

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HORARIO EXTENDIDO

Es un compromiso de la presente administración de gobierno asegurar que los servicios públicos estén orientados a las necesidades reales de los ciudadanos para facilitar la vida cotidiana de la familia puertorriqueña. Para lograr este objetivo, ha implantado opciones adicionales de servicio durante períodos extensivos a los horarios regulares de servicios de las agencias públicas. De esta manera, la ciudadanía en general, y muy particularmente la clase trabajadora del país, se beneficia de esta flexibilidad al poder gestionar y obtener servicios sin tener que ausentarse de sus respectivos trabajos.

Con estas nuevas opciones se amplía la variedad de modalidades de los servicios públicos que se proveen durante horarios que trascienden la jornada regular de la mayoría de los trabajadores puertorriqueños en beneficio de toda la sociedad. Entre éstas se destacan el Programa de Horario Extendido de Servicio aprobado mediante la Ley Núm. 15 de 11 de abril de 2001 y el acceso a servicios, formularios e información a través de la página de Gobierno www.gobierno.pr. Hay sin embargo, otras opciones, como las líneas de servicio, algunas de 24 horas, que permiten atender en cualquier momento las necesidades más urgentes de la ciudadanía.

Estas opciones permiten que el ciudadano pueda acceder u obtener estos servicios en cualquier momento de las veinticuatro (24) horas del día, los siete días a la semana. Otras, durante un período más limitado, pero que se extiende más allá de las horas regulares de servicio de las agencias gubernamentales. En la provisión de algunos de estos servicios el gobierno es asistido por la empresa privada y en ocasiones por instituciones sin fines de lucro.

A continuación se presentan cada una de las opciones de horario extendido disponibles.

Programa de Horario Extendido de Servicio

La Ley Núm. 15 de 11 de abril de 2001, enmendada por la Ley Núm. 123 de 8 de agosto de 2002, creó el “Programa de Horario Extendido de Servicio”. Esta Ley dispone para que en el caso de servicios de gran demanda, los jefes de departamentos y agencias gubernamentales, implanten un sistema de servicios en horario extendido. La Ley dispone para que la Gobernadora designe mediante Orden Ejecutiva las dependencias gubernamentales que participarán en el programa, así como el horario durante el cual se extenderá el servicio.

Mediante Orden Ejecutiva (Boletín Administrativo Núm. OE-2002-59 de 30 de septiembre de 2002) se estableció que el programa para la atención al público operaría sin interrupción a las 12:00 del mediodía, de lunes a jueves desde las 7:30 a.m. hasta las 7:00 p.m.; los viernes de 7:30 a.m. hasta las 5:00 p.m., y los sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Los clientes que vayan a solicitar los servicios en este horario deben estar en el lugar correspondiente por lo menos una hora antes de la hora de cierre de operaciones.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HORARIO EXTENDIDO

Actualmente el Programa está implantado en siete agencias, que proveen servicios a través de 69 oficinas o centros de servicios:

CENTROS DE SERVICIOS POR AGENCIA

AGENCIA	NUM. DE CENTROS
ARPE	8
ASUME	11
Departamento de Estado	2
Departamento de Hacienda	22
Departamento de Salud	6
DTOP	9
Policía de Puerto Rico	11

