



SEXTO CONGRESO ARGENTINO DE ADMINISTRACION PUBLICA

RESISTENCIA, 6, 7 Y 8 DE JULIO DE 2011

PRESENTACION DE PONENCIA

1

PANEL: Instancias y Resultados de Institucionalización ante Modalidades Específicas de Participación Ciudadana

TITULO: El ciudadano como protagonista directo del control social a través del Proyecto de Participación Ciudadana en Chaco.

COORDINADOR del PANEL: Cra. Maris Telma Gamón – Subsecretaria de Coordinación y Gestión Pública - Provincia del Chaco. E- mail: maristelmagamon@yahoo.com.ar

EXPOSITORES: Lic. Erica Ortiz y Lic. Alejandro D. Yoris – Coordinadores del Proyecto de Participación Ciudadana del PROFYM – Subsecretaría de Coordinación y Gestión Pública – Chaco -

AREA TEMATICA: 3. Democracia, gobernanza, participación y desarrollo

SUBTEMA: Participación Ciudadana

Introducción

Un Estado que no mide resultado de gestión, es un Estado incapaz de transformar la realidad. Si bien es buena costumbre ejercer desde el escenario público, rendición de cuentas a la Sociedad, consideramos altamente relevante, tomar

conocimiento de las opiniones de la Sociedad respecto a la gestión pública, máxime cuando se gesta un contrato social a partir de compromisos establecidos desde una plataforma gubernamental.

Con esta concepción incorporamos como desafío y medida, tomar conocimiento mediante la incorporación de técnicas que no permiten subjetividad desde el Estado, respecto a cómo se percibe por parte de los ciudadanos el cumplimiento de los servicios públicos, con el fin último de corregir o mejorar el servicio al ciudadano.

Con estas consignas o premisas, se avanzó en los primeros pasos, que de manera inédita esta Provincia incursiona en la temática, diseñando un proyecto que pretende reflejar, no ya la mirada social desde las instituciones u organizaciones sociales o sectoriales, que tienen en mayor o menor medida voces y opiniones que los representan, sino la opinión directa del ciudadano común, tomado al azar, sin dirección de búsqueda de veredicto.

Con este enfoque, el Proyecto de Participación Ciudadana como parte del PROFYM (Programa de Fortalecimiento y Modernización del Estado) toma a través de ondas muestrales de encuestas anuales, la opinión del ciudadano como sujeto partícipe de la sociedad, para conciliar demandas y propuestas que en otros ámbitos se generan.

Conocer esta percepción de los ciudadanos, respecto a la eficiencia con que reciben los servicios públicos, es parámetro para evaluar la aplicación de políticas y la calidad de los servicios básicos.

La instalación del mecanismo , propicia a la vez, la contraparte o el aporte del ciudadano, quien es elegido por sorteo y acepta su participación por propia voluntad, los que comprometen dispensar tiempo y análisis para hacer llegar el resultado de su relevamiento, lo que inesperadamente, invita a generar, nueva cultura que promueva participación por compromiso.

3

Para convalidar y sumar opiniones, cruzamos estos datos con la consulta permanente de atención recibida en el Centro de Gestión, donde la población es asesorada para presentar y agilizar trámites personalmente.

Ambas modalidades aportan a una permanente interacción Estado – Ciudadano, para profundizar la relación proveedor-consumidor de servicios públicos y la toma de decisiones respecto al fortalecimiento de los ejes de trabajo necesarios para la atención del ciudadano.

Compartiremos en este ámbito, la composición y principales premisas del Proyecto, como asimismo, los primeros resultados que arrojan las muestras relevadas.

Desarrollo del Programa de Participación Ciudadana

Nuestro Proyecto de Participación Ciudadana, asiste comparativamente con otros sistemas instituidos en el país y el exterior otros países, a un sistema de contraloría o control Social, que incorpora a los ciudadanos, facultad para ejercer vigilancia sobre actividades públicas o privadas que presten servicios públicos que deben estar en función de la satisfacción de las necesidades colectivas.

4

En vista de lo expuesto, la presente ponencia pretende abordar algunas consideraciones técnicas sobre la participación ciudadana como medio de construcción de un sentido participativo de la democracia.

La metodología empleada es documental y el trabajo se presenta dividido en secciones, a saber:

Primera Sección:

En la misma se describe el abordaje del Proyecto desde el punto de vista de sus objetivos, métodos y técnicas.

