



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