



CARE PERU

SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

INFORME DEL COMPONENTE DE:

GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Setiembre 2010 – diciembre 2010

1. Mensajes recepcionados de zonas involucradas en el proceso de rendición de cuentas
2. Mecanismos utilizados para la retroalimentación o mensajes
3. Comportamiento de la variable género en las comunicaciones
4. Tipo de retroalimentación o mensaje por zona
5. Motivos más frecuentes de las comunicaciones por regiones
6. Principales conceptos que originan las quejas a través del sistema
7. Eficiencia en el tiempo de respuesta de quejas y reclamos
8. Satisfacción del usuario con la solución
9. Conclusiones
10. Proyecciones

INFORME DEL COMPONENTE DE: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Setiembre 2010 – diciembre 2010

1. MENSAJES RECEPCIONADOS DE ZONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Durante el período comprendido entre setiembre a diciembre del 2010, la unidad de MEDARC a través del área de Rendición de Cuentas ha recepcionado un total de 52 mensajes (quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, agradecimientos) provenientes de un conjunto de actores que corresponden a diferentes zonas de intervención, como se describe a continuación:

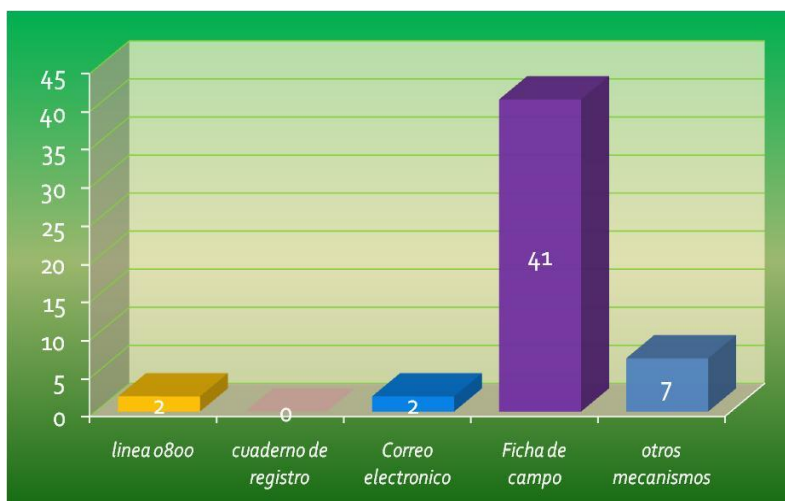
Oficina	Proyectos que reportan al sistema de RDC	Nro. de mensajes
Huancavelica	Py. Reconstrucción	27
Chincha	Py. OFDA III	11
Cusco	Py. de Adaptación al Retroceso Acelerado de Glaciares en los Andes Tropicales - PRAA	6
Ancash	Py. Alli Alpa Py. Desarrollo Ganadero	4
Lima	Información de lugares donde intervienen los proyectos	4
TOTAL		52

2. MECANISMOS UTILIZADOS PARA LA RETROALIMENTACIÓN O MENSAJES

En concordancia con el reporte anterior (enero – agosto 2010), el mecanismo más utilizado en las regiones, es el contacto directo con los actores, registrándose un mayor uso de la ficha de campo. 41 mensajes registrados en las zonas de Huancavelica, Chincha y Ancash.

Así mismo se está haciendo uso de otros mecanismos como: entrevistas, grupos focales, documentos y visita domiciliaria, registrándose 07 mensajes.

Para el caso de Lima los mecanismos de más uso son: la línea telefónica y el correo electrónico.