El proyecto de Participación Ciudadana, tiene por objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos respecto de la eficiencia con que son prestados los servicios públicos a fin de obtener información para la evaluación del desempeño de la acción del Estado.

Con la convicción que la Administración Pública debe propender a involucrar a toda la comunidad en la elaboración de diagnósticos y estudios de necesidades antes de determinar acciones a seguir, es propósito del Proyecto, fortalecer la relación del Estado con los ciudadanos en todo el ámbito provincial.

La permanente interacción Estado – Ciudadano, permitirá profundizar la relación del Estado como proveedor de servicios públicos y la sociedad como consumidora de los mismos. Además, la información obtenida servirá de base para el control de gestión y la toma de decisiones respecto del funcionamiento de los servicios públicos en toda la provincia.

5

Funcionamiento del Proyecto de Participación Ciudadana

¿Quiénes participan del Proyecto?

Personas mayores de 18 años, elegidas del padrón electoral a través de un sorteo mediante software diseñado al efecto. Los ciudadanos que resultan sorteados reciben una invitación vía correo postal para participar del proyecto. En ésta, se explica en que consiste el proyecto y se les solicita que remitan su aceptación o rechazo por los medios de contacto que figuran en la correspondencia.

¿Qué servicios deberán evaluar los ciudadanos que aceptan participar?

Conforme las necesidades planteadas desde la ciudadanía los servicios son:

- **EDUCACIÓN:** Establecimientos Educativos en su aspecto docente, edilicio, limpieza y comedores escolares;

- **SALUD:** Establecimientos Sanitarios, Hospitales y Centros de Salud en su aspecto profesional, edilicio y limpieza;
- **SEGURIDAD:** Comisarías en su aspecto edilicio, servicio del personal policial y percepción de seguridad o inseguridad del barrio.
- **AGUA Y ENERGÍA DOMICILIARIA:** su percepción acerca de prestación en ambos servicios;
- **ASISTENCIA SOCIAL:** Hogares y Comedores en su aspecto edilicio, limpieza, funcionamiento y atención profesional.

¿Cuál será el área geográfica para evaluar los servicios públicos?

Cada ciudadano evalúa los servicios públicos de un área geográfica de acuerdo a su lugar de residencia, circunscripta a su barrio y cercanía. Al momento de recibir el formulario de relevamiento, se les informa cuáles son los servicios que le corresponde evaluar en dicha área geográfica.

¿En qué consiste el relevamiento?

Cada ciudadano recibe el formulario junto con un instructivo para completarlo. El formulario debe completarse de acuerdo a las observaciones del ciudadano acerca del servicio sobre el cual se propone lograr la evaluación.

¿Qué se hace una vez completado el formulario de relevamiento?

Los ciudadanos, entregan al Centro de Gestión, del edificio de Casa de Gobierno.

¿Qué se hace con la información que se obtiene de los formularios?

La información que se produce, de tipo estadística, es utilizada conforme lo establecido en el artículo 10 de la Ley N° 17.622 –Secreto Estadístico Nacional–. Esto significa, que los ciudadanos participantes no son identificados en los informes finales. Los informes técnicos que se elaboran son elevados para su análisis y correspondiente evaluación de las políticas acerca de los servicios públicos que brinda el Poder Ejecutivo Provincial.

7

¿Cada cuánto se realiza el relevamiento?

La puesta en marcha del Proyecto, permitió inicialmente realizar dos relevamientos en el año. El proyecto tendrá paulatina extensión, primero a toda al área geográfica de Resistencia y posteriormente a toda la Provincia a través de la incorporación de nuevos evaluadores (ciudadanos seleccionados) elegidos con el mismo procedimiento. Anualmente se realizarán nuevos sorteos para renovar los participantes.

