



Cali, la ciudad más lenta por tramitomanía

Para solicitar una cita médica en Cali hay que visitar la EPS en promedio 2,5 veces e invertir más de 5 horas en las oficinas de atención al usuario de las entidades prestadoras de salud.

Pero este no es el único trámite tormentoso en esta ciudad. Solicitar la licencia de conducción dura en promedio 5 horas, presentar una queja o reclamo toma 4 horas y 42 minutos y hacer trámites para solicitar la cédula se demora en promedio 4 horas 12 minutos. Si se compara con otras ciudades del país, en Cali esos trámites son más demorados (ver gráfico).

Estas cifras salen de la más reciente Encuesta de Servicio al Ciudadano realizada por el Departamento Nacional de Planeación, la cual tiene en cuenta las veces que el ciudadano visita un centro de servicio, la cantidad de tiempo invertido en traslados, el tiempo de espera en las entidades y si acude o no a un tramitador.

Según estos resultados, se detectaron 7 servicios que necesitan un plan de acción urgente tanto en Cali como en otras ciudades como son: citas médicas; consulta, actualización liquidación o pago del impuesto predial; renovación y solicitud de cédula de ciudadanía; solicitud de Registro Único Tributario; quejas y reclamos sobre servicios públicos; solicitud de licencia de conducción y matrículas en colegios públicos.

Alexander Camacho defensor del Paciente en Cali, opina que de acuerdo con la experiencia de la entidad sí es posible que los ciudadanos se demoren más de 5 horas en sacar un cita médica en la ciudad, en especial si es para especialista.

“El año pasado atendimos en la Defensoría 15.000 usuarios y tramitamos 4000 peticiones, esto nos muestra las falencias del sistema y lo que sufre el ciudadano cuando solicita un servicio médico”.

Recordó que además de la cita médica hay muchos otros procedimientos que llegan a tardarse meses en ser resueltos.

Por otro lado, sobre la obtención de la licencia de conducción, otro de los trámites que según el DNP son más demorados en Cali, voceros del Centro de Diagnóstico Automotor, aseguraron que en este momento ese proceso es muy rápido y se puede demorar unos 20 minutos cuando se llega a esa entidad con todos los requisitos listos.



Sala de Prensa

El DNP dice que expedir el pase en Cali tarda 5 horas, lo cual consideran exagerado. Sin embargo, si se tienen en cuenta cada uno de los pasos como son: el examen médico, la inscripción al Runt, el pago de multas, si las tiene, sí tomaría más tiempo, pero dudan que se tomen esas cinco horas como dice la entidad nacional. En Cali, el mes pasado, se expidieron 8540 licencias.

Según los resultados de la encuesta, a pesar de que existen canales alternativos como el telefónico y las páginas de internet, las personas siguen prefiriendo realizar los trámites de manera presencial, pues sienten que por este canal les dan algún tipo de solución. Por ejemplo, en Cali, el 67 % de las personas prefiere ir al punto de atención para realizar un trámite y solo el 5 % de los caleños califica como de buena calidad la prestación de servicios en entidades públicas.

Hablan los caleños

- Mauricio Correa es un caleño de 62 años que no ha podido jubilarse porque debe corregir un error en su cédula. Explicó que esta gestión no le ha demorado 4 horas, sino más de 4 meses y ha tenido que recurrir a varias entidades para poder cambiar una letra de su documento.
- Por el contrario, Oscar Bonilla dijo que renovó el pase en 1 hora. “Llegué a la sede de Sameco y en ese tiempo hice todo, el examen médico, el Runt, los pagos y recibí la licencia”, dijo.

Otros resultados

- Según la encuesta de percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites, el 47 % de los caleños tiene un grado de satisfacción bajo frente al servicio de salud. En promedio cada que una persona acude a una EPS se demora 1,3 horas para cualquier trámite.
- En cuanto al impuesto predial, el 90% de los caleños va directo a las oficinas para realizar trámites y pagos y en algunos casos acude a tramitadores.

¿Qué pasa en el Puerto?



Según la encuesta del DNP, realizada en 11 ciudades del país, en Buenaventura un ciudadano debe esperar hasta 2 horas y media para obtener su pase, esto sin contar los 45 minutos cada una de las tres veces que tiene que visitar la oficina que adelanta dicha diligencia. En total, para realizar este trámite un ciudadano debe invertir, en promedio, 5 horas.

Además, para los habitantes de Buenaventura tener en sus billeteras este documento implica gastos que en promedio llegan a \$53.379, dinero que les pagan a los tramitadores.

Asimismo, para la solicitud de citas médicas, el tiempo en promedio de espera es cercano a la hora y media, cada una de las dos veces que una persona acude a esta gestión, además del desplazamiento al lugar donde las dan y que los usuarios calculan en cerca de 38 minutos, lo que sumaría un tiempo total de 2 horas 44 minutos.

A lo anterior se debe agregar el costo promedio del trámite que para esta población es de \$23.245. El trámite más rápido en el Puerto es registro único Tributario (RUT), que requiere menos de media hora y puede efectuarse en una sola visita a la Dian.

El Departamento Nacional de Planeación iniciará la construcción de 4 Centros Integrados de Servicios, que concentrarán oficinas de entidades públicas, uno de ellos estará en Buenaventura.

Diario El País, 04 de Abril de 2016. Página A6.