



# CARTAS DE DERECHOS CIUDADANOS - SENCE

**Adolfo Castillo**  
**Director Ejecutivo**  
**Corporación Libertades Ciudadanas**

# Palabras previas

- La CDC es un instrumento de la política pública, inscritas en el Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana (27/8/2008).
- “La participación ciudadana en la gestión pública constituye uno de los principios por los que se rigen los órganos de la administración pública” (5.)

# La participación produce efectos

La participación ciudadana en la gestión pública, ha de concebirse como una relación transaccional entre demanda de bienes y servicios por parte de individuos y organizaciones de la sociedad civil y provisión de bienes y servicios por parte de los órganos del Estado.

# ¿Que supone la relación?

Para la ciudadanía:

- a) Conocimiento de derechos
- b) Capacidad de ejercer derechos
- c) Representar demandas desde los sujetos sociales.
- d) Capacidad para establecer mecanismos de negociación.

# ¿Que supone la relación?

Para el Estado (SENCE)

- a) Abordar compromisos de oportunidad, calidad y trato.
- b) Reconocer actores demandantes y definir perfiles: ¿clientes, usuarios, beneficiarios, ciudadanos?
- c) Generar protocolos de entendimiento en la relación transaccional con las OSC.

# Lo que dicen la conversación

Prevención: no me detendré en crítica a estructuración de Carta actual.

- “casos de agresión a funcionarios”
- Cultura del compartimento estanco  
“desvaloración SIAC”
- Atender demandas precisas: tiempos de espera, datos de contacto, horarios.

# Lo que dicen la conversación

Prevención: no me detendré en crítica a estructuración de Carta actual.

- “casos de agresión a funcionarios”
- Cultura del compartimento estanco  
“desvaloración SIAC”
- Atender demandas precisas: tiempos de espera, datos de contacto, horarios.

# Lo que dicen la conversación

- Plataforma de ayuda.
- Actualizar datos de contacto OTEC/OTIC por ejemplo.
- Clarificar discursos (derechos/ deberes)

# Recomendaciones

- FACILITAR LECTURA
- SIMPLIFICAR DISCURSO
- PRESENTACIÓN ÁGIL Y ATRACTIVA
- EDUCAR EN EL USO