

Sistemas de atención de reclamos ciudadanos para la  
provisión de servicios públicos y comunicación entre gobierno  
y sociedad

**Este webinar iniciará a las 10:00 AM Tiempo Este**

Utilice el siguiente enlace para verificar el horario local en su país  
<http://www.worldtimeserver.com/>

Los micrófonos estarán en silencio hasta las 10:00 AM





## Serie de Webinars de la Alianza para el Gobierno Abierto

Sistemas de atención de reclamos ciudadanos para la provisión de servicios públicos y comunicación entre gobierno y sociedad

Jueves 4 de Diciembre de 2014  
10:00-11:00 AM EST



Jose Eduardo Romao

Fernando Basch

# SISTEMAS DE RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y RESPUESTA A PRESENTACIONES CIUDADANAS

## Estudio comparado

Fernando Basch

[fbasch@glatam.com.ar](mailto:fbasch@glatam.com.ar)

WEBINAR

“Sistemas de atención de reclamos ciudadanos para la  
provisión de servicios públicos y comunicación entre  
gobierno y sociedad”

Jueves 4 de diciembre, 2014

## Objetivo del estudio

- Identificar buenas prácticas y debilidades en materia de recepción y tramitación de denuncias
- Insumo para la elaboración de Manual Interno de la Ouvidoria-Geral da União de Brasil

## Agencias analizadas

- **Defensorías del Pueblo**
  - Argentina ([www.dpn.gob.ar/](http://www.dpn.gob.ar/))
  - Colombiana ([www.defensoria.gov.co/](http://www.defensoria.gov.co/))
  - Española ([www.defensordelpueblo.es/](http://www.defensordelpueblo.es/))
  - Unión Europea ([www.ombudsman.europa.eu/](http://www.ombudsman.europa.eu/))
  - Peruana ([www.defensoria.gob.pe/](http://www.defensoria.gob.pe/))
  - Británica ([www.ombudsman.org.uk/](http://www.ombudsman.org.uk/))
- **Entidades garantes del derecho de acceso a la información**
  - Consejo para la Transparencia de Chile ([www.consejotransparencia.cl/](http://www.consejotransparencia.cl/))
  - Instituto Federal de Acceso a la Información de México ([www.inicio.ifai.org.mx](http://www.inicio.ifai.org.mx))

## ¿Qué tipos de presentaciones reciben?

1. Quejas por violación de derechos, deficiencias en la provisión de servicios o incumplimientos de marcos regulatorios
2. Solicitudes de asesoramiento/orientación
3. Sugerencias de fiscalización
4. Solicitudes de información o reclamos por denegación de acceso a información

# ¿Qué fines persiguen las presentaciones?

1. Involucramiento de autoridad autónoma para que:
  - Verifique violación de derechos o deficiencias de la administración
  - Acompañe, promueva o revigore quejas ciudadanas
  - Intermedie con otras agencias para que se tomen medidas de prevención o remediación
  - Recomiende reformas en políticas o prácticas y reparaciones
2. Orientación acerca del ejercicio de derechos: dónde y bajo qué condiciones formular presentaciones
3. Promoción de fiscalización /investigación que pueda dar lugar a procedimientos de atribución de responsabilidad administrativa/ penal
4. Lograr acceso a la información pública

# Canales de recepción de presentaciones

- **Tradicionales**
  - Presencial
  - Teléfono –llamada de bajo costo o gratuita-
  - Fax
  - Correo postal
- **Nuevas tecnologías**
  - Correo electrónico
  - Plataforma Web
  - Chat
  - Redes sociales