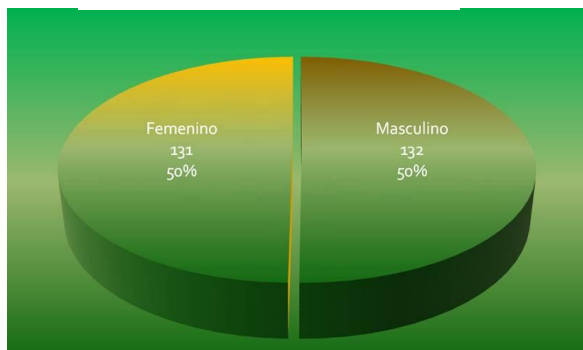


3. COMPORTAMIENTO DE LA VARIABLE DE GÉNERO EN LAS COMUNICACIONES

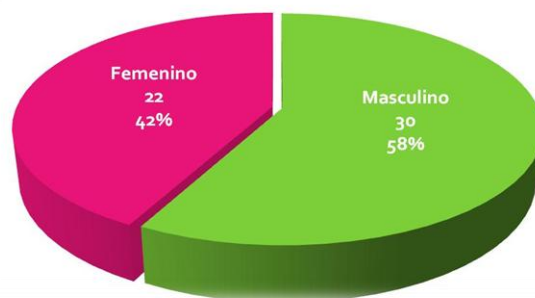
En este período, de acuerdo a la variable género, se distingue relativamente una mayor participación de varones con un 58% de mensajes presentados por este grupo, y un 42% de mensajes presentado por mujeres.

PARTICIPACIÓN SEGÚN GÉNERO

Informe enero – agosto 2010



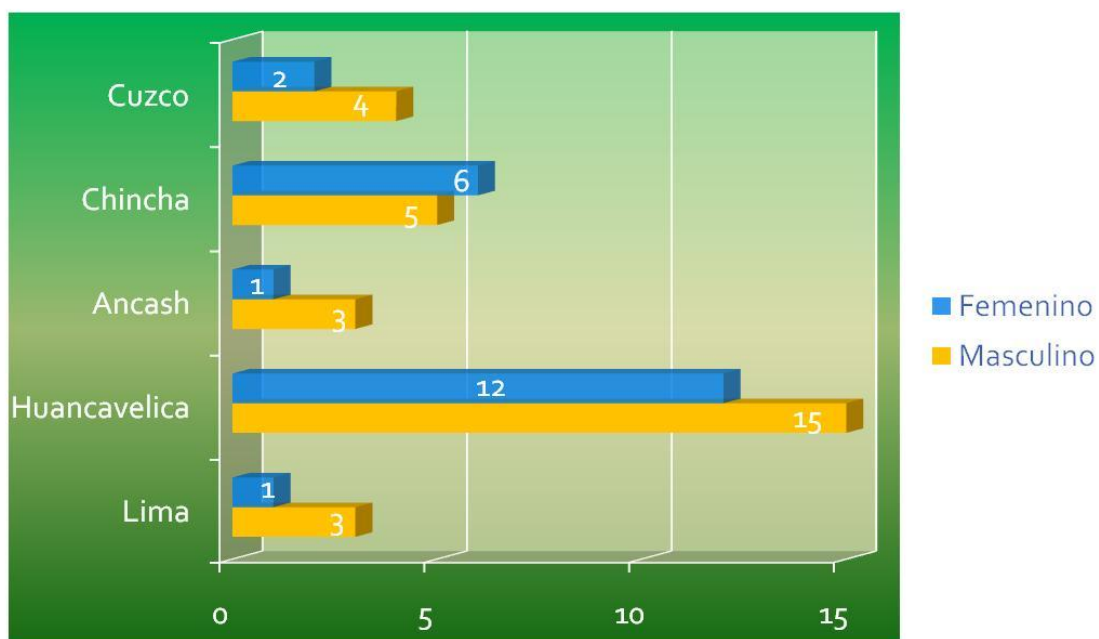
Informe setiembre - diciembre 2010



Este mismo comportamiento se manifiesta al interior de cada una de las regiones, acentuándose relativamente la participación del sector masculino.

En los primeros reportes desde la etapa de la emergencia ha destacado la participación de la mujer y es recién en este trimestre, que se va manifestando un mayor acercamiento de los varones al sistema a través de diferentes mecanismos.

PARTICIPACIÓN SEGÚN GÉNERO POR REGIÓN



4. TIPO DE RETROALIMENTACIÓN O MENSAJES POR ZONA

Del total de 52 mensajes recepcionados: 38 corresponden a quejas, 05 a pedidos, 02 a sugerencias, 04 a necesidades de información y 03 a manifestaciones de agradecimiento.

