



Estado y ciudadanía: Desafíos para la gobernabilidad

Beatriz Boza

Instituto de Gobierno, Univ. San Martín de Porras

Marzo, 2008

Algunas interrogantes ...

En un escenario de crecimiento económico continuo los últimos 80 meses, de una creciente descentralización fiscal y de empleo pleno en algunas provincias del país...

- ✓ ¿Porqué un importante grupo de peruanos opta por opciones anti sistema?
- ✓ ¿Es un tema netamente de activismo político o existe un sustrato real para la insatisfacción ciudadana?
- ✓ ¿De qué depende la gobernabilidad en el país?
¿Qué podemos hacer?

⇒ La gobernabilidad es un tema cotidiano, que se forja a diario generando estabilidad o alimentando un sentimiento de frustración e impotencia

El ciudadano ante el Estado...

¿Qué siente ese ciudadano?

- Rabia
- Frustración
- Impotencia
- Indignación
- Cólera
- Violencia



“Cabeza” de la Institución

¿Quién “es” el Estado para ese ciudadano?

- Vigilante
- Mesa de Partes
- Limpieza
- Enfermera
- Secretaria



Data
Estatal

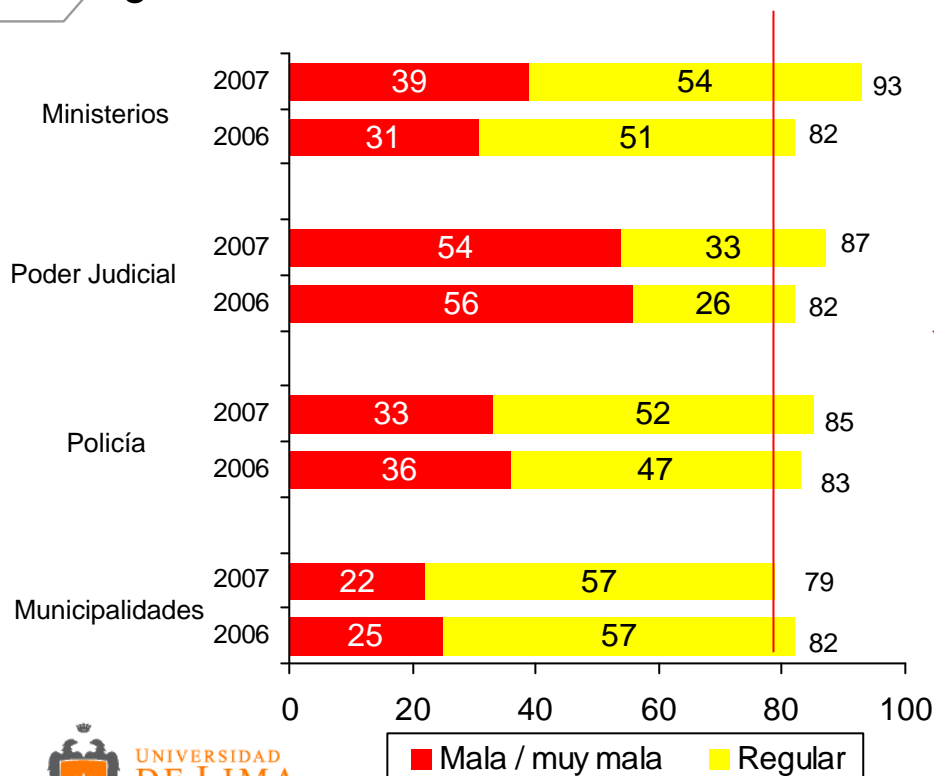
¿Cómo percibe al Estado?

- Distante
- Lejano
- Inhumano
- Burocrático
- Abusivo
- Inútil
- Inoperante
- Discriminador
- Un lastre
- Una carga