# Buenas prácticas de recepción de presentaciones

## VIRTUALES – ENFOQUE REACTIVO

1. Plataformas web visibles, sencillas y eficaces
2. Chats
3. Redes sociales

## ESTRATEGIAS DE PROXIMIDAD Y ACERCAMIENTO – ENFOQUE ACTIVO

4. Viajes itinerantes
5. Visitas a zonas vulnerables
6. Stands en sitios de circulación masiva

# MEXICO



## SISTEMA INFOMEX Gobierno Federal

Inicio	Datos Abiertos
--------	----------------

Consulta pública de solicitudes

Gráfica de tipo de respuestas a solicitudes

Gráfica de respuestas por Dependencia o Entidad

Guía de Uso

Costos de Reproducción

Preguntas frecuentes sobre el acceso a la

**Ingresa aquí tu solicitud.** A través del SISTEMA INFOMEX Gobierno Federal podrás solicitar Gobierno Federal.

### SISTEMA



¿Aún NO tienes nombre de

Si ya te registraste anteriormente ingresa al sistema con tu n

Nombre de usuario:

Contraseña:



## CONTRALORÍA Y CIUDADANO

Fortaleciendo la participación ciudadana en la fiscalización



La Contraloría General de la República le da la bienvenida a este sitio, cuya finalidad es generar una comunicación efectiva entre esta Entidad de Control y los ciudadanos, haciéndoles partícipes de la labor fiscalizadora de nuestra Institución.

Sus inquietudes: [ayudaciudadano@contraloria.cl](mailto:ayudaciudadano@contraloria.cl)



### SUGERENCIA DE FISCALIZACIÓN

A través de esta vía, usted puede proponer a la Contraloría la realización de una auditoría que considere relevante sobre alguna entidad pública, la que será evaluada de acuerdo a sus fundamentos.

Ver video explicativo



### DENUNCIA EN LÍNEA

Este espacio le permitirá realizar denuncias referidas a hechos que podrían ameritar una investigación por parte de la Contraloría en reparticiones sujetas a su fiscalización.

Ver video explicativo



### ESTADO DE TRÁMITE

En esta sección usted puede consultar el estado de trámite de su denuncia o sugerencia.

# CHILE

Atención en Línea - Google Chrome

<https://puma.defensoria.gob.pe/chat3/livehelp.php?page=livehelp.php&departm>

**Defensoría del Pueblo** *On-Line* Powered By

comisionada2: Buenos Dias.

- Consulta Es un campo requerido

Nombre\*

Consulta\*

Preguntar

Chat- Perú



## Acciones itinerantes - Perú



Menú | 5K | Contáctenos | Intranet | Correo Web

Buscar :

# Defensoría del Pueblo

Órgano constitucional autónomo del Estado Peruano

Portal de Transparencia

Inicio TUPA Transparencia Directorio Convocatorias de Personal Quechua Resoluciones



### Acciones itinerantes


La Defensoría del Pueblo no se limita a atender a los ciudadanos en sus oficinas, sino que insiste en la necesidad de extender sus servicios y llegar a los lugares más alejados del país. Solo en el 2011 se llevaron a cabo 454 acciones itinerantes, destinadas en su totalidad a las ciudades, poblados y comunidades en las provincias y distritos que exhibían los índices más altos de pobreza y extrema pobreza.

En cada visita, los comisionados conversan con la población, le explican sus derechos y supervisan el funcionamiento de instituciones públicas locales, como la escuela, la posta médica, el municipio y la comisaría.

En promedio, estas acciones se desarrollan en el lapso de tres a cinco días, pero en zonas muy alejadas o de difícil acceso los comisionados y comisionadas permanecen un tiempo mayor.

De acuerdo a los datos del 2011, estas visitas permitieron atender más de 12 500 consultas y recoger más de 2 800 quejas, lo cual supuso retornar a estas comunidades en los plazos previstos para informar a los ciudadanos sobre el resultado de sus casos y verificar si las dificultades que se encontraron fueron resueltas.



