



# **Evaluación ciudadana sobre “Mejoras en trámites y servicios**

---

**Informe de resultados de la evaluación virtual**

Consulta realizada del 19 de noviembre de 2014 al 27 de marzo de 2015

## Presentación

InfoÚtil surge con el propósito de generar y publicar información específica, útil y de calidad en un formato sencillo, comprensible y de fácil acceso para que la ciudadanía la utilice, a través de un buscador Web, el cual se alimenta de bases de datos con información generada en las instituciones públicas.

Este sitio se lanzó al público el 6 de diciembre de 2012 y, desde entonces, ofrece información que permite a las personas tomar decisiones en su vida cotidiana, especialmente en lo relacionado a la selección de bienes, productos y servicios. A dos años de su lanzamiento, 29 instituciones generaron y actualizaron 50 bases de datos, el portal acumuló 468,428 visitas, 1.8 millones de páginas y vistas y contó con 343,065 usuarios.

La Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción (SPCTA) ha procurado mantener una mejora continua de la calidad de los servicios que brinda a través de los sitios web, para ello ha realizado talleres de consulta para mejorar la accesibilidad para personas ciegas y con visión limitada; así mismo, ha realizado estudios a través de los cuales se identificaron los temas que a la población le interesa conocer. Dado que se trata de un servicio cibernauta, también se realizaron dos consultas a sus usuarios: la primera consistió en la realización de la “Evaluación Ciudadana del Portal InfoÚtil”<sup>1</sup>, en el marco del primer aniversario del Portal; la segunda se orientó a conocer cuáles de los servicios y trámites que presentan mayores trabas burocráticas.

Estas consultas han permitido obtener insumos para sensibilizar a las instituciones sobre la importancia de mejorar la atención hacia los ciudadanos, que los servicios o trámites se desburocraticen e implementen planes participativos para la mejora de los mismos.

Este informe consolida los resultados obtenidos a través de una consulta virtual que se realizó del 19 de noviembre de 2014 al 27 de marzo de 2015, bajo el título “Mejora de trámites y servicios”, en el cual se obtuvo un total de 21 evaluaciones y, pese a que estas no permiten hacer inferencias sobre los aspectos de mejora en la prestación de los servicios por parte de las instituciones, sí es posible tomarlos como referencia para iniciar consultas ciudadanas a través de las cuales se profundice en la evaluación de la tramitología, el tiempo de cada proceso, la disponibilidad de la información oportuna y actualizada, ect.; las cuales sirvan como insumos para la implementación de los planes de mejora de los servicios públicos y para eficientar su funcionamiento.

<sup>1</sup>El informe de la Evaluación Ciudadana del Portal InfoÚtil, se puede descargar en el siguiente enlace:  
<http://infoutil.gobiernoabierto.gob.sv/pages/informe-de-evaluacion-ciudadana>

## Metodología

El instrumento de consulta fue elaborado con dos propósitos fundamentales, por un lado conocer los servicios en los cuales la ciudadanía ha enfrentado mayores obstáculos durante la gestión, y por el otro, obtener insumos que faciliten la búsqueda de mejoras en la calidad de los mismos. Es así como el 19 de noviembre, a través del portal InfoÚtil, se publicó una encuesta corta denominada “**Mejora de trámites y servicios**”, constituida de ocho preguntas de fácil comprensión, para que los cibernautas compartieran información sobre los problemas que han tenido en la realización de trámites públicos y brinden sugerencias para mejorarlos.

2

El proceso de consulta ciudadana inició con la publicación del formulario en el portal InfoÚtil con acceso directo desde la página de inicio. El proceso de llenado fue anónimo, para que los participantes tuvieran mayor confianza de enunciar los problemas, las instancias involucradas y hacer sugerencias de mejora en los trámites. A continuación se muestra el encabezado de la encuesta:

The image shows the header of a survey titled "CONSULTA CIUDADANA MEJORA DE TRÁMITES Y SERVICIOS". It features a blue background with a blurred office scene. On the right, there is a graphic of a green calendar icon with a white checkmark and a yellow pencil, next to a green button that says "DANOS TU OPINIÓN" and "Llenando la encuesta" below it.