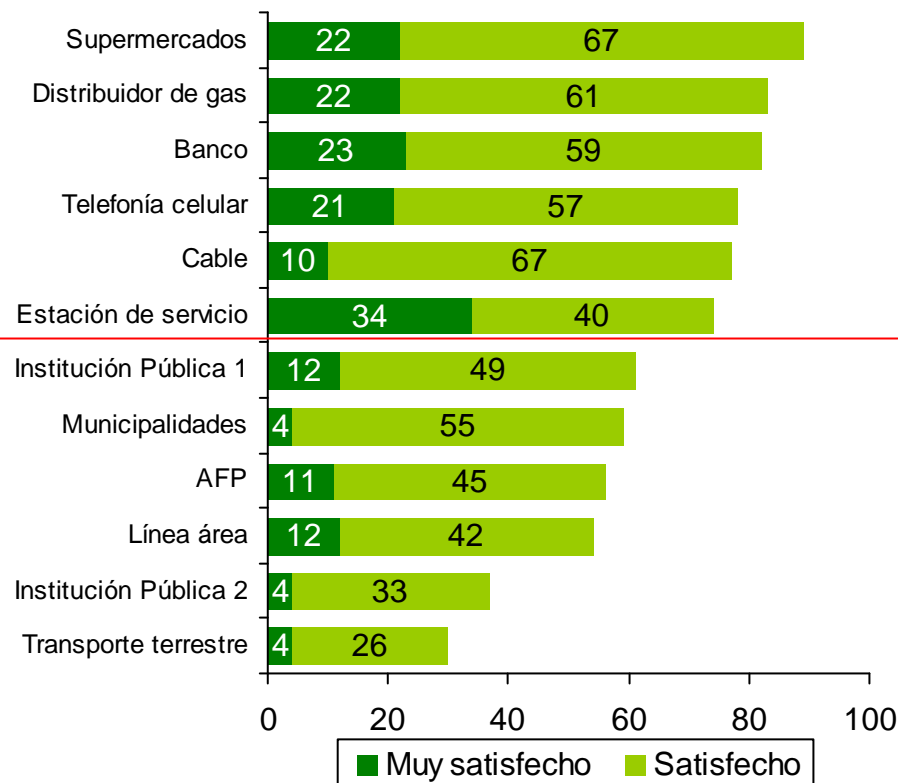
¿ocurre una sola vez o siempre es así?

Percepción negativa de la calidad de los servicios del Estado

¿Cómo considera la atención en...

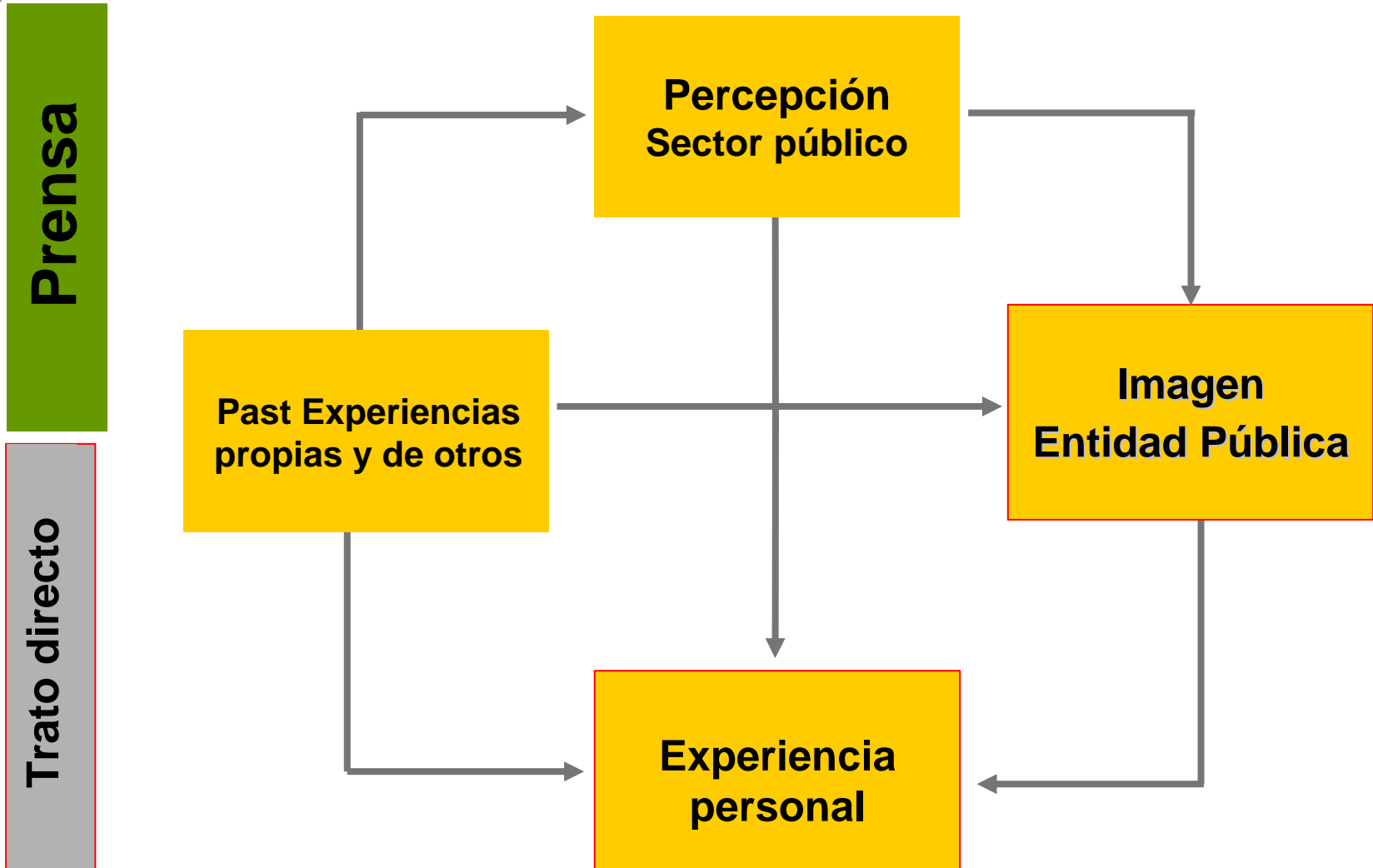



¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el servicio de...?*



* Mediciones independientes

¿Cómo se vincula la experiencia con la imagen de una entidad pública?



