPI, adhirió al **Programa**. Desde esa fecha ha firmado tres **Carta Compromiso con el Ciudadano**, con el objeto de ampliar los canales de comunicación y participación con la sociedad y brindar a todos los habitantes un servicio ágil y participativo.

Para el seguimiento y monitoreo de los estándares y mejoras que el RPI acordó con la Unidad Coordinadora del Programa de la Subsecretaría de la Gestión Pública la realización de una encuesta de satisfacción y expectativas del ciudadano respecto a la atención y a los servicios brindados por el organismo.

La misma se realizó en las oficinas del organismo entre el 16 de mayo y el 13 de junio de 2005. Tomando un total de 1200 casos, repartidos en tercios de acuerdo a los trámites evaluados que fueron: Bien de Familia, Relatoría y Trámite de Documentos (estado de dominio, inhabilitaciones, certificación de nombre y DNI, certificación de calle y número, frecuencia de garantías, de dominio y de inhabilitaciones).

b. Principales resultados

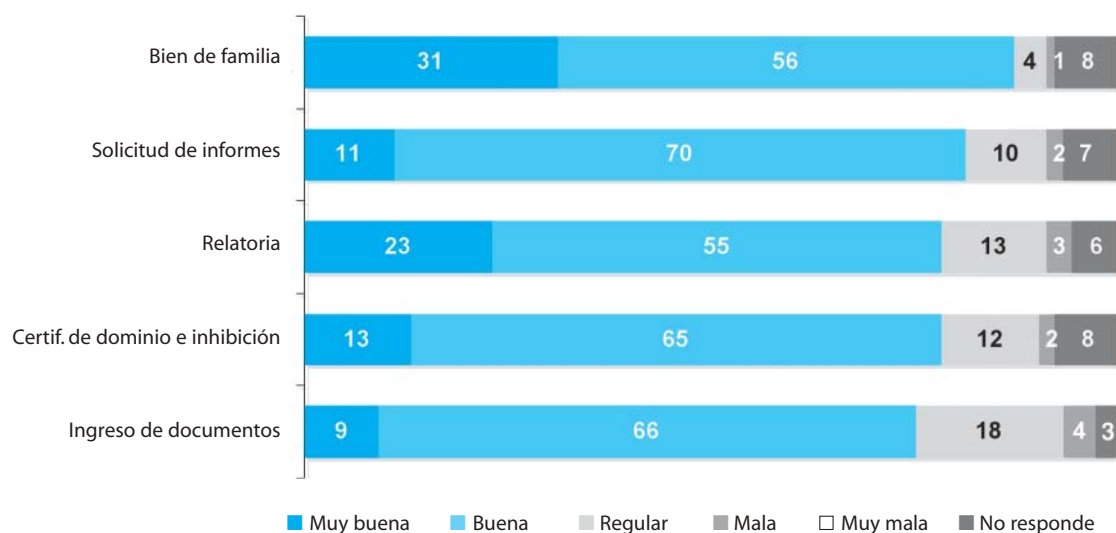
FICHA TÉCNICA RPI	
AREA A ENCUESTAR	1) Bien de Familia, 2) Relatoría, 3) Atención al Público
UNIVERSO	Ciudadanos que concurren al organismo: particulares, gestores y profesionales
TIPO DE ENCUESTA	Personal
COBERTURA	Sede RPI Capital Federal
TOTAL DE CASOS	1.200 casos: 400 Relatoría, 400 Bien de Familia y 400 Atención al Público
FECHA DE REALIZACIÓN	16 de mayo al 13 de junio de 2005
METODOLOGÍA	Cuestionario estructurado en los tres sectores, con algunas particularidades para cada uno, realizado al finalizar el trámite y con una duración no mayor a los 15 minutos.

La encuesta de satisfacción y expectativas tuvo los siguientes ejes temáticos: *atención al público, horarios de atención, monto de los aranceles, tiempos de espera, infraestructura, canales de comunicación, sistema de quejas y reclamos, evaluación de la satisfacción global e índice de satisfacción*. A continuación se detalla cada uno de estos aspectos de forma desagregada.

La **atención al público** se calificó de manera muy positiva, en tanto que el 77% de los encuestados se manifestó satisfecho con la atención recibida. En el sector de Bien de Familia esta percepción alcanzó a la casi totalidad (97%) (ver cuadro 29). El público que concurrió a este sector colocó a la buena atención y a la rapidez como los componentes mejor evaluados. En términos negativos se expresó una pequeña porción (sólo el 2%).

Cabe destacar que quienes poseen un mayor conocimiento del organismo, evalúan más positivamente su desempeño ascendiendo el porcentaje de calificación positiva a un 87% para la atención recibida en Bien de Familia, 81% en Solicitud de Informes y 78% en Certificados de dominio e inhibiciones.

Cuadro 29 Evaluación de la atención recibida al realizar el trámite



Con respecto a los **horarios de atención** que ofrece el organismo, la mayoría (59%) se muestra satisfecha. Sin embargo, no debe dejar de destacarse que existe una importante proporción de entrevistados (40%) que considera que el horario es poco o nada razonable, lo cual estaría indicando la necesidad de realizar mejoras en este aspecto. El segmento menor que expresa disconformidad con los horarios, se presenta en los sectores Bien de Familia y Relatoría.

La opinión acerca del **monto de los aranceles** muestra distintas señales. El porcentaje más alto (44%) afirma que las cifras son razonables, mientras que le parece caro al 27%, lo cual indica un porcentaje alto de insatisfacción. Desagregando por sectores, en Documentos, Certificados e Informes el 50% evalúa los costos de manera positiva y el 35% como alto.

En cuanto al **tiempo de espera** para ser atendido en los sectores Ingreso de Trámites, Relatoría (acceso a un profesional) e inicio de Bien de Familia, el que más aguarda en ser atendido alcanza los 28 minutos de espera. Sin embargo, en estas instancias la opinión mayoritaria es que existe cierta diferencia entre el tiempo real en ser atendido y lo que los entrevistados consideran un tiempo razonable de espera. Dichas diferencias no son sustantivas, lo cual se puede observar también en los altos niveles de satisfacción. Al respecto, la diferencia entre el tiempo de espera real y el ideal es de 13 minutos en el sector de ingreso de trámites, de 7 minutos en el sector para acceder a un profesional de relatoría y de 2 minutos en el de inicio del trámite para Bien de Familia. En el resto de los trámites no hay una diferencia importante entre las expectativas y el tiempo real. Pero más allá de las diferencias entre el tiempo real y el ideal, es importante destacar que la gran mayoría (70%) se encuentra satisfecha con el tiempo de espera. La proporción es aún mayor en el Sector Bien de Familia (80%). Cabe destacar que en general los tiempos reales se ajustan a los parámetros estipulados en las Carta Compromiso, salvo una demora mayor en los casos de acceso a un profesional y en la afectación y desafectación de bien de familia.

Respecto a trámites urgentes los tiempos de espera reales son similares a los esperados, con una pequeña demora en “Documentos para Peticionar Inscripciones o Anotaciones”. La misma percepción se da en los trámites comunes. Donde se produce la mayor espera es en “Afectación y Desafectación de la Propiedad”, en Bien de Familia (20 minutos).

Si bien es un sector pequeño el que lo expresa, surgen algunos aspectos para mejorar: un 15% solicita extender el horario de atención, en particular en Bien de Familia; un porcentaje similar refiere a la necesidad de incrementar el número de personal/ventanillas/cajas disponibles, en particular en Documentos/ Certificados/ Informes y Relatoría.

La valoración de la **infraestructura** del organismo es altamente positiva. La higiene es considerada favorablemente por el 82%. La cantidad de ventanillas es mencionada positivamente por el 63%, aunque los problemas surgen, como ya indicamos, en Documentos/ Certificados/ Informes y Relatoría. Finalmente la disponibilidad de asientos es evaluada de manera positiva por la casi totalidad de los encuestados (90%).

En relación con el uso de las instalaciones por parte de las personas con movilidad reducida, la valoración positiva de la infraestructura asciende al 74%. Resulta también positiva la calificación recibida tanto en lo que se refiere a la señalización, ya sea por su cantidad como por la claridad de las indicaciones, alcanzando un 76% entre quienes conocen el servicio. También han sido evaluadas positivamente la luz y la ventilación del edificio. Respecto a la situación de los sanitarios, el 48% de los concurrentes no los conoce y entre los que los conocen la valoración positiva asciende al 84%.

Los **canales de Comunicación** del Registro presentan una variada gama de situaciones, muchas de ellas no relacionadas con las vías formales de información del organismo.

Los encuestados consideraron a la Mesa de Informes y a la página web como las más eficaces vías de información. Sin embargo la página no es significativamente utilizada ya que las más mencionadas son las siguientes: abogados y gestores (43%), Mesa de Informes (39%) amigos o familiares (22%). Como puede verse se trata de fuentes muy disímiles, donde el organismo no tiene una presencia importante, salvo en el caso de la Mesa de Informes.

Es de destacar que en el sector Bien de Familia, donde predominan los particulares, los familiares y amigos son el principal canal de información (39%) seguido por la mesa de informes (38%).

Finalmente cabe señalar que casi la totalidad de los encuestados evalúa a la Mesa de Informes como el mejor canal para obtener información, y su funcionamiento es satisfactorio para el 91% de los mismos.

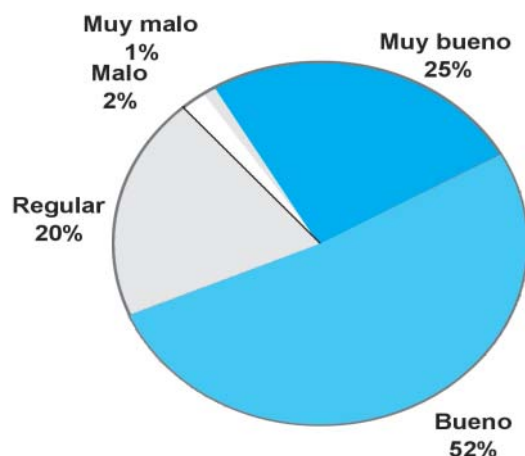
Para los usuarios que conocen todas las vías de información del organismo la Mesa de Informes, el servicio de Relatoría Externa y el sitio web son los mecanismos mejor evaluados y la información que ellos brindan considerada muy útil/ útil.

Con relación a los modos de participación ciudadana, entre los que se evaluó el sistema de **Quejas y Sugerencias**, una gran mayoría de los entrevistados (83%) reconoce no tener quejas con el organismo, y por lo tanto nunca accedió al mismo.

Nivel de satisfacción global e Índice de Satisfacción

Finalmente, en torno de la **satisfacción general** con los servicios brindados por el RPI, la mayoría de los encuestados (77%), los evaluó positivamente, mientras que la calificación regular alcanza al 20% y la negativa sólo al 3% (ver cuadro 30). En este marco, se puede observar una percepción marcadamente positiva entre la mayoría de los ciudadanos entrevistados.

Cuadro 30 Evaluación de los servicios prestados por el RPI



A la hora de establecer un **Índice de Satisfacción General** sobre el desempeño del organismo, los encuestados destacaron que la atención del personal y la infraestructura, constituyen los atributos más importantes (ver cuadro 31). Asimismo, debe destacarse que estos atributos fueron también los mejor calificados: Atención al público 7,6 e infraestructura 7,2. La media de satisfacción en todos los casos es de 7 puntos, salvo en el tiempo de espera cuya media es de 6,57, indicando un muy alto nivel de satisfacción global. Esto puede ser percibido también a través del puntaje final otorgado por los encuestados, el cual asciende a 7,5.

