

Libretas de Calificación Ciudadana como instrumentos para mejorar la rendición social de cuentas

Según el Ministerio de Economía y Finanzas, la región Moquegua y particularmente la provincia de Mariscal Nieto, en los últimos 5 años han percibido por concepto de canon minero aproximadamente 400 millones de nuevos soles. Esta bonanza económica, aumentó la inversión municipal en diferentes sectores, pero no necesariamente la eficiencia y eficacia en el gasto. Por el contrario, ha traído consigo una mayor sensación de desconfianza pues se presume actos de corrupción en la labor del gobierno local. Según una encuesta de IMASEN (2010) en Mariscal Nieto, más del 90% de la población encuestada considera que existe corrupción en el manejo de los recursos económicos de la Municipalidad, asimismo, más del 80% opina que el nivel de corrupción en el manejo del gasto ha aumentado o se mantiene igual.

Estos balances de opinión descalificadores de la gestión municipal del distrito de Mariscal Nieto, nos motivaron a reflexionar más respecto a cómo los ciudadanos responden a los mecanismos de rendición de cuentas.

Desde hace varios años, el marco normativo peruano incorpora un conjunto de mecanismos de promoción de la participación ciudadana en la gestión pública. Entre los más conocidos están los presupuestos participativos, los Comités de Vigilancia, los Concejos de Coordinación Locales y Regional, las Audiencias públicas de rendición de cuentas, entre otros, que a pesar de sus valiosas contribuciones, evidencian problemas de eficacia, representatividad y varios más, que han disminuido el interés de la ciudadanía por participar en ellos.

En Mariscal Nieto, la población también posee limitaciones para participar en estos espacios, quizás uno de los más importantes es el limitado conocimiento de los objetivos, funcionamiento y roles de estos mecanismos. En la misma encuesta de IMASEN, se reporta que, el 77.6% de encuestados nunca ha tenido la oportunidad de participar en un proceso de presupuesto participativo, el 55% nunca ha oído hablar de los comités de vigilancia, el 88.7% no conoce y ni siquiera ha oído hablar de la labor que realizan los Concejos de Coordinación local. Asimismo, otros mecanismos cuyas reglas de funcionamiento son menos complejas, no logran articular a la población, es el caso de las Audiencias Públicas de Rendición, que pasan desapercibidas para un grupo importante de la población.

Después de analizar este panorama, nos pareció importante explorar la existencia de mecanismos alternativos de participación ciudadana en la provincia, que estuvieran involucrando al ciudadano en procesos de rendición de cuentas. En ese quehacer, identificamos una experiencia interesante, en las Libretas de Calificación Ciudadana (LCC).

¿Cuál es la finalidad de las Libretas de Calificación Ciudadana?

Las Libretas de Calificación Ciudadana (LCC), son instrumentos de evaluación ciudadana desarrollados y validados en el marco del proyecto *MIM - Mejorando la Inversión Municipal*¹, iniciativa implementada en la provincia de Mariscal Nieto, con el objetivo de mejorar la rendición cuentas por parte del gobierno local.

En la provincia de Mariscal Nieto, las Libretas de Calificación, se implementan desde el año 2008, y han servido para monitorear dos aspectos fundamentales: cobertura y calidad de los servicios municipales. Entre los servicios evaluados por la ciudadanía tenemos, escuelas, postas o centros de salud, seguridad ciudadana, limpieza pública, mercados municipales, comedores populares, programas sociales, parques y áreas verdes, entre otros.

Las LCC, han permitido a los ciudadanos de la provincia, calificar si los servicios municipales satisfacen sus necesidades, y en caso de presentar deficiencias, sugerir medidas concretas que contribuyan a mejorarlos.

Las libretas se construyen en un proceso sencillo de intercambio de información. En un primer momento, mediante encuestas sectoriales, se obtiene información de los usuarios, después de procesar la data, se valida los resultados con grupos de interés, conformado por actores representativos de cada sector, quienes presentan sugerencias y recomendaciones para que la información que se obtenga enriquezca aún más la Libreta de Calificación.