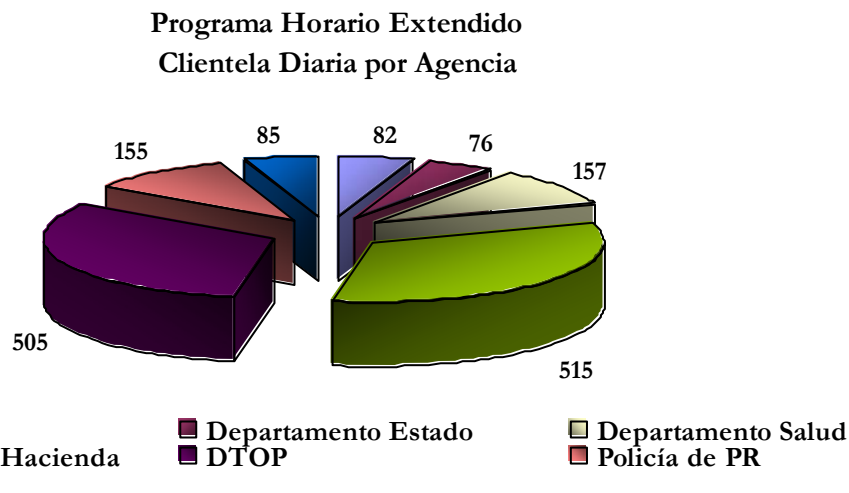
Los servicios que se proveen a través de éstas son los siguientes:

- Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE) – Servicios relacionados con la obtención de permisos.
- Administración para el Sustento de Menores (ASUME) – Certificaciones de deuda, conciliación de cuentas, informe sobre status de casos, recibo de documentos para cuadrar casos, balance de la cuenta y orientación de los servicios.
- Departamento de Estado – Los servicios que ofrecen las Divisiones de Juntas Examinadoras y de Registro de Corporaciones
- Departamento de Hacienda – Venta de comprobantes y sellos generales, venta de marbetes y comprobantes para licencias, solicitud de certificaciones de radicación de planillas, cobro de contribuciones, multas, licencias de arbitrios y bebidas, certificaciones de deuda y juramentación de planillas.
- Departamento de Salud – Servicios del Registro Demográfico
- Departamento de Transportación y Obras Públicas – Notificaciones, duplicados, trasposos, multas, expedición de rótulos removibles para impedidos de la División de Vehículos de Motor; y los servicios de renovaciones, duplicados, multas de la División de Licencias de Conducir; exámenes teóricos y cambios de tablillas por deterioro o pérdida en los CESCO.
- Policía de Puerto Rico – Certificados de Antecedentes Penales

Según un Informe sobre la Evaluación del Programa de Horario Extendido de Servicio¹, producido por la Oficina de Gerencia y Presupuesto, el Programa tiene una clientela diaria promedio de 1,575, según se distribuye en la gráfica a continuación.

¹ Informe sobre evaluación realizada por el Area de Auditoría y Seguimiento Programático de la OGP a septiembre de 2002, antes de aprobarse la Orden Ejecutiva de la Gobernadora.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HORARIO EXTENDIDO



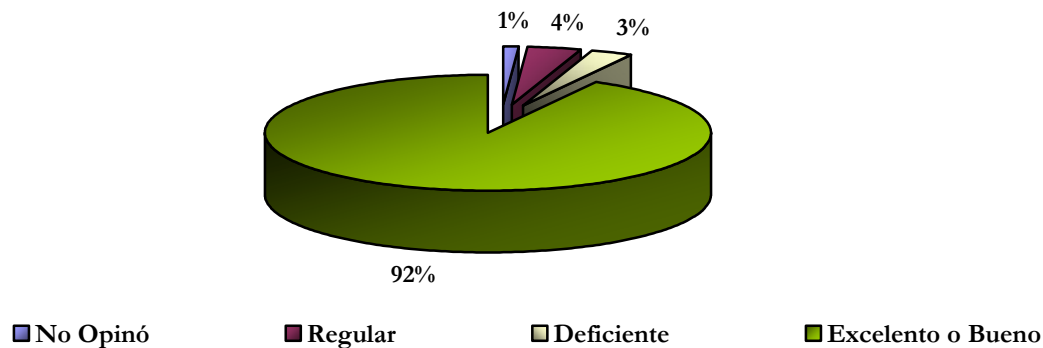
Los Departamentos de Hacienda y de Transportación y Obras Públicas son las agencias con mayor clientela durante el horario extendido de servicios, con una clientela de 515 y 505, respectivamente.