Cuadro 31

REGISTRO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE INDICE DE SATISFACCIÓN

	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	I. PESO
ATENCIÓN	7.65	40%
Amabilidad	7.85	
Seriedad en el trato	7.98	
Capacidad técnica y profesional	7.89	
Comprensión hacia el ciudadano	7.39	
Identificación del personal	7.00	
Mesa de entradas	7.81	
INFRAESTRUCTURA	7.21	20%
Ventilación	7.27	
Luz	7.54	
Higiene del edificio	7.63	
Cantidad de puertas y accesos	6.93	
Accesos para personas con movilidad reducida	7.04	
Seguridad del lugar	7.13	
Disponibilidad de asientos	6.94	
VÍAS DE INFORMACIÓN	7.19	20%
Cantidad de carteles y señales	7.22	
Claridad de carteles y señales	7.16	
TRÁMITES	7.04	10%
Solicitud de informes	7.16	
Certificados de dominio e inhabilitación	7.15	
Ingreso de documentos	6.81	
Relatoría	7.05	
TIEMPO	6.57	10%
Satisfacción con el tiempo que llevó realizar el trámite	7.24	
Opinión sobre el horario de atención del organismo	5.89	
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL:	7.5	

a. Introducción:

Misión:

Brindar a los empleados y trabajadores que tengan diferendos provenientes de conflictos laborales individuales o plurindividuales, y a quienes se presenten espontáneamente a ratificar acuerdos, un ámbito propicio que facilite la negociación de sus intereses, con el propósito de arribar a acuerdos consensuados sujetos a homologación.

Objetivos:

- ◆ Dirimir los reclamos individuales y plurindividuales sobre conflictos de derecho que correspondan a la competencia de la Justicia Nacional del Trabajo.
- ◆ Dictaminar, mediante resoluciones fundadas, la homologación o el rechazo de los acuerdos conciliatorios o formular observaciones a los mismos, devolviéndolos para que se intente lograr nuevos acuerdos que subsanen las observaciones señaladas.
- ◆ Homologar los acuerdos cuando impliquen una justa composición del derecho y de los intentos de las partes, conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Ley de Contrato de Trabajo.

Los **destinatarios** de los servicios del organismo son trabajadores, empleadores, conciliadores laborales, organismos estatales y la comunidad en general.

En el año 2000 el SECLO, adhirió al **Programa**. Desde esa fecha ha firmado dos **Carta Compromiso con el Ciudadano**, con el objeto de ampliar los canales de comunicación y participación con la sociedad y brindar a todos los habitantes un servicio ágil y participativo.

Para el seguimiento y monitoreo de los estándares y mejoras, el SECLO acordó con la Unidad Coordinadora del Programa de la Subsecretaría de la Gestión Pública la realización de una encuesta de satisfacción y expectativas del ciudadano respecto a la atención y los servicios brindados por el organismo.

b. Principales resultados

La encuesta de satisfacción y expectativas tuvo los siguientes ejes temáticos: *perfil de los entrevistados, conocimiento del organismo, canales de información, atención al público, horarios de atención, tiempos de espera, aranceles, infraestructura, sistema de quejas y reclamos, evaluación de la satisfacción global e índice de satisfacción*. A continuación se detalla cada uno de estos aspectos de forma desagregada.

Al analizar el **perfil de los entrevistados** relevado en la investigación, podemos observar que entre los representantes de empresas que concurren a homologar acuerdos predominan los varones; mientras que entre los abogados de los empleados que tramitan audiencias, las mujeres son mayoría.

FICHA TÉCNICA SECLLO	
AREA A ENCUESTAR	1) Pedido audiencia conciliación, 2) Homologar acuerdo previo entre partes.
UNIVERSO	Ciudadanos que concurren al SECLLO para estos trámites: trabajadores, representantes de empresas y abogados.
TIPO DE ENCUESTA	Personal
COBERTURA	Sede SECLLO Ciudad de Buenos Aires.
TOTAL DE CASOS	600 casos: 75% pedido, 25% homologación.
FECHA DE REALIZACIÓN	14 al 29 de marzo de 2005
METODOLOGÍA	Cuestionario semiestructurado, al finalizar el trámite, duración 15 minutos.

Entre los *empleados* que concurren al SECLLO se puede señalar que casi el 50% se encuentra en situación socio-económica baja, pero con un nivel de instrucción medio o alto (45% con estudios terciarios o universitarios y 31% con secundario completo).

La antigüedad de los interesados directos que realizan trámites en el organismo tiene entre uno y cinco años de servicios en su puesto de trabajo y en un 60% de los casos corresponden a trabajadores del sector servicios.

En cuanto a los *representantes legales o empleadores* hay una proporción similar entre PYMES y grandes empresas que en un 45% corresponden al rubro servicios.

Entre los *abogados de los empleados* en su gran mayoría manifiestan trabajar habitualmente en temas relacionados con la conciliación laboral.

En relación al **nivel de conocimiento** del organismo, más de la mitad de los ciudadanos que concurren al SECLLO (56%) conocían el organismo antes de iniciar el trámite. Sin embargo, debe destacarse que el restante 44% (en su gran mayoría, empleados que concurren a la instancia de conciliación) no lo conocían antes de gestionar el trámite. A partir de estos datos podemos inferir la existencia de dos grupos bien diferenciados. Por un lado, los abogados de los empleados y los representantes legales o titulares de las empresas. Por el otro, los empleados o ex empleados y/o familiares o descendientes de un empleado fallecido. Respecto al primer grupo, se observa que en la mayoría de los casos (98%) estos tienen un importante conocimiento del organismo; mientras que en el segundo grupo ocurre a la inversa, dado que el 68% afirma no tener conocimiento previo del mismo.⁴

Esto puede explicarse a partir de los niveles de concurrencia al organismos. Mientras que en su mayoría los abogados y representantes de empresas han concurrido más de tres veces antes de iniciar el trámite, sólo el 3,4% de los empleados concurrió más de una vez.

Respecto de los **canales de información** utilizados para informarse sobre la documentación necesaria para iniciar el trámite, a un 73,4% se la suministró su abogado, un 17,1% la obtuvo en la Mesa de Informes del SECLLO, un 5,5% la obtuvo en la empresa mientras que una proporción muy baja (2,7%) la recibió por otros canales de información de SECLLO (página web, consulta telefónica o folletería).

4. De aquí en más denominaremos “empleados” a todos los trabajadores que concurren al organismo para participar de la audiencia de conciliación con el antiguo empleador.

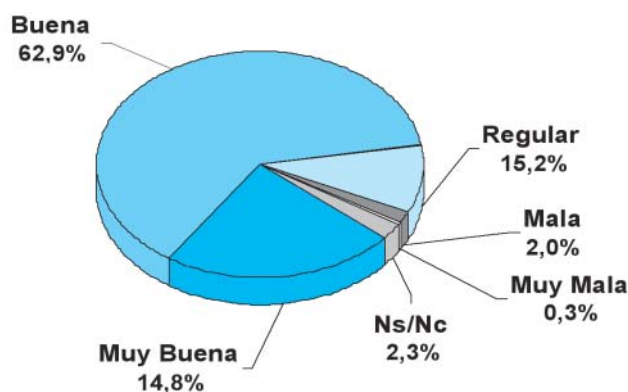
Cabe destacar que la información necesaria para efectuar los trámites, en el caso de los abogados y representantes de las empresas la obtuvieron a través de la Mesa de Informes del organismo. Por su parte, para la mayoría de los encuestados (principalmente los empleados) la información sobre los servicios que brinda el organismo, así como la forma de realizar el trámite, les fue suministrada principalmente por un abogado.

Acercas de la evaluación de la información brindada por el propio organismo, los niveles de satisfacción son sumamente altos (80% de los ciudadanos aseguró sentirse satisfecho), sobresaliendo en particular, la claridad de los formularios y de las explicaciones del personal.

El uso de la página web como mecanismo de información tiene un bajo impacto, dado que sólo el 15% ingresó y obtuvo información a través de esa vía. Algo semejante sucede con el servicio de atención telefónica, donde un 70% aseguró no conocerlo. Entre los que sí lo conocen, sólo el 50% se comunicó alguna vez con el SECCLO. De este grupo, el 85% obtuvo la información solicitada. Para éstos, el atributo más destacado es la amabilidad de los operadores. Finalmente, es de tener en cuenta que quienes llamaron al SECCLO son, en su mayoría, abogados y representantes de empresas.

La **atención al público** fue evaluada por la mayoría de las personas de manera positiva (78%), mientras que solamente el 2% lo hizo de forma negativa (ver cuadro 32). En este sentido, no se observan importantes diferencias entre los distintos tipos de público, aunque la evaluación positiva es levemente mayor entre los empleados.

Cuadro 32 Evaluación de la atención recibida en el SECCLO

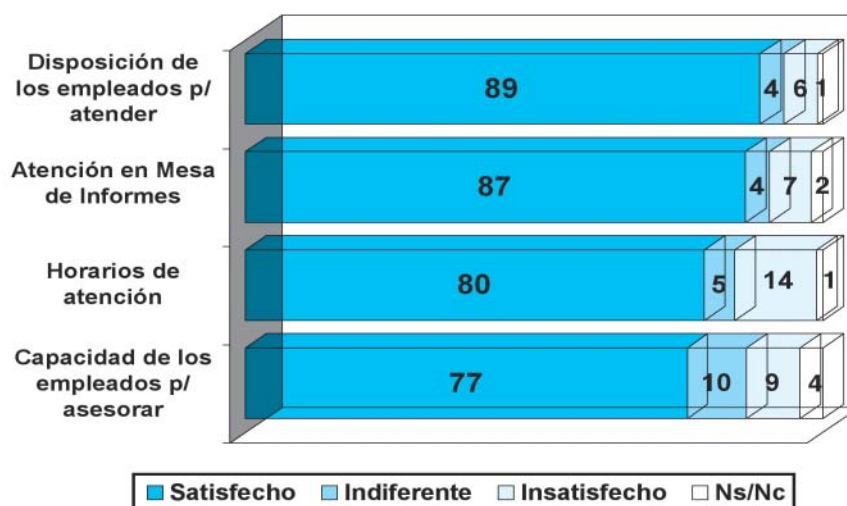


Desagregando los distintos atributos que componen la dimensión “atención al público”, se observa que los mejor evaluados son: la disposición para atender y la atención brindada en la mesa de informes (ver cuadro 33). Asimismo, en el resto de los atributos la evaluación positiva supera el 75%.

En lo que atañe a la capacidad de los empleados para asesorar, es decir, indicar los pasos a seguir para el trámite a realizar, el 75% de los entrevistados ha mostrado satisfacción. Hablando concretamente del trámite de solicitud de audiencia y conciliación, cabe señalar que la gran mayoría de los entrevistados (87%) afirma que la información suministrada por parte del personal del organismo, fue clara y precisa.

Respecto a los **horarios de atención** el 80% de los usuarios ha mostrado conformidad. Sin embargo, los abogados manifiestan un nivel de insatisfacción algo más alto que el promedio en este ítem.

Cuadro 33 Satisfacción con la atención al público



La satisfacción general con el **tiempo de espera**, es del 50%, lo cual nos indica que se trata de un aspecto a ser mejorado, dado que más del 45% de los entrevistados calificó de manera negativa dicho tiempo. Asimismo, debe destacarse que esta evaluación negativa se incrementa notoriamente cuando se trata de personas que se encuentran realizando los trámites en el organismo después del mediodía.