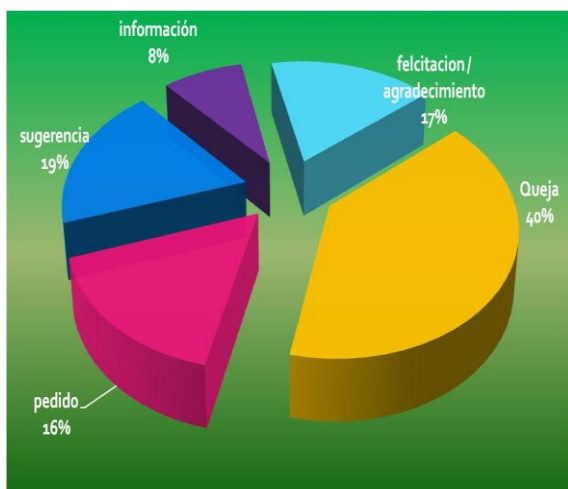
Oficina	Quejas	Pedidos	sugerencias	Información	Felic/agradec	Total general	Porcentaje
Ancash	3	1	0	0	0	4	8%
Huancavelica	19	1	2	3	2	27	52%
Chincha	11	0	0	0	0	11	21%
Cusco	2	3	0	0	1	6	12%
Lima	3	0	0	1	0	4	8%
Total General	38	5	2	4	3	52	
Porcentaje	73%	10%	4%	8%	6%		100%

El mayor número de casos lo reporta la oficina de Huancavelica, con 27 mensajes (52%), seguido por la oficina de Chincha con 11 (21%), Cuzco 6 mensajes (12%), Ancash 4 mensajes (7%) y Lima 4 mensajes (7%).

Para el trimestre setiembre - diciembre 2010, el concepto de los mensajes más frecuentes son por quejas, con un total de 38, que representa el 73% y en menor frecuencia se ubican los pedidos, sugerencias, necesidades de información y manifestaciones de agradecimiento.

Al igual que en el primer reporte 2010 del sistema (enero – agosto), también en este período resalta un porcentaje mayor de registros de mensajes por quejas; sin embargo los datos para el reporte enero - agosto 2010 fueron 104 quejas sobre un total de 263 comunicaciones, y de setiembre a diciembre, se presentan 38 quejas del total de 52 comunicaciones.

INFORMACIÓN ENERO A AGOSTO 2010



INFORMACIÓN SETIEMBRE A DICIEMBRE 2010



5. MOTIVOS MAS FRECUENTES DE LAS COMUNICACIONES POR REGIONES

5.1. Oficina Regional Ancash:

Queja	Incumplimiento de compromisos por parte del proyecto, con respecto a la entrega oportuna de módulos de cuyes.
Peticiones	Solicita supervisión de las actividades de implementación del proyecto Alli Alpa, existe aspectos críticos en la implementación de acciones
Sugerencias	----- no registra
Información	----- no registra
Agradecimientos/ felicitación	----- no registra

5.2. Oficina Regional Huancavelica:

Queja	Culminación de trabajos pendientes en obras de infraestructura de acuerdo a la programación y entrega oportuna de materiales.
Peticiones	Solicita Intervención del personal técnico para arreglos en vivienda
Sugerencias	Sugiere reforzar la instalación de lavadero para asegurar funcionamiento.
Información	Requiere información sobre apoyo con materiales para ampliación de conexiones domiciliarias.
Agradecimientos/ felicitación	Felicita la acción de la organización en beneficio de la comunidad y agradecimiento por las actividades desarrolladas.

5.3. Oficina de enlace Chincha:

Queja	Incumplimiento de compromisos en el proceso constructivo de viviendas ubicadas en el distrito de Huachos, comprensión de Huancavelica. Paralización de la obra y retraso en la entrega de materiales
Peticiones	----- no registra
Sugerencias	----- no registra
Información	----- no registra
Agradecimientos/ felicitación	----- no registra

5.4. Oficina de enlace Cuzco:

Queja	Retraso por pago de servicios de consultorías
Peticiones	Solicita ampliación de atención con biohuertos y cocinas mejoradas
Sugerencias	----- no registra
Información	----- no registra
Agradecimientos/ felicitación	Agradecimiento por la intervención y solicita continuar con acciones del proyecto en el 2011

5.5. Oficina Lima:

Queja	Incumplimiento en la entrega oportuna de cuyes y el pago incompleto por servicios brindados. Ambos corresponde a la oficina de Ancash
Peticiones	----- no registra
Sugerencias	----- no registra
Información	----- no registra
Agradecimientos/ felicitación	----- no registra

6. PRINCIPALES CONCEPTOS QUE ORIGINAN LAS QUEJAS A TRAVÉS DEL SISTEMA

Oficina	Ancash	Huancavelica	Chincha	Cusco	Lima	Total general	Porcentaje
Aspectos técnicos	3	17	11	0	3	34	89%
Procedimientos administrativos	0	2	0	2	0	4	11%
calidad en el trato del personal	0	0	0	0	0	0	0%
Otros	0	0	0	0	0	0	0%

Los motivos más comunes por los cuales se quejan las personas están relacionados a **aspectos técnicos** propiamente en la ejecución de los proyectos, que representa el 89% del total de quejas y un 11% sobre procedimientos administrativos, principalmente relacionados a retrasos en el pago por servicios y consultorías.