### *Consulta ciudadana para la mejora en los trámites públicos*

¡Tu opinión es importante!

Tener conocimiento sobre las dificultades que enfrenta la ciudadanía a la hora de realizar trámites puede sensibilizar a las entidades públicas sobre la importancia de mejorar sus servicios y la atención a los ciudadanos y las ciudadanas. Que los trámites no se demoren por cuestiones burocráticas aporta, sin duda, a combatir posibles nodos de corrupción en la prestación de servicios.

Con el objetivo de ampliar la difusión de la consulta se publicó una nota a través del periódico digital Transparencia Activa, bajo el título: “Califique la calidad de los servicios públicos en InfoÚtil”, la cual apareció en la edición del 1° de diciembre de 2014.<sup>2</sup>

El presente reporte muestra los datos y las opiniones obtenidas hasta el 27 de marzo de 2015, día en que se cerró la encuesta. A pesar de la promoción realizada, únicamente se obtuvo un total de 21 formularios complementados y son los datos de esos 21 cibernautas los que se consolidan en este

<sup>2</sup> Lea la nota en el siguiente enlace: <http://www.transparenciaactiva.gob.sv/califique-la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-infoutil/>



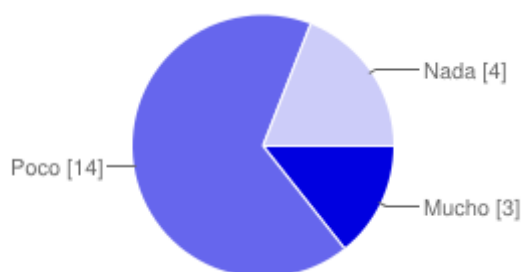
reporte, insistiendo que la cantidad No ayuda a realizar inferencias ni recomendaciones. Es solamente una referencia que anima a profundizar más sobre la gestión de trámites o estudios de trámites específicos.

## Principales resultados:

A continuación se presenta un resumen de las principales respuestas obtenidas:

### 1. En general, ¿qué tan satisfecho te encuentras con el proceso, atención y resultado de los trámites públicos que has realizado? (trámites descritos en tabla 1)

Se obtuvo un total de 21 respuestas, de las cuales el 67% (14 personas) aseguró que está poco satisfecha con el proceso y atención del servicio que ha llegado a consultar a una institución pública. Por su parte, el 19% (4 personas) dijo no estar satisfecho y el 14% (3 personas) opinó que tiene un alto nivel de satisfacción, en la siguiente gráfica se muestran los resultados:



A continuación se enlistan las respuestas (que brindaron las 21 personas encuestadas) a las siguientes preguntas:

- ¿En qué institución pública has realizado el trámite más complicado?,
- ¿Cuál era el trámite que solicitaste? Y
- Aproximadamente ¿cuánto tiempo tardó el trámite en total?:

Tabla 1: Trámites descritos por la población

| Institución                      | Trámite solicitado  | Tiempo de respuesta |
|----------------------------------|---|---------------------|
| Fiscalía General de la República | Denuncia y recuperación de vehículo                       | 30 días             |
|                                  | Detención de un abusador                                  | 1 año               |
| Ministerio de Hacienda           | Estado de cuenta  | 3 días              |
|                                  | Declaración de renta                                      | 4 días              |
|                                  | Modificación de la declaración al impuesto sobre la renta | 3 meses             |

