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

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes, buenos días, el webinar de AGA de hoy es sobre Sistemas de atención de reclamos ciudadanos para la provisión de servicios públicos y comunicación entre gobierno y sociedad

Elsa Peraldi -WB: Los expositores de hoy son:

Elsa Peraldi -WB: José Eduardo Romão es "Ouvidor Geral da União" de la Contraloría General de la República de Brasil. Fue director del Departamento de Justicia y Clasificación del Ministerio de Justicia y el Departamento de Desarrollo Sostenible de la Secretaría de Asuntos Estratégicos de la Presidencia. Ha publicado trabajos académicos, entre los que destacan los libros en coautoría: Estudos de direito público y Educando para os Direitos Humanos; y Justiça Procedimental: a prática da mediação na teoria de Jürgen Habermas.

Elsa Peraldi -WB: Fernando Basch, socio de Governance Latam. Fue asesor en la Cámara de Diputados de la Nación de la República Argentina, Director del Programa de Justicia de la Asociación por los Derechos Civiles (ADC) y Secretario del Programa para la Aplicación de Tratados sobre Derechos Humanos de la Defensoría General de la Nación de la República Argentina.

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes: Los invitamos a que se presenten con su nombre completo, organización y país.

Roberto Gossi: Roberto Gossi, Red Uruguaya de Ciudades Sustentables

Danilo Enrique: Danilo Enrique Cano López, Aguas de Manizales S.A E.S.P, Colombia

Ángela Cesetti: Buenos días a todos. Mi nombre es Ángela Cesetti, trabajo en la Universidad Nacional del Sur en Argentina

Ali Silva: Ali Silva Administración Nacional de Correos

Alicia Frusso: Buenos días, mi nombre es Alicia Frusso. Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. Jefatura de Gabin6ete de Ministros. Argentina.

Celia Urbieta Peña: Buenos Días, mi nombre es Celia Urbieta del Área de Desarrollo Institucional y Cooperación Externa de la Honorable Cámara de Senadores de Paraguay, Saludos!!

Ali Silva: Ali Silva Administración Nacional de Correos República Oriental del Uruguay

Rodrigo Pizarro: Buenos días , mi nombre es Rodrigo Pizarro, trabajo en el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. Jefatura de Gabinete de Ministros. Argentina.

María Eugenia Riveiro 2: Hola. Mi nombre es María Eugenia Riveiro. Soy la Directora de Calidad perteneciente a la Oficina Nacional de Innovación de la Jefatura de Gabinete de Ministros de Argentina.

María Liz Sosa: Hola, mi nombre es María Liz Sosa, Desarrollo Institucional del Congreso de Paraguay

Gabriela Cantero Melgarejo: Buenos días! Gabriela Cantero Atención a la Ciudadanía de la Cámara de Senadores de Paraguay

Nadia Soledad Ramírez Portillo: Buen día! Soy Nadia Ramírez, de Paraguay. Estoy en Atención a la Ciudadanía de la Cámara de Senadores

Klaus Pistilli: Hola, estamos 16 personas desde la SENATICS...

Noelia Mainieri : Noelia Mainieri, Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Costa Rica

María Eugenia Riveiro 2: Una pregunta. A qué hora está previsto que comience?

Ramiro Corletti: Buenos días! Ramiro Corletti, Atención a Ciudadanos, Buenos Aires, Argentina

Manuel Pujols: Buenos días. De la Superintendencia de Valores de Republica Dominicana.

Oriana Oviedo: Buenos días Oriana Oviedo Ministerio de Relaciones Exteriores Colombia. Dirección de asuntos migratorios y consulares.

Junior Rosa: Buenos Días a todos, desde Rep. Dominicana

Benjamín Santa María: Oficina BID Guatemala

Juana Manzueta: Buenos días! Juana Manzueta, República Dominicana, de la Dirección de Atención Ciudadana, Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)

Jesús María Guzmán González: Buenos días a todos

Marcos Mendiburu: Hola, Mi nombre es Marcos Mendiburu del Banco Mundial en Washington DC.