Desagregando los datos por tipo de público, se observa que el mayor nivel de insatisfacción con los tiempos de espera se encuentra entre los abogados y los representantes de empresas.

Una de las razones que permitiría explicar las distintas evaluaciones que el público realiza sobre los tiempos de espera, se encuentra en el tiempo concreto que demandó la gestión global del trámite. En este marco, de los datos expresados por los encuestados se infiere que el tiempo promedio de espera es de 62 minutos.

Desagregando por tipo de trámite, se observa que la espera es mayor cuando se acude a homologar acuerdos previos (71 minutos), que cuando se concurre para realizar una audiencia de conciliación (59 minutos).

Asimismo, analizando las distintas etapas, la relacionada con la toma de trámites es vista como la que genera mayor demora, particularmente por quienes van a solicitar una audiencia. Para quienes concurren a homologar un acuerdo, la demora se presenta principalmente en la etapa de ratificación y lectura de los términos del acuerdo.

Estos tiempos de espera globales son calificados como excesivos por el 46% de las personas. Para los encuestados esto se deba a dos razones principales: la falta de personal (40%) y problemas de organización (24%).

Por último, y hablando específicamente de la entrega de turnos para audiencia de conciliación, un 54% afirma que el mismo le fue otorgado para 10 días hábiles posteriores al momento de la presentación del pedido.

En relación con los **aranceles** la encuesta sólo está dirigida a los representantes de las empresas que concurren al SECCLO para homologar acuerdos, ya que son los únicos a los que les corresponde abonar un arancel. Entonces, tomando este grupo, vemos que en su mayoría los encuestados (55%) se encuentran satisfechos con el monto de los aranceles, mientras que sólo un 17% se manifestó insatisfecho.

En cuanto a la **infraestructura**, es bien evaluada por la mayoría (54%), pero se debe tener en cuenta que para una tercera parte de los encuestados, la señalización y las condiciones generales de las instalaciones no son buenas, llegando a un 45% las personas que consideran que el establecimiento no es cómodo. Asimismo, esta opinión se ve reforzada por un 60% de entrevistados que asegura que el espacio de las instalaciones es insuficiente.

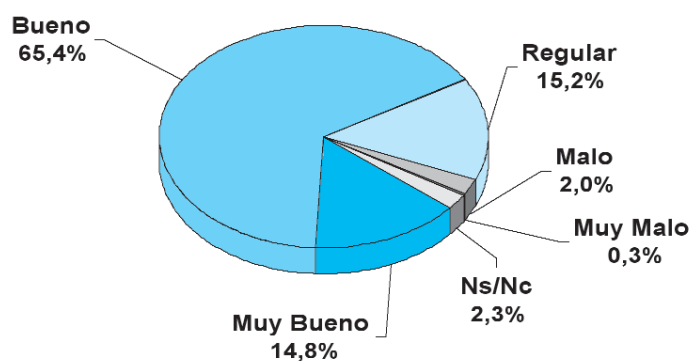
En este caso también se presenta el sesgo respecto a quién es el entrevistado y en qué horario se toma la entrevista. De esta manera, los abogados y representantes de las empresas, que en su mayoría concurren a homologar acuerdos, señalan con mayor fuerza la necesidad de mejora del espacio físico, siendo menos críticos los empleados que concurren en su mayoría al trámite de audiencia. Por su parte, las personas que realizan los trámites a partir del mediodía evalúan menos satisfactoriamente las condiciones de espacio y limpieza que las que lo hacen en las primeras hora de la mañana.

Un amplio grupo de los entrevistados (86%) no conoce el sistema de quejas, **reclamos y sugerencias**, destacándose el hecho de que un porcentaje similar (83%) no tuvo reclamos o comentarios que realizar. Resulta importante destacar también que el 75% de los abogados no conoce este sistema.

Nivel de satisfacción global e Índice de Satisfacción

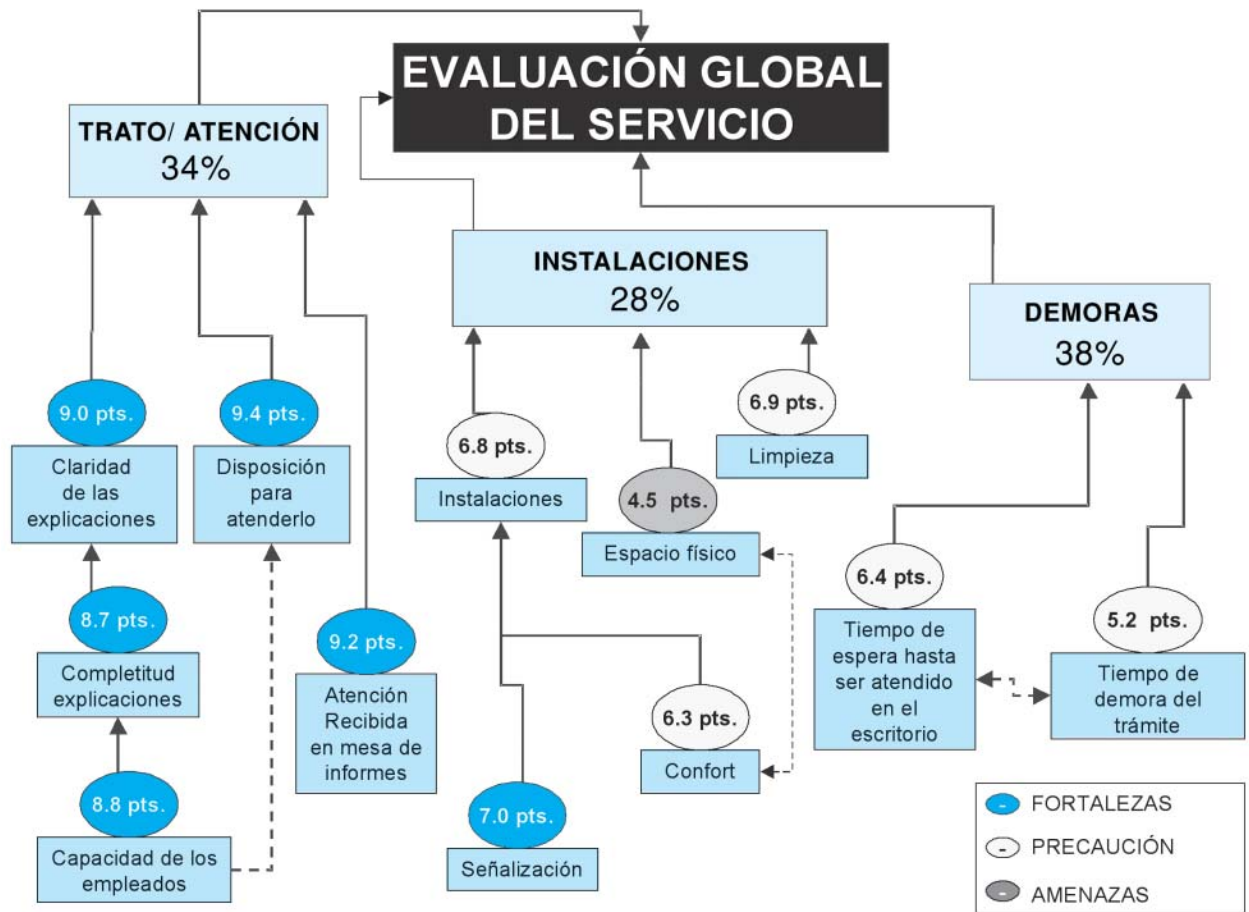
La **evaluación del desempeño general del organismo** es altamente positiva, alcanzando al 80% de los encuestados (ver cuadro 34). Sólo el 2% evalúa negativamente el desempeño. Se manifiesta un descenso marcado en la evaluación positiva entre las personas que concurren al organismo después del mediodía y entre aquellos que deben permanecer mas tiempo dentro del SECCLO. En esta evaluación tal como lo señaláramos anteriormente y lo veremos en el Índice de Satisfacción, incide, evidentemente de manera significativa, el trato y atención del personal del organismo, el buen funcionamiento de la mesa de informes y la simplicidad y claridad de los formularios.

Cuadro 34 Evaluación del funcionamiento del SECCLO



Analizando los datos recogidos en el **Índice de Satisfacción** construido a partir de las calificaciones de los distintos atributos de los servicios, se obtuvo una **satisfacción global de 7 puntos** (ver cuadro 35). Los aspectos del servicio más valorados por los ciudadanos son: el **tiempo de espera** (incluye la espera dentro del organismo y el tiempo total de demora del trámite), y la **atención del personal**. Respecto al primero, el tiempo total de demora del trámite no está bien calificado. En relación con la atención del personal, debe señalarse que éste recibe una excelente evaluación por parte de los encuestados, presentándose como el atributo mejor calificado. Finalmente un aspecto claramente problemático lo constituye el espacio físico en el que se realizan los tramites (4,5).

Cuadro 35 Índice de Satisfacción General



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL: 7.0

a. Introducción:

Misión:

Promover la regularización de la situación migratoria de los extranjeros en el territorio nacional, además de realizar el control migratorio de ingreso y egreso de las personas y la permanencia de ciudadanos extranjeros.

Objetivos:

- ◆ Realizar el control migratorio de ingreso y egreso de personas y el control de permanencia de extranjeros.
- ◆ Otorgar residencias y regularizar la situación migratoria de los extranjeros en el territorio nacional.
- ◆ Otorgar certificados que le permitan a los extranjeros realizar trámites administrativos o de otra índole.

Los destinatarios de los servicios del organismo son las personas que ingresan o egresan del territorio nacional, los extranjeros que deseen permanecer en el país en forma transitoria, temporaria o permanente, los organismos estatales, Fuerzas de Seguridad y Policía Federal Argentina y la comunidad en general.

En noviembre de 2000, la Dirección Nacional de Migraciones ingresó al **Programa Carta Compromiso con el Ciudadano** a través de la firma de un Convenio de cooperación y asistencia técnica suscrito con la Secretaría de Coordinación General de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

En noviembre de 2004 se suscribió su segunda Carta Compromiso, la cual esta aún en vigencia y es monitoreada de forma permanente tanto por el personal de Migraciones como por los consultores de la Subsecretaría.

En este marco, durante el año 2005 se realizaron una serie de investigaciones cualitativas (grupos focales) y cuantitativas (Encuestas de Satisfacción y Expectativas, en base a la implementación de Tarjetas de Puntaje), con el triple objetivo de fortalecer la relación entre la sociedad civil y el Estado, disponer de información vital para el desempeño del organismo y conocer el impacto que la implementación de la Carta ha tenido sobre la satisfacción de los ciudadanos que concurren a realizar trámites a Migraciones.

Estas investigaciones fueron realizadas en dos etapas consecutivas. En una primer etapa se desarrollaron 5 grupos focales con dirigentes y representantes de las comunidad boliviana, peruana, brasileña, asiática y paraguaya. En cada grupo se discutió la misma temática, vinculada a la relación particular que existe entre los servicios que presta el organismo y la comunidad consultada, haciendo especial hincapié en las vías de información disponibles, el trato del personal, los requisitos solicitados para realizar los tramites, y los tiempos que demanda completar la totalidad de la gestión. Por su parte, la segunda etapa fue realizada con posterioridad a los grupos focales y su objetivo fue identificar, describir y analizar las expectativas y el grado de satisfacción que los ciudadanos que concurren a Migraciones tienen con el desempeño general del organismo.