| Institución  | Trámite solicitado   | Tiempo de respuesta |
|--|--|---------------------|
| <b>Dirección General de Migración y Extranjería</b>                  | Residencia temporal con permiso de trabajo                                   | 3 meses             |
|  | Renovación de pasaporte  | 2 horas             |
| <b>Instituto Salvadoreño del Seguro Social</b>                       | Inscripción de sociedad anónima como empleador para pagar al ISSS.           | 6 meses             |
|  | Emergencia   | 6 horas             |
|  | Consulta especializada   | 7 horas             |
|  | Subsidio por incapacidad   | 15 días             |
| <b>Ministerio de Relaciones Exteriores</b>                           | Certificación de título universitario traducido                              | 5 días              |
| <b>Defensoría del Consumidor</b>                                     | Demanda por mal servicio   | 1 año               |
|  | Carta de referencia de cliente con categoría de riesgo solicitada a un banco | No se entregó       |
| <b>Alcaldía de Apopa</b>   | Partida de nacimiento  | 15 minutos          |
|  | Solvencia municipal  | 1 hora              |
| <b>Centro Nacional de Registros</b>                                  | Transferencia de propiedad   | 15 días             |
| <b>Policía Nacional Civil</b>  | Denuncia para detención de un criminal                                       | 1 año               |
| <b>Fondo Social para la Vivienda</b>                                 | Crédito para vivienda  | 3 meses             |
| <b>Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones</b> | Revisión de instalación eléctrica por mala instalación                       | 38 días             |
| <b>Alcaldía</b>  | Traslado de una persona que no podía caminar                                 | 1 día               |

5

De acuerdo con los datos de la tabla anterior, los **tiempos** de espera por trámite oscilan entre 15 minutos a un año y no en todos los casos los usuarios obtuvieron una respuesta al servicio solicitado.

De igual forma, se identificaron cuatro principales quejas o situaciones adversas que se presentan a nivel general en los servicios que describieron las 21 personas encuestadas. Estas son:

- a) La información de requisitos para el trámite del servicio no se encuentra actualizada en las páginas web de las instituciones.

- b) Discrecionalidad para resolver determinado trámite por las personas designadas en una misma institución.
- c) Desactualización de documentos que son prerequisites y tener que tramitarlos nuevamente para el servicio que se está solicitando, lo cual repercute en más retrasos.
- d) No hay una clara descripción de los pasos y los tiempos para cada trámite.

A continuación se trasladan algunos de los casos más relevantes sobre la experiencia que las personas encuestadas manifiestan haber pasado al momento de realizar un trámite.

6

#### **5. En un máximo de mil caracteres, cuéntanos tu experiencia:**

- La renovación del pasaporte es un trámite que tarda más que la obtención de uno nuevo y lo peor que no fue cambio de documento simplemente renovaron la vigencia del mismo.
- La renovación del pasaporte es un trámite que tarda más que la obtención de uno nuevo y lo peor que no fue cambio de documento simplemente renovaron la vigencia del mismo.
- Al solicitar (en la Dirección General de Migración y Extranjería) el listado de documentos necesarios para expedir residencia con permiso laboral los mismos fueron entregados, un mes después se presenta el Usuario con todos los documentos requeridos, le dijeron que ese listado era desactualizado y que el nuevo listado estaba en su web (al corroborar sobre los requisitos se comprobó que eran los mismos, es decir la web también estaba desactualizada). lo que anteriormente era requisito ahora no necesita un contrato firmado sino un proyecto de contrato. Ello ocasiona problemas laborales, más tiempo perdido y una multa por parte de migración.
- Entró a consulta a las 8:00am y salió 5:30pm. No obtuvo cita para consulta especializada, fue atendido por un médico general el cual dijo que su problema era psicológico y le preguntó: que cuánto quería de incapacidad, pese a que el paciente lo que necesitaba era un tratamiento para el dolor (inflamación de la glándula parótida). El usuario asegura que le recetaron un medicamento errado. Fue a un consultorio privado y le dieron un diagnóstico: inflamación glándula parótida y tuvo que gastar US \$300 dólares en el tratamiento.
- La negativa de un Banco a entregar una carta de referencia de cliente con categoría de riesgo (caso 938067), llevó al usuario a gestionar apoyo de la Defensoría del Consumidor, pero tampoco ha obtenido respuesta favorable. El trámite lo inició en 19 de noviembre de 2014.
- El trámite para transferencia y legalización a nombre propio de propiedades inmuebles resulta un tanto burocrático y con márgenes de espera de hasta siete días por paso, lo que provoca que el proceso completo se tarde más de 15 días hábiles (CNR).