Marcos Mendiburu: María Eugenia, Este webinario iniciara a las 10:00AM de Washington DC o Eastern Standard Time (EST), es decir a las 12:00hs de Buenos Aires. Para chequear los horarios locales en sus respectivos países sugiero que utilicen el siguiente sitio web http://www.worldtimeserver.com/meeting-planner.aspx

María Eugenia Riveiro 2: Muchas gracias

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes este webinar dará inicio en 50 minutos

Marcos Mendiburu: En caso que conozcan iniciativas interesantes de atención de reclamos ciudadanos a la administración publica y estén disponible en línea, por favor, envíen el enlace / weblink de dichos materiales o iniciativas a través de este chat público. En caso de ser archivos no disponibles online, entonces nos pueden contactar a Elsa o a mí, apoyando su mouse sobre el nombre nuestro en la lista de Presenter o Participante respectivamente y se abrirá un chat privado solo entre Uds. y nosotros y así vemos de coordinar para que nos hagan llegar los materiales luego del webinario y los compartimos en los próximos días con la versión grabada de la sesión

Junior Rosa: Fernando no se escucha

Elsa Peraldi -WB: Gracias Junior

Elsa Peraldi -WB: lo solucionaremos

Marcos Mendiburu: Estimados participantes, Les aclaramos que la prueba es solo con los expositores que tendrán acceso a la micrófono así que no es necesario que Uds. respondan si escuchan porque estamos comunicándonos directamente con Fernando

DANYELIZ VILORIO: muy buenos días a todos, placer saludarles desde la Republica Dominicana

María Eugenia Riveiro: ahora si

Juana Manzueta: si, ahora si

Junior Rosa: hola Fernando

DANYELIZ VILORIO: si Fernando, podemos escucharte.

Manuel Pujols: No se escucha.

Marcos Mendiburu: Manuel, Solo para aclarar que solo fue una prueba técnica de sonido y que el sonido estará desactivado hasta el inicio del webinario

Manuel Pujols: Gracias.

Juana Manzueta: si, se escucha bien

Danilo Enrique: Buenos días, desde Colombia, confirmo que se escucha bien

Marcos Mendiburu: Si, Fernando, se escucha perfecto

Noelia Mainieri : Si, se escucha bien.

Fernando Basch: Muchas gracias

Norma Torres: Saludos a todos y todas desde El Salvador de la Secretaria de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia

Norma Torres: Escucho pero con interferencia

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes: si tienen algún problema de audio, les sugerimos verificar el nivel del volumen, así como que sus bocinas estén conectadas.

Marcos Mendiburu: Deseamos reiterar que solo fue una prueba técnica de sonido y que el sonido estará desactivado hasta el inicio del webinario a las 10:00AM de Washington DC así que el micrófono continuara apagado hasta realizar la otra prueba técnica con José Eduardo Romao

Norma Torres: Quiero comentarle que a partir del lunes 8 de diciembre estaremos en varios eventos celebrando ya por quinto año consecutivo la semana de la transparencia

Marcos Mendiburu: Hola José Eduardo

Norma Torres: ya escuchamos perfecto

Norma Torres: gracias

Liliana Nolasco: se escucha muy bien, muchas gracias

Troadio De los Santos: Ahora se escucha bien

Claudia Carvalho: .

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes daremos inicio en 15 minutos

Juan Uriel Llanos Arteaga: Buenos días, para saludarlos desde Cusco Perú. Comunicación de prueba correcta.

Elsa Peraldi -WB: gracias!

Elsa Peraldi -WB: A todos los participantes que recién ingresan a la sesión los invitamos a que se presenten con su nombre completo, organización y país.

Liliana Nolasco: Liliana María Nolasco Morales, representante de la Secretaria de Participación ciudadana transparencia y anticorrupción, de El Salvador.

