



## **DATOS & HECHOS**

Aportes para un Debate Informado  
sobre Políticas de Lucha Contra la Pobreza



Un servicio de cooperación del Programa Especial ACCESO PÚBLICO de Fundación Pueblo con el Mecanismo Departamental de Control Social de La Paz - **Boletín Electrónico No. 48 Año 3** (15 de Diciembre 2006) – Página 1

### **NOVEDOSA HERRAMIENTA PARA EVALUAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

El programa Acceso Público de Fundación Pueblo presentó el 14 de diciembre, el libro: **“Los ciudadanos y ciudadanas evaluamos la calidad de los servicios de salud en nuestro municipio”**, que rescata una de las primeras experiencias en Bolivia en la aplicación de un novedoso instrumento de consulta ciudadana que permite a la sociedad civil, evaluar la calidad y desempeño de los servicios que recibe, a fin de exigir mejoras concretas.

A pesar de que la provisión de servicios esenciales, como educación, salud y saneamiento básico, es una de las principales funciones del Estado, y la calidad en la prestación de estos servicios un importante determinante del bienestar colectivo, en la práctica, poca atención se ha brindado a la evaluación y al monitoreo de la calidad, calidez y confianza en los servicios.

Los datos que se disponen normalmente se limitan a revelar cifras frías sobre el alcance y la producción de servicios. Por ejemplo el Ministerio de Hacienda publica solo los recursos que ingresan en las distintas cuentas y cuánto se gasta. El Ministerio de Salud y Deportes proporciona datos sobre el número de casos atendidos, el total de partos, el número de niños inmunizados, las cirugías realizadas, etc. El Ministerio de Educación emite datos sobre el número de maestros contratados, el número de alumnos inscritos, la cobertura, la tasa de término, etc. y las Alcaldías informan entre otras cosas, sobre el número de raciones que sirvieron en el desayuno escolar. Pero no sabemos, si los alumnos están **satisfechos** con las clases que dictan los maestros, con el desayuno que reciben en las escuelas, no tenemos idea sobre la **puntualidad** de los maestros, si una madre y su bebe fueron **bien atendidos** durante el parto, si los baños y las camas de los hospitales están limpios, si un médico **trata bien** a su paciente.

Al ser la provisión de servicios públicos una de las funciones esenciales del Estado, y la **calidad de la provisión de estos servicios un factor para reducir la pobreza y generar bienestar** en nuestro país, la evaluación y monitoreo de la calidad de los servicios es primordial. Por tal motivo, Acceso Público aceptó el reto planteado por el Municipio de San Ignacio de Velasco (Departamento de Santa Cruz), de estudiar de manera participativa con los usuarios, la calidad de los servicios de salud que se brindan en los hospitales de esta localidad situada en la chiquitanía boliviana.

En la búsqueda de instrumentos apropiados para poder enfrentar este reto, encontramos la **Libreta de Calificación Ciudadana** (LCC o CRC por su sigla en inglés de Citizen Report Card), que se había utilizado en varios países para conocer con certeza la calidad de los servicios públicos, y que sería aplicada por primera vez en San Ignacio de Velasco. Esta novedosa herramienta de consulta permite obtener datos más allá de la evidencia anecdótica, los cuales

Invitamos cordialmente a los lectores hacer uso responsable de la información proporcionada mediante el presente boletín y difundirla de manera amplia, pidiendo que se cite la fuente y solicitando que nos hagan llegar una copia de su propia comunicación al respecto. Asimismo invitamos hacernos conocer sus aportes y opiniones propias al respecto, para estimular un debate Informado sobre Políticas de Lucha Contra la Pobreza, al e-mail [ACCESOPUBLICO@fundacionpueblo.org](mailto:ACCESOPUBLICO@fundacionpueblo.org), Telf-Fax (xx591-2-)2124413 o a la Casilla Postal 9564 en la Ciudad de La Paz. Fundación Pueblo agradece el apoyo del Servicio Alemán de Cooperación Social-Técnica – DED – en la producción del presente boletín, sin que el DED asuma la responsabilidad por los contenidos del mismo.



## **DATOS & HECHOS**

Aportes para un Debate Informado  
sobre Políticas de Lucha Contra la Pobreza



Un servicio de cooperación del Programa Especial ACCESO PÚBLICO de Fundación Pueblo con el Mecanismo Departamental de Control Social de La Paz - **Boletín Electrónico No. 48 Año 3** (15 de Diciembre 2006) – Página 2

son fundamentos sólidos para poder plantear mejoras concretas en los servicios que tienen que ver con la lucha contra la pobreza.

Para llevar adelante la evaluación participativa de los servicios de salud mediante la implementación de la LCC, en enero de 2005, Fundación Pueblo firmó un convenio con el Comité de Vigilancia de San Ignacio de Velasco y los representantes de las Organizaciones Territoriales de Base. Durante los siguientes meses, un equipo técnico multidisciplinario realizó varias visitas a la zona con el objeto de entrevistar a personas relacionadas con la prestación y la recepción del servicio de salud en este municipio, organizó grupos focales, para conocer los problemas más apremiantes del sector, y formular una encuesta popular que fue aplicada en la zona.

En el libro: **“Los ciudadanos y ciudadanas evaluamos la calidad de los servicios de salud en nuestro municipio”** se ofrece una sistematización detallada de la experiencia que significó implementar la Libreta de Calificación Ciudadana (LCC) y el análisis de los resultados de este ejercicio participativo realizado en la ciudad de San Ignacio de Velasco, donde intervinieron autoridades y población civil en general, además de especialistas multidisciplinarios del programa Acceso Público de Fundación Pueblo, con el firme propósito de generar un espacio de participación para que la población exprese su grado de satisfacción sobre el servicio de salud y pueda exigir mejoras a los prestadores del servicio.

Los hallazgos de este ejercicio participativo permitieron también al Gobierno Municipal readecuar sus políticas de salud a las necesidades de la población usuaria, y a los proveedores de servicios ajustar y mejorar sus prestaciones.

Debido a la exitosa experiencia en la implementación de la LCC en San Ignacio de Velasco, la misma se replicó en el municipio de Chulumani del Departamento de La Paz. Esta vez ya no sólo a nivel del centro poblado, sino también en las comunidades dispersas que son parte del municipio.

Para que usted pueda conocer más de cerca esta herramienta, ponemos a disposición de nuestros lectores, que así lo soliciten por e-mail, una copia digital del libro: **“Los ciudadanos y ciudadanas evaluamos la calidad de los servicios de salud en nuestro municipio”**. Con esta oferta, Acceso Público, da continuidad a la serie de Dossiers<sup>1</sup>, que rescatan importantes documentos sobre las políticas e instrumentos de lucha contra la pobreza.

<sup>1</sup> Tomar en cuenta que el peso del documento es de aproximadamente 4 gigas.

Invitamos cordialmente a los lectores hacer uso responsable de la información proporcionada mediante el presente boletín y difundirla de manera amplia, pidiendo que se cite la fuente y solicitando que nos hagan llegar una copia de su propia comunicación al respecto. Asimismo invitamos hacernos conocer sus aportes y opiniones propias al respecto, para estimular un debate Informado sobre Políticas de Lucha Contra la Pobreza, al e-mail ACCESOPUBLICO@fundacionpueblo.org, Telf-Fax (xx591-2-)2124413 o a la Casilla Postal 9564 en la Ciudad de La Paz. Fundación Pueblo agradece el apoyo del Servicio Alemán de Cooperación Social-Técnica – DED – en la producción del presente boletín, sin que el DED asuma la responsabilidad por los contenidos del mismo.