



INFORME DEL SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CARE PERU

**Abril - junio
2011**

El presente documento resume el funcionamiento del sistema de Rendición de Cuentas de Care Perú, durante el 2do. Trimestre del año 2011.

Participan las siguientes oficinas:

- Ancash
- Ayacucho
- Cajamarca
- Chincha
- Huancavelica
- Huancayo
- Lima

I. INFORMACIÓN GENERAL

PERIODO	ABRIL –JUNIO 2011
RESPONSABLE	NELLY BENDEZU Y HÉCTOR LEÓN
UNIDAD	MEDARC
Nº DE MENSAJES ATENDIDOS	90 MENSAJES
OFICINAS/PROYECTOS QUE REPORTAN	07 OFICINAS / 20 PROYECTOS Ancash (5 Py.), Ayacucho (03), Cajamarca (05), Chincha (01), Huancayo (01), Huancavelica (05) y Lima

Nota: Cusco no reporta el presente trimestre

II. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE RdC Y TRANSPARENCIA

COMPONENTE 1: INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

De manera gradual, los equipos vienen desarrollando acciones para informar y transparentar las intervenciones en cada zona de trabajo, estos consisten en:

1. Difusión de las iniciativas en diferentes espacios.
2. Presentación del sistema de rendición de cuentas y transparencia de Care Perú a socios, aliados y actores principales de los proyectos.
3. Eventos de información pública sobre avances de proyectos (foros, reuniones, etc.)
4. Producción de material informativo de las iniciativas (folletos, sistematizaciones)

Fuente: Informe trimestral de RDC de oficinas regionales y de enlace.

COMPONENTE 2: PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Los equipos de trabajo por oficina vienen adaptando las mejores formas de garantizar la participación efectiva de los actores principales y población en los espacios de toma de decisiones.

1. Ancash: Trabaja con el comité de vigilancia de los proyectos a nivel regional, con miembros debidamente acreditados, cumpliendo sus funciones de acuerdo al plan de trabajo anual.
2. Ayacucho: Se ha propuesto fortalecer organizaciones ya existentes por cada proyecto para que los mismos puedan ejercer la vigilancia en el marco de la política de rendición de cuentas y transparencia.
3. Cajamarca: Aún falta definir la organización o el espacio que desempeñará el rol de vigilancia frente a los proyectos que se implementan.
4. Huancavelica: Se ha propuesto organizar un espacio de vigilancia, similar al de Ancash, de carácter regional pero con nexos a nivel de las provincias y distritos.
5. Huancayo: El Comité consultivo del Proyecto PRAA se encargará de ejercer la vigilancia; próximamente reportará acciones.
6. Chincha: Proyecto en proceso de cierre, la población expresa directamente sus mensajes a través de diversos mecanismos. No existen comités de vigilancia

COMPONENTE 3: GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- **Total de mensajes atendidos:** 90
- **Comportamiento de la variable género:** En general, en este trimestre tanto varones como mujeres, en igual proporción, han participado en la utilización de diversos mecanismos del sistema.
- **Mecanismo del sistema más utilizado por las personas:** La ficha de campo es el mecanismo más usado, debido a la difusión y el uso que le dan los equipos. Así mismo hay otros mecanismos a través de los cuales se registran los mensajes, destacan en este rubro las entrevistas y registro a través de videos.

Línea telefónica Gratuita	00
Cuaderno de Registros	02
Correo electrónico	10
Ficha de campo	59
Otros	19

- **Tipo de mensajes que ingresan al sistema:** Los mensajes que ingresan se vinculan principalmente a: solicitudes de información, sugerencias, pedidos, quejas, reclamos, felicitaciones y agradecimientos.

En este trimestre, las quejas o reclamos son el principal motivo de acercamiento de las personas al sistema. Sin embargo podemos notar mensajes positivos de agradecimientos.

Información	07
Sugerencias	19
Pedidos	20
Quejas/reclamos	23
Agradecimientos/felicitaciones	20

La oficina regional de Ayacucho es el que presenta el mayor número de registro de casos (representa el 83% del total), esto se debe a la mayor difusión de los mecanismos y uso de recursos del sistema de RdC por parte de los equipos. El 11% de casos se registran en Lima principalmente comunicaciones relacionados al proyecto OFDA – Chincha.

Oficina	Queja/reclamo	Pedidos	sugerencias	Información	Felic/agradec	Total general	Porcentaje
Ancash	1	0	0	0	0	1	1%
Ayacucho	15	19	19	5	17	75	83%
Cajamarca	0	0	0	0	0	0	0%
Chincha	0	0	0	0	0	0	0%
Cusco	0	0	0	0	0	0	0%
Huancavelica	2	1	0	0	1	4	4%
Lima	5	0	0	3	2	10	11%
Total General	23	20	19	8	20	90	
Porcentaje	26%	22%	21%	9%	22%		100%

- **Sobre quejas/reclamos:** De las 23 quejas/reclamos registrados, 12 corresponden a acciones propias de Care Perú y 11 a **la intervención de otros socios con los que interactuamos** en la Región Ayacucho (Banco de la Nación y Programa Juntos).
- **Principales motivos de las quejas:** Los motivos más comunes de quejas o reclamos están relacionadas a aspectos técnicos como a procedimientos administrativos.

