



# **INFORME DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PRINCIPIO PROGRAMÁTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN CARE PERU**

**Enero – marzo  
2011**

El presente documento resume las acciones desarrolladas por los proyectos y las oficinas de Care Perú en el ejercicio del principio programático de Rendición de Cuentas, ahora expresada en una Política Institucional.

## RESUMEN

### Síntesis del Informe

1. Oficinas y Proyectos que implementan procedimientos de Rendición de Cuentas y Transparencia
2. Acciones en el Componente 1: Información pública y transparencia
3. Acciones en el Componente 2: Participación y toma de decisiones
4. Acciones en el Componente 3: Gestión de quejas, reclamos y sugerencias
  - 4.1. Mensajes registrados en el Sistema de Rendición de Cuentas y Transparencia
  - 4.2. Mecanismos utilizados por los actores para canalizar los mensajes
  - 4.3. Comportamiento de la variable género en las comunicaciones
  - 4.4. Tipo de retroalimentación o mensaje por zona
  - 4.5. Motivos más frecuentes de las comunicaciones por regiones
  - 4.6. Principales conceptos que originan las quejas a través del sistema
  - 4.7. Eficiencia en el tiempo de respuesta de quejas y reclamos
  - 4.8. Satisfacción del usuario con la solución
5. Acciones en el Componente 4: Gestión de la calidad
6. Dificultades
7. Compartiendo algunas reflexiones
8. Equipo Responsable del Informe.

## SINTESIS DEL INFORME

- a. A marzo del 2011 contamos con 06 oficinas y 21 proyectos involucrados en la implementación del Principio Programático de Rendición de Cuentas: Ancash, Ayacucho, Cajamarca, Chincha, Cuzco y Huancavelica. Cada una de estas oficinas han presentado informes sobre el avance de rendición de cuentas en sus 4 componentes.
- b. Las experiencias pilotos, como el de Ancash, cada vez se hace más visible externamente a través de las prácticas de rendición de cuentas, lo que significa un reto mayor para la institución de seguir impulsando y fortaleciendo este principio.
- c. En el **primer componente del sistema sobre Información pública y transparencia**: Los equipos de las diferentes oficinas realizaron un conjunto de coordinaciones y presentaciones sobre las intervenciones de Care en diferentes espacios con las nuevas autoridades locales y regionales electas. Estos nuevos equipos de gestión gubernamental han comenzado a tener conocimiento sobre los procesos que Care desarrolla. Por tanto ha sido pertinente y necesario, priorizar actividades de información e incidencia, logrando compromisos para dar continuidad y potenciar las acciones estratégicas que favorecen al desarrollo de las regiones.
- d. Los medios de comunicación y su uso diversificado se han constituido en elementos claves para difundir y las prácticas de rendición de cuentas y resaltar las intervenciones de los proyectos.
- e. En el **segundo componente de participación y toma de decisiones**: La oficina regional de Ancash es el que tiene una práctica más continua de involucrar a los actores en la toma de decisiones. Los demás equipos están en pleno proceso de incorporar a un “tercero” cuyo rol es la vigilancia, garantizando principalmente la participación de los grupos que participan en los proyectos (participantes y socios).
- f. En términos de participación y de interacción directa con las comunidades, la práctica de rendición de cuentas y transparencia, está contribuyendo a generar relaciones comunitarias estables y corresponsabilidad basadas en la confianza y en el manejo de las expectativas, contribuyendo a un clima favorable.
- g. En el **tercer componente de gestión de quejas, reclamos y sugerencias**, se presenta lo siguiente:
  - ✓ De enero a marzo se registraron 102 mensajes provenientes de diversos actores que participan directa o indirectamente en 10 proyectos de diversas zonas del país.
  - ✓ El mecanismo más utilizado, en regiones, para canalizar los mensajes es la ficha de campo. Para la sede central los medios más utilizados son la línea gratuita y el correo electrónico.
  - ✓ En función a la variable de género, este trimestre destaca mayor participación del grupo de mujeres con un 65% de mensajes presentados por ellas.

- ✓ Entre los mensajes más frecuentes, relacionados a las intervenciones de Care, prevalece las quejas o reclamos que representan el 34% del total de mensajes registrados. Cifra que disminuye en comparación al trimestre anterior.
  - ✓ Es de importancia señalar que 18 quejas han sido derivadas a instituciones socias (Banco de la Nación y Programa Juntos), pues los contenidos demandan reclamos relacionados a aspectos técnicos, procedimientos administrativos y problemas de calidad en el trato frente a sus intervenciones específicas.
  - ✓ Entre los motivos más comunes por los cuales se quejan las personas resaltan los procedimientos técnicos y procedimientos administrativos, principalmente relacionados al incumplimiento de compromisos.
  - ✓ En cuanto a la eficiencia sobre la oportunidad de respuesta a las quejas, informamos que un 96.5% de las quejas se tramitan oportunamente. Así mismo cabe destacar que 1 caso de los 29 registrados se reporta en proceso de averiguación.
  - ✓ De 29 quejas/reclamos (100%), el 76% ha manifestado su satisfacción frente a la solución, el 14% no está satisfecho con la solución y un 10% no precisa.
- h. En el **cuarto componente de Gestión de la Calidad**, aún hay mucho que reforzar, puesto que los equipos deberán apropiarse de los resultados de la práctica de rendición de cuentas para reflexionar y analizar ¿en qué medida está contribuyendo la práctica de rendición de cuentas en nuestro quehacer al servicio de las personas más pobres?