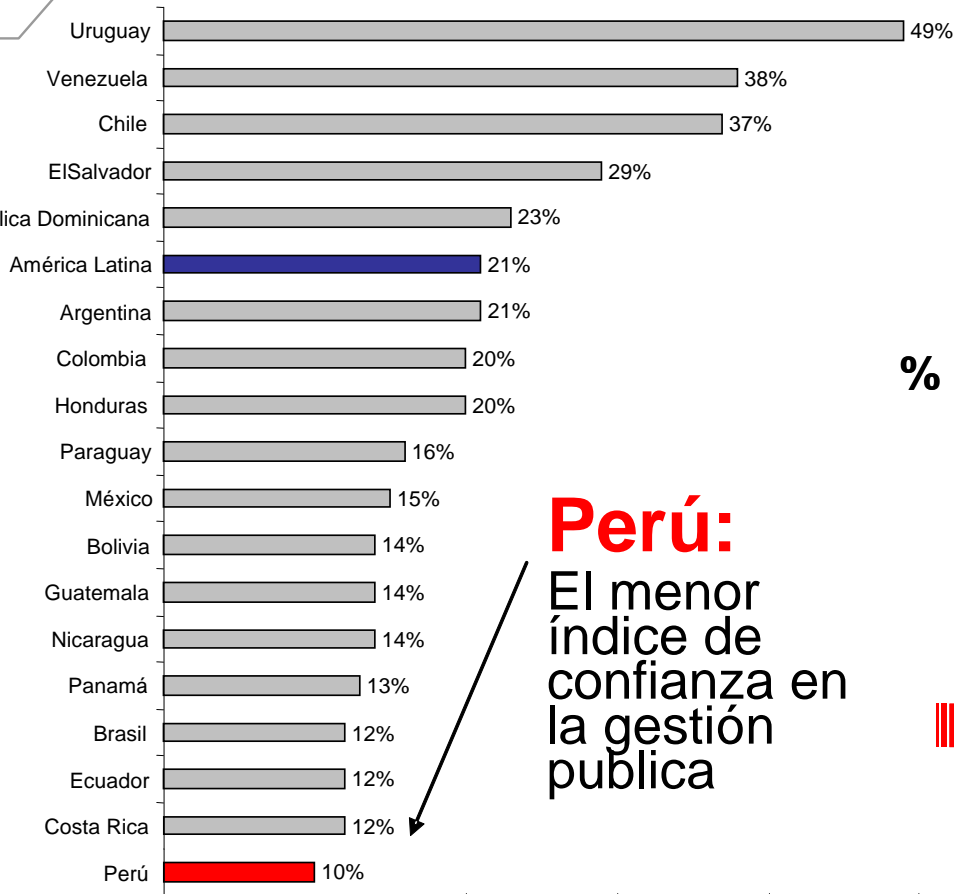


... no solo hay una **mala** atención
que genera una mala **experiencia**
sin alternativas ni mecanismos
eficaces de **queja** in situ ...

sino que **falta** información
y sin información no hay **confianza**

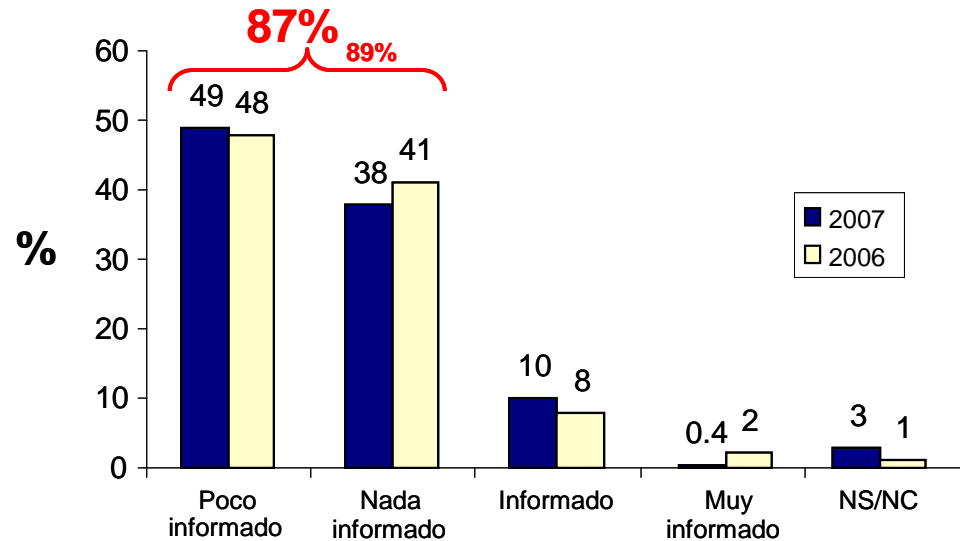
Somos el país donde menos gente confía en el buen gasto del Estado...