Para ello, se realizaron 1000 encuestas distribuidas homogéneamente en cada una de las tres instancias más importantes en la gestión de los tramites: Mesa de Informes (333 casos), Toma de Trámites (334 casos) y Entrega de Residencia (333 casos). A continuación presentamos los resultados más importantes obtenidos en cada una de las investigaciones realizadas.

b. Principales resultados

FICHA TÉCNICA MIGRACIONES (1)	
AREA A ANALIZAR	Servicios que presta el organismo y relación con la comunidad representada.
UNIVERSO	Varones y mujeres (50% c/u) de comunidades brasileña, paraguaya, boliviana, peruana y asiática.
COBERTURA	Área Metropolitana
CANTIDAD	Cinco grupos focales
FECHA DE REALIZACIÓN	20 de diciembre 2004 al 10 de enero 2005
METODOLOGÍA	Grupos focales

1° ETAPA: Realización de 5 grupos focales

A continuación se presentan algunas de las conclusiones más importantes que se pudieron extraer de estos grupos, las cuales han servido de insumo tanto para mejorar la gestión del organismo, como para el desarrollo posterior de la encuesta de satisfacción y expectativas en base a la implementación de tarjetas de puntaje.

En todas las nacionalidades se registra un nivel de información y actitudes heterogéneas. Es decir, las diferencias no dependen de la comunidad a la que se pertenece sino del mayor o menor grado de contacto actual con el organismo. Entre quienes tienen vínculo actual -directo o indirecto- con el servicio, predomina una visión favorable de su evolución reciente.

Se valoran las mejoras edilicias y de confort, pero se mantienen los reparos por lo que se considera cierta estrechez de las instalaciones con relación a la cantidad de público que acude. Sin embargo, esto debe ser relativizado, en tanto que la encuesta, como se verá más adelante, arroja altos niveles de satisfacción con la infraestructura.

Si bien un segmento acepta el horario como suficiente y adecuado, otro reprocha la necesidad de concurrir a horas muy tempranas para conseguir número y las consecuentes esperas involucradas.

Se registran frecuentes quejas por la índole de los requerimientos y los costos involucrados, aunque muchas de éstas se refieren a los problemas que se deben enfrentar en los países de origen; lo cual nos indica la confusión que existe en las personas que concurren al organismo respecto a la diferenciación de responsabilidades en relación a los costos que implica cada uno de las etapas del trámite en su conjunto.

Se señala la particular dificultad que involucra para los sectores de bajos recursos el requisito de presentar un contrato de trabajo, ya que los contratantes los mantienen en forma ilegal, para evitar el pago de las contribuciones laborales. Los costos involucrados en la tramitación resultan una barrera que algunos consideran infranqueable, y que se incrementa significativamente cuando interviene gestores.

La evaluación de la información que brinda el organismo no resulta uniforme. En ocasiones se producen contradicciones en la información que brinda el personal. Se plantean las dificultades que encuentran -más allá de los idiomas- quienes tienen una escolaridad limitada. La falta de personal que hable el idioma del inmigrante es señalada en forma generalizada como un problema básico, lo cual, como veremos, no se visualiza en las encuestas cuantitativas como un problema significativo.

En cuanto a la difusión de información propia del organismo, destacaron los participantes la necesidad de desarrollar un plan de difusión a través de medios comunitarios.

Quien concurrió al servicio en calidad de voluntario del Servicio de Asistencia⁵ -antes de su disolución- señala la sobreexigencia que padece el personal, lo que coincide con el requerimiento generalizado de contar con más cantidad de personal y aumentar su nivel de capacitación.

Si bien, de acuerdo a los participantes, no se registran importantes casos de discriminación, existen todavía algunas actitudes aisladas sobre todo en las personas que tienen dificultades para comunicarse en español.

La historia de los gestores en el organismo se vincula con anécdotas de estafas y corrupción, y su figura genera un extendido rechazo. La información de que hoy se impulsa el trámite personal, sin la participación de gestores, es parcial. De hecho, se percibe que los gestores mantienen en buena medida su vigencia, sostenidos por la necesidad de quienes tienen problemas con el idioma y/o con la escritura y/o quieren apurar los trámites.

Hay menciones a colas y tardanzas excesivas, así como a demoras injustificables para la resolución final de los trámites. No hay uniformidad en la evaluación de la atención del personal. Mientras algunos valoran una actitud cordial y atenta, otros se quejan por actitudes de mala disposición y/o de ineficacia.

Ante las situaciones mencionadas se formularon las siguientes sugerencias:

- ◆ Brindar información y asesoramiento en el idioma del inmigrante u otro que comprenda adecuadamente.
- ◆ Implementar la difusión de información a través de medios comunitarios.
- ◆ Aumentar la cantidad de personal y su capacitación.
- ◆ Descentralización del servicio.
- ◆ Reducción de costos.
- ◆ No sostener los requisitos de cumplimiento improbable (como el contrato de trabajo).

5. El Servicio de Asistencia estaba compuesto por representantes voluntarios de distintas comunidades y brindaba asistencia a quienes concurrían a Migraciones, en particular en lo referente a cuestiones de idioma.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Percepción de mejora global del organismo en los últimos años	Exigencia de concurrencia a horas muy tempranas
Dejó de ser una institución policíaca	Espacio y personal insuficientes para la cantidad de público que concurre
Mejoras edilicias	Existencia de casos aislados de discriminación
Mejoras en el trato	Falta de difusión pública
Información pertinente	En algunos casos, información insuficiente para los que tienen dificultades de idioma o comprensión
Oficinas exclusivas para determinadas colectividades	Disolución del Servicio Voluntario de Asistencia
Trámites personales	
Página web	
Disposición favorable de las autoridades	

Estas opiniones recogidas en los grupos focales fueron posteriormente tomadas en consideración al momento de diseñar las encuestas y analizar sus resultados.

FICHA TÉCNICA MIGRACIONES (2)	
AREA A ENCUESTAR	1) Informe sobre trámite, 2) Toma de trámite, 3) Entrega de residencia
UNIVERSO	Inmigrantes para obtener residencia permanente o temporaria.
TIPO DE ENCUESTA	Personal
COBERTURA	Edificios 3, 4 y 5 Dirección Nacional de Migraciones
TOTAL DE CASOS	1000
FECHA DE REALIZACIÓN	2 al 26 de mayo de 2005
METODOLOGÍA	Cuestionario semiestructurado, preguntas abiertas y cerradas, 15 minutos.

2° ETAPA: Encuestas de expectativas y satisfacción en base a la implementación de tarjetas de puntaje.

Se realizaron 1000 encuestas en los siguientes sectores: Mesa de Informes (333 casos), Toma de Trámites (334 casos) y Entrega de Residencia (333 casos).

Los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada en cada una de las instancias mencionadas fueron analizados tanto de forma agrupada (opinión de todos los encuestados), como desagregada (resultados según instancia del trámite). El caudal de información relevada excede el espacio destinado en este informe, por lo que optamos por sintetizar los datos más relevantes, estableciendo desagregaciones sólo en los casos en que se consideró necesario.

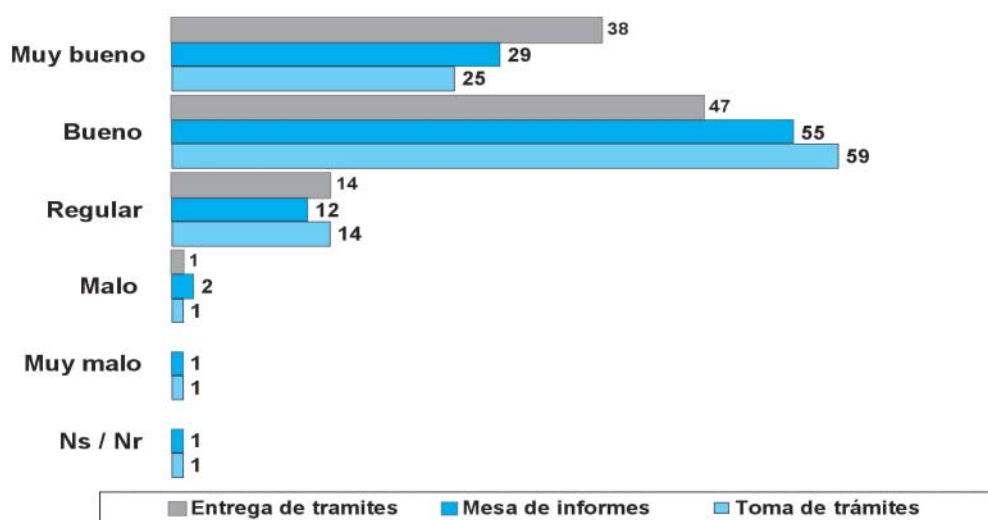
La encuesta buscó relevar los siguientes temas relacionados con el desempeño del organismo: *atención recibida, costo del trámite, tiempos de espera, condiciones edilicias, canales de comunicación e información, evaluación de la satisfacción global e índice de satisfacción*. Cada una de estas dimensiones ha sido analizada a continuación.

Comenzando por la primera dimensión mencionada, la evaluación realizada por todos los encuestados respecto de la **atención recibida por el personal** de Migraciones ha sido muy positiva. En efecto, el 81% de los entrevistados se expresó de manera satisfactoria con relación a la calidad en la atención.

Previo a esta evaluación general, los ciudadanos definieron la *amabilidad* y la *capacidad técnica* del personal, como los atributos que más tienen en cuenta al momento de analizar la atención recibida. Paralelamente, estos atributos no sólo son los más importantes para los ciudadanos, sino que a la vez son los aspectos mejor evaluados. En tal sentido, al momento de desagregar cada uno de los elementos que componen la atención brindada por el personal de Migraciones, se constató que los encuestados se encontraron especialmente satisfechos con *el trato del personal* (85% de evaluación positiva), *la capacidad técnica y la claridad del lenguaje* utilizado (84%) y *la amabilidad* (81%).

Desagregando los resultados según la instancia del trámite, se observa que en los tres sectores analizados (*entrega de residencias, mesa de informes y toma de trámites*) el nivel de satisfacción con la atención del personal es sumamente alto y homogéneo, alcanzando en cada uno de ellos un promedio de evaluación positiva cercana al 84% (ver cuadro 36).

Cuadro 36 Calificación de la atención brindada por el personal de la Dirección Nacional de Migraciones



Respecto a los **costos del trámite**, hemos detectado que los encuestados suelen tener dificultades para escindir los gastos que dependen estrictamente de Migraciones y de aquellos relacionados con la obtención de los papeles necesarios para iniciar el trámite. Esto ya había sido detectado en los grupos focales implementados durante la primer etapa de la investigación. Por tal motivo, en el cuestionario se formularon dos preguntas bien diferenciadas, buscando facilitar la distinción de los costos.

Con relación al costo de la *tasa migratoria*, se observa que la evaluación negativa es alta, llegando a casi el 51% de los encuestados. Mientras que un 41% está de acuerdo con su valor.

Por su parte, al preguntarse sobre el *costo general de la tramitación de la residencia* (incluyendo los gastos necesarios para conseguir los papeles requeridos), el nivel de insatisfacción crece a un 60% de los encuestados.

De esta manera, hablando exclusivamente de los costos vinculados directamente con Migraciones, se observa que persiste un alto grado de disconformidad con el precio que las personas deben pagar para realizar los tramites migratorios.

La cuestión de los **gestores** no puede ser evaluada centralmente en términos de experiencia, pues según declararon los encuestados sólo el 7% ha contratado alguna vez los servicios de estos. Hay que destacar que esto no coincide con lo señalado por los participantes de los grupos focales quienes le otorgaban un papel importante en los trámites a los mismos. Del pequeño grupo que sí utiliza gestores, el motivo más importante que argumentó para recurrir a ellos es la falta de tiempo para la realización de los trámites. A su vez, quienes no contrataron gestores afirmaron mayoritariamente que se sienten capacitados para la realización de los trámites.