Ana Miguelina Jiménez Mesa: Buen día desde República Dominicana, de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

Caroline Gibu: Buenos días a tod@s soy Caroline Gibu, Directora Ejecutiva de Ciudadanos al Día, Perú

Troadio De los Santos: Troadio de los Santos, Coordinador de la Comisión de Ética Publica y Responsable del Libre acceso a la Información del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología de Republica Dominicana.

Carolina Cornejo: Hola. Carolina Cornejo del equipo de Fortalecimiento de las Instituciones Democráticas de la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ) de Argentina

Karina Brito Moreira: Karina Brito Moreira- representante da Ouvidoria da Anatel - Agência Nacional de Telecomimunição - Brazil

Claudia Carvalho: bom día a todos

Cláudia Couto: Olá! Sou Cláudia Couto, Ouvidora-Geral dos Servidores Públicos Federais - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - Brasil

Fernando Marroquín: Hola a todos, saludos desde El Salvador de la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de El Salvador.

Eduardo Vergara Lope de la Garza: Buenos días a todos Saludos desde la Ciudad de México Programa Estudiantil Juventud Siglo XXI, A. C Métodos y sistemas de educación ética, cívica y social para niños y adolescentes.

Gustavo Amarilla: Soy Gustavo Amarilla, de Paraguay

Anaely Guillén: buenos días a todos saludos desde Honduras de parte de la Dirección General de Servicio Civil

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes les recordamos que durante el webinar sólo los expositores se comunicaran vía audio. Los participantes podrán utilizar el chat público para intercambiar ideas, realizar comentarios, preguntas y compartir información adicional.

Oriana Galland: Soy Oriana Galland de la Agencia de Compras del Estado, de Uruguay

Ester Kaufman: Soy Ester Kaufman, de Argentina

Mauricio Sestopal: Hola, buenos días, soy Mauricio Sestopal de MuniDigital Argentina, primer plataforma de reclamos móviles

Pablo González Arce: Buenos Días soy Pablo González de Costa Rica

Zaira Mejia: Buenos días desde Guatemala, COPRET, encantada de compartir con todos ustedes. Feliz día

Sandra Sayanes: Buen día. Soy Sandra Sayanes de AGESIC, Uruguay

Pablo González Arce: Mi empresa es la Cía. Nacional de Fuerza y Luz. Feliz días a todos

Jesús María Guzmán González: Se escucha

Oriana Oviedo: Buenos días Oriana Oviedo Cancillería Colombia. Dirección de asuntos migratorios y consulares.

Juan Uriel Llanos Arteaga: Nuevamente para expresar mi saludo a los expositores y participantes

Jesús María Guzmán González: Saludos para todos, soy Jesús de República Dominicana

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes: Recuerden que habrá un receso de 5 minutos al final de cada presentación de los expositores para poder recolectar todos sus comentarios, preguntas y sugerencias.

Ignacio Alfaro: Hola, Ignacio Alfaro, Sociedad Civil de Costa Rica

Oriana Galland: escuchamos cortado, queremos saber si es un problema de la plataforma o problema de conexión nuestra...

Oriana Oviedo: esta intermitente el sonido

Ángela Cesetti: Yo estoy escuchando bien Oriana

Ignacio Alfaro: Es por estar en teléfono él, parece. Hay algo de interrupción.

Gaston Aguilar: escucho bien

Anaely Guillén: escucho perfectamente

Luis Brenes Jiménez: Nosotros en la Contraloría de Servicios del CTP estamos escuchando bien.

Pablo González Arce: de mi parte se escucha bien.

Patricia totorica: yo también escucho bien

Norma Torres: Revise Oriana pues en El Salvador se está escuchando bien

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes: si tienen algún problema de audio, les sugerimos verificar el nivel del volumen, así como que sus bocinas estén conectadas. De igual manera dependerá de su conexión a internet

Reynaldo Castro Melgarejo: saludos desde Ciudad de México.