Se reconoce a los que participan del relevamiento

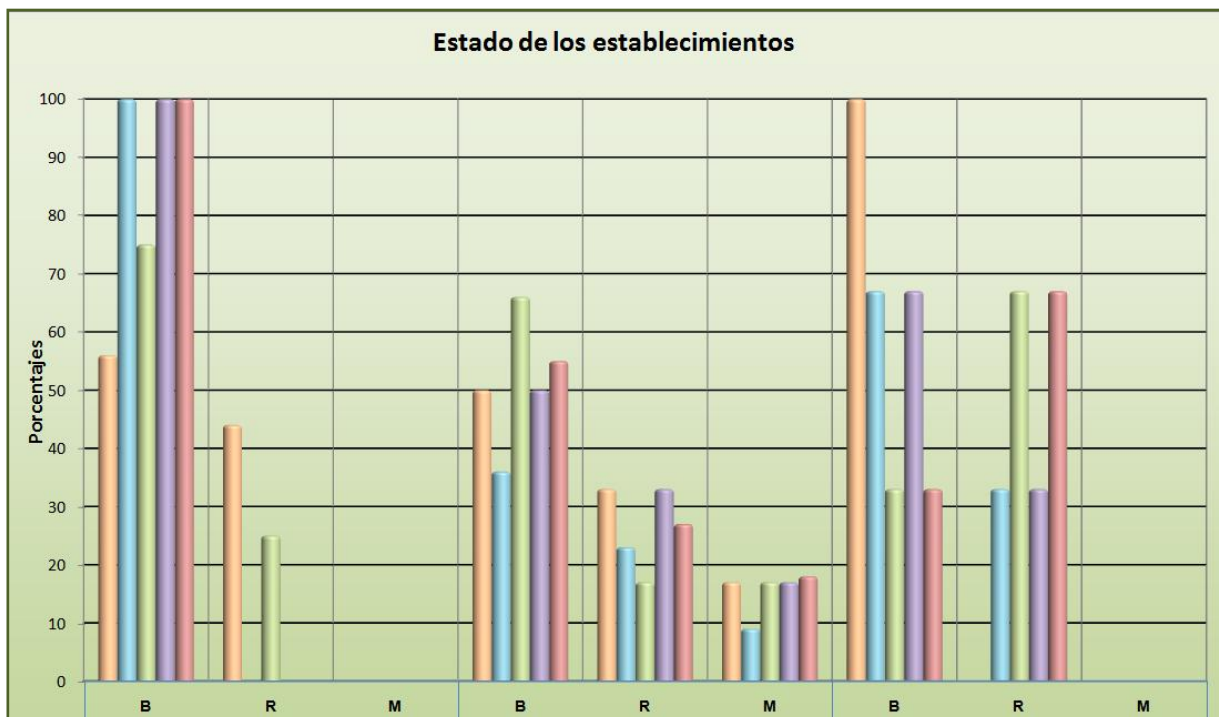
Cada fin de año el Gobernador de la Provincia, entrega un premio a quienes hayan participado del Proyecto de Participación Ciudadana en el período, como expresión de agradecimiento por su importante contribución al bien común, y fortaleciendo el compromiso de los ciudadanos a seguir participando.

Segunda Sección:

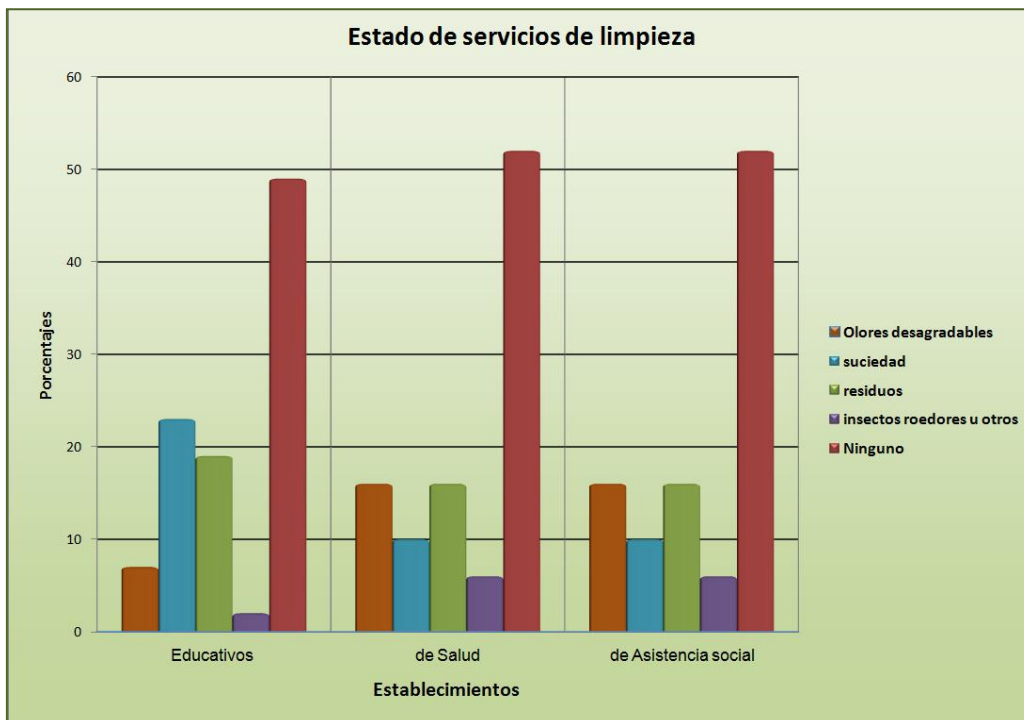
Esta se dedica específicamente a exponer algunos resultados de las muestras preliminarmente explicadas, como resultantes de las primeras prácticas.