## 1. OFICINAS Y PROYECTOS QUE IMPLEMENTAN PROCEDIMIENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

| OFICINAS            | PROYECTOS  | AMBITO DE INTERVENCIÓN   |
|---------------------|--|--|
| <b>ANCASH</b>       | 1. Proyecto Cadenas Productivas Alli Allpa   | Prov. Huari, Bolognesi, Recuay, Huamalíes.                           |
|                     | 2. Proyecto Desarrollo Ganadero  | Prov. Mariscal Luzuriaga   |
|                     | 3. Proyecto Desarrollo Económico Inclusivo   | Prov. Huaraz, Caraz, Yungay, Huaylas                                 |
|                     | 4. Proyecto Fortalecimiento de la Cadena Productiva de Ovinos  | Prov. Bolognesi, Recuay  |
|                     | 5. Proyecto Nueva Educación Intercultural Mushuq Naanintsik.   | Prov. Carhuaz  |
| <b>AYACUCHO</b>     | 1. Proyecto PUMRI (Promoviendo una micro finanza rural inclusiva)  | Prov. Huanta   |
|                     | 2. Producción sostenible de granos andinos y papas nativas   | Prov. Vilcas Huamán, Huanta, Huamanga, Cangallo, La Mar              |
|                     | 3. Windows of opportunity  | Prov. Huanta y Huamanga  |
| <b>CAJAMARCA</b>    | 1. Proyecto Scapes   | Prov. San Ignacio  |
|                     | 2. Proyecto Cacao Orgánico   | Prov. Jaen y San Ignacio   |
|                     | 3. PROPILAS  | 13 provincias  |
|                     | 4. Proyecto CESAHA (Compensación equitativa por servicios ambientales hidrológicos)  | Prov. Contumazá, Cajamarca<br>Prov. Chepén y Pacasmayo - La Libertad |
| <b>CHINCHA</b>      | 1. Proyecto Construcción de viviendas sismo resistentes - OFDA   | Lunahuana, Chincha Baja, El Carmen, Sunampe, Huachos                 |
| <b>CUSCO</b>        | 1. Proyecto de Adaptación al Retroceso Acelerado de Glaciares en los Andes Tropicales-PRAA   | Prov. La convención  |
|                     | 2. Proyecto “Buen Gobierno Local y responsabilidad Social empresarial para mejora la calidad de vida de Mujeres y niños en las cuencas andinas-Mujer y Cuenca” | Prov. La convención  |
|                     | 3. Proyecto “Mejora de Ingresos y seguridad Alimentaria con Mujeres en Santa Teresa. Cusco”  | Prov. La convención  |
| <b>HUANCAVELICA</b> | 1. Proyecto Fortalecimiento de la gestión local para la reducción de la desnutrición   | Prov. Huancavelica, Acobamba   |
|                     | 2. Proyecto Voces participativa  | Prov. Huancavelica, Acobamba   |
|                     | 3. Proyecto Salud Materna Neonatal y Gobernabilidad en Salud.  | Prov. Huancavelica, Acobamba   |
|                     | 4. Proyecto Pequeños productores alto andinos de Huancavelica articulados a los mercados competitivos de papa nativa   | Prov. Acobamba   |
|                     | 5. Proyecto Reconstrucción - ACDI  | Prov. Castrovirreyna, Huaytará                                       |
| <b>TOTAL</b>        | <b>21 PROYECTOS</b>  | <b>06 OFICINAS</b>   |

## 2. ACCIONES EN EL COMPONENTE 1: DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

| OFICINAS         | ACCIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA  |
|------------------|--|
| <b>ANCASH</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración de resumen ejecutivo de proyectos que se desarrollan en el ámbito, para su respectiva difusión.</li> <li>✓ Publicación en revista local de los proyectos de CARE Ancash en el 2011, incluyendo objetivos, donante, presupuesto y período de intervención.</li> <li>✓ Reunión de cierre del Programa de Inmunizaciones con participación de actores involucrados.</li> <li>✓ Reunión de inicio de la IV Fase del proyecto Alli Allpa en Chiquián con participación de familias productoras y autoridades.</li> <li>✓ Visibilización de actividades de los diferentes proyectos resaltando la práctica de transparencia y rendición de cuentas.</li> <li>✓ Incorporación de la experiencia de rendición de cuentas, en un documento elaborado por CEDEP, Propuesta Ciudadana y Vigila Perú, denominado Programa Minero de Solidaridad con el Pueblo en Ancash: Fondo Minero Antamina, que en sus páginas 11, 12 y 13 se refieren a las prácticas de vigilancia y rendición de cuentas de CARE. Este documento fue presentado públicamente resaltando la práctica de Rendición de Cuentas, como única entre los operadores del Fondo Minero Antamina.<br/><a href="http://www.youtube.com/watch?v=RGr8-rMEFzU&amp;feature=player_embedded">http://www.youtube.com/watch?v=RGr8-rMEFzU&amp;feature=player_embedded</a></li> </ul> |
| <b>AYACUCHO</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de avances de proyectos en diferentes niveles: comunidad, autoridades locales, comités y mesas técnicas.</li> <li>✓ Elaboración de material informativo de proyectos que se desarrollan en la oficina regional.</li> <li>✓ Programación semestral de eventos de rendición de cuenta en el Plan Operativo de las cadenas productivas de papa nativa y quinua.</li> </ul>  |
| <b>CAJAMARCA</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organización de información para la elaboración de material informativo de proyectos, que incluye mensajes relacionados a rendición de cuentas.</li> <li>✓ Reuniones públicas de presentación de avances y logros de los proyectos en diferentes espacios.</li> <li>✓ Talleres de devolución de información</li> <li>✓ Uso de otros medios de comunicación como la radio local para difundir acciones ejecutadas (Py. SCAPES)</li> </ul>  |

