

## RESUMEN EJECUTIVO

### ENCUESTAS SOBRE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS MAC

2022

#### 1. ANTECEDENTES

El Gobierno de la República de Perú suscribió el Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el 12 de setiembre de 2018, para financiar el proyecto “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a Nivel Nacional”, cuyo objetivo general es mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas, reduciendo los costos de transacción.

Este proyecto cuenta con cuatro (04) componentes de intervención:

- Componente 1: Simplificación administrativa y mejoras en la calidad regulatoria
- Componente 2: Mejora y ampliación de las capacidades de la interoperabilidad de las entidades del Estado
- Componente 3: Mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas
- Componente 4: Mejores condiciones para la planificación y coordinación de los servicios

En el marco del componente 3, el proyecto tiene como finalidad promover la eficiencia y eficacia del Poder Ejecutivo, implementando una estrategia para mejorar la calidad de atención al ciudadano.

La Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) tiene como misión construir un Estado descentralizado con servicios públicos de calidad orientados al ciudadano, desarrollando mecanismos de coordinación para una mejor articulación de las políticas de Estado a nivel nacional.

Específicamente, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública<sup>1</sup>, tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios, propiciar la simplificación administrativa, promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de la competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros, el gobierno abierto, la coordinación interinstitucional, la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado, y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos, la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados al servicio del ciudadano.

Cabe mencionar que la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Decreto Legislativo N° 1446, establece entre sus principales acciones, la mejora de calidad en la prestación de bienes y servicios. Asimismo, el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, en lo referido a la calidad de los bienes y servicios en el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, menciona que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones dirigidas a conocer las necesidades de las personas a las que atienden las entidades; ampliar, diversificar o

---

<sup>1</sup> Artículo 5-A del Decreto Legislativo N° 1446 que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

asociar los canales de atención; establecer estándares de calidad; utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas; y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.

En ese marco, la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS), de la SGP, es responsable de mejorar los estándares de calidad de atención respecto a los trámites y servicios que brinda el sector público a los ciudadanos. Asimismo, tiene a su cargo la implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que se ponen al alcance de la ciudadanía. Adicionalmente, la SSCS es la responsable del desarrollo e implementación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, la cual consolida la atención brindada a través de sus tres canales de atención: canales presenciales, canales no presenciales y canales mixtos. Como canales presenciales, se encuentran los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), a nivel nacional, existen seis (07) Centros MAC implementados: Lima Este, Callao, Ventanilla, y en las regiones Piura, Arequipa, Cajamarca y Loreto.

Asimismo, si bien en los últimos años se han llevado a cabo encuestas aplicadas respecto a servicios públicos de entidades específicas, así como encuestas sobre la satisfacción general de los ciudadanos en relación con los servicios de las entidades públicas<sup>2</sup> a nivel nacional, es crucial que la toma de información sea continua en tanto permita contar con información primaria actualizada y, a su vez, permita analizar cambios a largo plazo.

El objetivo de realizar una medición de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de la atención que reciben de los Centros MAC, permitirá una toma de decisión más pertinente sobre la base de la evidencia generada, dando énfasis a la situación a nivel descentralizada.

Es importante mencionar que a inicios del año 2021, la Unidad Ejecutora N° 018: Mejoramiento de Servicios de Ciudadanos y Empresas-PROMSACE y la consultora Datum Internacional (en adelante Datum) suscribieron el Contrato N°006-2021-PCM-PROMSACE, por la prestación del servicio denominado "Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional" a fin de contar con información que permita mejorar las políticas públicas en materia de modernización de la gestión pública, sobre la base de conductores de calidad (trato profesional durante la atención, información, tiempo de provisión, resultado de gestión/entrega, accesibilidad y confianza).

Si bien dicha encuesta considera los conductores de calidad, ésta no recoge la satisfacción de las personas cuando acceden al servicio de los Centros MAC; por ello, se ha identificado la necesidad de contratar un servicio de encuestas que permita relevar la información concerniente a dichas satisfacciones para ser contrastadas posteriormente con el desempeño de la/s entidad/es participante/s en los servicios seleccionados para la implementación simulada del Sistema de Medición de la Calidad de Servicios.

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre los Centros MAC se realiza de manera anual desde el año 2013. El año 2021, se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción a los Centros MAC 2021, en la cual se alcanzó una satisfacción del 91.8%. El cuestionario implementado

---

<sup>2</sup> Por ejemplo, en materia de instrumentos que permitan aproximarse a las expectativas ciudadanas respecto a los servicios para el presente año.

el año 2021 fue elaborado por la Subsecretaría de Calidad de Servicios y es el mismo que se implementará el presente año.

Finamente, es preciso señalar que en el marco del proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas, a Nivel Nacional", el código POA correspondiente a esta consultoría es 3.2.2.2.2 y contribuye al cumplimiento de la meta "02 cajas de herramientas de gestión MAC implementada".

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Obtener información sobre los niveles de satisfacción en términos generales, y de manera específica, respecto a los conductores de calidad: trato profesional durante la atención, información, tiempo, resultado de la gestión, accesibilidad y confianza del año 2022.

## **3. OBJETIVO ESPECIFICO**

- 3.1. Contar con información cuantitativa, objetiva, rigurosa y actualizada sobre la satisfacción ciudadana en la atención que se ofrece en los Centros MAC.
- 3.2. Contar con información estadística sobre las personas que llevan a cabo trámites y servicios en los Centros MAC de Lima y regiones.
- 3.3. Generar insumos para identificar puntos críticos y de mejora en la atención de los Centros MAC.
- 3.4. Contar con indicadores de satisfacción solicitados en los lineamientos del manual de funcionamiento de los Centros MAC.