Porcentaje de personas que **confía** en que el dinero de los impuestos serán bien gastados por el Estado



Perú:
El menor índice de confianza en la gestión pública

¿Cuán informado está sobre cómo **gastan** sus recursos las entidades públicas?



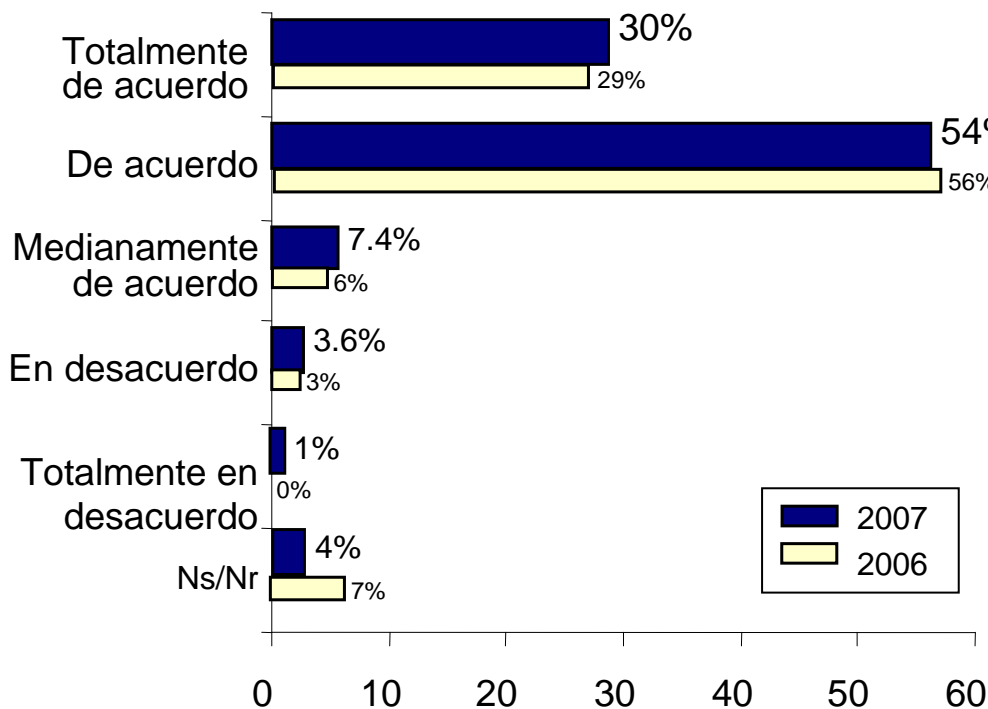
➔ **9 de cada 10 está poco o nada informado**

Fuente: Encuesta Universidad de Lima, 2007

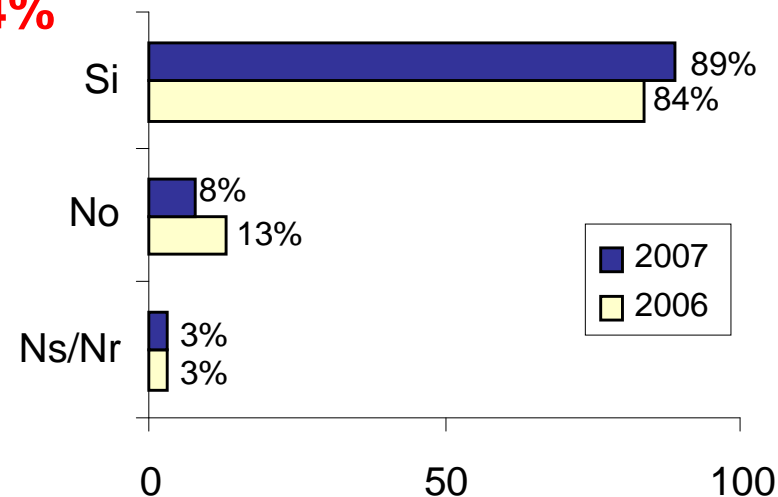
La ciudadanía exige compromisos concretos, poder hacer vigilancia...