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes: Los invitamos a realizar comentarios o preguntas a los expositores escribiendo en el chat público en cualquier momento.

Oriana Galland: ahora se escucha correctamente

Pablo González Arce: sobre los accesos a los usuarios recomiendo incluir dentro de los medios los buzones de sugerencias los cuales deben ser visibles e incoloro para dar más transparencia.

Yuri Flores: Buenos días, soy Yuri Flores, soy peruano, y trabajo en la Municipalidad Provincial de Huancayo, en sierra del Perú

Carolina Cornejo: A propósito de lo que menciona Fernando sobre el uso de canales de comunicación entre estas agencias y la ciudadanía comparto un estudio de diagnóstico y propuestas que hicimos como para de la red regional Iniciativa TPA. Por un lado, el estudio sobre la Defensoría del Pueblo de Argentina http://iniciativatpa.org/2012/wp-content/uploads/2014/09/Informe-DP-Argentina-FINAL.pdf

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?

Moisés Sánchez: Buen día a tod@s.

Carolina Cornejo: También sobre la Defensoría de Perú http://iniciativatpa.org/2012/wp-content/uploads/2014/09/Informe-DP-Per%C3%BA-FINAL.pdf

Cristian Mesa: Buenos días con todos

Elsa Peraldi -WB: Gracias Carolina por compartir estos documentos!

Ester Kaufman: Son muy interesantes las bases de conocimiento de multicanalidad integrada que permite que cada cual use su canal más cercano y que cualquiera de los canales usados pueda responder con similar información. De esta manera, la complejidad la asumen los gobiernos. En tal sentido, la experiencia de Service Canada es un interesante. Ver capítulo de mi libro APORTES SOBRE GOBIERNO ABIERTO Y ENTREGA DE SERVICIOS . EXPERIENCIAS CANADIENSES: http://esterkaufman.com.ar/wp-content/uploads/2012/10/SegundaParte1.pdf

Gustavo Amarilla: El otro día había preguntado qué opinión le merecía al disertante el uso de las redes sociales como canales de comunicación entre la ciudadanía y las instituciones públicas y le respondieron que no tenían que ver con la exposición. Considero que existe una tendencia -mundial- al uso de estas herramientas en el gobierno abierto y por lo que dice el Sr. Basch, aún no se usa mucho (en este caso, pero que es un medio "natural" de comunicación)... personalmente, qué opinión le merece ?

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

Ester Kaufman: También en la experiencia canadiense los que levantan las quejas y sugerencias son los mismos proveedores de servicios que debe formar parte del ciclo de mejora continua del servicio. De ese modo se integra el momento de la provisión del servicio con la opinión de cada usuario.

Juana Manzueta: En la Rep. Dom tenemos disponible el Sistema de Quejas, Reclamaciones y Denuncias, 311, es un short code libre de cargo para el ciudadano, estos pueden presentar sus quejas, reclamaciones y denuncias tanto web como por medio del teléfono. Existen además otros mecanismos directos que posee cada institución y recientemente se ha incorporado la oficina de la defensoría pública. Las redes sociales por su parte crear más presión a las entidades de hecho se nota una respuesta inmediata.

Elsa Peraldi -WB: Recuerden que habrá un receso de 5 minutos al final de cada presentación de los expositores para poder recolectar todos sus comentarios, preguntas y sugerencias.

Cristian Mesa: Perfecto Gracias Elsa por tu apoyo y labor

Danilo Enrique: Muchas gracias Elsa

Gustavo Amarilla: Cristian, por decir un caso específico, Brasil tiene una guía (generada por la secretaría de comunicación) que sirve de guía para que una institución pública incursione y participe activamente en las redes sociales

Fernando Marroquín: Gustavo, tenés el link de la guía?

Tiago Peixoto: El estudio presentado esta publicado?

Gustavo Amarilla: me aguardan un rato que lo busco...