Según la percepción de los ciudadanos encuestados, el **tiempo de espera** es algo elevado respecto al que se considera ideal, tal como lo demuestra el siguiente cuadro:

INSTANCIA	TIEMPO ESPERADO	TIEMPO IDEAL
Toma de Trámites	82'	37'
Entrega de residencia	83'	24'
Mesa de Informes	42'	24'

Como puede observarse existe una importante distancia entre el tiempo que se declara haber esperado y el que se considera razonable en todas las instancias del trámite. Si se analizan los datos de forma desagregada se observa que esa distancia es aún mayor en el sector de entrega de residencias, seguido por el de toma de trámites. En términos concretos, en la mayoría de los casos las personas esperan más del doble del tiempo que consideran razonable.

Sin embargo, pese a esta diferencia entre el tiempo ideal y el tiempo efectivamente esperado, a la hora de evaluar el tiempo de espera el 71% lo califica de manera positiva y la percepción negativa no supera el 14%, siendo el sector de mesa de informes el que mejor evaluación recibe. Estos datos demuestran que si bien hay o existe una diferencia importante entre expectativas y tiempo de espera real, dicha diferencia no afecta el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto al desempeño del organismo en ese aspecto en particular.

Uno de los temas mejor evaluados de toda la Dirección de Migraciones es el de la **infraestructura** del lugar, ya que en este caso el nivel de satisfacción alcanza al 86% de los encuestados. Desagregando las respuestas por atributo, los aspectos mejor evaluados son la luz (90%), la cantidad de carteles (86%) y la disponibilidad de asientos (86%). Este último es de particular importancia ya que suele ser uno de los aspectos que presenta dificultades en los organismos que atienden público masivo. Si bien se destaca el sector de entregas de certificado, ninguno de los restantes obtiene índices menores al 84%.

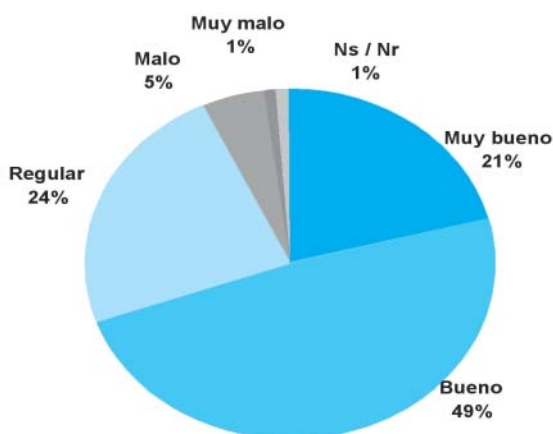
La evaluación general sobre las **vías de comunicación** alcanza un nivel de satisfacción del 75%. Al consultar sobre cuáles serían los mejores canales de información, surgen con mayor nitidez la televisión y el mostrador de mesa de entradas. Sin embargo, actualmente el canal más frecuentemente utilizado son los propios familiares y amigos.

El mostrador de mesa de informes, los carteles y los folletos son las instancias y canales mejor evaluados. Mientras que el teléfono, la página web y el correo electrónico, son los que obtienen el menor porcentaje de aprobación, pero a su vez son los canales menos utilizados.

Nivel de satisfacción global e Índice de Satisfacción

Una de las preguntas más relevantes del cuestionario es la referida a cómo el ciudadano evalúa, en términos generales, los servicios prestados por el organismo (**satisfacción general**). Esta pregunta resume la imagen final con la que se quedan los ciudadanos una vez realizada la gestión en Migraciones. Al respecto, resulta muy importante destacar que los datos permiten inferir que esta imagen es sumamente positiva, en tanto que los niveles de satisfacción expresados por los ciudadanos son considerablemente altos (ver cuadro 37). En tal sentido, el 70% de los ciudadanos evalúa como bueno o muy bueno el servicio recibido, mientras que sólo el 6% lo evalúa de manera negativa.

Cuadro 37 Evaluación del funcionamiento de migraciones



Por su parte, resulta interesante analizar la percepción sobre la *evolución histórica del servicio prestado* por Migraciones. Al preguntarse sobre cómo evolucionó el organismo en los últimos 12 meses, más del 40% consideró que éste mejoró. De forma negativa sólo opinó el 1,5%. Esto pone de manifiesto una clara percepción acerca de una mejora en el funcionamiento general de Migraciones durante el último año. El hecho ya había sido percibido de forma muy marcada durante la implementación de los grupos focales en la primer etapa de la investigación.

En esta perspectiva, también se indagó acerca de cómo evolucionó el organismo en los últimos 3 años, buscando ampliar el período bajo análisis. En tal sentido, se observa que más del 56% aseguró que el organismo mejoró y solo el 1% que empeoró. Estos datos consolidan la imagen presente en los ciudadanos acerca de un organismo inserto en un proceso de mejora continua, coincidiendo a su vez, con las opiniones positivas manifestadas en los grupos focales.

Por último, y tal como se hizo en los restantes organismos, la evaluación general de Migraciones ha sido analizada también a partir de la construcción de un Índice de Satisfacción, en el cual no sólo se puede observar la importancia que tienen para los ciudadanos cada una de los aspectos del servicio (infraestructura, atención, etc.), sino que además se puede apreciar como evalúan a cada uno de estos de manera desagregada (ver cuadro 38).

De esta manera, el Índice nos permite inferir que de todos los atributos del servicio, aquellos vinculados con la atención del personal son los que mejor calificación obtuvieron. En tal sentido, el puntaje total de la atención del organismo asciende a 7.9. Por su parte, la calificación total obtenida en infraestructura también es alta, alcanzando una calificación de 7.7.

Diferenciando los valores por atributo, se puede inferir que la seriedad en el trato, la capacidad técnica y profesional de las personas, la amabilidad, la claridad en el lenguaje utilizado y la higiene del lugar fueron los aspectos mejor calificados por los ciudadanos, obteniendo una calificación que ronda los 8 puntos.

Al analizar el resultado final obtenido por el conjunto del organismo, se observa que el mismo es considerablemente alto, lo cual refuerza los datos analizados durante toda la encuesta que indicaban un importante nivel de satisfacción con el servicio. En efecto, el puntaje total alcanzado fue de 7.7, lo cual lo ubica en un índice de satisfacción sumamente positivo.

Cuadro 38 Índice de Satisfacción General

Atención / Servicio	7.90
• Seriedad en el trato	8.12
• Capacidad técnica y profesional	8.10
• Amabilidad	8.03
• Claridad del lenguaje	8.03
• Contención al ciudadano	7.89
• Satisfacción con el tiempo que llevó el trámite	7.26
Infraestructura	7.78
• Luz	8.06
• Higiene del edificio	7.97
• Ventilación	7.88
• Cantidad de ventanillas y mostradores	7.74
• Cantidad de puertas y accesos	7.65
• Sanitarios	7.25
• Disponibilidad de asientos	7.25
E-Mail	6.07
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL	7.77

Síntesis de los resultados de las encuestas

Las encuestas realizadas nos han brindado un amplio panorama sobre la visión que tienen los ciudadanos respecto al desempeño de los organismos a los que concurren. Esta información permite conocer las dimensiones y atributos de calidad consolidados dentro de cada uno de los organismos relevados, como así también aquellas áreas que requieren una mayor atención.

En el presente capítulo desarrollaremos una mirada global sobre distintas dimensiones de los organismos analizados, con el objeto de identificar y apreciar algunas tendencias generales. De esta manera, podremos referirnos a procesos de mejora en la Administración Pública desde una visión integral y no solamente sobre casos específicos.

Un aspecto a tener en cuenta al momento de analizar los resultados de los cuadros presentados en esta sección, es que estos no pueden ser comparados de manera directa, por dos razones principales. En primer lugar, para una misma pregunta se utilizaron distintas escalas según el organismo relevado (en algunos casos cuatro categorías y en otros cinco), lo cual hace que en tres encuestas se cuente con la categoría *regular* y en las otras tres no. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que cada organismo presenta particularidades, que hacen compleja la comparación, aun tratándose de ítems semejantes. Por ello, lo que aquí presentamos es una mirada general para ver el desenvolvimiento de ciertas dimensiones, mas que la intención de establecer comparaciones.

Cuadro 39

1. EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ORGANISMO

	EVALUACIÓN POSITIVA	EVALUACIÓN NEGATIVA	
ANSES (UDAI)	90 %	10 %	
ANSES (TRAMITACIONES)*	86 %	13 %	
ANSES (BOCAS DE PAGO)**	91 %	6 %	
RENAPER (sede Jujuy)	96 %	4 %	
RENAPER (sede 25 de Mayo)	75 %	25 %	
	EVALUACIÓN POSITIVA	EVALUACIÓN REGULAR	EVALUACIÓN NEGATIVA
SECLO	80 %	15 %	2%
INPI	74 %	18 %	7 %
RPI	77 %	20 %	3 %
MIGRACIONES (MESA DE INFORMES)	71%	23%	6%
MIGRACIONES (TOMA DE TRÁMITES)	71%	27%	2%
MIGRACIONES (ENTREGA DE RESIDENCIA)	70%	22%	8%

* Por tramitaciones se entiende a toda la operatoria que debe realizarse para el otorgamiento del beneficio.

** Por Bocas de pago, se entiende a todos los establecimientos (públicos y privados) donde se realiza el pago del beneficio.
- En los casos donde los porcentajes no suman 100, la diferencia corresponde a las personas que respondieron "No sabe/ No contesta".

Un primer elemento a observar es que la **imagen positiva** es alta en todos los organismos, con un pico de 96% en el RENAPER sede Jujuy (paradójicamente el organismo que ha recibido mayor atención mediática debido a las filas que se producen en la puerta del mismo). Por su parte, si bien el porcentaje de satisfacción es alto, debe prestarse atención a la evaluación negativa que se percibe en RENAPER 25 de Mayo y, en alguna medida prestar atención a las evaluaciones “regular” en la Dirección Nacional de Migraciones. Parece claro que en estos dos casos incide fuertemente la complejidad en los trámites (residencia y DNI para extranjeros), y la demora en los tiempos globales de entrega de los certificados/documentos.

Más allá de esto las evaluaciones negativas permanecen bajas en todos los casos y, más aún, en aquellos organismos donde el ciudadano tuvo la posibilidad de contestar con la opción “regular”.

La importancia de destacar que la evaluación global de los organismos ha sido, en términos generales, altamente positiva, se fundamenta en que ésta refleja la imagen general que cada ciudadano posee sobre la institución relevada, el recuerdo que puede quedarle de su paso por allí y, eventualmente, la opinión que transmite a otros.

En relación a la evaluación global de la atención recibida por los ciudadanos, el Índice de Satisfacción Global utilizado permite mediante un número o calificación sintetizar un análisis integral del estado del desempeño del organismo.

Este índice, construido de manera combinada a partir del cruce de las diferentes dimensiones, si bien no resume la riqueza del trabajo, constituye una pauta general para una visión completa de la percepción de la ciudadanía sobre los organismos. Mientras que la riqueza del trabajo está en conocer los resultados de las dimensiones y sus variables, el índice nos indica una tendencia general.