## **4. ACTIVIDADES A REALIZAR**

Las acciones que deberán considerarse como mínimo para la prestación del servicio son:

- 4.1. Participar en la capacitación de la Subsecretaría de Calidad de Servicios - SSCS sobre la temática de la aplicación de encuestas.
- 4.2. Elaboración del plan de trabajo que incluya cronograma, tareas específicas y responsables.
- 4.3. El diseño de la encuesta deberá hacerse en coordinación con la SSCS, teniendo en consideración la encuesta aplicada el 2021, así como encuestas anteriores.
- 4.4. Diseño de la plantilla de ingreso en formato digital en un aplicativo de Survey Solutions; KoBo Toolbox o similar, que facilite el registro de la información a través de tablets o celulares.
- 4.5. Plan de Capacitación a los encuestadores en el uso de la plantilla de ingreso de datos y de aplicación de la encuesta.
- 4.6. Capacitación a los encuestadores en el uso de la plantilla de ingreso de datos, la cual deberá ser realizada en coordinación con la SSCS.

- 4.7. El servicio comprende las siguientes características principales:

4.7.1. Se debe realizar en total 3000 encuestas, de acuerdo a la siguiente distribución:

Centro MAC	Cantidad de encuestas	Distritos- Región
MAC Lima Norte	300	Comas – Lima
MAC Lima Sur	300	San Juan de Miraflores – Lima
MAC Lima Este	300	El Agustino - Lima
MAC Callao	300	Bellavista – Callao
MAC Ventanilla	300	Ventanilla – Callao
MAC Piura	250	Piura – Piura
MAC Arequipa	250	Paucarpata - Arequipa
MAC Cajamarca	250	Cajamarca - Cajamarca
MAC Loreto	250	Punchana – Loreto
MAC Huánuco	250	Huánuco - Huánuco
MAC Moquegua	250	Moquegua - Moquegua

- 4.7.2. La unidad de análisis son las personas (naturales o jurídicas) que han sido atendidos en el Centro MAC.
- 4.7.3. La selección del informante se realizará mediante un muestreo aleatorio sistemático a la salida de los Centros MAC. La técnica será de entrevista personal, cara a cara, por interceptación, después de haber sido atendido en el Centro MAC.
- 4.7.4. El presente servicio de consultoría se realizará en las once (11) sedes de los Centros MAC ubicados en Lima (3), Callao (2), Arequipa (1), Piura (1), Cajamarca (1), Loreto (1), Huánuco (1) y Moquegua (1).
- 4.7.5. Cada cuestionario contendrá al menos veinte (20) preguntas, las cuáles serán cerradas en su mayoría. Cinco (05) preguntas adicionales identificarán al entrevistado<sup>3</sup>. De ser el caso, se incorporarán preguntas en coordinación con la SSCS.
- 4.7.6. Reporte diario de porcentaje de avance de encuestas realizadas de Centros MAC.
- 4.7.7. El vaciado de información debe realizarse en el programa en SPSS, Excel o en algún otro formato convenido con la SSCS.
- 4.7.8. La evidencia principal es la base de datos y un informe de aplicación del cuestionario que contenga georreferencias de la aplicación, un porcentaje de encuestas grabadas, cronograma de aplicación, limitaciones, fotografías de las aplicaciones. Asimismo, debe generarse un acceso al equipo de la SSCS que le permita visualizar el avance de las encuestas.
- 4.8. Deberá realizarse un informe de campo, así como un informe de resultados preliminares.
- 4.9. Deberá entregarse la información tabulada de todas las preguntas, según sexo, edad y Centro MAC.
- 4.10. Deberá elaborarse un informe en Power point en formato publicable con los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Centros MAC 2022. El informe debe incluir los resultados principales, la ficha técnica y las conclusiones

---

<sup>3</sup> Las preguntas serían a) Identificar si es persona jurídica o natural; b) Si es persona natural: sexo, edad y distrito de residencia; c) Si es persona jurídica: rubro o sector; distrito de ubicación de la persona jurídica.

generales. Adicionalmente, debe incluirse una infografía de máximo dos diapositivas con los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Centros MAC 2022.

4.11. Deberá elaborarse un informe por cada Centro MAC en power point con los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Centros MAC. Cada informe deberá incluir los resultados principales, la ficha técnica y las conclusiones para cada Centro MAC.

4.12. Deberá realizarse un informe comparativo con los resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Centros MAC 2021 y Encuesta de Satisfacción de los Centros MAC 2022.

## 5. PRODUCTOS ESPERADOS

Producto	Contenidos
<b>Producto 1</b>	Plan de trabajo Elaboración de la plantilla de ingreso de data Informe de Plan de capacitación. (numerales del 4.1 al 4.5)
<b>Producto 2</b>	Informe en Power Point con principales resultados (4.6 al 4.9). El informe debe anexar: - Informe de campo - Información tabulada - Bases de datos de las encuestas
<b>Producto 3</b>	Informe en Power Point con principales resultados (4.10 al 4.12). El informe debe anexar: - Power point en formato publicable - Infografía de principales resultados - Power point personalizado por Centro MAC (11) - Informe comparativo 2021-2022

## 6. PLAZO

La consultoría tendrá una duración efectiva de **setenta (70) días calendario**, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato, considerando lo establecido en el numeral 5 del presente documento.