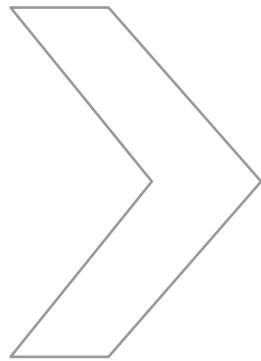
”Se deben fijar estándares de calidad del servicio en las entidades públicas así como en el sector privado”

¿Considera que los ciudadanos deben vigilar directamente la labor de las entidades públicas?



84%

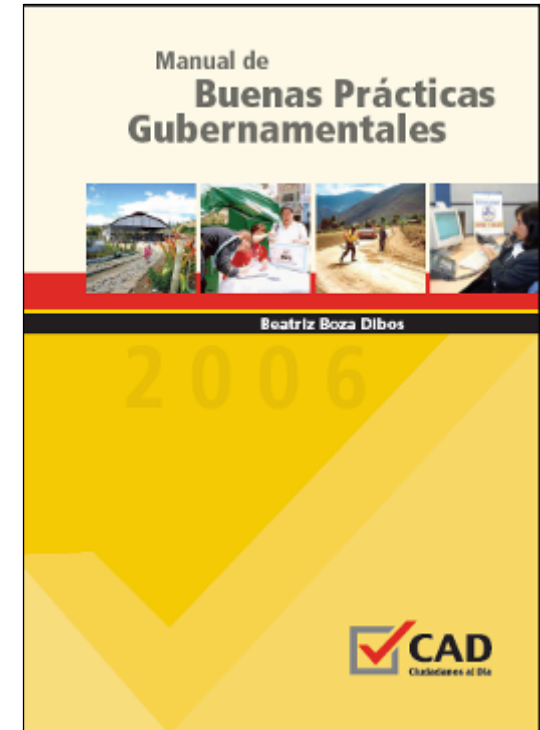




¿Qué se requiere?

¿Qué se requiere?

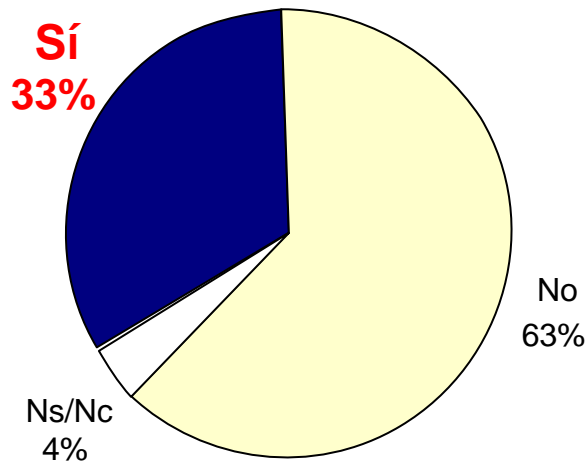
- ✓ No es un tema de dinero
- ✓ Ni de más leyes
- ✓ Ni de infraestructura
- ✓ Sino de involucramiento gerencial
- ✓ *Know How*
- ✓ Replicar lo bueno



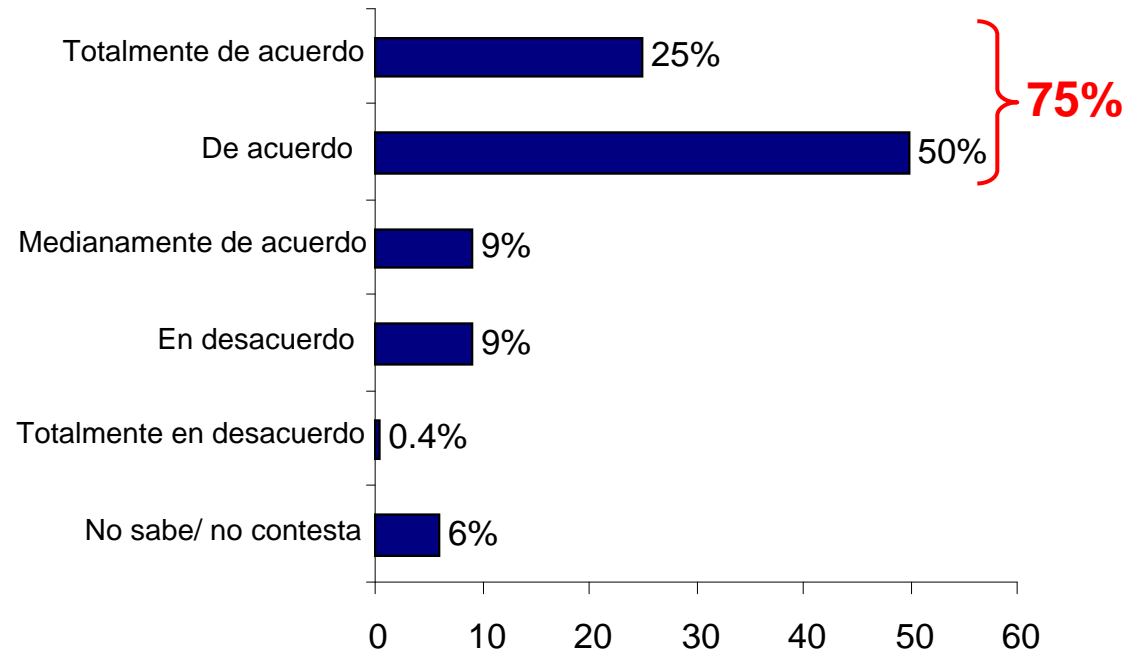
⇒ apoyar a los funcionarios públicos a que hagan bien su trabajo: **un Estado eficiente y solidario**