**Informe Anual de la Estrategia  
de Acción Itinerante Defensorial  
2011** 

**En Síntesis:**



**Instancias de la Defensoría** [ver más](#)  
Oficinas Defensoriales [ver más](#)



# Jornadas de atención descentralizada - Colombia



**ESPECIALES**

Inicio Defensoría Inicio Especiales



La comisión de la Defensoría, encabezada por el director del SAT, Jorge Calero, recorre las calles de Torogomá con doña Jacinta

Foto: Julio Cesar Granados

El pueblo fantasma del Litoral del San Juan



## Stand en punto de circulación masiva - Argentina

### “Defensoría móvil”



*Defensoría Móvil en Estación Once.(Sept. 2013)*

La Defensoría del Pueblo de la Nación monta stands con personal técnico en distintos puntos de circulación masiva de personas (ej. estaciones de tren) con el objetivo de recibir quejas, brindar información sobre su misión y funciones, e incluso evacuar consultas y orientar a la población en casos en los cuales el problema planteado no forma de las competencias de la DPN.<sup>76</sup>

Fuente: ACIJ (2013)

## Debilidades en la recepción de las presentaciones

1. Formas de intermediación entre ciudadanía y la agencia (por ej. presentaciones ante Ombudsman UK vía miembros del Parlamento)
2. Exigencias formales que atentan contra la eficacia de los canales informáticos (por ej., exigencia de escrito firmado para tramitar presentaciones vía plataforma web – Defensorías de España y Argentina)
3. Poca visibilidad, difusión y claridad de canales

## Buenas prácticas en la evaluación de la admisibilidad

1. Clasificación del tipo de presentación por la propia oficina de recepción de presentaciones (Defensoría de Perú).
2. Orientación / reconducción / derivación en lugar de rechazo de presentaciones formalmente inadmisibles (Defensorías de Colombia, Argentina).
3. Subsanación de deficiencias y en caso imposible renovación del plazo al solicitante (IFAI - México)



## Debilidades en la evaluación de la admisibilidad

1. Dar por caída la presentación por la omisión del reclamante de responder requerimientos en cierto período de tiempo.
2. Plazos de caducidad establecidos desde ocurrencia del hecho vs. desde que se lo haya conocido.
3. Agotamiento de recursos ante órgano objeto de la queja (recomendar hacer el intento –Argentina, Perú, Colombia- vs. solicitar copia de respuesta por escrito –Reino Unido-)

## Buenas Prácticas de tramitación interna

1. Centralizar recepción en oficina especializada (Defensorías Colombia, Perú, Argentina)
2. Sistemas informáticos de registro y gestión de presentaciones
  - Ordenar procesos y enviar alertas (Defensoría de Perú)
  - Activación de protocolos para asignación de casos (Contraloría General de Chile)
3. División del trámite en etapas: recepción y análisis preliminar; gestión y solución
4. División del trabajo en áreas por especialización temática
5. Reparto de trámites en consideración de “llegada” a autoridades requeridas (Defensorías de Colombia, Perú)
6. Unificación de presentaciones en trámites colectivos (Defensorías de Colombia, Perú, Argentina, España)
7. Reglamentación interna de plazos inferiores a máximos legales (Defensoría de Argentina)
8. Sistema de comités y unidades de enlace para seguimiento de solicitudes de información (IFAI – México)

# Estrategias para hacer cumplir requerimientos y/modificar comportamientos lesivos

A. Sobre la base de la información recolectada, formulación de observaciones, sugerencias o recomendaciones.

1. Por afectaciones particulares (aplicables a la situación de una persona o grupo identificado de personas)
2. Por afectaciones colectivas (aplicables a masa de afectados por fuente homogénea)

B. A falta de poderes coercitivos:

1. Búsqueda de “soluciones amistosas” o estrategias de persuasión
2. Comentarios críticos (función educativo-preventiva)
3. Información de incumplimiento a máxima autoridad del área de gobierno de que se trate
4. Estrategias de *naming and shaming*, *blacklisting*
5. Presión a través de medios de comunicación
6. Legitimación procesal para accionar judicialmente

¡Muchas gracias!