Gustavo Amarilla: :-)

Cristian Mesa: Gracias Gustavo , mi consulta era porque creo que el uso de redes sociales fluye por su propia iniciativa y no debería ser reglamentado, en todo caso si en la gestión de ellas en las entidades públicas. Muchos vacíos aún

Ester Kaufman: Hay un texto del BID. Es un manual para el uso de redes sociales y la publicación estuvo a cargo de Pablo Valenti

Cristian Mesa: Si Gustavo agradeceríamos mucho que compartas la guía . Saludos

Cristian Mesa: Gracias Ester, un foro muy rico sin lugar a dudas

Ricardo Morales: Seria interesante conocer ese material Ester

Gustavo Amarilla: Yo, realmente, no consiento que una institución de carácter público utilice una plataforma sobre la cual no tiene ningún control

Gustavo Amarilla: ni lo que se publica allí...

Ester Kaufman: El manual está en http://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/3509/Manual%20de%20orientaci%C3%B3n%20para%20participar%20en%20redes%20sociales.pdf?sequence=1

Elsa Peraldi -WB: Los invitamos a realizar preguntas a Fernando, quien estará cerrando su presentación en algunos minutos

Cristian Mesa: sería interesante contar con un repositorio de estos temas. Saludos

Cristian Mesa: si Elsa lo estamos siguiendo

Gustavo Amarilla: http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=37749773

Elsa Peraldi -WB: El webinar está siendo grabado, así podrá ser compartido con sus colegas y redes. Dentro de los próximos días se les enviará el enlace (weblink) del webinar.

Norma Torres: agradecemos los link compartidos de otras prácticas

Eduardo Vergara Lope de la Garza: Fernando. Clara tu exposición gracias. ¿Cómo sugieres que se logre un equilibrio entre el avance de las tecnologías en temas OGP con el lento avance de cultura cívica de la población. GRAN TECNOLOGIA que no entienden quienes no conocen la diferencia entre órdenes de gobierno y Poderes de la Unión. Es mi experiencia con universitarios que veo a diario desde hace 15 años.

Gustavo Amarilla: buscando éste libro "Digital technologies for democratic governance in Latin America: opportunities and risks"

Gustavo Amarilla: me encontré con éste excelente material "La promesa del Gobierno Abierto"

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.

Gustavo Amarilla: http://www.lapromesadelgobiernoabierto.info/lpga.pdf

Elsa Peraldi -WB: Gracias a todos por compartir estos valiosos materiales. Los invitamos a realizar preguntas a Fernando

Gustavo Amarilla: yo ya le pregunté acerca de su opinión en el uso de las redes sociales...

Gustavo Amarilla: ;-)

Juan Uriel Llanos Arteaga: ¿No sé si la investigación efectuada haya identificado los niveles de desempeño de las defensorías en países latinoamericanos? Sería importante una evaluación respecto al desempeño de las Defensorías del Pueblo, por ámbitos geográficos, temas y/o materias. Número de casos atendidos , tiempos que demuestren eficiencia. Respecto a la tramitación de denuncias, considero importante las buenas practicas, sin embargo se hace necesario, la Mejora de las normas ,procesos y procedimientos en la atención de las denuncias formuladas por la población ante las agencias.

Reynaldo Castro Melgarejo: a falta de poderes o mecanismos coercitivos, Valoro que debemos explorar opciones preventivas. Yo propongo en México La Vacuna Contra la Corrupción que incluye colateralmente opciones para pr3venir acciones que disminuyen los rex

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.

Reynaldo Castro Melgarejo: los reclamos.

Pablo González Arce: Que credibilidad podría tener los buzones de sugerencias para aquellos ciudadanos que no creen en los medios tradicionales?

