

¿Cómo Vamos en Responsabilidad Ciudadana?



La Encuesta Lima Cómo Vamos 2012 señala que la gran mayoría de limeños rechaza realizar conductas poco cívicas, como sacar la basura a la calle en cualquier momento (83.8%); meterse o saltarse en una cola (84.2%); botar desperdicios a la calle (77.8%) o pagar coimas a un funcionario municipal (65.6%). Sin embargo, poco menos de la mitad (41%) considera que las reglas de respeto, convivencia y tolerancia con el prójimo se deben respetar.

RECLAMOS CIUDADANOS

Cada vez son más ciudadanos los que reclaman por los malos servicios recibidos en las instituciones públicas. La Defensoría del Pueblo informó que en todas las oficinas de Lima se registraron 11,608 quejas ciudadanas contra instituciones públicas por malas prácticas o mala calidad de atención y entrega de servicios, las mismas que corresponden al 31.4% de quejas realizadas a nivel nacional (2012). La información que presentamos a continuación está desagregada de acuerdo a la división zonal de la capital realizada por la Defensoría del Pueblo:

Oficina Defensorial de Lima:

Institución	Nº quejas	%
Oficina de Normalización Previsional (ONP)	4,210	48.78%
Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	246	2.85%
Superintendencia Nacional de Banca y Seguros (SBS)	142	1.64%
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)	130	1.51%
Comisión de la Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI)	107	1.24%
Unidad de Gestión Educativa Local Nº 03 (UGEL Nº 3)	90	1.04%
Municipalidad Distrital de La Victoria	90	1.04%
Red Asistencial Rebagliati	88	1.02%
Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR)	87	1.01%
Comisaría - Dirección Territorial VII Lima	81	0.94%
Otras instituciones	3,359	38.02%
Total	8,630	100%

Fuente: Defensoría del Pueblo.



La Oficina de Normalización Previsional (ONP) presenta la mayor cantidad de reclamos ciudadanos (casi la mitad: 48.78%), y en su mayoría corresponden a las demoras en los trámites.

Las instituciones vinculadas a los servicios de agua potable y alcantarillado (SEDAPAL), de Educación (UGEL Nº3) y Salud (Red Rebagliati) son las que, en comparación con el 2011, tuvieron un aumento en el número de quejas recibidas por los ciudadanos.

De los gobiernos locales, la Municipalidad Distrital de La Victoria se encuentra entre las instituciones que recibieron más quejas, principalmente por temas relacionados con la afectación del debido procedimiento.

El Poder Judicial, que figuraba en el 2011 en el tercer lugar (371 quejas), ya no figura entre las instituciones con más reclamos.



Oficina Defensorial Lima Este:

Institución	Nº de quejas	%
Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho	69	9.22%
Municipalidad Distrital de Ate	59	7.89%
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (SEDAPAL)	57	7.62%
Comisaría - Dirección Territorial VII de Lima	45	6.01%
Municipalidad Distrital de Santa Anita	42	5.61%
Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica	36	4.81%
Instituciones Educativas Públicas - UGEL Nº 06	33	4.41%
Instituciones Educativas Públicas - UGEL Nº 05	28	3.74%
Municipalidad Distrital de El Agustino	24	3.21%
Hospitales y Centros Médicos de Lima - MINSA	24	3.21%
Otras instituciones	331	44.25%
Total	748	100%

Fuente: Defensoría del Pueblo.

En el caso de la Oficina Defensorial de Lima Este, llama la atención la cantidad de reclamos dirigidos a los gobiernos locales, pues sólo cuatro de ellos (las municipalidades de San Juan de Lurigancho, Ate, Santa Anita y Lurigancho - Chosica) reciben casi el 30% de todas las quejas realizadas.



Oficina Defensorial Lima Norte:

Institución	Nº de quejas	%
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (SEDAPAL)	123	11.76%
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	98	8.89%
Instituciones Educativas Públicas - UGEL N° 04	66	6.31%
Comisarías - Dirección VII de Lima	63	6.02%
Municipalidad Distrital de Comas	61	5.83%
Instituciones Educativas Públicas - UGEL N° 02	57	5.45%
Municipalidad Distrital de Los Olivos	54	5.16%
Unidad de Gestión Educativa Local N° 2 (UGEL N° 02)	45	4.30%
Unidad de Gestión Educativa Local N° 4 (UGEL N° 04)	43	4.11%
Hospitales y Centros Médicos de Lima - MINSA	36	3.44%
Otras instituciones	405	38.72%
Total	1,046	100%

Fuente: Defensoría del Pueblo.

En Lima Norte, el sector Educación es el que más quejas acumuló (209: más del 20% del total). Este porcentaje es algo mayor al del año anterior, cuando se registraron 195 quejas. Sobre este punto, la Defensoría del Pueblo informó que la mayoría de las quejas corresponden a condicionamientos indebidos para la matrícula, maltratos físicos y psicológicos, y situaciones de bullying.

Oficina Defensorial Lima Sur:

Institución	Nº de quejas	%
Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores	75	10.79%
Instituciones Educativas Públicas - UGEL N° 01	61	8.78%
Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 (UGEL N° 01)	45	6.47%
Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo	44	6.33%
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)	43	6.19%
Comisarías - Dirección Territorial VII Lima	28	4.03%
Municipalidad Distrital de Villa El Salvador	26	3.74%
Municipalidad Distrital de Pachacámac	20	2.88%
Gobernaciones y tenencias de gobernación de Lima - MININTER	19	2.73%
Municipalidad Distrital de Lurín	17	2.45%
Otras instituciones	317	45.61%
Total	695	100%

Fuente: Defensoría del Pueblo.

En la Oficina Defensorial de Lima Sur, se registró que sólo 5 municipalidades (San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Pachacámac y Lurín) registran el 26.2% de todos los casos presentados.



IMPUESTOS

La SUNAT declaró haber recibido el 2012 un total de 59,761'683,400.00 Nuevos Soles por concepto de pago de impuestos. Con relación al año anterior, este monto aumentó en 13.6% (52,593'918,700.00 Nuevos Soles).

Llama la atención que en la información desagregada, el pago de impuestos de primera categoría -que corresponde al alquiler de locales y departamentos- aumentó a 170'650,200.00 Nuevos Soles con relación al 2011, cuando se registró S/. 128'180,300.00.

Por último, para el caso de multas, en el 2012 la SUNAT recibió 713'285,800.00 Nuevos Soles, cifra mucho mayor a la registrada en el 2011 (S/. 316'566,900.00).

Fuentes consultadas: Defensoría del Pueblo; Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