Primer relevamiento:

		Estado de los establecimientos %)				
Establecimientos	Estado	Mobiliario	Infraestructura			
			Electricidad	Pared / techo / piso	Aberturas	sanitarios
Sanitarios	B	56	100	75	100	100
	R	44		25		
	M					
de Educación	B	50	36	66	50	55
	R	33	23	17	33	27
	M	17	9	17	17	18
de Asistencia social	B	100	67	33	67	33
	R		33	67	33	67
	M					

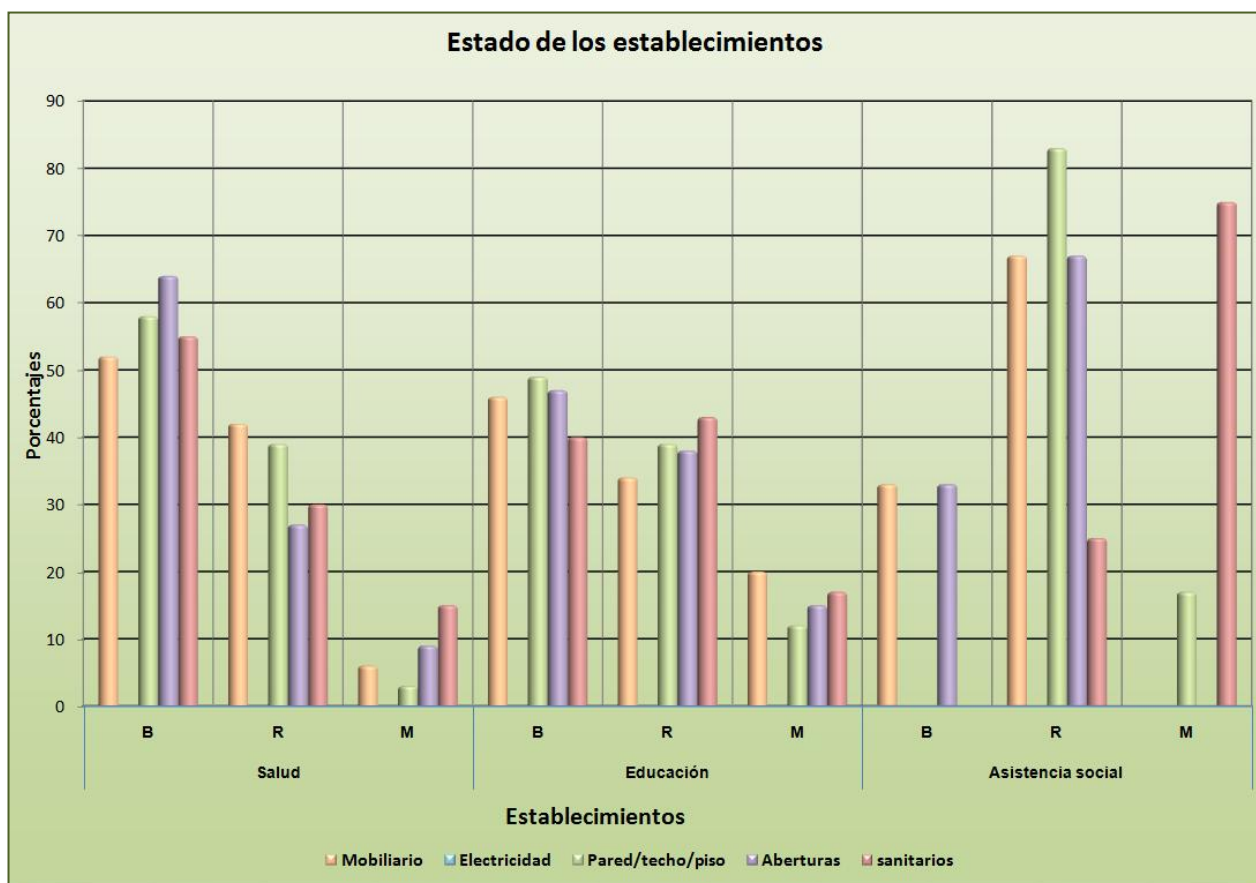


Establecimientos	Estado de servicios de limpieza (%)				
	Olores desagradables	Suciedad	residuos	insectos roedores u otros	Ninguno
Educativos	7	23	19	2	49
de Salud	16	10	16	6	52
de Asistencia social	16	10	16	6	52