La evaluación se llevó a cabo mediante visitas a las 57 oficinas o centros de servicios que ofrecían servicios de horario extendido a septiembre de 2002. Posteriormente se abrieron 12 centros adicionales. Los criterios de evaluación incluyeron tiempo de espera, amabilidad, trato, orientación, opinión sobre horario extendido, limpieza y seguridad en las facilidades. Al momento de la evaluación, los lunes aún no se ofrecían los servicios.

Durante la evaluación se entrevistó a un 12% de la clientela que utiliza estos servicios de horario extendido. Según se refleja en la siguiente gráfica, el 92% catalogó los servicios ofrecidos en horario extendido como excelentes o buenos, el 4% como regular, el 3% como deficientes y el 1% no opinó.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HORARIO EXTENDIDO

Programa Horario Extendido
Porciento de Satisfacción de la Clientela



En términos de cada agencia en particular, podemos observar en la tabla a continuación, que la clientela está muy satisfecha con los servicios que se brindan en horario extendido. Los Departamentos de Estado, de Hacienda, de Transportación y Obras Públicas y la Policía de Puerto Rico lograron un nivel de satisfacción de servicios de sobre el 90% como excelentes o buenos. ARPE y ASUME lograron un nivel de satisfacción de 88% cada uno en esa categoría. En el Departamento de Salud no había clientela disponible al momento de la evaluación.

AGENCIA	GRADO DE SATISFACCION			
	Excelente o Bueno	Regular	Deficiente	No Opinó
ARPE	88%	4%	2%	6%
ASUME	88%	3%	2%	7%
Departamento de Estado	96%	3%	1%	0%
Departamento de Hacienda	93%	4%	2%	0.30%
DTOP	90%	4%	5%	0.60%
Policía de PR	95%	5%	0%	0%

Servicios a través de la Internet

El canal o sitio oficial del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (www.gobierno.pr) provee para que los ciudadanos tengan acceso a información y servicios gubernamentales durante las 24 horas del día. El propósito es facilitar a los ciudadanos el acceso a información específica sobre cada servicio desde cualquier lugar del país, a cualquier hora, cualquier día.

Al 1 de enero de 2003 estaban disponibles los formularios para solicitar 400 tipos de servicios

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HORARIO EXTENDIDO

gubernamentales. Periódicamente se añadirán nuevos servicios y se ampliará la información sobre los ya existentes. Este sitio no sólo permite acceso a información para orientación sobre distintas actividades, servicios, y requisitos para realizar transacciones ante las distintas dependencias del gobierno, sino que permite, además, acceder formularios y documentos relacionados con dichas transacciones para completarlos y enviarlos por correo o llevarlos una vez completados directamente a las agencias. Estos servicios incluyen:

- **Acceso a Formularios para Transacciones Gubernamentales:**

En la Sección “Servicios en Línea” de www.gobierno.pr el ciudadano tiene acceso a los formularios y documentos para las distintas transacciones a realizar en los distintos organismos gubernamentales. Al 1 de enero de 2003 ya estaban disponibles alrededor de 400 formularios de 62 agencias para el uso de los ciudadanos. Se espera que para junio de 2003 ya haya disponibles alrededor de 700 formularios para estos propósitos. Esto agiliza en gran medida las gestiones que tiene que hacer el ciudadano ante las distintas dependencias, ya que le ahorra tiempo y dinero al reducir su movilización y filas para obtener estos documentos personalmente.

