



DATOS & HECHOS

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



Un servicio de cooperación del Programa Especial ACCESO PUBLICO de Fundación Pueblo con el Mecanismo Departamental de Control Social de La Paz - **Boletín Electrónico No. 6 Año 5** (29 de Febrero de 2008) – Página 1

COMPARTIENDO EXPERIENCIAS DESDE BOLIVIA

Mientras las ciudades crecen, algunos aspectos ganan mayor importancia en el bienestar de las personas, uno de estos son los servicios públicos que son provistos tanto por el sector público como privado. La provisión de los servicios esenciales como por ejemplo: educación, salud y saneamiento básico, es una de las principales funciones del Estado y la calidad en la prestación de los mismos un importante determinante del bienestar colectivo.

En los últimos años, sin embargo, en nuestro país la atención ha estado centrada en ampliar los niveles de cobertura mejorando el acceso más que a aspectos como la calidad y eficiencia de los mismos. Sin duda alguna, es importante que las personas tengan acceso y usen los servicios públicos, pero es aún más importante que tengan acceso a servicios con calidad. Para lograr este fin es importante que las personas sean capaces de dejar de considerarse a si mismos como simples beneficiarios o usuarios y empiecen a exigir cambios y mejoras a los prestadores.

Al respecto, en los países de la región se desarrollaron interesantes experiencias sobre la aplicación de herramientas, instrumentos y otras prácticas de control social a la provisión de servicios públicos enfocados a mejorar la calidad de los mismos.

En un esfuerzo por intercambiar este tipo de experiencias y promover el ejercicio del control social a servicios públicos en las grandes ciudades del país, el pasado 27 de febrero Fundación Pueblo con el auspicio del DFID y el Banco Mundial, organizó una Video Conferencia Internacional con la participación de importantes instituciones relacionadas con la temática de Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia. Evento donde fueron intercambiadas siete experiencias relativas a la aplicación de herramientas, instrumentos y otras prácticas de control social a la provisión de servicios públicos en grandes ciudades.

“Transparencia por Colombia”, una institución sin fines de lucro, compartió la experiencia de las “Veedurías Ciudadanas”, un mecanismo de control social conformado generalmente por líderes cívicos y vecinales. En esta exposición se destacó el hecho de que a diferencia de Bolivia, Colombia cuenta con un amplio marco normativo - más de una treintena de leyes y reglamentos - que norman el ejercicio de la participación ciudadana y control social, delimitando sus formas y sobre todo sus alcances.

Ecuador tuvo la oportunidad de compartir también otra interesante experiencia – el Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos - iniciativa desarrollada en la ciudad de Guayaquil focalizada inicialmente a emprender acciones de control ciudadano a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos. El Presidente del Observatorio puntualizó que

El Programa Especial Acceso Público de Fundación Pueblo es cofinanciado por la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE, sin que COSUDE asuma la responsabilidad por los contenidos del presente boletín. Puede obtener anteriores ediciones de DATOS & HECHOS en www.fundacionpueblo.org



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Agencia Suiza para el Desarrollo
y la Cooperación COSUDE



DATOS & HECHOS

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



Un servicio de cooperación del Programa Especial ACCESO PUBLICO de Fundación Pueblo con el Mecanismo Departamental de Control Social de La Paz - **Boletín Electrónico No. 6 Año 5** (29 de Febrero de 2008) – Página 2

hay seis aspectos cruciales que hay que tomar en cuenta para realizar control ciudadano a los servicios públicos: la investigación, para tener conocimiento a cabalidad del servicio que se quiere controlar; la denuncia, mediante un estrategia comunicacional para posicionar el tema de los servicios públicos en la agenda pública; la propuesta, dando propuestas de solución a cada problema detectado; la movilización, movilizándolo pacíficamente a la población; la concertación con los proveedores de los servicios; y finalmente la concientización y concienciación, transfiriendo conocimientos, técnicas y herramientas.

Perú y Bolivia, compartieron la experiencia de la implementación de las Libretas de Calificación Ciudadana (Citizen Report Card), herramienta desarrollada en la India, que permite a los usuarios calificar la calidad y satisfacción por los diferentes servicios públicos que recibe. Se destaca de estas exposiciones que varias veces son los propios proveedores de servicios, tanto públicos como privados, los que brindan importantes espacios e instrumentos para que los usuarios de los servicios puedan evaluar la calidad de los mismos y exigir mejoras, espacios que no siempre son bien aprovechados.

Bolivia también compartió otras experiencias como las Manzaneras de la Salud en El Alto, los mecanismos de control a la provisión del desayuno escolar y de participación en la Cooperativa de Servicios Públicos de Montero Limitada.

Este evento no sólo sirvió para compartir las experiencias de los distintos países, sino para intercambiar aprendizajes y lecciones que servirán para que en el futuro, las organizaciones de la sociedad civil y en especial los usuarios de los servicios públicos puedan replicar estas experiencias.

Al final del evento, se llegó a la conclusión de que el control social a los servicios públicos es una práctica necesaria para mejorar la provisión de los mismos, incluso si este tipo de iniciativas son promovidas desde instancias de gobierno. Así mismo, es necesario contar con un marco normativo no muy complejo que legitime el ejercicio del control social y también es muy importante crear conciencia en la sociedad civil sobre su derecho de tener no sólo acceso a los servicios públicos, sino acceso a servicios con calidad.

Finalmente, hubo consenso en que el acceso a la información pública es fundamental para emprender cualquier acción de control social a servicios públicos.

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.