

# RESULTADOS DEL MECANISMO DE MONITOREO CIUDADANO 2009 EN EL RAN



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el **Plan de Trabajo establecido en el Programa Especial de Mejora de la Gestión 2008-2012 (PMG)** en el rubro de **Atención y Participación Ciudadana**, la Dirección General de Delegaciones (DGD) del Registro Agrario Nacional, invitó al ***Centro de Estudios Investigación e Innovación Tecnológica de la Valuación para América Latina, A.C. (CEITVAL)***, a realizar el **Programa de Monitoreo Ciudadano 2009**.



**1. Las Delegaciones participantes en el programa correspondiente al año en curso fueron:**

- Estado de México
- Guerrero
- Hidalgo
- Michoacán
- Tabasco

**2. El Método de Evaluación utilizado fue:**

Aplicación de Encuestas tanto al Público Usuario como a los Funcionarios Públicos involucrados.

**3. El Período de realización fue:**

Del 04 de Julio al 04 de Agosto del 2009

## RESULTADOS DEL MECANISMO DE MONITOREO:

1. El primer contacto en cada visita determina la percepción ciudadana.
2. La primera visita debe ofrecer al ciudadano una sensación de bienvenida, una perspectiva del RAN y una idea del tiempo promedio de duración del trámite.
3. Un tablero de información en dónde el ciudadano accediera a la información sobre su trámite ahorraría el tiempo de los usuarios en el inmueble, aún cuando aumentara el número de visitas. La información debería mantenerse actualizada.



## RESULTADOS DEL MECANISMO DE MONITOREO:

4. Establecer una plantilla de recursos e infraestructura básicas estandarizadas relacionadas al universo potencial de usuarios a ser atendidos en cada una de las delegaciones
  - En el monitoreo se observaron diferencias muy importantes en cuanto a los materiales, las áreas y recursos que las delegaciones dedican a los distintos rubros relacionados con la atención al público.
5. La espera para la atención y la duración de la misma no tiene un parámetro estandarizado.



## RESULTADOS DEL MECANISMO DE MONITOREO:

6. Hay necesidad de evaluar la relación entre el personal que atiende al público y el analista. Una filosofía de cliente interno podría impulsar mejoras.

7. La infraestructura y su mantenimiento muestra variaciones significativas. La limpieza y el estado del inmueble impactan en el ciudadano y su sentimiento de cómo es percibido: a mejor estado y mantenimiento del inmueble y de los servicios al alcance del usuario mejora el sentido de importancia como usuario

## RESULTADOS DEL MECANISMO DE MONITOREO:

8. Hay que establecer un mecanismo – visita de promoción o número de teléfono 01 800 – por el que se pueda dar al usuario información para evitar desplazamientos largos y repetidos para la realización de un trámite.
9. Consideramos importante el diseño de un manual de imagen que estandarice diseños arquitectónicos (o algunos de sus elementos), señalización, material promocional, instructivos, así como también establecer una política de confort mínimo para usuarios.
10. Consideramos importante la realización de un análisis de la percepción de los funcionarios con respecto a los usuarios del RAN.