- **Otros servicios en línea:**

En la misma Sección de “Servicios en Línea”, así como en la Sección “Agencias” los ciudadanos pueden tener acceso a los sitios oficiales (“Web sites o Web pages”) de las agencias en la Internet. Actualmente hay alrededor de 42 agencias con sitios oficiales en la Internet que proveen otros servicios adicionales a la ciudadanía, entre éstos: avisos o anuncios de interés público; comunicados de prensa; orientación sobre sus servicios, programas y facilidades; beneficios que pueden conseguir a través de dichos programas y cómo gestionarlos; lugares, teléfonos o medios a través de los cuales pueden canalizar sus comentarios, consultas o quejas; status de sus casos; informes y publicaciones; y enlaces a otras agencias relacionadas. En estos sitios, la mayor parte de las agencias también indican sus correos electrónicos, lo cual permite que los ciudadanos se comuniquen y sometan sus comentarios, inquietudes, planteamientos y sugerencias a través de éstas.

Servicios y Orientación a Través de Línea Telefónica

Algunos organismos gubernamentales cuentan con una o más líneas telefónicas libres de costo y disponibles durante períodos más extensos de su horario regular de servicio, a través de las cuales la ciudadanía puede recibir servicios de emergencia, orientación o someter sus sugerencias o quejas. Ejemplos de éstas son:

- Administración de Familias y Niños – A través del programa de Servicios de Emergencias Sociales tiene una línea directa las 24 horas del día para reportar casos de maltrato.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HORARIO EXTENDIDO

- Administración para el Desarrollo Socio-económico de la Familia – Cuenta con una línea anti-fraude libre de costo como herramienta a la ciudadanía para reportar transacciones fraudulentas con la tarjeta de la Familia.
- Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) – Tiene disponible las 24 horas del día, los siete días a la semana, la Línea PAS (Primera Ayuda Sicosocial) como parte del Programa Integrado de Intervención en Crisis. A través de ésta se obtienen servicios de orientación, referidos, tele-enlace con organismos gubernamentales y no gubernamentales, intercesoría y apoyo, intervención y manejo de casos de crisis, entre otros. El programa empezó el 13 de septiembre de 2001; desde esa fecha hasta el 31 de diciembre de 2002 se atendieron 2,127 casos.
- Oficina de la Procuradora de las Mujeres – Cuenta con una línea de prevención para la violencia familiar, disponible 24 horas al día, los siete (7) días de la semana.
- Oficina para los Asuntos de la Vejez –Tiene disponible una línea para orientación y referido libre de costo.
- Oficina de Asuntos de la Juventud – Tiene una línea directa durante 12 horas al día para proveer orientación a los jóvenes sobre los servicios que provee esa oficina.
- Oficina del Procurador del Paciente – Cuenta con una línea libre de costos durante 12 horas al día para radicación de querellas.
- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) - Línea directa disponible 24 horas al día para consultas y orientación.
- Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos (OPPI) - Línea directa libre de costo, disponible 24 horas al día para orientación y servicios.

Servicios Públicos Extendidos Mediante Colaboración del Sector Privado

Mediante acuerdos y con la cooperación del sector privado, el Gobierno brinda servicios en horario extendido al horario regular de trabajo. En los últimos años las empresas de servicio del sector privado se han movido a extender sus horarios de funcionamiento más allá del horario tradicional de ocho (8) horas diarias, cinco días a la semana. Los bancos y supermercados, por su fácil acceso y horario, constituyen valiosos socios del Gobierno en la prestación de servicios. Actualmente algunos servicios disponibles son:

- **Sistema de Sellos y Comprobantes por Internet** – Sistema desarrollado por el Departamento de Hacienda para la impresión y venta de sellos de rentas internas y comprobantes. El sistema es manejado por entidades privadas, proveyendo un método alternativo y mayor accesibilidad a los clientes. Los usuarios actuales del sistema son los Supermercados Pueblo, bufetes de abogados y firmas de CPAs. Durante el período de julio a diciembre del 2002 se registraron 96,594 transacciones de sellos y comprobantes vendidos por un monto de \$10,754,290.
- **Adquisición de marbetes de vehículos en los bancos y cooperativas.** Entre los años naturales 2001 y 2002 se expidieron 1,184,480 marbetes a través de estas

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HORARIO EXTENDIDO

instituciones financieras (609,518 en el 2001 y 574,962 en el 2002). Se planifica que los centros de inspección también tengan disponibles los marbetes para verano de 2003.