En un segundo momento - como una etapa prevista por el proyecto MIM - se divulga o difunde resultados mediante eventos públicos, que dan a conocer la cómo evalúa la población los servicios municipales. Finalmente y muy importante, se procuran acuerdos y responsabilidades con las autoridades y funcionarios municipales responsables para realizar mejoras o ajustes a los servicios correspondientes.

Calificando servicios en Mariscal Nieto

Los principales problemas que identifica la población de la provincia de Mariscal Nieto, están relacionados con el servicio de agua y desagüe (31.5%), educación (22.1%), transporte (11.5%), y salud (9.5%). Además existe preocupación por la falta de asfaltado de calles, el mal manejo de la basura y la inseguridad ciudadana (IMASEN, 2010).

¹ El proyecto "Fortalecimiento de la rendición social de cuentas para mejorar el uso de los recursos municipales de inversión", es una iniciativa que se desarrolla en 6 regiones del país con el apoyo de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Más información consultar en: <http://www.mim.org.pe/>

Ante este panorama, entre el 2008 y 2011, las Libretas de Calificación Ciudadana evaluaron mediante la participación ciudadana, la cobertura y calidad de seis servicios principales: saneamiento, seguridad ciudadana, educación, transporte, limpieza pública y programas sociales.

Los resultados de la Libreta de Calificación Ciudadana del Servicio de Agua Potable, permitieron mostrar que la cuarta parte de los usuarios del servicio (25.3%) tuvieron algún problema, siendo los más frecuentes la continuidad del servicio, la cantidad de agua brindada y las cuotas o tarifas. También se logró identificar que menos de la mitad de los usuarios que tuvieron problemas realizaron la queja correspondiente. De éstos, a 1 de cada 3 se le resolvió el problema, mientras que el resto no recibió respuesta por parte de la entidad prestadora (EPS Moquegua). Para cambiar ello, se acordó que la Municipalidad de Mariscal Nieto, solicitaría a la EPS mejorar los estándares de atención al usuario.

De otro lado, la LCC del Servicio de Educación, recogió la opinión de los padres de familia acerca de la calidad educativa, el 32.8% opinó que es buena y el 64.5% dijo que es regular. También se sondeó las prioridades de inversión entre la población, concluyendo mayoritariamente, que la municipalidad debe priorizar la capacitación de docentes y mejorar la infraestructura educativa. Ese dato se reafirma con una amplia percepción (75%) de que la municipalidad invierte poco o nada en educación básica.

Por último, con respecto a la seguridad ciudadana, la LCC correspondiente, recoge una alta sensación de inseguridad en la provincia. La población considera que su comunidad es un lugar poco o nada seguro para vivir, siendo los principales problemas, el robo a viviendas (26.4%) y el alcoholismo en las calles (23%). Esta sensación influye en los bajos los niveles de satisfacción de la población sobre los servicios de seguridad. Con respecto a la inversión municipal, el 74.3% de los encuestados considera que se invierte poco o nada en el sector, y el 88.3% considera que la municipalidad debe invertir más recursos para mejorar la seguridad ciudadana. Entre las recomendaciones que alcanzan los ciudadanos esta impulsar programas de apoyo a los jóvenes para prevenir actos delictivos posteriores.

Estos sondeos de evaluación de la gestión municipal, concretamente de los servicios públicos, permiten mejorar el nivel de compromiso de la comunidad con los problemas que le circundan, pues además de opinar y evaluar cómo se brindan estos servicios, alcanzan recomendaciones concretas, que fortalecen prácticas ciudadanas de la gestión local compartida.

Como mencionamos antes, los resultados de la encuesta, son discutidos por un conjunto de actores sectoriales (ver tabla N°1) que ayudan a plantear recomendaciones y luego participan en las reuniones con las autoridades y funcionarios municipales.