| OFICINAS            | ACCIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA  |
|---------------------|--|
| <b>CHINCHA</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinación con los gobiernos locales de Huachos, Chincha baja y Lunahuana - Cañete para socializar la implementación del sistema de rendición de cuentas y la posibilidad de fortalecer los comités de vigilancia del presupuesto participativo.</li> <li>✓ Elaboración de informe de avance de obra a la municipalidad de Chincha Baja.</li> <li>✓ Elaboración de informe relacionados a los gastos realizados como proyecto a ASPEN, socio en la construcción de las viviendas.</li> </ul>  |
| <b>CUSCO</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación al nuevo equipo municipal sobre las intervenciones de CARE: el proyecto PRAA y los proyectos articulados a este (Acdi, Scotia). La nueva gestión ratifica su compromiso de continuar con los procesos inicialmente implementados, entre ellos la actualización del plan de desarrollo concertado.</li> <li>✓ Planificación anual del proyecto de fortalecimiento y cambio climático del municipio, ACDI y BM.</li> <li>✓ Información sobre avances del proyecto al 2010 y transferencia de archivos y POA 2011 a la Sub Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad.</li> <li>✓ Coordinación con presidentes comunales y líderes de grupos de interés de biohuertos, turismo, apicultura y agentes comunitarios de salud para suspensión y reprogramación de actividades, por factores climatológicos.</li> </ul> |
| <b>HUANCAVELICA</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de informe 2008-2010 del proyecto Crecer Local a los Gobiernos Locales de Yauli y Ascensión.</li> <li>✓ Presentación de informe del proyecto Voces Participativas y Proyecto TOSA- Salud Materna Neonatal y Gobernabilidad en Salud a la Dirección Regional de Salud.</li> <li>✓ Presentación del Proyecto Papa Nativa a diferentes actores involucrados</li> <li>✓ Difusión de la línea gratuita para las quejas, reclamos y sugerencias</li> <li>✓ Charlas a miembros de equipo de proyectos en temas de responsabilidades y cumplimiento de compromisos.</li> </ul>   |
| <b>LIMA</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consolidación de información sobre proyectos, para elaborar material informativo de las oficinas de Cajamarca y Ancash.</li> <li>✓ Elaboración, diseño e impresión de materiales para difusión de la política de rendición de cuentas: Brochure, afiche, stiker, cuaderno de registro de mensajes y video promocional</li> </ul>  |

### 3. ACCIONES EN EL COMPONENTE 2: DE PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

| OFICINAS            | ACCIONES PARA PROMOVER PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES   |
|---------------------|---|
| <b>ANCASH</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones de coordinación con el comité de vigilancia, para la elaboración del plan de trabajo 2011.</li> <li>✓ Integración de un miembro más al Comité de Vigilancia: Elizabeth del Castillo, periodista de Huaraz.</li> <li>✓ Elaboración del plan de visibilización del Comité de Vigilancia</li> <li>✓ Actividades de vigilancia en campo, por parte del Comité de Vigilancia, a los proyectos: Alli Allpa (habas y chocho) y Desarrollo Ganadero en la Cuenca del Río Santa (ovinos).</li> </ul>                                  |
| <b>AYACUCHO</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Talleres de reforzamiento a líderes (Py. PUMRI) para fortalecer las organizaciones de base en aspecto relacionados a transparencia.</li> <li>✓ Coordinaciones de equipo para precisar la Instancia que acompañe el proceso de Vigilancia en el marco de la implementación de Rendición de Cuentas.</li> </ul>  |
| <b>CAJAMARCA</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Convocatorias para facilitar espacios de diálogo y participación de grupos organizados en la toma de decisiones de acuerdo a las acciones de los proyectos.</li> <li>✓ Reuniones con socios y aliados de los proyectos para analizar los avances, retroalimentar el proceso y realizar los ajustes necesarios, orientados al logro de objetivos planteados.</li> </ul>   |
| <b>CHINCHA</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinación y capacitación a comités de Huachos y Chinchabaja sobre aspectos de vigilancia ciudadana y el manejo de las fichas de campo para el registro de diversos mensajes.</li> <li>✓ Visitas de campo para verificación de quejas a las localidades de Magdalena, Pozuelo Norte, Mina de Oro, Santa Fe y Lunahuana.</li> </ul>   |
| <b>CUSCO</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones en Comunidades para reprogramar actividades considerando las limitaciones de la temporada de lluvias.</li> <li>✓ Seguimiento a actividades del grupo de biohuertos para identificación de logros y limitaciones relacionados a la producción de hortalizas.</li> <li>✓ Reuniones de coordinación con líderes de grupos de interés de turismo, flores, miel y truchas para organizar y programar el reinicio de las actividades.</li> <li>✓ Entrevistas con líderes para validación de spots en el idioma quechua.</li> </ul> |
| <b>HUANCAVELICA</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En la implementación de los proyectos, que se desarrolla con el Gobierno Regional y Gobiernos Locales, se viene garantizando que los acuerdos y compromisos sean concertados y participativos.</li> </ul>  |



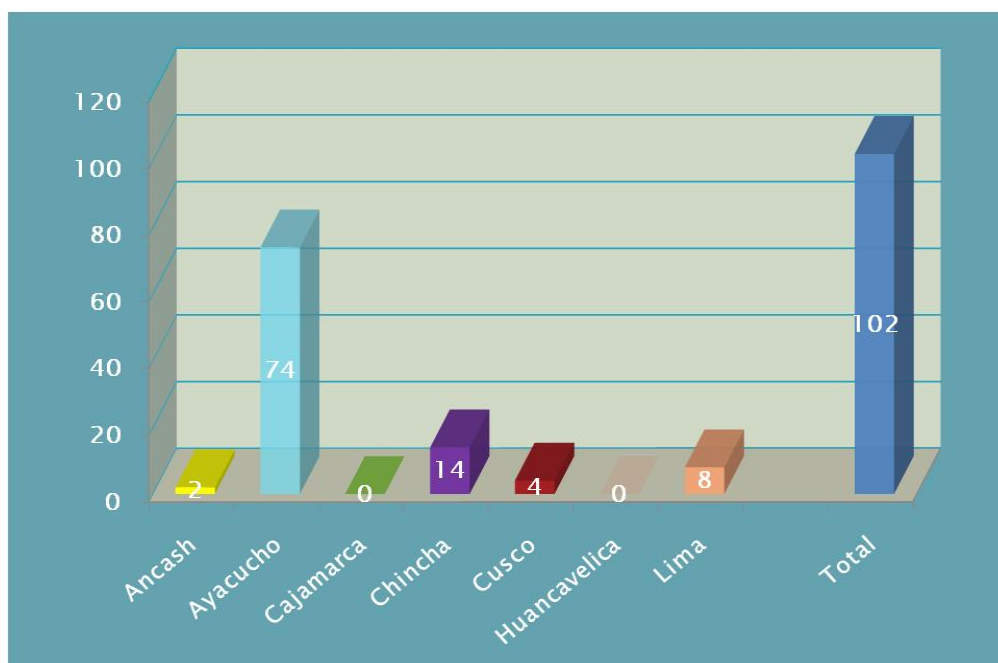
#### 4. ACCIONES EN EL COMPONENTE 3: DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA

##### 4.1. MENSAJES REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Durante el período comprendido entre enero a marzo del 2011, el área de Rendición de Cuentas ha recepcionado un total de 102 mensajes (quejas, reclamos, pedidos, sugerencias y agradecimientos) provenientes de diversos actores que interactúan con los proyectos en las zonas de intervención de Care Perú, como se describe a continuación:

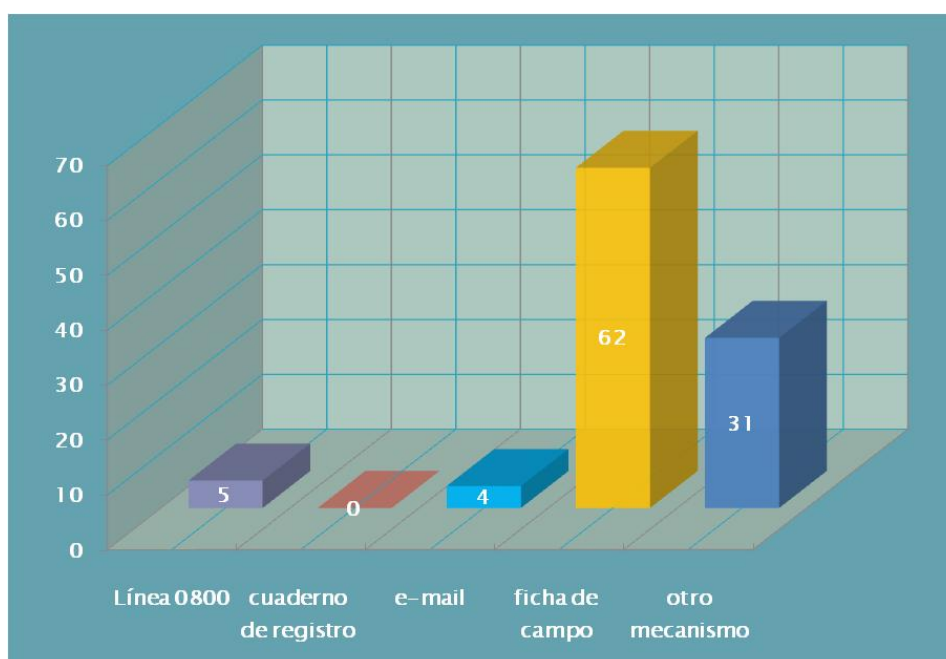
| Oficina                             | Proyectos que reportan al sistema de RDC   | Nro. de mensajes |
|-------------------------------------|--|------------------|
| ANCASH                              | ✓ Py. Cadenas Productivas Alli Allpa   | 2                |
|                                     | ✓ Py. Desarrollo Ganadero  | 0                |
|                                     | ✓ Py. Desarrollo Económico Inclusivo   | 0                |
|                                     | ✓ Py. Fortalecimiento de la Cadena Productiva de Ovinos  | 0                |
|                                     | ✓ Py. Nueva Educación Intercultural Mushuq Naanintsik  | 0                |
| AYACUCHO                            | ✓ Py. PUMRI (Promoviendo una micro finanza rural inclusiva)  | 33               |
|                                     | ✓ Py. Producción sostenible de granos andinos y papas nativas  | 37               |
|                                     | ✓ Py. Windows of opportunity   | 4                |
| CAJAMARCA                           | ✓ Proyecto Scapes  | 0                |
|                                     | ✓ Proyecto Cacao Orgánico  | 0                |
|                                     | ✓ PROPILAS   | 0                |
|                                     | ✓ Py. CESA   | 0                |
| CHINCHA                             | ✓ Py. Construcción de viviendas sismo resistentes - OFDA   | 14               |
| CUSCO                               | ✓ Py. Mejora de Ingresos y seguridad Alimentaria con Mujeres en Santa Teresa. Cusco                            | 4                |
| HUANCAVELICA                        | ✓ Proyecto Reconstrucción - ACDI   | 0                |
|                                     | ✓ Py. Crecer Local   | 0                |
|                                     | ✓ Py. Voces participativa  | 0                |
|                                     | ✓ Py Salud Materna Neonatal y Gobernabilidad en Salud.   | 0                |
|                                     | ✓ Py. Pequeños productores alto andinos de Huancavelica articulados a los mercados competitivos de papa nativa | 0                |
| LIMA (registra casos según ingreso) | ✓ Py. Reconstrucción Huancavelica - ACDI   | 1                |
|                                     | ✓ Py. Construcción de viviendas - OFDA   | 4                |
|                                     | ✓ PRAA – Cuzco   | 1                |
|                                     | ✓ PRAA – Huancayo  | 1                |
|                                     | ✓ No precisa proyecto – Región Cajamarca   | 1                |
| <b>TOTAL</b>                        |  | <b>102</b>       |

### Mensajes registrados en el Sistema de Rendición de Cuentas enero – marzo 2011



#### 4.2. MECANISMOS UTILIZADOS POR LOS ACTORES PARA CANALIZAR LOS MENSAJES

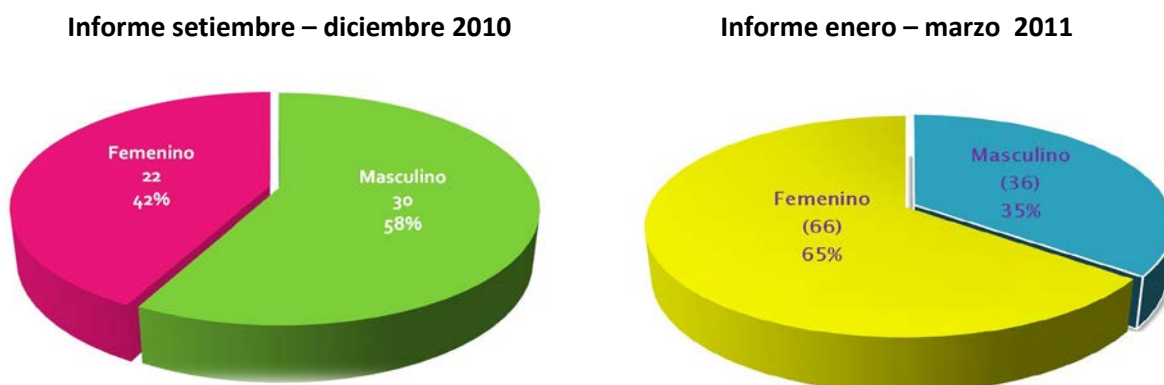
En este primer trimestre del año 2011, de un total de 102 mensajes registrados: 62 se recogen a través de las fichas de campo, principalmente en regiones; 31 mensajes a través de otros mecanismos (entrevistas, grupos focales, visita domiciliaria y testimonios registrado en videos); 09 mensajes ingresan a través de la línea telefónica gratuita y el correo electrónico, principalmente registrados en la sede central - Lima.