...y exige copiar las buenas prácticas!

¿Ha conocido casos de **buenas prácticas** (servicios, proyectos, medidas) en entidades públicas?



“Toda entidad pública puede **copiar una buena práctica** de otra”



Fuente: Encuesta Universidad de Lima, 2007

Resultados

✓ **296** prácticas documentadas
y calificadas como BPGs

✓ **14** departamentos del país



Necesitamos reconocer lo bueno...

Una buena práctica en gestión pública es una actividad o proceso que ha producido destacados **resultados** en el manejo de una organización y que puede ser **replicada** en otras organizaciones para mejorar la efectividad y eficiencia de las mismas en **beneficio** de los **ciudadanos**

a4 | Opinión | EL COMERCIO Viernes 24 de febrero del 2006

El Comercio

EDITORIAL

¡Claro que la administración pública puede ser eficiente!

La eficiencia en la administración pública sí es posible. Así lo demuestra el Premio Buenas Prácticas Gubernamentales que, por segundo año consecutivo, se alista a galardonar a las entidades que promuevan la modernización y la transparencia en nuestro alicaído aparato estatal.

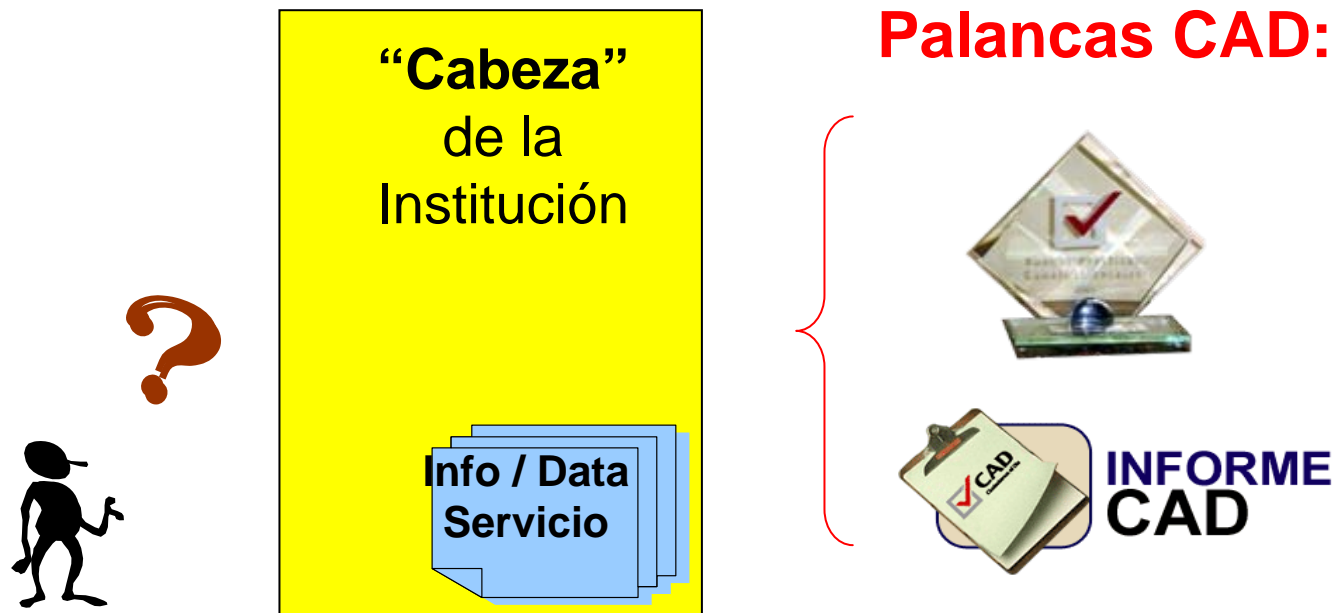
Todo indica que la experiencia del año pasado cumplió sus metas largamente. Prueba de ello es que en esta segunda edición se ha ampliado el número de categorías de premiación, señal positiva de que el concurso ha comenzado a tener el efecto multiplicador que se esperaba. Como ha explicado Beatriz Boza, directora ejecutiva de la Asociación Ciudadanos al Día, organizadora del premio, de lo que se trata es que las buenas prácticas sean imitadas y así consolidar nuestra institucionalidad democrática. Promover la eficiencia es trabajar a favor de la postergada reforma del Estado.