Se observa en relación a meses anteriores, que se mantiene la misma tendencia de las quejas, principalmente sobre aspectos técnicos. Las personas exigen cumplimiento de compromisos establecidos con el personal técnico o responsable de proyectos, mayor presencia del personal en las acciones programadas, manifiestan además algunos aspectos que exige intervención de los propios equipos de campo.

7. EFICIENCIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Tiempo mínimo: 1 a 6 días	Tiempo pertinente: 7 días	Tiempo máximo: 8 a 21 días	Total Resueltas	Total en investig.
Total	5	1	29	35	3

Del total de 35 quejas resueltas, considerando los tiempos: 29 se resolvieron en el lapso de siete días o más, 5 casos en menos de 7 días y un caso en el momento oportuno.

Período:	N° de quejas tramitadas oportunamente/ N° de quejas recibidas	Oportunidad en la respuesta a quejas
setiembre a diciembre 2010	35 / 38 * 100	92%

De lo expuesto se puede concluir, que la eficiencia en la oportunidad de la respuesta, a las quejas, teniendo en cuenta que el tiempo mínimo de respuesta es de 1 a 7 días, el tiempo pertinente es de 7 días y tiempo máximo es de 7 a 21 días, se obtiene un resultado del 92% de quejas tramitadas en forma oportuna.

7.1. ESTADO DE LAS QUEJAS

De las 38 quejas registradas a diciembre del 2010, se reportaron 3 quejas pendientes de resolución

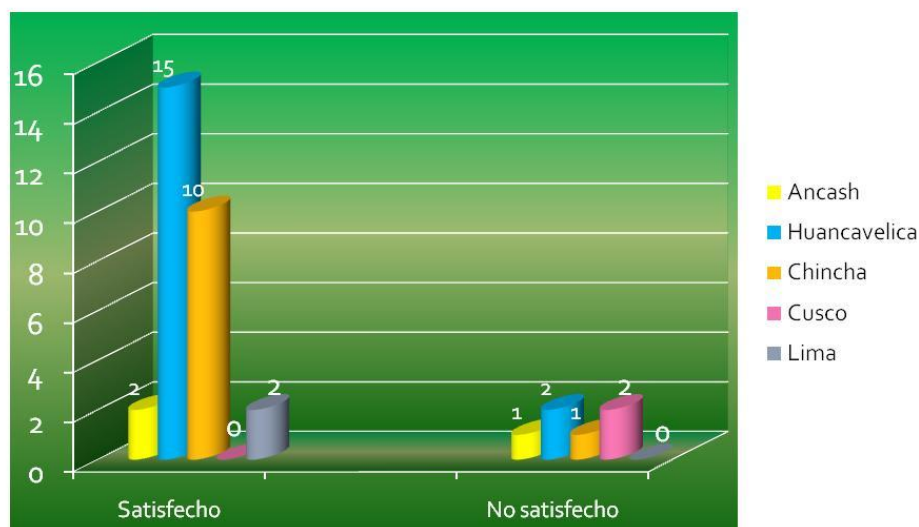
- 1 queja ingresada por Lima en relación a un problema de canal de regadío, presentada a través de un documento, sin posibilidades de hacer el seguimiento por falta de información sobre el contacto.
- 2 en Huancavelica en proceso de averiguación, principalmente porque requería la visita a los involucrados

8. SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA SOLUCIÓN

De las 35 quejas resueltas 29 han manifestado su satisfacción con la resolución del caso (83%) y 6 casos se registran como no satisfechos con la solución.

Recogiendo el informe de regiones se describe que no necesariamente el usuario manifestará su completa satisfacción, debido a que existen demandas a las cuales la organización no puede atender o el procedimiento realizado para solucionar el caso no convence a la persona.

En la medida de las posibilidades se viene incidiendo en brindar soluciones claras y oportunas para que las persona puedan manifestar su satisfacción con la solución.