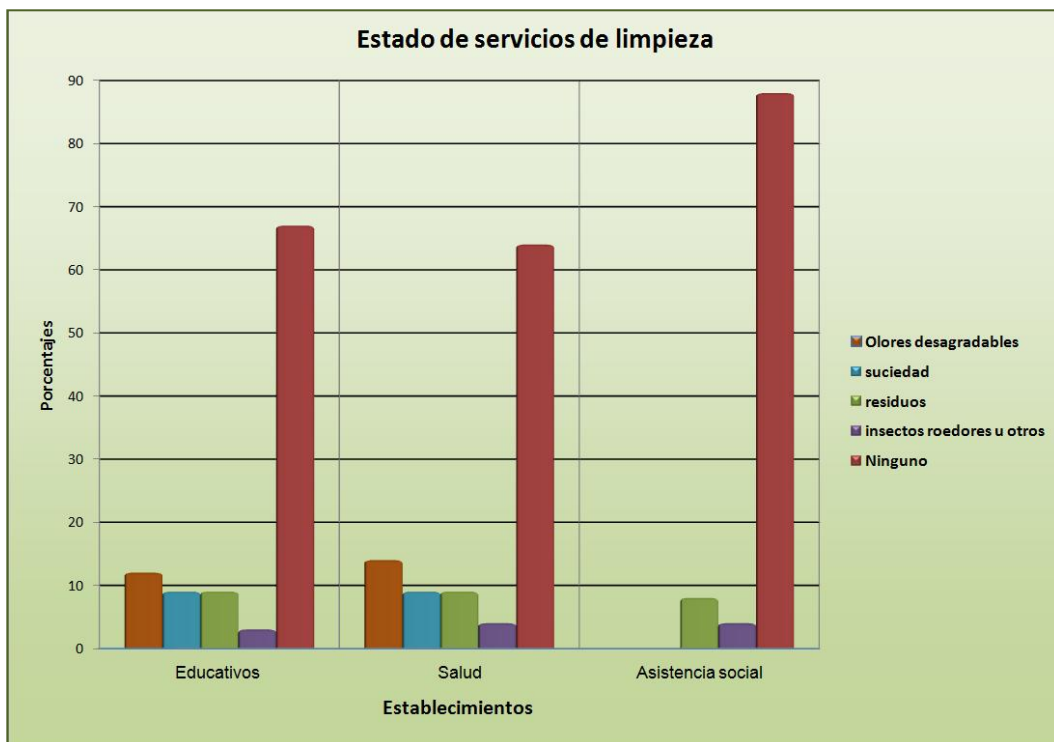


Segundo relevamiento:

Establecimientos	Estado	Aspectos evaluados (%)				
		Mobiliario	Infraestructura			
			Electricidad	Pared / techo / piso	Aberturas	sanitarios
Sanitarios	B	52		58	64	55
	R	42		39	27	30
	M	6		3	9	15
de Educación	B	46		49	47	40
	R	34		39	38	43
	M	20		12	15	17
de Asistencia social	B	33			33	
	R	67		83	67	25
	M			17		75



Establecimientos	Aspectos evaluados (%)				
	Olores desagradables	suciedad	residuos	insectos roedores u otros	Ninguno
Educativos	12	9	9	3	67
de Salud	14	9	9	4	64
de Asistencia social			8	4	88



Tercera Sección:

En esta sección se comparte las bases que sustentaron el desarrollo del Proyecto, principios y valores.