Debe resaltarse el apoyo que este certamen anual recibe de diversas entidades, como la Defensoría del Pueblo, la Corporación Internacional de Finanzas, entre otras. Para **El Comercio**, que se suma a esta iniciativa, es alentador colaborar en un proyecto que, en definitiva, revalora la función pública. ■

⇒ **CAD**: articulamos lo **bueno** para mejorar lo público

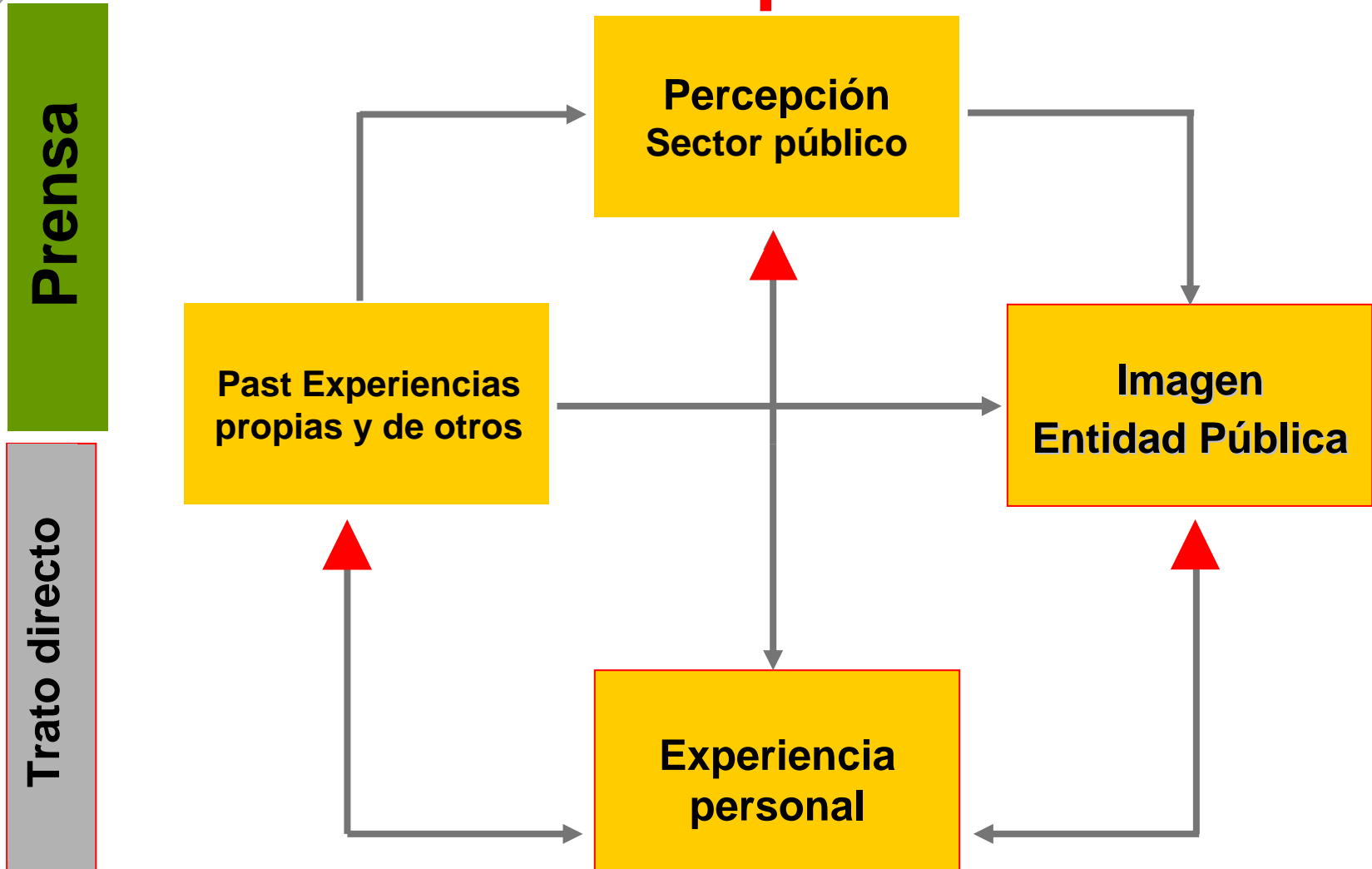
Queremos ser...