Comentarios o preguntas bienvenidas

a:

[fbasch@glatam.com.ar](mailto:fbasch@glatam.com.ar)

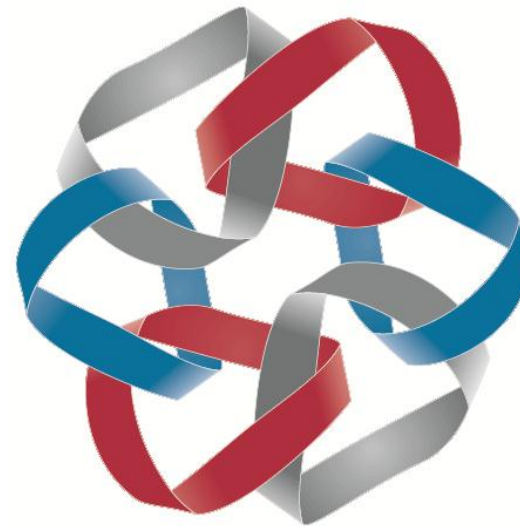




# Sistema Federal de Ouvidorias

*Entre control, gestión y participación*

**José Eduardo Romão**  
Ouvidor General de la Unión  
Contraloría General de la Unión





## La maldición de Pier della Vigna

Se sabe que en 1249 fue arrestado en Cremona acusado de alta traición. Al parecer, injustamente. Se habría suicidado.

Dante ubica a Pier della Vigna en el canto XIII del Infierno de su Divina Comedia entre los suicidas, pero lo considera inocente de la acusación de alta traición.



El bosque de las auto-Asesinos: Las Arpías y los suicidios , c. 1824-7. William Blake, Tate . 372 × 527 mm.





## “sistema” zero punto zero

Para manejar los peores sentimientos y la relación costo-perjuicio hemos generado sistemas de protección del denunciante (de buena fe) que incrementan el secreto y la opacidad

La respuesta glomar “ni lo aceptes ni lo niegues” ("neither confirm nor deny" )

Ley del 7 de Noviembre de 1831 – Declaraba libres a los esclavos recién llegados a partir de esta fecha

*Art. 8º O Commandante, mestre, e contramestre, que trouxerem as pessoas mencionadas no artigo antecedente, incorrerão na multa de cem mil réis por cada uma pessoa, e farão as despesas de sua reexportação. O denunciante receberá da Fazenda Publica a quantia de trinta mil réis por pessoa.*

*The Racketeer* (El mafioso, el estafador..., 2012) escrito por John Grisham







## Nuestro sistema actual (1.0)

Distintas peticiones: sugerencias, elogios, solicitudes de servicios, quejas, denuncias y solicitudes de información – cualificación de las expectativas y pretensiones

Especialización del manejo de las denuncias – focalización de los órganos de control

Respuestas que ofrecen de modo proactivo información relacionada y esclarecen los procesos (flujos y plazos) de toma de decisiones – oportunidad de participación ciudadana