Bases para el desarrollo del Proyecto

Se han tomado conceptos y principios enunciados en el Código de Buen Gobierno y la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, entre los cuales podemos mencionar:

- “El Poder Ejecutivo perseguirá siempre la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos y los pueblos, y sus decisiones y actuaciones se fundamentarán en consideraciones objetivas orientadas hacia el interés común, al margen de cualquier otro factor que exprese posiciones personales, familiares, corporativas, clientelares, o cualesquiera otras que puedan colisionar con este principio”.
- “El Poder Ejecutivo garantizará que la gestión pública tenga un enfoque centrado en el ciudadano, en el que la tarea esencial sea mejorar continuamente la calidad de la información, la atención y los servicios prestados”.
- “El Poder Ejecutivo fomentará la participación de los ciudadanos y los pueblos en la formulación, implantación y evaluación de las políticas públicas, en condiciones de igualdad y razonabilidad”.

Principios que sustentan la participación ciudadana

- “La gestión pública participativa contribuye al desarrollo de las sociedades, favoreciendo la inclusión y cohesión social.”
- “La participación ciudadana se tiene que orientar en general por el principio de corresponsabilidad social, por el cual los ciudadanos, individualmente o agrupados conforme algún tipo de organización, tienen que contribuir al bien común o interés general de la sociedad. En tal sentido, debería entenderse la correlación existente entre los derechos y los deberes que conlleva el ejercicio efectivo de la ciudadanía para el fortalecimiento de la democracia participativa.”
- “Un desafío es que la participación ciudadana trascienda las fronteras, se convierta en una práctica constante y abarque todo el territorio provincial.”
- “Reconocer que el Estado es esencial en la construcción de intereses colectivos, en la búsqueda de un desarrollo con mayor equidad y justicia social, y como garante de un orden social democrático.”
- “La participación ciudadana en la gestión pública refuerza la posición activa de los ciudadanos y las ciudadanas como miembros de sus comunidades, permite la expresión y defensa de sus intereses, el aprovechamiento de sus experiencias y la potenciación de sus capacidades, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población.

Valores impulsados desde el Proyecto de Participación Ciudadana

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- Transparencia en las comunicaciones.
- Promover una participación social activa.

Reflexiones sobre la experiencia

Finalmente podemos compartir que la puesta en marcha del Proyecto de Participación Ciudadana como primer experiencia demostrativa del monitoreo social, ha brindado resultados satisfactorios, respecto al compromiso que los ciudadanos asumieron respecto a la iniciativa de este proyecto perteneciente al Programa de Fortalecimiento y Modernización del Estado (PROFYM)

14

Como todo emprendimiento inicial, la experiencia obtenida como resultado de su ejecución, que aparenta de pequeña escala, pero esta pronto a magnificarse, sus aspiraciones nos inducen ya en la etapa de sistematización y registro de las acciones, a la introducción de mejoras para afrontar las debilidades a superar, y reconocer fortalezas a posicionar.

Resulta clave admitir que si bien aparenta un proyecto simple, su puesta en escena, requiere recursos humanos preparados para facilitar el proceso de capacitación de los ciudadanos involucrados. Se requiere proveer de atención personalizada para transferir los procedimientos, hacer la escucha activa del protagonismo que se asume, entre otras motivaciones que nos trae este recurso humano, el ciudadano, que dispone en esta impronta, para el Estado, su tiempo, sus recursos, su servicio en forma honoraria como parte de su contribución al bien común. En este sentido, no todos los ciudadanos seleccionados, se encuentran proactivos para esta invitación, por lo que debe considerarse, la tarea del reemplazo bajo iguales procedimientos pre-establecidos.

No menos importantes, son aquellas situaciones que nos hicieron ver que no existe una base de datos cierta en los padrones, que concuerde con el domicilio real de los ciudadanos, lo cual indica investigar otras fuentes de información para futuras acciones o gestionar con celeridad una base actualizada.

Pasar de una democracia representativa a una democracia participativa, es un proceso, pero esencialmente es un estado de constante retroalimentación y complementación, que implica la promoción del control social, definido éste como el derecho y el deber que tiene todo ciudadano, individual o colectivamente, para racionalizar, proponer, acompañar, sancionar y vigilar la gestión pública, sus resultados y la prestación de servicios públicos suministrados por el Estado y las diversas formas organizativas que se incorporan a la gestión de dichos servicios.

La puesta en escena del Programa de Participación Ciudadana, felizmente nos hizo tener presente que hay una voluntad por parte del sujeto que ocupa al Estado en su función de servicio, dispuesta a cooperar con toda estrategia que brinde herramientas que califiquen la prestación en búsqueda constante de calidad, por ello fue ampliamente meritorio, reconocer a los primeros participantes con un agasajo, titulando honorabilidad y agradecimiento por su presencia.