Cuadro 40

2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN* GLOBAL CON EL DESEMPEÑO DEL ORGANISMO

ANSES (UDAI)	7.0
ANSES (TRAMITACIONES)	6.5
ANSES (BOCAS DE PAGO)	7.8
RENAPER (sede Jujuy)	7.6
RENAPER (sede 25 de Mayo)	5.3
SECLO	7.0
INPI	7.0
RPI	7.5
MIGRACIONES	7.7

**El índice global de satisfacción se obtiene sobre la base del análisis estadístico inferencial donde se toman en cuenta las distintas evaluaciones que los ciudadanos realizaron sobre cada uno de los atributos de los servicios que brinda cada organismo. La escala de puntaje varía entre 1 y 10.*

Esta es la primera experiencia de realización de este tipo de estudio en organismos de la Administración Pública Nacional (APN) que permite establecer una suerte de línea de base para futuras mediciones. La mayoría de las instituciones relevadas superaron los 7 puntos que es considerado un resultado muy bueno, y que en algunos casos supera la calificación recibida en el sector privado.

Las entidades más destacadas en este punto son ANSES, Migraciones y RENAPER (sede Jujuy). Respecto a las dos últimas, que tengan un Índice de Satisfacción tan alto es por demás significativo pues se trata de organismos con una gran exposición mediática debido a su supuesto mal funcionamiento. En el caso del sector de Bocas de Pago de la ANSES (el de más alto puntaje), los resultados son realmente muy positivos, más aún si se tienen en cuenta las características especiales del universo que concurre a estos establecimientos (personas mayores) y la frecuencia con que se establece el contacto entre los ciudadanos y el organismo.

Por otra parte, RENAPER sede 25 de Mayo y ANSES tramitaciones tuvieron las calificaciones más bajas. En el primer caso la medición fue realizada cuando recién había empezado a funcionar la nueva sede del RENAPER y señala un mal funcionamiento en los trámites (alerta roja) que debe ser rápidamente atendido. Los resultados en ANSES alertan sobre una de las áreas a optimizar del funcionamiento del organismo: el tiempo de demora en el otorgamiento de la jubilación. Actualmente el 58% de los beneficiarios realizan el trámite en 6 meses, mientras que el 13 % lo completa en 1 año o más.

A lo largo del trabajo nos hemos referido en numerosas ocasiones a la cuestión de **la atención**. La importancia que le brindamos a esta dimensión proviene de dos fuentes. Por una parte, es un elemento constitutivo de la imagen general del organismo y debe ser considerado uno de los compromisos fundamentales de la Administración Pública el brindar una correcta prestación de servicios a la ciudadanía. Por otra parte, ha sido recurrente la crítica a los organismos estatales por la calidad de la atención brindada.

Los estudios que hemos llevado adelante nos han presentado una evaluación por parte de la ciudadanía que concurre a estos organismos altamente positiva. En la **atención brindada al público**, tal vez, como en ninguna otra dimensión, la consideración positiva es mayoritaria con una media superior al 85%. Asimismo, desagregando los distintos atributos que conforman la atención en cada uno de los organismo relevados, se observa que la **amabilidad del personal** se presenta como uno de los aspectos más destacados y positivamente evaluados.

Todo ello, en conjunto, nos habla de una Administración Pública que otorga una atención a la ciudadanía de manera ordenada, ajustándose a los requerimientos legales y con amabilidad, brindando la contención necesaria a quién concurre. Vale destacar, que en este caso también puede estar influyendo en la evaluación, la posible existencia de un bajo nivel de expectativas, lo cual generaría la sensación de sorpresa por la buena atención recibida, impactando positivamente en la evaluación.

Cuadro 41

3. EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL ORGANISMO

	EVALUACIÓN POSITIVA	EVALUACIÓN NEGATIVA	
ANSES (UDAI)	92%	8%	
ANSES (TRAMITACIONES)	85%	15%	
ANSES (BOCAS DE PAGO)	93%	7%	
RENAPER (sede Jujuy)	98%	2%	
	EVALUACIÓN POSITIVA	EVALUACIÓN REGULAR	EVALUACIÓN NEGATIVA
RENAPER (sede 25 de Mayo)	81%	17.5%	1%
SEClo	79%	16%	2%
INPI	89%	7%	2%
RPI	86%	9%	2%

En los casos donde los porcentajes no suman 100, la diferencia corresponde a las personas que respondieron “No sabe/ No contesta”.

Cuando el trámite es más complejo o más extenso, se observa que sube la insatisfacción en términos generales y que esta evaluación incide negativamente en la opinión sobre la atención recibida, más allá, de la buena valoración de la actitud del empleado. Muestra de ello es que dentro del mismo organismo se perciben pequeñas diferencias en la evaluación que los ciudadanos realizan en distintas áreas, como sucede en el caso de la ANSES o Migraciones. Con relación a los resultados obtenidos globalmente, tal como lo hemos indicado anteriormente, no puede dejar de mencionarse el alto nivel de satisfacción que existe con la atención del personal en cada uno de los organismos relevados, destacándose principalmente el RENAPER (sede Jujuy), la ANSES y el INPI.

De los componentes que el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano busca desarrollar en los organismos, la **comunicación e información** es uno de los temas centrales. El modo y formas en que los organismos se dan a conocer y brindan información a la ciudadanía, es una dimensión clave para el buen desarrollo global de su gestión. En este aspecto se observa la tendencia entre los ciudadanos a evaluar positivamente el desempeño del organismo.

Cuadro 42

4. EVALUACIÓN DE LOS CANALES DE INFORMACIÓN DEL ORGANISMO

	EVALUACIÓN POSITIVA	EVALUACIÓN NEGATIVA	
RENAPER (sede Jujuy)	84%	15%	
	EVALUACIÓN POSITIVA	EVALUACIÓN REGULAR	EVALUACIÓN NEGATIVA
INPI*	83%	8%	5%
RPI*	89%	11%	4%
MIGRACIONES * (MESA DE INFORMES)	72%	11%	12%
MIGRACIONES * (TOMA DE TRÁMITES)	77%	8%	10%
MIGRACIONES * (ENTREGA DE RESIDENCIA)	77%	12%	11%

**En estos casos, dado que no se realizó una pregunta directa, se obtuvo un promedio de las evaluaciones realizadas sobre los distintos canales de información que posee el organismo.*

La ausencia de resultados en algunos organismos, se debe a que la serie de preguntas de evaluación sobre los canales de información, no pudo ser expresada en un solo resultado.

En los casos donde los porcentajes no suman 100, la diferencia corresponde a las personas que respondieron "No sabe/ No contesta".

Estos cuadros que expresan la evaluación general sobre los **canales de información**, indagaron en la encuesta sobre la atención telefónica, la claridad y utilidad de las carteleras y folletos, los contenidos de las páginas web, y la información brindada por los propios empleados en las mesas de informes de los organismos.

Si bien los resultados de la evaluación de esta dimensión demuestran un nivel de satisfacción positivo aún no alcanzan a un número significativo de la población lo que nos indica que debe ser optimizada su difusión para facilitar su utilización por parte de la ciudadanía.

En el caso de Migraciones es necesario destacar que las personas que concurren al organismo hablan diferentes idiomas lo cual afecta la comunicación, principalmente en el sector de informes (si bien los carteles no sólo están en castellano y el personal está capacitado para hablar en varios idiomas).

La **estructura edilicia y las comodidades** que ofrecen los organismos también fue un aspecto evaluado a través de las encuestas. La satisfacción con esta dimensión es muy alta por parte de los ciudadanos que concurren a estos organismos. Para llegar a este resultado fueron consultados sobre la higiene del lugar, iluminación, temperatura, disponibilidad de asientos, etc. Los resultados comparados pueden observarse en el cuadro 43.

Como vemos, en términos generales existe una evaluación positiva sobre la **infraestructura**. Un elemento que suele repetirse con niveles más bajos de aprobación es la cantidad de asientos disponibles. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que este aspecto no es siempre fácil de solucionar, dado que implica quitarle espacio al salón de atención al público, el cual muchas veces es de dimensiones modestas (como el caso del SECLO). Pero en términos generales, la evaluación negativa es baja, valorizándose como aspectos positivos, entre otros, la limpieza del lugar, la luz, la temperatura y la señalización. Por último, debe volver a destacarse el hecho relevante de que el sector mejor evaluado fue el de Bocas de Pago de la ANSES, que como ya fue mencionado constituye un elemento sumamente positivo dado que en su mayoría se trata de personas mayores que requieren, particularmente, instalaciones adecuadas.

Cuadro 43

5. EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL ORGANISMO

	EVALUACIÓN POSITIVA	EVALUACIÓN NEGATIVA	
ANSES (UDAI)	91%	9%	
ANSES (TRAMITACIONES)	No medido	No medido	
ANSES (BOCAS DE PAGO)	95%	5%	
RENAPER (sede Jujuy)	85%	15%	
SECLO	53%	36%	
	EVALUACIÓN POSITIVA	EVALUACIÓN REGULAR	EVALUACIÓN NEGATIVA
RENAPER (sede 25 de Mayo)	85%	11%	2%
INPI	58%	30%	8%
RPI	75%	7%	7%
MIGRACIONES * (MESA DE INFORMES)	81%	11%	8%
MIGRACIONES * (TOMA DE TRÁMITES)	86%	9%	4%
MIGRACIONES * (ENTREGA DE RESIDENCIA)	84%	7%	6%

* La escala construida para evaluar este atributo no contiene una categoría intermedia que pueda ser considerada como “regular”.

- En los casos donde los porcentajes no suman 100, la diferencia corresponde a las personas que respondieron “No sabe/ No contesta”.

Finalmente, un campo analizado en todos los organismos es el **tiempo de espera** que implica tanto el plazo de espera previo a ser atendido como la demora general del trámite.

En este caso se trata de una valoración sumamente subjetiva, ya que en la percepción sobre este atributo inciden las necesidades personales presentes en el momento en el que se le realizó la encuesta. Si bien estas necesidades inciden en todas las respuestas, en aquellos aspectos vinculados con las demoras los estados de ánimo suelen ser sumamente contingentes y, por lo tanto, influyen en mayor medida sobre el nivel de satisfacción.

A pesar de que los índices son muy variables es posible establecer una tendencia general. Las Bocas de Pago de la ANSES funcionan a un nivel de altísima satisfacción por parte de los jubilados y pensionados, siendo superior la calificación de los centros de pago de ANSES a los bancos privados. Si bien se trata de un trámite muy simple, ha ganado sencillez gracias a la innovación tecnológica y a los requerimientos de calidad exigidos por la ANSES a los centros de pago privados. Sin embargo, debe llamarse la atención respecto a la existencia de un porcentaje importante de personas que se encuentran insatisfechas con el tiempo de espera para ser atendidos en las Unidades de Atención Telefónica (UDAT) de la ANSES.

Niveles altos de satisfacción se encuentran también en el RENAPER (sede Jujuy), donde los problemas de tiempo se presentan en la fila fuera del organismo, pero no en la operatoria interna. En el caso de INPI y RPI, se mezclan la opinión de ciudadanos que realizan sus propios trámites con el de los gestores, donde la valoración del tiempo no es la misma. En el caso del SECLO, recordemos que los ciudadanos que asisten se reparten entre abogados y personas que han sido despedidas de sus empleos, generando una carga subjetiva particular (por otra parte la mayor valoración negativa en cuanto al tiempo en este último, se vincula a la realización del pago de un impuesto en el banco que se encuentra frente a la sede del organismo y que no depende del SECLO).