### 4.3. COMPORTAMIENTO DE LA VARIABLE DE GÉNERO EN LAS COMUNICACIONES

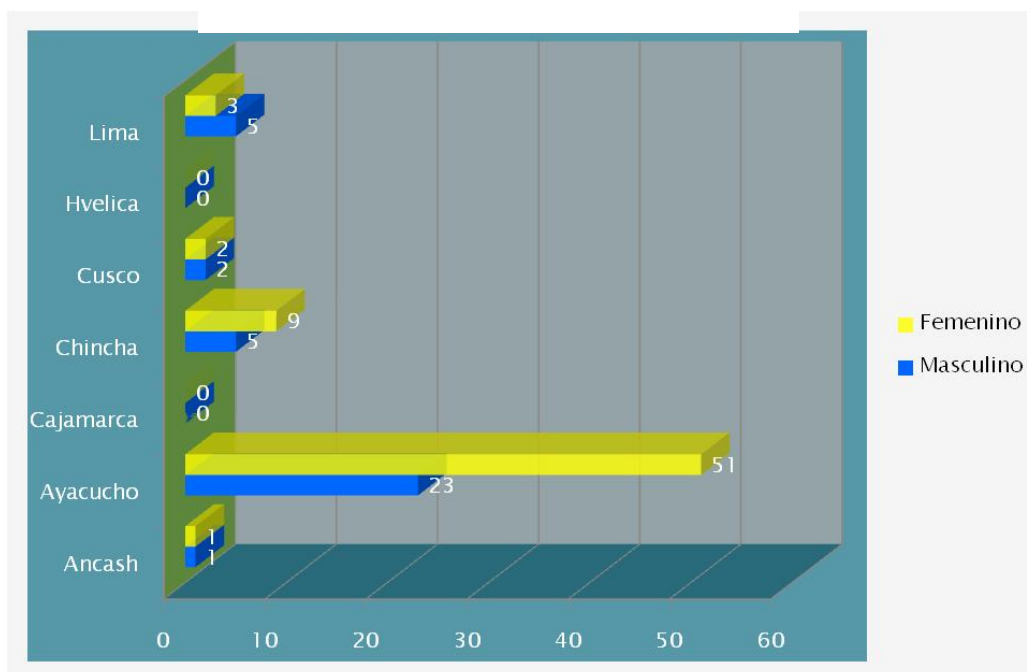
En este período de acuerdo a la variable género, a diferencia del trimestre anterior, se distingue que el mayor porcentaje de mensajes son presentados por mujeres (65% del total), frente a un 35% de participación de varones.

#### PARTICIPACIÓN SEGÚN GÉNERO



Este comportamiento se observa principalmente al interior de las regiones, hay mayor acercamiento y disposición de las mujeres para manifestar una queja, un reclamo, sugerencia o agradecimiento.

#### PARTICIPACIÓN SEGÚN GÉNERO POR REGIÓN



Como se aprecia, Ayacucho es una de las zonas donde resalta mayor participación de la mujer, esto se debe principalmente a la implementación del proyecto “Promoviendo una micro finanza rural inclusiva” que promueve el acceso a la utilización de servicios financieros como: ahorros, micro créditos y micro seguros, a 6,050 mujeres rurales beneficiarias del Programa Juntos.

#### 4.4. TIPO DE RETROALIMENTACIÓN O MENSAJES POR ZONA

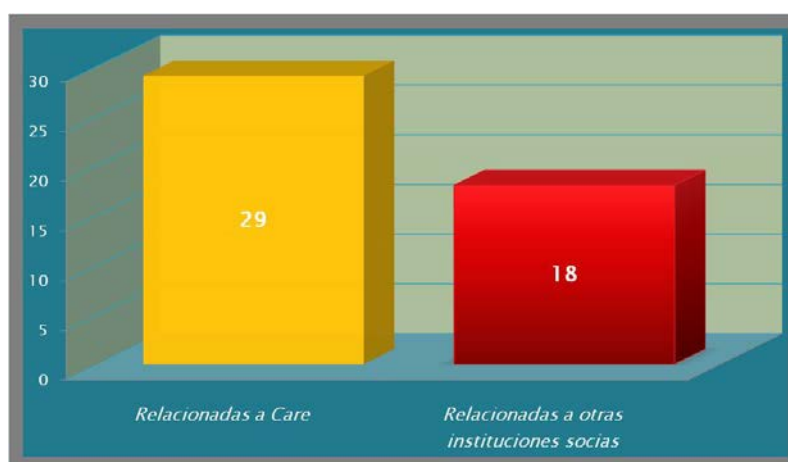
Del total de 102 mensajes receptionados en el trimestre a nivel nacional: 47 corresponden a quejas/reclamos, 21 a pedidos, 15 a necesidades de información, 10 a sugerencias y 09 a manifestaciones de agradecimiento.

| Oficina              | Queja/reclamo | Pedidos   | sugerencias | Información | Felic/agradec | Total general | Porcentaje |
|----------------------|---------------|-----------|-------------|-------------|---------------|---------------|------------|
| Ancash               | 1             | 0         | 1           | 0           | 0             | 2             | 2%         |
| Ayacucho             | 24            | 20        | 8           | 13          | 9             | 74            | 73%        |
| Cajamarca            | 0             | 0         | 0           | 0           | 0             | 0             | 0%         |
| Chincha              | 12            | 0         | 1           | 1           | 0             | 14            | 14%        |
| Cusco                | 4             | 0         | 0           | 0           | 0             | 4             | 4%         |
| Huancavelica         | 0             | 0         | 0           | 0           | 0             | 0             | 0%         |
| Lima                 | 6             | 1         | 0           | 1           | 0             | 8             | 8%         |
| <b>Total General</b> | <b>47</b>     | <b>21</b> | <b>10</b>   | <b>15</b>   | <b>9</b>      | <b>102</b>    |            |
| <b>Porcentaje</b>    | 46%           | 21%       | 10%         | 15%         | 9%            |               | 100%       |

El mayor número de casos lo reporta la oficina de Ayacucho, con 74 mensajes (73%), seguido por la oficina de Chincha con 14 mensajes, Lima 8 mensajes, Cusco 4 y Ancash 2 mensajes. Las oficinas de Cajamarca y Huancavelica no han tenido reportes en este componente.