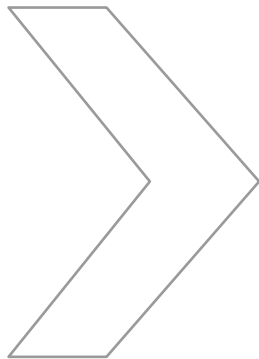
- ✓ Vitrina de la excelencia, y
- ✓ Fuente creíble sobre la cosa pública



⇒ **CAD: palanca para la reforma del Estado y el empoderamiento ciudadano**

¿Contribuyendo a generar legitimidad desde la atención al público?





**¡Si es posible el
cambio!**



www.ciudadanosaldia.org

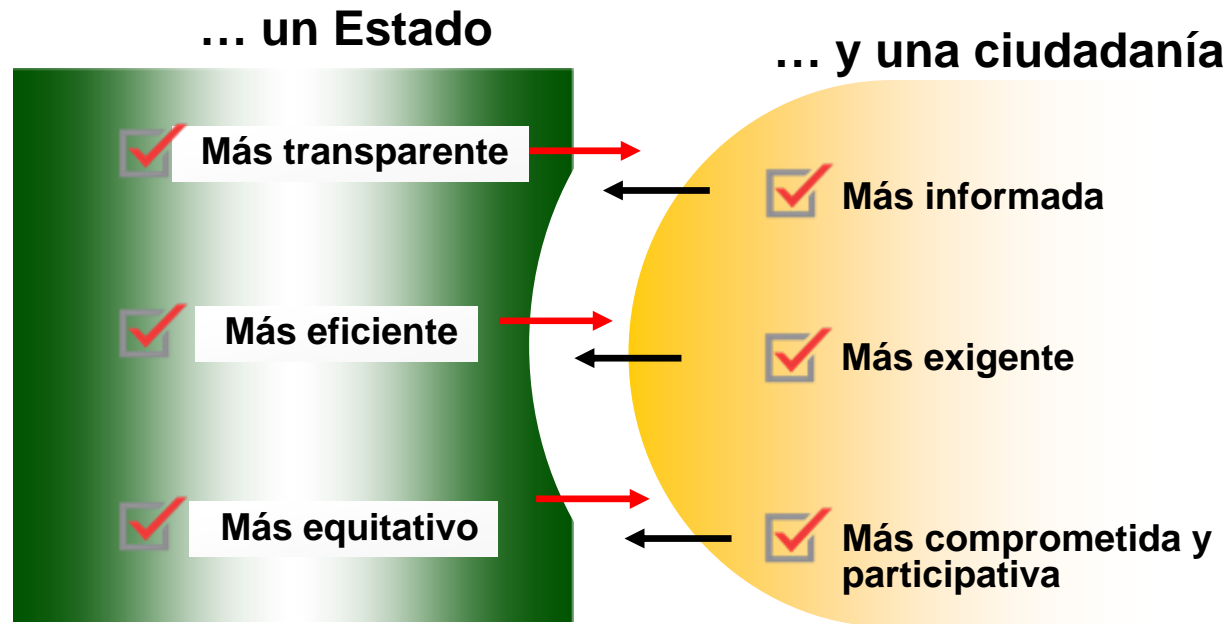


...ciudadanía
día a día!

www.ciudadanosaldia.org

© CAD 2008

Visión CAD: aspiramos a...



“... existe una relación de **confianza** entre el Estado y la ciudadanía, donde la ciudadanía perciba al Estado como aliado y servidor y el Estado tiene como prioridad el servicio al ciudadano.”

Con solo 5 años, vamos ganando un espacio como una organización creíble

¿CUÁLES SON LAS ONG MÁS INFLUYENTES EN EL PAÍS?	%	Año fundación
IDL (Instituto de Defensa Legal)	20	1985 *
Oxfam	10	1995
Asociación Civil Transparencia	8	1994
Aprodeh (Asociación Pro Derechos Humanos)	6	1983
Manuela Ramos	6	1978
Ciudadanos al Día	5	2002
IEP (Instituto de Estudios Peruanos)	5	1964
ILD (Instituto Libertad y Democracia)	4	1979
Cáritas	3	1955

EL PODER EN EL PERÚ

2 de septiembre 2007 pg. 36

Ficha de la encuesta

Tipo de estudio: Opinión

Técnica: Encuestas autoadministradas vía correo electrónico enviadas a 1,500 destinatarios.

Universo y ámbito: Funcionarios públicos, autoridades elegidas, políticos, intelectuales, profesores, empresarios, tecnócratas y personalidades de los diferentes medios de comunicación y de las ONG.

Trabajo de campo: Las encuestas se realizaron entre el 4 y el 23 de agosto del 2007.

36 ■ SEMANA económica

Modelo teórico Comenzando con el ciudadano