Cuadro 44
6. EVALUACIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

		EVALUACIÓN POSITIVA	EVALUACIÓN REGULAR	EVALUACIÓN NEGATIVA
ANSES (UDAI)	Realización del trámite	77%	9%	12%
	En el puesto de orientación	71%	16%	12%
	En el puesto de atención	69%	12%	9%
ANSES (Tramitaciones)	Comunicación telefónica (UDAT)	27%	26%	20%
	Entre el llamado y el turno	61%	16%	5%
	Atención en UDAI	73%	16%	10%
ANSES (Bocas de pago)		96%	2%	1%
RENAPER (Sede Jujuy)	Gestión del trámite	87%	9%	3%
	Entrega del documento	91%	6%	2%
RENAPER (Sede 25 de Mayo)	Gestión del trámite	60%	24%	16%
	Entrega del documento	23%	29%	47%
SECLO		50%	*	45%
INPI		59%	9%	28%
RPI		69%	12%	15%
MIGRACIONES (MESA DE INFORMES)		75%	13%	12%
MIGRACIONES (TOMA DE TRÁMITES)		69%	16%	14%
MIGRACIONES (ENTREGA DE RESIDENCIA)		71%	12%	17%

* La escala construida para evaluar este atributo no contiene una categoría intermedia que pueda ser considerada como "regular".
- En los casos donde los porcentajes no suman 100, la diferencia corresponde a las personas que respondieron "No sabe/ No contesta".

Cuestionarios y guías de pautas utilizados para las investigaciones

A continuación se exponen algunos cuestionarios y guías de pautas utilizados durante las investigaciones. Su divulgación tiene la doble finalidad de dar a conocer las características que poseen este tipo de instrumentos y que sirvan como antecedente para ser tenidos en consideración en la confección de cuestionarios o guías de pautas para futuras investigaciones.

	Estudio	Cuestionario no.			
	Anses UDAI				

Completar según instructivo

Provincia :				V 1
Localidad :				V 2
Nº de Identificación UDAI				V 3

	V 4		V 5	
	DÍA		MES	
Fecha de realización de la encuesta				

Presentación: Soy encuestador de la Universidad Nacional de Tres de Febrero. Estamos haciendo una encuesta sobre el funcionamiento de la ANSES. Todo lo que Ud. diga sólo será usado como datos estadísticos.

1. Sexo	V 6
Hombre	1
Mujer	2

2. Edad	V 7		
Indique edad exacta	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		

3. ¿Ud. es ...	V 8
Jubilado	1
Pensionado	2
Activo	3

4. ¿Qué tipo de trámite vino a hacer a la UDAI?

<i>Espontánea</i>	V 9
-------------------	-----

BLOQUE PARA PASIVOS EN UDAI

Pensión por fallecimiento del beneficiario	01
Pensión por fallecimiento del trabajador en actividad	02
Prestación por edad avanzada	03
Retiro transitorio por invalidez	04
Prestación por vejez (Jubilación Ordinaria)	05
Ajuste/Reajuste	06

Asignaciones familiares	07
Certificación de historia provisional	08
Cambio de datos	09
Vista de expedientes	10
Altas, bajas y modificaciones de familiares en la OOSS	11
RUB (Registro Único de Beneficiarios)	12
Otros trámites de pasivos (especificar)	

BLOQUE PARA ACTIVOS EN UDAI

<i>Espontánea</i>	
Matrimonio/Nacimiento/Adopción	50
Prestación por desempleo	51
Reconocimiento de servicios	52
Opción régimen de reparto	53
Certificación de historia provisional	54
Generación del Cuil	55
Constancia de Cuil	56
Altas, bajas y modificaciones de familiares en la OOSS	57
Asignaciones familiares	58
Otros trámites de activos (especificar)	

5. ¿Pudo realizar el trámite que vino a efectuar?

	V 10
No (pasa a p6)	1
Si (pasa a p7)	2

6. ¿Por qué motivo no pudo realizar el trámite?

	V 11
No sabe / No contesta	99

7. ¿Dónde obtuvo la información sobre cómo realizar el trámite?

V 12

No tuvo que informarse (A p8)	0
Telefónicamente en la Unidad de Atención Telefónica (pasa a p9)	1
Concurrió directamente a esta UDAI (A p8)	2
Le informaron en su lugar de trabajo (A p8)	3
Otro (especificar)	4
..... (A p8)	4
Ns/Nc (A p8)	9

8. ¿Sabía Ud. que la ANSES tiene una Unidad de Atención Telefónica donde se puede consultar información y pedir turnos?

V 13

Si (A pregunta 11)	1
No (A pregunta 11)	2

SOLO PARA LOS OBTUVIERON INFORMACION A TRAVES DE LA UAT

9. Cuando llamó a la Unidad de Atención Telefónica logró comunicarse....

LEER CATEGORÍAS	V 14
La primera vez que llamó	1
Después de intentar varias veces	2
Después de intentar muchas veces	3
Ns/ Nc	9

10. Y cómo calificaría la atención brindada en la UAT?

V 15

Excelente	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4
Ns/Nc	9

A TODOS

11. Para realizar el trámite por el que concurrió a la UDAI, tuvo que sacar un turno? Si Si, ¿dónde lo obtuvo?

ESPONTANEA V 16

No tuvo que sacar turno (pasa a p12)	1
Telefónicamente en la Unidad de Atención Telefónica (pasa a p13)	2
Directamente aquí en el puesto de Orientación de la ANSES (pasa a P11)	3
Ns/Nc (pasa a P11)	9

12. Si pensamos en la forma en que se entregan los turnos en el puesto de orientación, a partir de su experiencia, Ud. diría que es una forma. . .

LEER CATEGORÍAS

V 17

Muy eficiente	1
Eficiente	2
Poco eficiente	3
Nada eficiente	4
Ns/Nc	9

SOLO PARA LOS OBTUVIERON SU TURNO A TRAVES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN TELEFONICA

ATENCIÓN TELEFÓNICA

13. Cuando llamó a la Unidad de Atención Telefónica para solicitar el turno logró comunicarse....

LEER CATEGORÍAS

V 18

La primera vez que llamó	1
Después de intentar varias veces	2
Después de intentar muchas veces	3
Ns/ Nc	9

14. ¿Para cuántos días después de su llamado le dieron el turno?

V 19

Consignar la cantidad exacta de días→

Ns/Nc

V 19		
999		

15. Y Ud diría. que el tiempo transcurrido entre el llamado y la fecha del turno que le dieron es ...

V 20

Muy razonable	1
Razonable	2
Poco razonable	3
Nada razonable	4
Ns/Nc	9

16. Y cómo calificaría la atención brindada en la UAT?

V 21

Excelente	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4
Ns/Nc	9

A TODOS

TIEMPO DE ESPERA

Ahora le voy a hacer algunas preguntas en relación a la atención que ha recibido en esta oficina....

17. ¿Cuál fue el tiempo total que demoró para la realización de este trámite, es decir desde que ingresó a la UDAI hasta que terminó el trámite?

Tiempo total del trámite en minutos →

Ns/NC

V 22		
999		

18. Y si pensamos en el tiempo total que demoró dentro de la UDAI Ud. diría que el trámite fue realizado...

LEER CATEGORÍAS

V 23

De Inmediato-En seguida	1
En un tiempo razonable	2
Con alguna demora	3
Con demora excesiva	4
Ns/Nc	9

PUESTO DE ORIENTACIÓN

19. A su ingreso, identificó el puesto de orientación?

V 24

Si	1
No	2

20. Ud. diría que la forma en la que está señalizado o identificado el puesto de orientación es.....

LEER CATEGORÍAS

V 25

Excelente	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4
Ns/Nc	9

21. Y cuando ingresó a la UDAI, se acercó al puesto de orientación para que lo deriven o se dirigió directamente a la zona donde debe realizar el trámite?

V 26

Fue al puesto de orientación (A p22)	1
Fue DIRECTAMENTE a la sección dde. Debe realizar el trámite (A p26)	2

22. ¿Tuvo que esperar para que lo atiendan en el servicio de orientación? SI SÍ ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar?

SI SÍ, anotar tiempo de espera en orient.en min →

--	--	--

V 27

No tuvo que esperar

000

23. Y pensando en el tiempo que tuvo que esperar en el puesto de orientación Ud. diría que lo atendieron...

LEER CATEGORÍAS

V 28

De Inmediato-En seguida	1
En un tiempo razonable	2
Con alguna demora	3
Con mucha demora	4
Ns/Nc	9

24. Pensando ahora en el trato que le brindaron los empleados del puesto de orientación, me refiero a la amabilidad, respeto y disposición con que lo trataron, para Ud. fue....

LEER CATEGORÍAS

V 29

Excelente	1
Bueno	2
Regular	3
Malo	4
Ns/Nc	9

25. Y en cuanto al conocimiento o capacitación de la persona del puesto de orientación para informarlo correctamente/ resolverle su inquietud, a Ud. le parece que es

LEER CATEGORÍAS

V 30

Excelente	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4
Ns/Nc	9

PUESTOS DE ATENCIÓN

26. Una vez que llegó al sector de la UDAI donde debía realizar su trámite, ¿tuvo que esperar para ser atendido? Si SÍ, ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar?

Consignar tiempo de espera en sector de trámite en minutos →

No tuvo que esperar

000		

V 31

27. ¿Y ud. teniendo en cuanto lo que tuvo que esperar para que lo atiendan en el puesto de atención, ud. diría que lo atendieron

LEER CATEGORÍAS

V 32

De Inmediato-En seguida	1
En un tiempo razonable	2
Con alguna demora	3
Con mucha demora	4
Ns/Nc	9

28. Ahora quisiera que hablemos acerca de cómo lo trató el empleado de esta sección. ¿Cómo evalúa en términos de amabilidad y respeto el trato recibido por parte del empleado de este sector?

LEER CATEGORÍAS	V 33
Excelente	1
Bueno	2
Regular/Más o menos	3
Malo	4
Ns/Nc	9

29. Y si pensamos en el conocimiento o capacidad del empleado del puesto de atención para realizar su trabajo o resolver el trámite que ud. vino a realizar, Ud. diría que es . . .

LEER CATEGORÍAS	V 34
Excelente	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4
Ns/Nc	9

30. ¿El empleado/a que lo atendió, tenía alguna identificación en forma visible?

	V 35
Si	1
No	2
Ns/Nc	9

31. Ahora quisiera que evalúe en términos generales la atención brindada en esta UDAI en el día de hoy. Para Ud. la atención brindada por el conjunto de los empleados que lo atendieron fue...

LEER CATEGORÍAS	V 36
Excelente	1
Bueno	2
Regular/Más o menos	3
Malo	4
Ns/Nc	9

AHORA VOY A HACERLE UNAS PREGUNTAS SOBRE LAS CONDICIONES DEL LOCAL DONDE FUNCIONA ESTA OFICINA DE LA ANSES

32. Teniendo en cuenta a la amplitud y comodidad del espacio. Ud. diría que este lugar es ...

LEER CATEGORÍAS	V 37
Excelente	1
Bueno	2
Regular	3
Malo	4
Ns/Nc	9

33. Ahora, respecto a la temperatura (climatización) del lugar Ud. diría que es. . .

LEER CATEGORÍAS	V 38
Excelente	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4
Ns/Nc	9

34. Y, en cuanto al estado de limpieza del lugar, Ud. diría que el lugar se encuentra. . .

LEER CATEGORÍAS	V 39
En excelente estado de limpieza	1
En buen estado de limpieza	2
En regular estado de limpieza	3
En mal estado de limpieza	4
Ns/Nc	9

35. Y en cuanto a la cantidad de asientos que hay para esperar que lo atiendan, Ud. diría que estos son...

LEER CATEGORÍAS	V 40
Más que suficientes	1
Suficientes	2
Pocos / No alcanzan para todos	3
Muy pocos/ Prácticamente no hay	4
Ns/Nc	9

36. Y Ud. diría que los asientos son...

LEER CATEGORÍAS	V 41
Muy cómodos	1
Cómodos	2
Incómodos	3
Muy incómodos	4
Ns/Nc	9

37. Y pensando en la cantidad de puestos de atención al público en funcionamiento para la realización de los distintos trámites Ud. diría que son ...