9. CONCLUSIONES

- A diciembre del 2010 se registra 5 oficinas involucradas en la implementación del sistema de rendición de cuentas: 2 oficinas regionales, 2 oficinas de enlace y la sede central, registrándose un total de 52 mensajes recepcionados por diferentes motivos.
- El mecanismo más utilizado para la retroalimentación o el registro de mensajes, en las oficinas regionales y de enlace, es la ficha de campo. Esta ficha viene siendo adoptada y adaptada por los equipos en cada una de las zonas, constituyéndose en un medio de verificación del sistema. Y para el caso de la sede central los medios más utilizados son la línea gratuita y el correo electrónico.

- c. Con respecto al comportamiento de la variable de género, se registra un ligero incremento de la participación de varones frente a mujeres, a diferencia de otros períodos donde resaltó una participación casi homogénea.
- d. Entre los mensajes más frecuentes como parte de la retroalimentación sigue prevaleciendo las quejas o reclamos que representan el 73% del total de mensajes registrados.
- e. En la ficha de registros del sistema se han priorizado 5 motivos de mensajes: quejas, pedidos, información, sugerencias y felicitaciones/agradecimientos. Sólo en el caso de Huancavelica se registran casos bajo estos 5 motivos y las otras oficinas reportan en su mayoría sólo quejas y peticiones
- f. Entre los motivos más comunes por los cuales se quejan las personas resaltan los procedimientos técnicos, quiere decir relacionados al propio accionar de los equipos de campo, bajo sus respectivas coordinaciones en cada una de las zonas. Por ende la resolución de los mismos demanda la presencia de los equipos para cada caso.
- g. En cuanto a la eficiencia en la oportunidad de respuesta a las quejas, informamos que un 92% de las quejas se tramitan oportunamente. Así mismo cabe destacar que 3 casos de los 38 registrados se encuentran en proceso de averiguación, pues requerían la intervención de los equipos en las zonas.
- h. En cuanto a las manifestaciones de satisfacción del usuario frente a la resolución, el 83% ha manifestado su satisfacción y un 17% no está satisfecho con la solución o la respuesta. Esta categoría fue incorporada a partir de las sugerencias del equipo de dirección y es un procedimiento a través de los cuales los equipos vuelven al diálogo con las personas que plantearon la queja o el reclamo.
- i. Los procesos de sensibilización capacitación y acompañamiento a los equipos de las diferentes oficinas está permitiendo una mejor apropiación del tema de rendición de cuentas y un mejor manejo de herramientas, técnicas e insumos para asegurar una retroalimentación oportuna

10. PROYECCIONES

- a. Consideramos de suma importancia incorporar el informe del comportamiento del sistema de RDC en general, más allá del componente de gestión de quejas y reclamos. En tal sentido, a partir del primer trimestre del 2011 debemos consolidar, remitir y analizar el informe del avance de los 4 componentes.
- b. Uniformización de los instrumentos utilizados para el recojo de información: ficha de campo y ficha de registro Excel. La finalidad es facilitar el recojo, el ingreso y el procesamiento de la información.
- c. Se recomienda a todos los equipos involucrados en mejorar la información relacionada a todos los procesos que se dan en el marco de los proyectos. Es importante la atención clara y oportuna a los casos de quejas o reclamos registrados. Muchas de las quejas vuelven a reiterarse por falta de atención, por lo tanto el ingreso de información a nivel local debe servir para movilizar en primera instancia a los equipos locales.
- d. A partir de las experiencias y lecciones de los pilotos desarrollados en Ancash y Huancavelica, se viene acompañando gradualmente en la instalación de los procedimientos para la rendición de cuentas en oficinas de enlace y oficinas regionales. En ese sentido las oficinas regionales de Cajamarca y Ayacucho tienen el claro compromiso de ingresar sus reportes el primer trimestre del año 2011.

- e. Acompañamiento en la promoción de espacios públicos para socializar la experiencia en rendición de cuentas, así como para transparentar y visibilizar elementos claves en la ejecución de los proyectos por oficina. Estos procedimientos están permitiendo el acercamiento a diversos actores, está induciendo a procesos de reflexión al interior de los equipos y activando canales de comunicación de parte de la población y los actores.
 - f. Se proyecta contar con un kit de materiales informativos básicos para difundir la importancia, el concepto y los mecanismos del sistema de rendición de cuentas al interior de la organización.
- 