- Ciudadano denuncia robo de vehículo ante la PNC, esta lo encuentra al día siguiente y le informa que debe seguir el trámite ante la FGR, realizó más de cuatro viajes y nunca encontró al Fiscal del caso, al final es referido a otra oficina donde reinicia el trámite para recuperar el vehículo.
- Usuraria/o señala que al intentar pasar su préstamo de un banco privado al FSV, siempre le pedían más y más documentos y los primeros que había llevado, se vencían. En ese proceso pasaron tres meses y tenía que seguir haciendo trámites con el banco. No recibió la información completa de la documentación que debía presentar y tampoco el trato adecuado por parte de las personas encargadas.
- Buscó apoyo en la Defensoría del Consumidor, le atendieron en 20 minutos, ellos solicitaron a la SIGET que inspeccionara el reclamo por instalación mal hecha que generaba consumo de energía. La SIGET tardó 38 días en enviar a los inspectores, tiempo para el cual ya “Del SUR” había reparado el problema, cuando el inspector de la SIGET llegó con técnicos de Del Sur le realizaron la prueba a la línea **ya reparada**. No encontraron la anomalía reportada; Luego la SIGET le envió carta diciendo que no había problemas y que el exceso de cobro era por consumo.

7

Luego que los encuestados describieron sus experiencias, se les pidió que identificaran el paso o el momento en el que consideraban que habían enfrentado el mayor obstáculo, para lo cual se les formuló la siguiente pregunta:

**6. ¿En qué paso o momento del proceso de realización del trámite crees que se encuentra el mayor problema u obstáculo?**

- Hay confusión cuando se tiene que comunicar o transferir información entre los departamentos de la misma institución.
- El personal que los atiende no está capacitado.
- En la duplicidad de sitios web que muestran los formularios y requisitos para un trámite, estando alguno de ellos sin actualización.
- En la explicación ambigua de requisitos y documentos a entregar.
- En la información de requisitos diferentes entre sucursales de una misma institución.
- En la discrecionalidad de pasos a seguir, sin informar de ello y el exceso de burocracia que lleva a repetir el proceso del trámite diversas veces.

Alameda Manuel Enrique Araujo #5500, San Salvador, El Salvador, C.A.



(503) 2133-7500



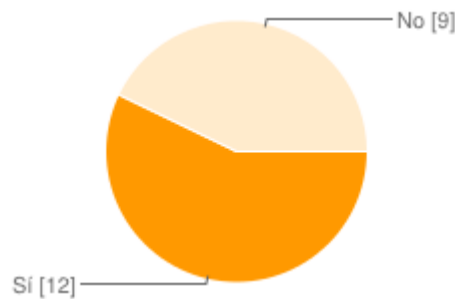
- En el momento de entrega del documento, donde hay retención del mismo a discrecionalidad del empleado que lleva el proceso sin dar respuesta inmediata.
- En la falta de personal a disposición.
- En la falta de profesionalismo e interés de los empleados, que no llevan los casos con eficiencia.
- En el otorgamiento de citas para realización del trámite, que pueden tardar hasta un año.
- En la distancia y accesibilidad a las instituciones.
- En la falta de designación de números para cada caso, que no permite darles seguimiento.
- En el momento de la entrega del producto o documento, que genera desorden.