LEER CATEGORÍAS	V 42
Más que suficientes	1
Suficientes	2
Pocos / No alcanzan para todos	3
Muy pocos/ Prácticamente no hay	4
Ns/Nc	9

38. Por último, si pensamos en todos los aspectos que hacen a las condiciones del lugar, esto es: comodidad del local, cantidad de puestos y asientos, limpieza, temperatura, etc.. ¿Cómo lo evaluaría?

LEER CATEGORÍAS	V 43
Excelente	1
Bueno	2
Regular	3
Malo	4
Ns/Nc	9

DIMENSIONES DEL TRÁMITE

39. Si pensamos en el trámite que vino a hacer a esta oficina y en los pasos que tuvo que seguir para realizarlo, Ud. diría que el trámite

LEER CATEGORÍAS	V 44
Es muy sencillo – Fácil de hacer	1
Es Normal – Como la mayoría	2
Tiene alguna complicación	3
Es muy complicado-Es engorroso	4
Ns/Nc	9

40. Y Ud diría que la cantidad de requisitos pedidos para la realización del trámite es...

LEER CATEGORÍAS	V 45
-----------------	------

Muy razonable	1
Razonable	2
Poco razonable	3
Nada razonable	4
Ns/Nc	9

Página WEB

41. ¿Sabía que la ANSES tiene una página web donde consultar información, bajar formularios y hacer trámites?

	V 46
Si (pasa a p42)	1
No (pasa a p44)	2

42. ¿La consultó alguna vez?

	V 47
Si (pasa a p43)	1
No (pasa a p44)	2
Ns/Nc (pasa a p44)	9

43. Y la información disponible en la página le resultó...

LEER CATEGORÍAS	V 48
Muy útil	1
Útil	2
Poco útil	3
Nada útil	4
Ns/Nc	9

BLOQUE SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

44. ¿En el último año tuvo Ud. algún problema con el ANSES?

	V 49
Si (pasa a p45)	1
No (pasa a p51)	2
Ns/Nc (pasa a p51)	9

45. ¿Cuál fue el problema que tuvo?

	V 50

No sabe / No contesta 99

46. ¿Realizó una queja o reclamo relacionado por ese problema ?

V 51

Si (pasa a p47) 1
 No (pasa a p51) 2
 Ns/Nc (pasa a p51) 9

47. ¿A través de qué medios realizó la queja/reclamo?

V 52

Personalmente en UDAI 1
 En forma telefónica 2
 Ns/Nc 9

48. ¿Obtuvo alguna respuesta por la queja que levantó?

V 53

Si (pasa a p49) 1
 No (pasa a p50) 2
 Ns/Nc (pasa a p50) 9

49. ¿Cuántos tiempo demoró la respuesta?

SI NO SABE CONSIGNAR 99. SI LA RESPUESTA FUE DADA DURANTE EL DÍA DE REALIZADO EL RECLAMO CONSIGNAR 00

V 54

Tiempo de respuesta (EN DÍAS)

--	--

50. Y en términos generales, a partir de la experiencia de haber realizado una queja ¿Cómo calificará al trato recibido cuando realizó su queja en el ANSES?

V 55

Excelente 1
 Bueno 2
 Regular 3
 Malo 4
 Ns/Nc 9

A TODOS

SATISFACCIÓN GENERAL

51. Teniendo en cuenta todos los aspectos que hacen a la atención recibida en las UDAI para la realización de trámites Ud. diría que en términos generales está

V 56

Muy satisfecho (pasa a p53) 1
 Satisfecho (pasa a p53) 2

Poco satisfecho (pasa a p52) 3
 Nada satisfecho (pasa a p52) 4
 Ns/Nc (pasa a p53) 9

52. ¿Por qué motivo dice Ud. que está (mencionar respuesta a p51) con la atención recibida en las UDAI para la realización de trámites?

V 57

No sabe / No contesta 99

A TODOS

GESTIÓN DE LA ANSES

53. Para finalizar, pensando en la actual gestión de la ANSES en general -sin tener en cuenta el monto de su jubilación o pensión sino todos los aspectos que hacen al otorgamiento y cobro de las mismas- en general Ud. diría que la actual gestión de la ANSES es...

LEER CATEGORÍAS

V 58

Excelente 1
 Buena 2
 Regular 3
 Mala 4
 Ns/Nc 9

54. Para finalizar, pensando en los últimos años, Ud. ¿cree que el Anses . . .

LEER CATEGORÍAS

V 59

Mejóro su gestión 1
 Se mantiene igual 2
 Empeoró su gestión 3
 Ns/Nc 9

55. Y . . . ¿cómo cree que seguirá la gestión del Anses durante este año ?

LEER CATEGORÍAS

V 60

Mejorará 1
 Seguirá igual 2
 Empeorará 3
 Ns/Nc 9

56. Por último, ¿quiere agregar algún comentario, sugerencia o recomendación en relación al ANSES?

Trabaja en... **V 75**

Estado 1

Actividad privada 2

Tiene empleados a cargo... **V 76**

Si 1

No 2

OCUPAC. PPAL SOSTEN DEL HOGAR **V 77**

.....	
.....	
.....	

Cargo:

Trabaja... **V 78**

Por cuenta propia 1

En relación de dependencia 2

Trabaja en... **V 79**

Estado 1

Actividad privada 2

Tiene empleados a cargo... **V 80**

Si 1

No 2

66. Sin contar al PSH, ¿cuántas personas de las que viven en este hogar aportan dinero para afrontar los gastos de esta casa (ya sea a través de sueldos, honorarios, tickets, subsidios, jubilaciones, pensiones, ayuda de familiares que no viven en la casa, changas, rentas o cualquier otra forma de ingreso)

Número de personas

		V 81
--	--	-----------------------

67. ¿El PSH o el jefe de familia, o su cónyuge, tienen alguna cobertura médica, ya sea obra social, medicina prepaga o plan de salud?

V 82

No (IR A PREGUNTA 68) 1

Si (IR A PREGUNTA 69) 2

68. ¿Se atienden mayormente en el hospital o a través de consultas particulares?

V 83

Hospital público 1

Consultas particulares 2

69. ¿Poseen en su casa algún auto o utilitario para uso familiar que sea modelo 90 en adelante?

V 84

Si, uno 1

Si, dos o más 2

No 3

Nombre del entrevistado	V 85
Teléfono (NO TIENE CONSIGNAR 0000 0000 /NO CONTESTA 9999 9999)	V 86

AGRADEZCA Y FINALICE LA ENTREVISTA

Encuestador		V 87
Supervisor		V 88
Editor		V 89

Declaro que las informaciones por mi recolectadas son verdaderas y fueron correctamente anotadas en el cuestionario y de acuerdo a las cuotas exigidas.

Firma: _____

Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) Usuarios de servicio de colectivos o ferroviario

Servicio de transporte colectivo o ferroviario (según segmento)

- ◆ ¿Viajan habitualmente en colectivos/trenes? - Recorridos, horario, frecuencia.
- ◆ Si tuviéramos que hacer hoy una mirada sobre el servicio de colectivos/ferrocarriles en la ciudad de Buenos Aires, ¿qué les parece la calidad de los mismos? - ¿Ha sido siempre igual, ha habido cambios? - ¿Cómo es la identificación de las líneas de colectivos?
- ◆ ¿Hay líneas/servicios de mejor calidad que otros? - ¿Cuáles son los que se destacan por ser de buena calidad?
- ◆ ¿Qué aspectos consideran para evaluar la calidad del servicio de colectivos/ferroviario? - ¿Cuáles son los atributos más importantes?
- ◆ ¿En alguna ocasión tuvieron algún problema? – *Si sí:* ¿Cuál/es? - ¿Hicieron algo? - ¿A quién/es recurrieron? - ¿Qué resultados obtuvieron?
- ◆ ¿Qué tipo de problemas tuvieron? - ¿Qué hicieron? – ¿Reclamaron en la línea de colectivos/trenes? - *Profundizar:* secuencia de trámites realizados, facilidad/dificultades en la accesibilidad, atención, veces que llamaron/concurrieron para hacerlo, etc.
- ◆ ¿Solucionaron el problema en la empresa de colectivos/trenes?
Si lo resolvieron: ¿Qué solución le dieron? - ¿Quedaron conformes? - ¿Por qué si/no? - *Si no quedaron conformes:* ¿Hicieron algo más?

CNRT

- ◆ Por lo que Uds. saben o imaginan, ¿hay algún organismo de regulación de las empresas de colectivos y ferroviarias de la ciudad de Buenos Aires? - ¿Qué se dice/comenta sobre este organismo? - ¿Saben cómo se llama? - *Espontáneo y guiado:* ¿Escucharon hablar alguna vez de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT)? ¿Tienen idea de cuál es su incumbencia/competencia? (problemas de tránsito/ de transporte). Ejemplificar colectivo que pasa semáforo en rojo?
- ◆ Si sí: ¿En qué circunstancia lo oyeron? - ¿Qué saben/escucharon sobre el CNRT? - ¿Se dirigieron alguna vez a ellos? - *Si sí:* Relato de la experiencia.

Para los que hicieron el reclamo en CNRT

- ◆ ¿Cómo se llama el organismo donde hicieron el reclamo? - ¿Cuánto hace que hicieron el reclamo? - ¿Cómo se enteraron que existía este organismo? - ¿Qué pensaron/sentían antes de hacer el reclamo? ¿Qué esperaban encontrar? - ¿Tenían miedos, dudas antes de hacerlo? - ¿Cómo se contactaron la 1º vez? - Teléfono, personalmente, otros.
- ◆ ¿Cómo les resultó el trámite? - *Profundizar*: Oficina a la que se dirigieron, atención recibida por parte del personal, grado de dificultad para completar formularios/documentos, ¿cuántas veces concurrieron a esa oficina?
- ◆ ¿Obtuvieron una solución? - ¿Terminaron el trámite o está todavía en proceso? – *Si no lo terminaron*: ¿Dónde creen que está detenida?
- ◆ ¿Considerando todos los aspectos que estuvimos hablando de la CNRT, si tuvieran que calificar con una nota del 1 al 10 como en el colegio, ¿qué nota le pondrían a la atención que recibieron? - ¿Qué le falta para llegar al 10?
- ◆ Si acá estuviera la persona que dirige este organismo, ¿qué le pedirían? - ¿Qué le sugerirían para mejorar su servicio?

Para los que no hicieron el reclamo en CNRT

- ◆ Por lo que Uds. saben o imaginan, ¿cómo es/debería ser este organismo que supervisa y controla las líneas de colectivos y trenes? - ¿Qué y a quién debería controlar/regular? - ¿Qué función tiene/tendría en relación a las empresas? - ¿Y con el usuario? - ¿Con qué recursos cuenta/debería contar en caso que la empresa incumpla sus obligaciones?
- ◆ Este organismo, ¿debería comunicarse con el público en general? - ¿Por qué si/no? ¿Qué le debería comunicar? - ¿Por qué medios?
- ◆ ¿Debería estar esa información en algún otro tipo de organización? (más cercana a Uds./ Municipio o nacional/ hospital, etc.)