Norma Torres: Por un lado Felicitarlo por tan clara explicación además de contar con su presentación para más detalle

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

Marcos Mendiburu: Gracias Juan Uriel por tu inquietud. Me gustaría comentarte que estaremos realizando un OGP Webinar en INGLES sobre Innovations in Ombudsman Institutions que precisamente incluirá la experiencia del marco de evaluación del desempeño del Ombudsperson de Toronto. El webinar está agendado para marzo del 2015

Karla portillo: si nos enviaran la presentación ya que está muy interesante ,

Elsa Peraldi -WB: Hola Karla, si se enviara la presentación a todos los participantes en unos días

Elsa Peraldi -WB: también la transcripción del chat público

Cláudia Couto: Ok! Gracias, Elsa

Karla portillo: gracias

Reynaldo Castro Melgarejo: En México propongo El Combate Preventivo de La Corrupción DESDE los Municipios con base en la Transparencia y la Preventiva participación Ciudadana, para evitar acciones de corrupción que provoca miles de reclamos.

Juan Uriel Llanos Arteaga: Gracias Marcos, por la respuesta e información

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

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

Reynaldo Castro Melgarejo: La realidad de lis reclamos sociales y en la falta de trasparencia en el uso de los recursos públicos ocurre principalmente en l8s municipios; ahora con funestas y criminales acciones y lamentable realidad.

Juan Uriel Llanos Arteaga: En relación a la lucha contra la corrupción, también creo que es necesario que independientemente a la judicialización de las mismas, las defensorías del pueblo puedan publicar reportes sobre las denuncias y materias.

Carolina Cornejo: En relación al desempeño de la Defensoría del Pueblo de Argentina, con algunas OSC hicimos un estudio sobre el impacto de la falta de Defensor en la vigencia de DD.HH. Allí relevamos datos sobre desempeño de la DP a partir de la acefalía, especialmente desde que venció mandato de Defensor Adjunto (denuncias tramitadas, acciones judiciales en las que participó la DP, presencia en medios, etc.). Les dejo en enlace http://es.scribd.com/doc/244609911/Impacto-de-la-falta-de-nombramiento-del-Defensor-del-Pueblo-sobre-la-vigencia-de-los-DDHH-en-Argentina

Fernando Castañeda: Excelente la presentación de Fernando ! en cuanto a las estrategias del ombudsman para solucionar los problemas es un tema muy interesante. Acá en el Perú por ejemplo se ha denunciado penalmente a dos alcaldes por no recoger los residuos sólidos en sus localidades, inmediatamente estas autoridades han reaccionado y han recibido apoyo del gobierno para lograr cumplir sus funciones; otra estrategia es la elaboración de videos cortos en web para dar a conocer en simple a la población que derechos tiene y cómo ejercerlos.t

Ester Kaufman: Las encuestas serían muy importantes como estrategia para detectar la percepción de los servicios

Juan Uriel Llanos Arteaga: Gracias Carolina Cornejo, por el link de publicación

Elizabeth Muñoz: Escucho perfecto.

Danilo Enrique: En la medida en que los portales web implementen mejoras en los formularios o sistemas para la recepción de quejas o denuncias, es posible que se tienda a saturar la inter operabilidad entre el ciudadano y el estado.

Marcos Mendiburu: Gracias Fernando x el ejemplo de la experiencia de la Defensoría del Pueblo de Perú... muy interesante

Oriana Oviedo: que nos puedes decir de los tiempos de respuesta de las quejas o reclamos a través de las redes sociales.

Elizabeth Muñoz: Creo que hay un problema y es que las entidades no procesan las PQR para mejorar sus procesos , sólo se remiten a contestar la pregunta del usuario y a veces que son de tipo formal y no de fondo. Se cumple con un nivel de interacción con el ciudadano sólo mediante el software.