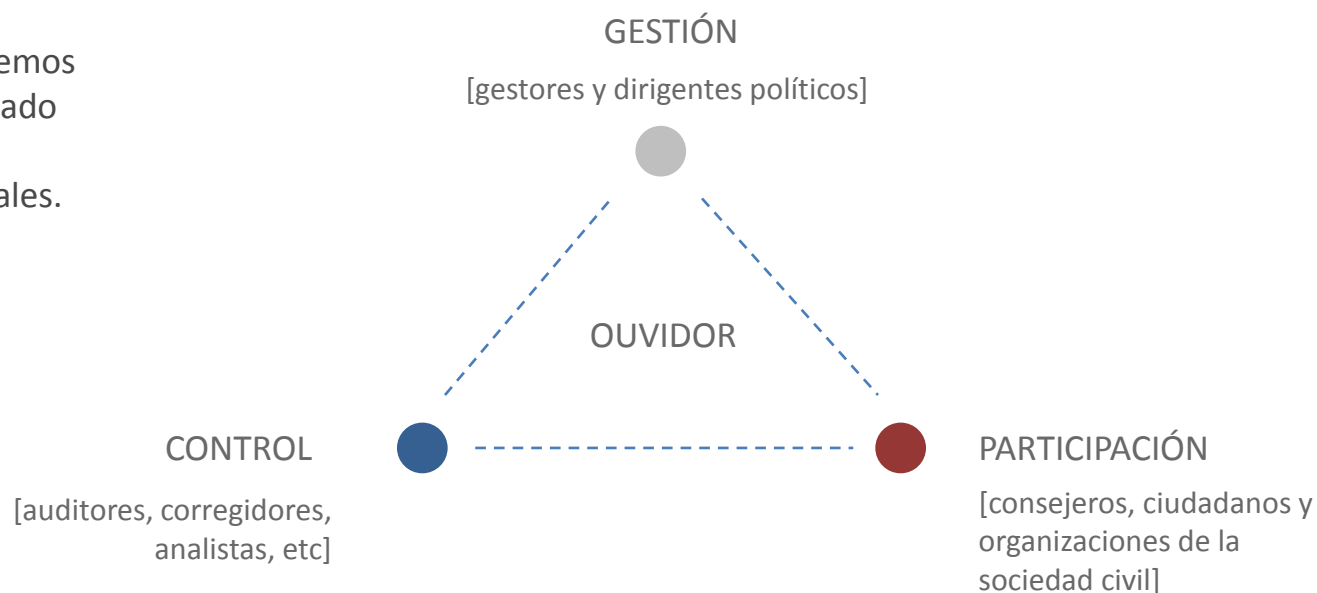
Peticiones colectivas – promoción de la cohesión social (en construcción)





## La determinación del *plan* de las Ouvidorias Públicas

En la geometría, aprendemos  
que un plan es determinado  
por tres puntos no  
coincidentes y no colineales.





## ¿Qué es una Ouvidoria Pública Federal?

Las *ouvidorias* públicas son unidades de control y participación social, responsables del trámite de reclamos, solicitudes, denuncias, quejas, sugerencias y elogios relativos a las políticas y a los servicios públicos, prestados bajo cualquier forma o régimen, con el objetivo de mejorar la gestión pública (art. 2º, V, Decreto 8.243/14).

El término *Ouvidoria* deriva del verbo portugués *ouvir* (oír), y, su utilización en la Administración Pública Brasileña remonta al periodo colonial, cuando se encargó a un funcionario del reino de actuar como los “*ojos y oídos del Rey*” en la colonia de Brasil. Desde entonces, ese término ha pasado por un proceso de redefinición que culminó con la creación, en la década de 1980, de las primeras *ouvidorias* modernas brasileñas, inspiradas en el modelo del *Ombudsman* europeo.





## Acciones desarrolladas en el plan de las Ouvidorias en el ámbito del Sistema de Ouvidorias

- Elaboración del **Plan de Trabajo**: definición de objetivos, acciones y proyectos, de metas y de resultados;
- Recepción **de reclamos, solicitudes, denuncias, sugerencias y elogios** relacionados a las políticas y a los servicios públicos;
- Realización de **mediación** junto a las demás unidades y áreas para la efectiva conclusión de las peticiones presentadas;
- Promoción de **métodos participativos**, en especial para la resolución de problemas de repercusión general y para la elaboración de reglamentos (transparencia en la toma de decisión)





## Acciones desarrolladas en el plan de las Ouvidorias en el ámbito del Sistema de Ouvidorias

- Trámite y envío a los órganos o sectores competentes de las **peticiones** con la finalidad de que tengan, en treinta días, respuesta conclusiva (o, al menos, respuesta intermediaria de acuerdo a los plazos y procedimientos establecidos para atención a la demanda);
- Apoyo a la **evaluación de las políticas y de los servicios públicos** a partir de la información obtenida con el análisis de las peticiones y, de manera proactiva, tomando en cuenta a la sociedad por medio de encuestas de satisfacción, del levantamiento de expectativas y necesidades, entre otros instrumentos de control y participación social;





## Acciones desarrolladas en el plan de las Ouvidorias en el ámbito del Sistema de Ouvidorias

- **Evaluación periódica** de la realización de los compromisos y estándares de calidad de atención al público establecidos en la Carta de Servicios al Ciudadano; y
- Elaboración de un **informe periódico** sobre las actividades realizadas destinado al dirigente máximo y al Consejo de la institución.