Cabe indicar que en el rubro de quejas/reclamos se tiene un total de 47 mensajes registrados, que representa el 46% del total; de estos, **sólo 29 corresponden a acciones propiamente relacionadas a Care y 18 casos están relacionados a la intervención de otros socios**. Este último caso se registra en el Proyecto “Promoviendo una micro finanza rural inclusiva” – Ayacucho, que trabaja conjuntamente con socios como el Programa Juntos y El Banco de la Nación; estos 18 mensajes capturados fueron derivados en su momento a los despachos respectivos, de los socios, para su debida atención.

#### QUEJAS/RECLAMOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE RENDICION DE CUENTAS: enero marzo 2011

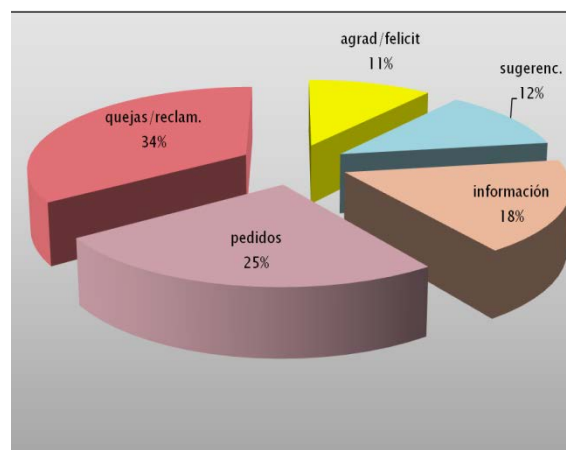


En resumen, el presente trimestre se caracteriza por una notable reducción de quejas/reclamos relacionados a las intervenciones propiamente de Care Perú, de un 73% registrado en el período setiembre – diciembre 2010 a un 34% en el trimestre enero – marzo 2011.

#### INFORMACIÓN SETIEMBRE A DICIEMBRE 2010



#### INFORMACIÓN ENERO A MARZO 2011



Es importante también señalar el incremento de otros rubros como son los pedidos (25%) y manifestaciones de agradecimiento a la organización (9%).

#### 4.5. MOTIVOS MAS FRECUENTES DE LAS COMUNICACIONES POR REGIONES

##### **Oficina Regional Ancash:**

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Queja                            | El PAT denuncia la agresión física por parte de un participante del proyecto que se encontraba en estado de ebriedad. |
| Peticiones                       | ----- <i>no registra</i>  |
| Sugerencias                      | Sugiere que el Fondo Minero Antamina de explicaciones sobre documentos de respaldo en rendición de fondos.            |
| Información                      | ----- <i>no registra</i>  |
| Agradecimientos/<br>felicitación | ----- <i>no registra</i>  |

##### **Oficina Regional Ayacucho:**

|             |  |
|-------------|--|
| Queja       | Mala atención por parte de personal del Programa Juntos y el Banco de la Nación.           |
| Peticiones  | Solicita implementación de acciones de proyectos en mayor coordinación con las comunidades |
| Sugerencias | Sugieren formalización y articulación de acciones en las diferentes intervenciones.        |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Información                      | Requiere mayor información sobre medidas que aplica el programa Juntos para el retiro de beneficiarias.              |
| Agradecimientos/<br>felicitación | Agradecimientos a Care Perú por el apoyo en acciones de capacitación y asistencia técnica sobre producción orgánica. |

**Oficina de enlace Chincha:**

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Queja                            | Incomodidades por retrasos en la construcción de viviendas e incumplimiento de compromisos en torno al proceso constructivo. Manifiestan su poca credibilidad ante la intervención de Care en la zona. |
| Peticiones                       | ----- <i>no registra</i>   |
| Sugerencias                      | Sugiere a Care cumplir con el compromiso de pago relacionado a eventos de capacitación con SENSICO   |
| Información                      | ----- <i>no registra</i>   |
| Agradecimientos/<br>felicitación | ----- <i>no registra</i>   |

**Oficina de enlace Cuzco:**

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Queja                            | Reclamos por problemas en la germinación de semillas entregadas a participantes del proyecto |
| Peticiones                       | ----- <i>no registra</i>   |
| Sugerencias                      | ----- <i>no registra</i>   |
| Información                      | ----- <i>no registra</i>   |
| Agradecimientos/<br>felicitación | ----- <i>no registra</i>   |

**Oficina Lima:**

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Queja                            | Incumplimiento en la entrega oportuna de materiales en zonas de construcción de viviendas - Huachos. Promesas incumplidas frente a la gestión de bonos para familias en la zona de Chincha.<br>Queja específica sobre problemas al interior del equipo de la oficina de Huancayo como ausencia de trato horizontal y acciones poco transparentes. |
| Peticiones                       | Hace un pedido especial para que concluyan la construcción de servicio higiénico en una vivienda en Ticrapo – Huancavelica.   |
| Sugerencias                      | ----- <i>no registra</i>  |
| Información                      | Solicitan información sobre intervenciones de Care en Cajamarca   |
| Agradecimientos/<br>felicitación | ----- <i>no registra</i>  |

#### 4.6. PRINCIPALES CONCEPTOS QUE ORIGINAN LAS QUEJAS A TRAVÉS DEL SISTEMA

Los motivos más comunes por los cuales se quejan o reclaman las personas están relacionados a **aspectos técnicos** propiamente en la ejecución de los proyectos, que representa el 62% del total de quejas.