Aspectos técnicos	05
Procedimientos administrativos	03
Calidad en el trato	00
Otros	04

- **Motivos más frecuentes de quejas:**
 1. Sobre procedimientos técnicos del proyecto:
 - Los beneficiarios(as) se quejan y reclaman mayor asistencia técnica y capacitación permanente por parte de los equipos.
 - Reclaman ser incluido en los proyecto, respetando los criterios
 2. Sobre aspectos administrativos:
 - Pagos pendientes de maestros de obra y servicios.
 - Incumplimiento en la entrega oportuna de materiales de construcción
 - Cuestionamiento a la cantidad y calidad de materiales que se usan en la construcción de viviendas
 3. Sobre los socios: Manifestaciones colectivas relacionadas a mala calidad en el trato durante la atención en ventanillas del Banco de la Nación, así mismo escasa comunicación entre responsables del programa Juntos y los beneficiarios.
 4. Otros Motivos: Deuda de personal contratado por Care Perú (maestros, consultores y personal planilla) con terceros por motivos de alimentación y hospedaje en comunidades.
- **Estado de las quejas/reclamos sobre intervenciones de Care:** El 100% de las quejas/reclamos, registrado en el trimestre, se encuentran resueltas.
- **Tiempo de respuesta a quejas y reclamos:** El mayor número de quejas y reclamos reciben respuesta en un período no mayor a los 7 días (75%). El 25% de los casos requieren un tiempo mayor a los 7 días principalmente por las averiguaciones. En ese sentido todos los casos, registrados en el trimestre, han sido resueltos oportunamente.
- **Satisfacción del usuario con la solución:** De las 12 quejas/reclamos 11 han manifestado su satisfacción (91.6%) y un caso no precisa información.

COMPONENTE 4: GESTION DE LA CALIDAD

Los diferentes equipos vienen apropiándose del ejercicio del sistema de RdC, expresado en lo siguiente:

1. Interés de incorporar el principio programático en su quehacer diario, principalmente en oficinas, programas y proyectos que a la fecha no se habían incorporado al sistema.
2. Reuniones de análisis sobre la implementación de RdC con equipos programáticos de Desarrollo Económico, Cambio Climático y Gestión Integrada de Recursos Hídricos (GIRH).
3. Reuniones de análisis de RdC en los equipos de las oficinas que ya implementan el

- sistema (Ancash, Huancavelica, Cajamarca, Ayacucho)
4. Reuniones con socios, en función a las quejas y reclamos, para mejorar y reorientar procesos (Ayacucho, Cajamarca)

III. AJUSTES A REALIZAR DE ACUERDO AL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE RdC EN EL TRIMESTRE.

1. Asegurar y reforzar en los equipos, aspectos de interés, para el buen funcionamiento del sistema: difusión de mecanismos, uso de recursos del sistema, instalación de procesos participativos, registro de casos, envío adecuado y oportuno de información por oficina y uso de la información para el análisis de la gestión.
2. Los equipos de las oficinas y proyectos deben asegurar procesos de información periódica sobre las iniciativas, esto implica lenguaje claro, información fidedigna, materiales de comunicación adecuados, difusión de valores y principios; para tal efecto deberán coordinar el apoyo y asesoría del área de comunicaciones.
3. Acompañar en la instalación de procesos de verdadera participación de grupos de interés (población) en los espacios de toma de decisiones de los proyectos y programas. Es importante la mirada de un tercero vigilante, para garantizar la corresponsabilidad y satisfacción de las poblaciones con las que trabajamos.
4. Específicamente se presentan quejas y reclamos reiterativos, en el proyecto de construcción de viviendas - OFDA (acuerdos incumplidos), en tal sentido se recomienda al equipo evaluar sus condiciones técnicas y económicas para garantizar la culminación de las viviendas en función a los compromisos asumidos con las poblaciones.
5. Reforzar y adecuar procedimientos administrativos correctos para la contratación de personal y uso de servicios, teniendo en cuenta las limitaciones locales, técnicas y financieras.
6. Los mensajes por quejas y reclamos requieren ser abordados seriamente, es importante volver al o la interesada para explicar y dar cuenta sobre las acciones que se vienen desarrollando para resolver su malestar, además de asegurar el nivel de satisfacción o insatisfacción respecto a nuestros procedimientos. Los principales responsables son los miembros de los equipos.

IV. VALORACIÓN AL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

1. Mayor disposición del personal de incorporar el principio de rendición de cuentas en proyectos, programas y oficinas.
 2. La práctica de transparentar y rendir cuentas exige que los socios o actores con los que interactuamos marchen en la misma línea. Se vienen abriendo algunos espacios para compartir la experiencia e incidir que estos procesos se instalen en diferentes niveles.
 3. Las acciones que los equipos ejecutan en el marco de RdC está dando apertura a que las personas puedan expresar mensajes de agradecimiento y felicitación de manera progresiva.
-