Tabla N°

Grupos de interés de los servicios monitoreados en la Provincia de Mariscal Nieto (2010)

Libreta de Calificación Ciudadana	Actores
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios de la Empresa Prestadora de Servicios EPS. - Funcionarios del área de servicios la ciudad. - Presidentes de Juntas Vecinales. - ONG involucradas en proyectos de saneamiento y gestión ambiental. - Colegios Profesionales.
Servicio de Educación	<ul style="list-style-type: none"> - Representantes de la Dirección Regional de Educación. - Comunidad Educativa (APAFA y Docentes, Directores de IE, Universidades). - ONGs involucradas en mejorar la calidad educativa en la región. - Funcionarios y regidores de la municipalidad. - Colegios Profesionales.
Servicio de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios y Regidores de la Municipalidad. - Consejo Provincial de Seguridad Ciudadana. - Presidentes de Juntas Vecinales.
Servicio de Limpieza Pública	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios y Regidores de la Municipalidad. - ONG involucradas en proyectos de gestión ambiental. - Presidentes de Juntas Vecinales.
Servicio de Programas Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios y Regidores de la Municipalidad. - MINDES/DEMUNA. - Defensoría del Pueblo. - Presidentes de Organizaciones Sociales de Base. - ONG involucradas en proyectos que mejoren la calidad de vida de sectores vulnerables.

Fuente: Elaboración propia en base a Información de la Página Web del MIM.

A modo de ejemplo, en el sector educación, se realizaron talleres con la participación de representantes de la Dirección Regional de Educación, de las APAFAs, Directores de Instituciones Educativas, funcionarios y regidores de las Municipalidades, entre otros actores, los que establecieron acuerdos para mejorar y apoyar la labor de las escuelas.

Oportunidades de las Libretas de Calificación Ciudadana

Las LCC poseen la cualidad de incorporar la opinión del ciudadano de a pie en una evaluación del funcionamiento de los servicios públicos que recibe, además de comprometerlo a hacer recomendaciones para mejorarlos. Este aspecto es muy importante, pues posibilita procesos de retroalimentación de la gestión municipal.

Debido a que no requiere mayor intermediación, ese tipo de consulta ciudadana, eleva los niveles de participación de la población, que siente valorada su opinión, lo que

podría engancharla en procesos de participación que requieren de mayor conocimiento y compromiso.

Permite movilizar un conjunto de actores directamente involucrados a cada servicio, dinamizando su desempeño. En Mariscal Nieto, se conformaron varios grupos de interés, con los cuales se reflexionó los hallazgos, se revisó estadísticas, planes y se propuso estrategias que luego fueron presentadas a las autoridades y funcionarios municipales.

Este último aspecto, vincular a la población y autoridades tiene varias ventajas, por un lado, las autoridades se nutren con la información obtenida, pues detectan campos que requieren atención o ajustes. También identifican socios colaborativos entre el grupo de interés que ayuden a mejorar los servicios.

Por último, la percepción ciudadana contenida en las LCC permite establecer compromisos directos con las autoridades, propiciando espacios de incidencia política que promueven la transparencia y la rendición de cuentas.

Bibliografía

MIM. Libreta de Calificación Ciudadana. Evaluación de la población del servicio de agua potable. Moquegua, 2010. http://www.mim.org.pe/publicaciones/lcc/archivos/LCC_Moquegua.pdf. Página web consultada el 02 de marzo del 2012.

MIM. Libreta de Calificación Ciudadana. Evaluación de la población del servicio de educación básica. Moquegua, 2010. <http://www.mim.org.pe/publicaciones/lcceducacion/moquegua.pdf>. Página web consultada el 02 de marzo del 2012.

MIM. Libreta de Calificación Ciudadana. Evaluación de la población del servicio de seguridad ciudadana. Moquegua, 2010. Página web consultada el 02 de marzo del 2012. http://www.mim.org.pe/publicaciones/lcsc/archivo/LCC_Seguridad_MOQUEGUA.pdf

IMASEN. Encuesta de percepción MIM Perú. Moquegua. Marzo, 2010.