8

Para saber si las personas habían obtenido las respuestas que buscaban o el servicio que solicitaban se les hizo la siguiente pregunta:

#### 7. Finalmente, ¿obtuviste el resultado/producto que necesitabas?

Del total de respuestas obtenidas, el 57% (12 personas) manifestaron que **Sí** obtuvieron el resultado que esperaba, mientras que el 43% (9 personas) dijeron que **No** obtuvieron el resultado o el producto que necesitaban, a continuación se muestran los resultados de manera gráfica:



#### 8. ¿Qué sugerencia harías para mejorar dicho trámite?

Entre las sugerencias obtenidas para la mejora de los trámites públicos, destacan:

- Contratación de personal capacitado, con el perfil para el puesto a desempeñar y vocación de servicio.

- Mayor control interno y evaluación de procesos para optimizarlos.
- Mayor organización interna, designando una tarea por persona (aunque ésta sea ejecutada por varias).
- Tener requisitos uniformes y visibles en todas las sucursales de una misma institución, explicando desde el inicio los pasos a seguir, requisitos y los formatos en los que necesitan la documentación.
- Actualización de la información que se entrega al usuario. Que sea fidedigna.
- Mayor accesibilidad.
- Que los trámites sean realizados en línea y que aquellos que necesiten constancia, ésta pueda ser cargada en un PDF. Esto en consideración a las horas de trabajo que se pierden al trasladarse y esperar en las instituciones.
- Adquisición de sistemas informáticos más eficientes

## Valoración General de los resultados obtenidos a través de la encuesta:

Con los datos obtenidos de las 21 encuestas respondidas se puede señalar que:

1. Hay un importante segmento de población dispuesta a colaborar en la identificación de los obstáculos y en aportar en la búsqueda de mejoras en los servicios y trámites que brindan las instituciones, aspecto que se deben tomar en cuenta al momento de formular sus planes de mejora procurando brindar los espacios a la participación ciudadana.
2. Las menciones que se hacen respecto a determinado trámite en las instituciones, deben servir de insumos para implementar consultas a través de las cuales se profundice en las problemáticas y sus respectivas soluciones. Este reporte no es, por tanto, una posición institucional sobre los aspectos señalados, es más bien una prueba “piloto” sobre los mecanismos, instrumentos y herramientas para promover la participación ciudadana y debe ser visto como tal.

## Anexo 1: Formulario de la encuesta para la mejora de trámites



11

### Consulta ciudadana para la mejora en los trámites públicos

¡Tu opinión es importante!

Tener conocimiento sobre las dificultades que enfrenta la ciudadanía a la hora de realizar trámites puede sensibilizar a las entidades públicas sobre la importancia de mejorar sus servicios y la atención a los ciudadanos y las ciudadanas. Que los trámites no se demoren por cuestiones burocráticas aporta, sin duda, a combatir posibles nodos de corrupción en la prestación de servicios.

**\*Obligatorio**

1. En general, ¿qué tan satisfecho te encuentras con el proceso, atención y resultado de los trámites públicos que has realizado? \*

- Mucho
- Poco
- Nada

2. ¿En qué institución pública has realizado el trámite más complicado? \*

3. ¿Cuál era el trámite que solicitaste? \*

4. Aproximadamente ¿cuánto tiempo tardó el trámite en total? \*

(En minutos, horas, días)

5. En un máximo de mil caracteres, cuéntanos tu experiencia: \*

(Narra brevemente tu historia)



6. ¿En qué paso o momento del proceso de realización del trámite crees que se encuentra el mayor problema u obstáculo? \*

12

7. Finalmente, ¿obtuviste el resultado/producto que necesitabas? \*

- Sí
- No

8. ¿Qué sugerencia harías para mejorar dicho trámite? \*

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

[https://docs.google.com/a/transparenciaactiva.gob.sv/forms/d/1q3GH4hqimaa80RdaX-AoAtQmlFRppaKU8G6W7uu0R\\_Ao/viewform?embedded=true&fbzx=-1504442814642339745](https://docs.google.com/a/transparenciaactiva.gob.sv/forms/d/1q3GH4hqimaa80RdaX-AoAtQmlFRppaKU8G6W7uu0R_Ao/viewform?embedded=true&fbzx=-1504442814642339745)