Además de las acciones relativas a las competencias que pueden ser desarrolladas:

- Trámite de las solicitudes y de los recursos de la **Ley nº 12.527/11**;
- Trámite de las demandas relacionadas a la **Ley nº 13.019/14**.





## La Ouvidoria General de la Unión : La historia reciente de la OGU

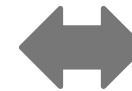
---

Integrante de la estructura del órgano de control interno del Poder Ejecutivo Federal, la OGU actúa de manera integral con las áreas de Corrección, Auditoría, Transparencia y Combate a la Corrupción al construir **puentes** entre la sociedad civil y estas áreas, y ampliando el espacio de control y de la participación social en ciclo de gestión.

### CONTRALORIA GENERAL DE LA UNIÓN

---

TRANSPARENCIA,  
CONTROL Y  
PARTICIPACIÓN  
SOCIAL



AUDITORÍA,  
MONITOREO,  
CORRECCIÓN Y  
APOYO A LA  
GESTIÓN

---

OUVIDORIA  
GENERAL DE LA  
UNIÓN

CORREGIDORÍA  
GENERAL DE LA  
UNIÓN

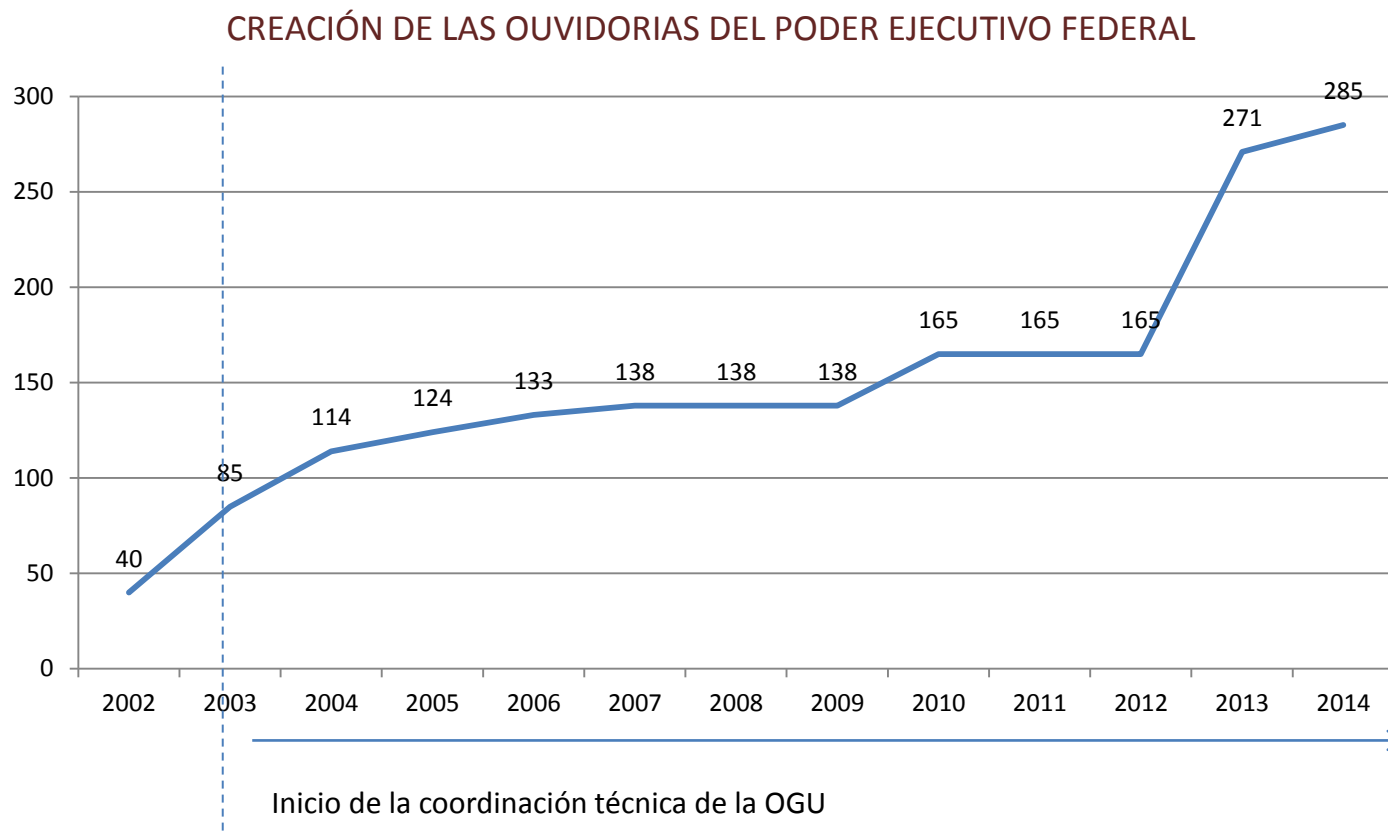
SECRETARÍA DE  
TRANSPARENCIA Y  
PREVENCIÓN A LA  
CORRUPCIÓN -  
STPC

SECRETARÍA  
FEDERAL DE  
CONTROL  
INTERNO - SFC





## La Ouvidoria General de la Unión: La historia reciente de la OGU





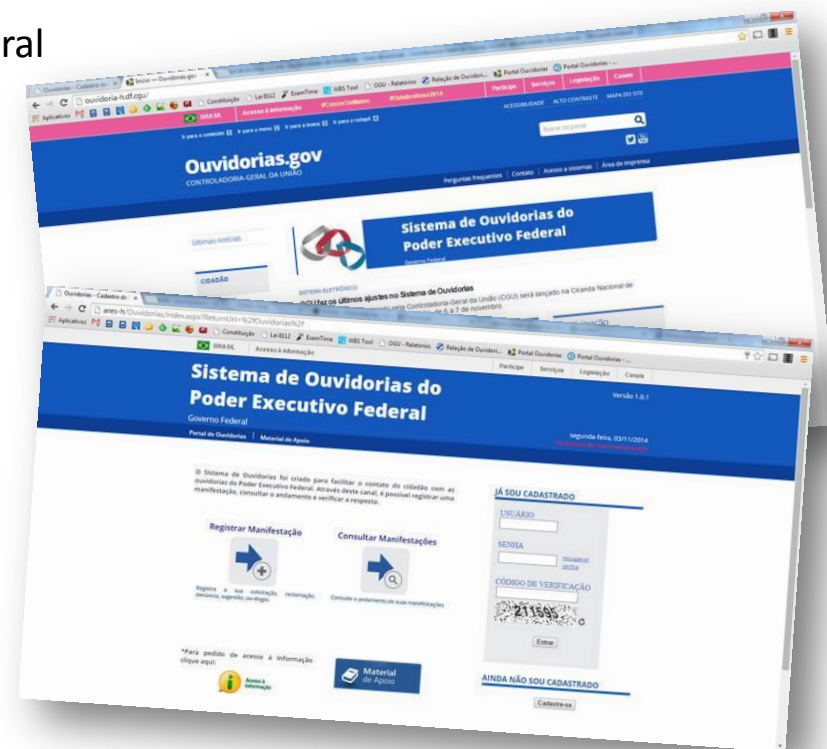


## La Ouvidoria General de la Unión: La historia reciente de la OGU

### GRANDES PROYECTOS ESTRUCTURALES

#### Integración de las Ouvidorias del Poder Ejecutivo Federal

- Construcción y operacionalización del **Sistema de Ouvidorias del Poder Ejecutivo Federal**;
- Construcción y operacionalización del portal **OUVIDORIAS.GOV.BR** (lanzamiento del sitio web 08/12/14);
- Construcción y operacionalización del **Banco de Denuncias de la CGU**.