- **Pago de facturas de agua y luz en forma electrónica o personalmente a través de bancos, cooperativas, farmacias, entre otros.**
- **Depósitos de beneficios o ayudas económicas provistas por las agencias en cuentas de las personas mediante transferencia electrónica.** Esto le facilita y hace accesible más rápidamente los servicios al ciudadano. Ejemplos de estos son:
 - **El sistema de la Tarjeta de la Familia de la Administración de Desarrollo Socio-Económico del Departamento de la Familia** – Mediante éste se deposita en las cuentas de los clientes los beneficios de asistencia nutricional (PAN) y otras ayudas económicas temporeras para familias necesitadas (TANF). Con el Programa PAN se beneficia de este servicio una clientela mensual de aproximadamente 416,296 familias integradas por 1,025,432 personas. Mientras que con el Programa TANF se beneficia una clientela mensual aproximada de 59,823 familias constituidas por 94,278 miembros.
 - **ASUME, a través de la Tarjeta Unica,** le hace disponibles a sus clientes los beneficios de pensión en su cuenta de banco. A enero del 2003 se benefician alrededor de 40,000 clientes con este servicio.²
- **Gestores de licencias de vehículos de motor** – El Departamento de Transportación y Obras Públicas expide certificaciones de Gestores de Licencia de Vehículos de Motor a personas autorizadas para hacer todos los trámites y gestiones que los ciudadanos que usan sus servicios deben de hacer para renovar sus licencias de vehículos de motor. Estas personas cobran una cantidad mínima por hacer estas gestiones y el ciudadano ahorra tiempo y evita hacer filas.

Otros Servicios

Muchas agencias gubernamentales desarrollan otras actividades o proveen servicios de impacto comunitario, usualmente fuera de su horario regular de trabajo, que benefician a gran parte de la ciudadanía. Estos servicios no se ofrecen de forma regular, sino esporádica. Algunos de éstos son:

- **Servicios de Impacto Comunitario** - Actividades especiales o visitas a comunidades, centros comerciales u otros donde ofrecen campañas de orientación, o de detección de enfermedades, vacunación o para realizar exámenes médicos o pruebas de laboratorio, etc.; ferias de empleo o campamentos de deportes u otras; actividades culturales y recreativas; orientación o inscripción para programas gubernamentales, entre otras.

² Varía de acuerdo a lo que estipule la sentencia; hay sentencias que estipulan que el pago no necesariamente es mensual.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HORARIO EXTENDIDO

- **Programas Radiales** - Existen varios programas radiales conducidos por organismos gubernamentales, mediante los cuales el radioescucha tiene la oportunidad de orientarse sobre servicios que ofrecen éstos u otras agencias del gobierno.

Para el futuro cercano, debemos esperar que las formas de ofrecer servicios al ciudadano continúen su transformación. Los servicios, como hoy los conocemos eventualmente desaparecerán para dar paso a formas y modalidades hoy insospechadas. La incorporación de nueva tecnología de información y de telecomunicaciones en el gobierno, a la par con el aumento en la población tecnológicamente literata, harán cada vez más atractivo el uso de los medios virtuales para ofrecer servicios. El gobierno, por su parte, en la medida en que los recursos fiscales lo permitan, es responsable de atender las nuevas necesidades ciudadanas que surjan producto de los cambios sociales y económicos, a través de los mecanismos más eficientes y efectivos a su alcance. Por todo esto, debemos esperar una mayor proliferación de kioscos electrónicos de servicios gubernamentales en los centros comerciales, bibliotecas públicas, bancos y otros lugares de acceso fácil al ciudadano común. En última instancia, el ganador en este esfuerzo será el ciudadano.