**Webinars de AGA| |** **Sistemas de Reclamos Ciudadanos| Transcripción del Chat Público| 4 de Diciembre de 2014|10:00-11:00 AM EST**

**PREGUNTAS A FERNANDO BASCH**

Ana Miguelina Jiménez Mesa: Cuál mecanismo utilizan luego de recibidas las presentaciones de reclamos ciudadanos a las instituciones directas de la solución de las mismas?

Generalmente, una vez recibidos los reclamos de la ciudadanía reciben un número de identificación que le es informado al peticionario para que pueda hacer un seguimiento de su trámite.

Los reclamos pueden ser analizados de diferentes maneras. Algunas veces pueden ser satisfechos directamente por el organismo receptor (por ejemplo si la presentación se hizo al fin de recibir alguna forma de asesoramiento o información). En los casos en los cuales se identificó alguna actividad o acción estatal que deba ser modificada o reparada, usualmente se envía un informe o nota al órgano responsable a fin de que responda el requerimiento en un cierto período de tiempo. Si el órgano responde, dicha respuesta suele ser remitida al peticionario a fin de que señale si si reclamo ha sido satisfecho o no. En caso de falta de respuesta o de respuesta incompleta o insatisfactoria, los requerimientos pueden reiterarse, y los plazos establecidos para su respuesta pueden restringirse. Ante la falta de respuesta o solución corresponde optar por las estrategias que, en ausencia de autoridad jerárquica sobre el órgano responsable o de poder coercitivo, pueden emplearse para influir sobre sus acciones (por ejemplo elevar informes a autoridades jerárquicas del órgano o funcionario involucrado, , dar a publicidad el incumplimiento y llevar adelante campañas en los medios, etc.).

Cristian Mesa: ¿es necesario hablar de políticas o estrategias en el uso de redes sociales para promover la participación ciudadana? - a quien le corresponde promover estas políticas

Las redes sociales son la vía a través de la cual las personas incrementalmente manifiestan sus inquietudes y buscan ayuda. También sirven para que los organismos públicos difundan su trabajo y lleven adelante políticas de concientización, entre muchas otras. Me parece que deberían pensarse estrategias para canalizar de mejor manera el uso de las redes para favorecer, no meramente mayor participación, sino fundamentalmente una mejor respuesta por parte de las agencias públicas. Es un desafío enorme porque exige muchos recursos, tanto técnicos como humanos (y, en la medida en que se prioricen los intercambios vía redes sociales, mayor será la exigencia de reducir la brecha digital y dar acceso universal a estas vías). Tratándose las defensorías del pueblo de agencias específicamente pensadas para canalizar los reclamos ciudadanos e intermediar –defender sus posiciones- ante otras oficinas estatales, y tomando en cuenta que las personas espontáneamente hacen sus quejas vía redes sociales, pienso que las defensorías mejorarían mucho su performance si buscaran maneras de canalizar dichos reclamos (captarlos, analizarlos y categorizarlos para poder comprender por dónde pasan los principales problemas y buscar darles respuesta) a través de políticas específicas.

Tiago Peixoto: El estudio presentado esta publicado?

Estará publicado y será de acceso público seguramente en enero o febrero de 2015. Nos ocuparemos de darle difusión y de que llegue a todos/as ustedes.

Cristian Mesa: Se tiene presente que en temas de participación se suele trabajar en generar la oferta de espacios de participación. ¿ Cómo incentivar la demanda? . Cuál es el rol de las defensorías en ese punto.

Me parece que lo esencial aquí es que las defensorías no se limiten a la adopción de un rol pasivo en la recepción de reclamos o sugerencias y salgan activamente a detectar cuáles son las problemáticas que afectan a la sociedad, y particularmente a sus sectores más vulnerables y con menos acceso a los servicios estatales (y de la propia defensoría). Los ejemplos mencionados en la presentación del trabajo que llevan adelante en ese sentido las defensorías de Perú y de Colombia (jornadas de atención descentralizada, jornadas itinerantes, etc.) ilustran mi respuesta. Por otro lado, el mejor modo de incentivar la participación es respondiendo ágil y eficazmente las presentaciones que se reciben; dando respuesta, aún cuando no resulte satisfactoria; mostrar que el llamado o presentación fue estudiado y que se pusieron en marcha procesos para dar respuesta. El feedback es fundamental.

Carolina Cornejo: Quisiera preguntarle a Fernando cómo cree que puede articularse el trabajo de las distintas agencias nacionales de protección de derechos, órganos garantes de transparencia, etc. (en lo relativo a temas de interés colectivo), sin por ello generar más mediaciones entre ciudadanos y gobierno.

Cuanto más dispersas o atomizadas estén las funciones de protección de derechos, mayor es la necesidad de coordinación. Cuanto más concentradas estén dichas funciones, mayor será la demanda de eficacia, por un lado, y de rendición de cuentas por el otro. La articulación puede darse de muchas formas, lo importante es el establecimiento de criterios claros de asignación de responsabilidades, y –a más de campañas de difusión bien dirigidas- que todas las agencias involucradas se ocupen de facilitar a la ciudadanía la concurrencia a la agencias con competencia específica o que tenga bajo su órbita el tema de su interés (evitar la circulación fútil por distintas agencias, que sólo genera frustración y desincentiva la participación). Los portales web compartidos por distintas agencias pueden funcionar eficazmente como mecanismos de coordinación (por ej. el Portal Anticorrupción y el Portal de Transparencia en Chile; o el sistema INFOMEX). También, en su caso, los sistemas de registro y/o digitalización de casos, que pueden permitir acceso a distintas agencias con competencias concurrentes.

Karla portillo: cuanto es el tiempo estimado para poner en marcha un sistema de reclamos

Es muy difícil responder esta pregunta. Esto dependerá del tipo de sistema que se piensa instalar, de las capacidades existentes en la/s agencia/s en cuestión y de, en su caso, aquellas que se puedan buscar en el mercado (outsourcing).

Pablo Ramírez: Que ejemplos de legislación puede mencionar referente a quejas y sugerencias en ámbitos municipales?

Mi conocimiento a nivel municipal se limita a la Argentina. Distintos municipios han implementado legislación en la materia, por ejemplo el de Morón, que cuenta tanto con un defensor del pueblo como de una oficina anticorrupción (<http://www.hcdmoron.gov.ar/part_comp_part/defensor2013/defensordelpueblo.html>) y funcionan adecuadamente. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires –si bien no es técnicamente un municipio- también se destaca por los mecanismos de participación que ha desarrollado. Por ejemplo, la Defensoría del Pueblo de esta ciudad implementó una aplicación para los teléfonos celulares para la presentación de reclamos.

Noelia Mainieri : ¿se considera oportuno abrir un espacio en las redes sociales exclusivamente para que las personas expongan las quejas?

En principio me parece conveniente. Por supuesto, habría que evaluar cómo sería su administración. La Defensoría del Pueblo de Colombia cuenta con una página en Facebook donde la gente puede escribir sus comentarios (quejas, consultas, felicitaciones) en su ‘muro’, y en muchos casos recibir respuesta, o al menos asesoramiento acerca de cómo dirigir su reclamo. El riesgo es habilitar un canal que, por exceso de comunicaciones y falta de recursos para atenderlas, termine resultando ineficaz. Si no se podrá dar abasto a todas las consultas sería preferente no habilitarlo. Todo canal que se habilita debe poder ser atendido de forma eficaz.