## La Ouvidoria General de la Unión: La historia reciente de la OGU

---

### GRANDES PROYECTOS ESTRUCTURALES

#### Normar las actividades de ouvidoria

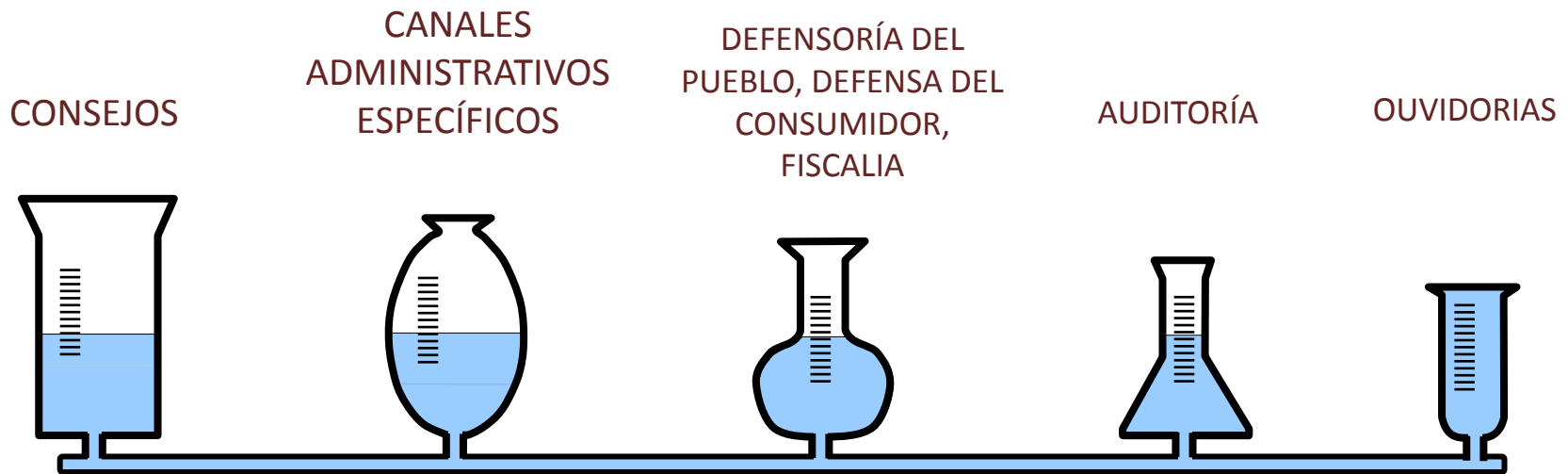
- Edición de la **Instrucción Normativa OGU/CRG 01/2014**, sobre Protección al Denunciante;
- Edición de la **Instrucción Normativa OGU 01/2014**, sobre Procedimientos de Trámite de Peticiones a la Ouvidoria.





## La Ouvidoria General de la Unión: La historia reciente de la OGU

---



Sobre el “plan constitucional” de actuación de las ouvidorias públicas  
- para atender a las necesidades/expectativas de la población –  
se estructura un sistema de “vasos comunicantes” para la garantía de derechos.



# Hacia el sistema 2.0 - abierto y participativo

Avances del sistema 1.0

Retos de la política de protección al denunciante

Interacción entre ciudadanos y Gobierno

Datos abiertos y espacios colaborativos

Inclusión de las personas más vulnerables

Evaluación participativa de la efectividad de los servicios





**¡MUCHAS GRACIAS!**

**José Eduardo Elias Romão**  
**Ouvidor General de la Unión**

[jose.romao@cgu.gov.br](mailto:jose.romao@cgu.gov.br)

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul  
Quadra 01, Bloco A, 9º andar sala 908  
Edifício Darcy Ribeiro  
CEP 70070-905 - Brasília-DF  
Fone: (+55 61) 2020 7259