Las quejas por procedimientos administrativos representan el 24% del total, principalmente por retrasos en el pago de servicios y consultorías.

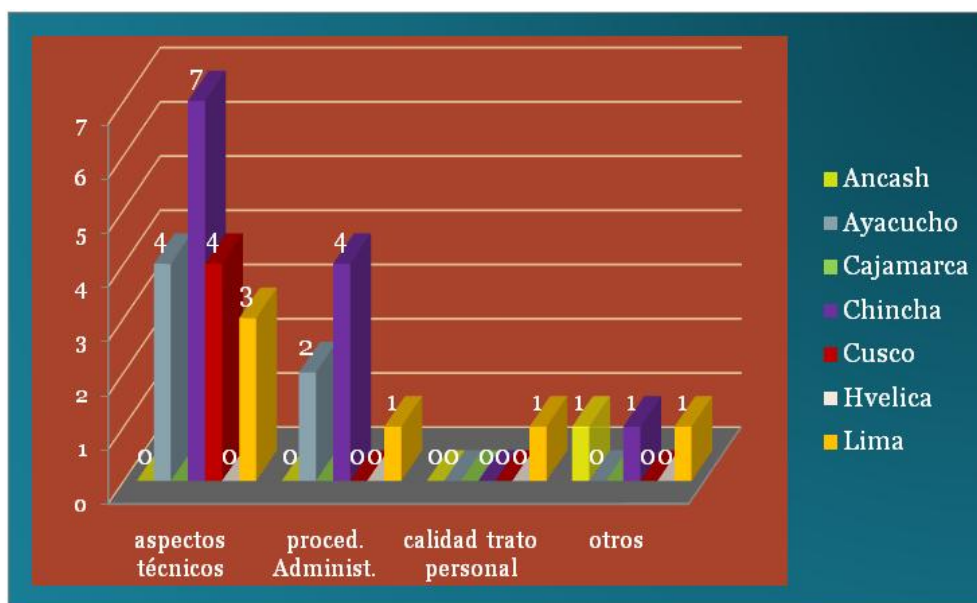
**Motivo de quejas/reclamos por zona**

| Tipo de Queja                    | Ancash | Ayacucho | Chincha | Cusco | Lima | Total general | Porcentaje |
|----------------------------------|--------|----------|---------|-------|------|---------------|------------|
| Aspectos técnicos                | 0      | 4        | 7       | 4     | 3    | 18            | 62%        |
| Procedimientos administrativos   | 0      | 2        | 4       | 0     | 1    | 7             | 24%        |
| calidad en el trato del personal | 0      | 0        | 0       | 0     | 1    | 1             | 3%         |
| Otros                            | 1      | 0        | 1       | 0     | 1    | 3             | 10%        |
| <b>Total General</b>             | 1      | 6        | 12      | 4     | 6    | 29            |            |
| <b>Porcentaje</b>                | 3%     | 21%      | 41%     | 14%   | 21%  |               | 100%       |

El mayor porcentaje de quejas se concentran en la oficina de Chincha, principalmente debido al incumplimiento de compromisos sobre dotación de materiales, asistencia técnica en la construcción de viviendas e incumplimiento de pagos por servicios. Estos mismos casos se reiteran además por la línea telefónica gratuita 080014417.

En este reporte también se incluye el abordaje a una queja que presentó el equipo de la oficina de Huancayo, relacionado a aspectos internos de la organización, registrado en la Sede.

**Motivo de quejas/reclamos sobre las intervenciones de Care por regiones**



#### 4.7. EFICIENCIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

| <b>TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS</b> | Tiempo mínimo: 1 a 6 días | Tiempo pertinente: 7 días | Tiempo máximo: 8 a 21 días | <b>Total Resueltas</b> | <b>Total en investig.</b> |
|---------------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|
| <b>Total</b>                          | 9                         | 0                         | 20                         | 28                     | 1                         |

Del total de 28 quejas resueltas, considerando los tiempos: 09 fueron resueltas e informadas en un tiempo menor a 7 días y 20 fueron respondidas en el lapso de ocho a veinte días.

01 caso se reporta en estado de averiguación.

| <b>Período:</b>    | <b>N° de quejas tramitadas oportunamente/ N° de quejas recibidas</b> | <b>Oportunidad en la respuesta a quejas</b> |
|--------------------|--|---|
| Enero a marzo 2011 | 28 / 29 * 100  | 96.5%                                       |

De lo expuesto se puede concluir: la eficiencia sobre la oportunidad de la respuesta a las quejas, teniendo en cuenta los tiempos, se ubica en un resultado del 96.5% de respuestas oportunas.

#### ESTADO DE LAS QUEJAS

Con respecto a las 3 quejas pendientes por resolver, del trimestre pasado, podemos manifestar que son casos cerrados:

- ✓ 1 queja ingresada por Lima en relación a un problema de canal de regadío, presentada a través de un documento. Se cierra el caso a falta de mayor información sobre el contacto.
- ✓ 2 quejas en Huancavelica que fueron resueltos a través de la visita a los involucrados, para las acciones pertinentes.

En el trimestre enero – marzo queda 1 queja en averiguación que corresponde a la zona de Chincha:

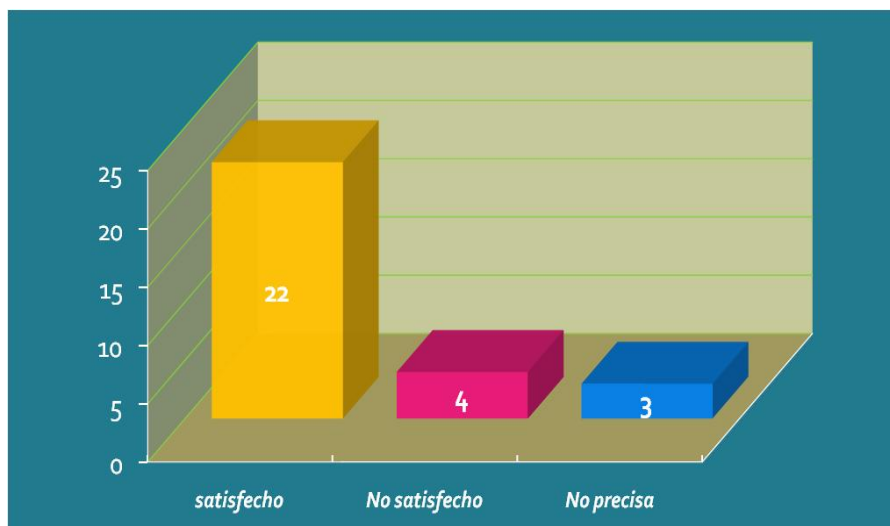
- ✓ Requiere respuesta sobre el incidente suscitado el día 26 de febrero del 2011, donde el Sr. Abel Peralta (Care) solicito apoyo a la municipalidad de Huachos por un monto de 70 mil soles para maderas de 7 viviendas.