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes: Valoramos sus comentarios respecto al webinar de hoy, por lo que les pedimos completen una evaluación a través del siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/1lJ19L8IKeZdbVsAkpwD98UQN\_H-tKrhTVlJ3dps57jg/viewform?usp=send\_form

Carolina Cornejo: Sobre cómo impacta el uso de las TICS, en el caso de la CGR de Chile (el portal Contraloría y Ciudadano) incluye estadísticas sobre cómo opera el servicio de atención a denuncias y sugerencias de fiscalización. Lo interesante es que cualquier ciudadano puede consultar esa información http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/ShowProperty/BEA+Repository/Sitios/Ciudadano/Estadisticas/octubre2014.pdf

Ester Kaufman: Gracias Fernando

Carolina Cornejo: Muchas gracias Fernando, muy clara e interesante la presentación

Leslie Montoya: Buenos días, Leslie Montoya R. del Consejo para la Transparencia de Chile

Oriana Oviedo: Muchas gracias Fernando, espero nos puedas compartir tu presentación.

Leslie Montoya: Gracias Fernando por tu presentación

Mauricio Sestopal: Excelente Fernando.

Nadia Soledad Ramírez Portillo: Muchas Gracias Fernando, interesante presentación! Me gustaría tener la presentación

Elsa Peraldi -WB: Hola Oriana, estaremos compartiendo la presentación, transcripción del chat público y enlace de la sesión grabada las próximas semanas

Elizabeth Muñoz: Elsa: los PDF dónde se pueden consultar?

Gustavo Amarilla: Amigos, será que podríamos armar una lista de correo para seguir intercambiando ideas e inquietudes ?

Carlos Castro: Elsa te pido que luego me puedas mandar las presentaciones. Por problemas técnicos me conecté más tarde

GEORGETTE RUIZ: Buenos días

Ester Kaufman: Me parece muy bien Gustavo

Elsa Peraldi -WB: Hola Carlos, se envían a todos los participantes registrados.

Oriana Oviedo: excelente idea Gustavo

GEORGETTE RUIZ: Estoy de acuerdo en compartir nuestros correos para intercambiar información

Carlos Castro: Carlos Castro. Director de Contrataciones, Facultad de Cs Veterinarias de la Universidad de Buenos Aires Argentina

Fernando Castañeda: De acuerdo con la idea de Gustavo

Carlos Castro: Si, me imaginé que iba a ser como siempre

Cláudia Couto: De acuerdo, Gustavo!

Eduardo Vergara Lope de la Garza: eduardovergara2000@hotmail.com mi correo personal

Elsa Peraldi -WB: Elizabeth a que PDFs te refieres? SI es la presentación de los expositores, las enviaremos vía correo electrónico en las próximas semanas

Ester Kaufman: esterkaufman@gmail.com

Oriana Oviedo: orianaoviedo@gmail.com

Fernando Castañeda: fcastaneda@defensoria.gob.pe; fcaspor@gmail.com

Carolina Cornejo: ccornejo@acij.org.ar

Ángela Cesetti: acesetti@gmail.com

Cláudia Couto: caucouto@gmail.com ; claudia.couto@planejamento.gov.br

Mauricio Sestopal: mauriciosestopal@hotmail.com

Noelia Mainieri : nmainieri@esph-sa.com

Carlos Castro: Gracias Elsa, como siempre

Fernando Marroquín: fernando@gobiernoabierto.gob.sv

Elizabeth Muñoz: Elizabeth Muñoz Garzón: elizamunozgarzon@gmail.com

Marcos Mendiburu: Colegas, dado que estos webinarios están siendo grabados y serán colocados en el sitio web de OGP, sugerimos que solo nos digan si están dispuestos a compartir sus emails y nosotros enviaremos la lista con los emails de aquellos personas que estén de acuerdo en e l email que enviara Elsa con las presentaciones y respuestas al chat público en los próximos días

Gilberto García López: garcialg@bccr.fi.cr

GEORGETTE RUIZ: georgette.ruiz@itaipem.org.mx

Norma Torres: ntorres@presidencia.gob.sv

Eduardo Vergara Lope de la Garza: José Eduardo Tienes razón cuando las personas se acercan al gobierno es para denuncias quejas y daños y no SUGERENCIAS Y APORTACIONES ¿Debería haber dos portales diferentes? uno de quejas y otro de sugerencias y aportaciones para mejorar.