#### 4.8. SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA SOLUCIÓN

De las 29 quejas resueltas: 22 han manifestado su satisfacción con la resolución del caso (76%), 4 casos se registran como no satisfechos con la solución (14%) y 3 casos no precisan información.



Recogiendo el informe de regiones, los casos de insatisfacción frente a la respuesta se han manifestado principalmente en el ámbito de la oficina de Chincha, por incumplimiento de acuerdos y compromisos, que no fueron aclarados en su debido momento.



## 5. ACCIONES EN EL COMPONENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| OFICINAS     | ACCIONES PARA MEJORAR LA GESTIÓN  |
|--------------|---|
| ANCASH       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reunión Trimestral del equipo regional donde se abordó el análisis de RDC en los proyectos.</li> <li>✓ Mediante correos electrónicos se comparten las experiencias públicas de RDC.</li> <li>✓ Prácticas de transparencia a través de reuniones con los participantes y aliados estratégicos.</li> </ul>   |
| AYACUCHO     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones de equipo para tratar avances, ejecución presupuestal y revisión del POA de los proyectos.</li> </ul>  |
| CAJAMARCA    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reunión en los equipos técnicos de los proyectos para la revisión de las actividades, planificación y cierre de algunos proyectos</li> </ul>   |
| CHINCHA      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se eleva sugerencias para reuniones de coordinación</li> </ul>   |
| CUSCO        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taller interno de revisión de avances y planificación PRAA</li> <li>✓ Reunión con Responsable de monitoreo de ACIDI Peru</li> <li>✓ Elaboración de Informes</li> </ul>   |
| HUANCAVELICA | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No reporta acciones.</li> </ul>  |
| LIMA         | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aprobación de la Política de Rendición de Cuentas y Transparencia por el Equipo de Dirección.</li> <li>✓ Acompañamiento a las oficinas de Ayacucho y Huancayo para la implementación del sistema de rendición de cuentas.</li> <li>✓ Participación de Care Perú en el taller de inter aprendizaje sobre prácticas de rendición de cuentas en Haití.</li> </ul> |

## 6. DIFICULTADES

- ✓ En las oficinas que recientemente implementan el principio se presentan dificultades en la propia práctica, en estos casos la guía se constituye en un elemento básico para orientar las acciones de rendición de cuentas.
- ✓ La inexistencia de personal y presupuesto destinado a aspectos de comunicación, en los proyectos, dificultan la elaboración de materiales de comunicación para transparentar procesos.
- ✓ En proyectos de carácter asociativo se presentan algunas restricciones para la elaboración de material de difusión, requieren la autorización respectiva.
- ✓ Durante el trimestre los factores climatológicos (lluvias, huaycos) han impedido el normal desarrollo de actividades, incluyendo a las acciones planificadas en rendición de cuentas y transparencia.

## 7. COMPARTIENDO ALGUNAS REFLEXIONES PROPIAS DE LOS EQUIPOS (extracción de informes de RdC oficinas)

- ✓ “Las acciones de rendición de cuentas, son aspectos que pueden incorporarse dentro del quehacer cotidiano de los proyectos, mostrando responsabilidad y respeto con nuestros participantes y aliados estratégicos”.
- ✓ “Mientras más se consolide nuestro sistema, el reto al externo es mayor”.
- ✓ “Depende mucho de la actitud y disposición de los equipos de proyectos para lograr su práctica permanente”.
- ✓ “La transparencia de los procesos, tanto de la parte programática y financiera, mejora nuestra imagen y legitima las acciones del proyecto.
- ✓ “La RDC como mecanismo, ha permitido la participación efectiva y en igualdad de condiciones tanto a hombres como a mujeres, contribuyendo al empoderamiento personal y comunitario, y en nuestra experiencia concreta el empoderamiento de las organizaciones de mujeres como agentes con capacidad de gestión y liderazgo en la comunidad” (Cusco).



### Testimonios

“Cuando CARE nos hablo de las cocinas, no creíamos. Siempre nos han ofrecido cosas y no han cumplido y por eso desconfiamos. Ahora nuestra comunidad y en especial la Junta directiva esta fuerte, porque con CARE hemos actuado juntos, hemos acordado los plazos y las condiciones para beneficiarnos con las cocinas y biohuertos. Yo, como directivo he vigilado que los acuerdos se cumplan, pero como todo ha sido claro desde el principio, entonces las familias han cumplido su parte y CARE también”

**Jorge Cajigas - Secretario General del Sindicato de Campesinos de Ccochapampa**



“CARE nos ha animado a participar y siempre que hay alguna actividad, nos avisan como vamos a trabajar, que ponemos nosotros y que nos apoyaran CARE, entonces de acuerdo a eso participamos según nuestras posibilidades. Siempre nos consultan y nos informan”

**Martha Villena .**

**Presidenta del Comité de Mujeres Sullucuyoc.**

## 8. EQUIPO RESPONSABLE DEL INFORME

Lima: Nelly Bendezú Oré

Héctor León

Gracias a la información remitida de oficinas de Care Perú:

Ancash: David Ocaña y Mariluz Romero

Ayacucho: Julio Nishikawa y Rudy Berrocal

Cajamarca: Olinda Posadas y Ney Díaz

Chincha: Joshep Izaguirre y Meiling Isidro

Cusco: Tatiana Farfán

Huancavelica: Bibiano Huamancayo