Carolina Cornejo: Me parece muy bien Marcos

Carlos Castro: Elsa y queridos compañeros aquí les dejo mi correo electrónico: carlosalberto.castro@gmail.com

Cristian Mesa: cmesatorre@gmail.com

Danilo Enrique: daniloesapista@hotmail.com

Zaira Mejia: zmejia@transparencia.gob.gt

Nilton Valdivia Galvez: De acuerdo que mi correo sea público y compartido entre los colegas

Cristian Mesa: twitter @politologoperu . Saludos a todos

Liliana Nolasco: lnolasco@presidencia.gob.sv muchas gracias

Roberto Gossi: roberto.gossi@gmail.com

Norma Torres: estoy de acuerdo que mi correo sea público

Juan Uriel Llanos Arteaga: De acuerdo que mi correo se difunda y comparta:juanuriel@hotmail.com

Anjuli Osterne: De acuerdo, Marcos. anjuli.osterne@cgu.gov.br

Claudia Carvalho: de acuerdo, mi correo personal claudiacristina\_ms@hotmail.com o ouvidoria.humap@ebserh.gov.br

Fernando Basch: Estimados/as participantes, muchas gracias por sus comentarios y sus intervenciones. Lamento no haber podido comentar o responder todas sus preguntas o puntos de vista, realmente todos han sido muy interesantes. Quedo a su disposición para continuar la discusión por email u otros medios que estimen convenientes. Gracias!

Juan Uriel Llanos Arteaga: Una consulta, no sé qué pasó, no recibo audio

Marcos Mendiburu: Juan, el sonido funciona bien aquí

Carlos Castro: la plataforma y sistema debería ser el mismo. Solo diferenciando el tipo de petición, la cual se tramitara/gestionaría administrativamente de formas diferentes para que sea tramitada de la mejor forma para gestionar la mismas

Cristian Mesa: Gracias Fernando por compartir la investigación. Saludos

Norma Torres: considero además importante armar una red de intercambio de información, de experiencias y de apoyos que a lo mejor no se había pensado como plus de estas ponencias

Mauricio Sestopal: Muy buena idea Norma

Cláudia Couto: Gracias, Fernando!

Gustavo Amarilla: Muchas gracias al Sr. Fernando por su presentación y respuestas !

Gustavo Amarilla: por lo que leí, los organizadores estarían generando la lista de la que estamos hablando

Elizabeth Muñoz: Fernando: cuál es tu correo?

Juan Uriel Llanos Arteaga: Lamento haber perdido audio, solo aprecio transparencias

Eduardo Vergara Lope de la Garza: José Fernando. En México tenemos asentamientos humanos de pobreza extrema ¿cómo resuelven la comunicación sociedad y gobierno en estas zonas como las Fableas?

Ester Kaufman: La experiencia de atención territorial es la respuesta a poblaciones vulnerables

Elsa Peraldi -WB: - Estimados participantes: Valoramos sus comentarios respecto al webinar de hoy, por lo que les pedimos completen una evaluación a través del siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/1lJ19L8IKeZdbVsAkpwD98UQN\_H-tKrhTVlJ3dps57jg/viewform?usp=send\_form

Juan Uriel Llanos Arteaga: Felizmente, ya resolví problema de audio

Norma Torres: Gracias Fernando pero pienso que si seguimos en contacto con estos temas que generan tanto interés para todos y todas los que estamos participando, tendremos tiempo de oír los comentarios y respuestas que el tiempo no permitió este día

Claudia Carvalho: Parabenos por la exposición, Fernando!

Pablo González Arce: En costa rica tenemos contralorías de servicios que nos falta para ser mecanismos exitosos para ser OUVIDORIAS de Brasil

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes: El webinar está siendo grabado, así podrá ser compartido con sus colegas y redes. Dentro de los próximos días se les enviará el enlace (weblink) del webinar.

Norma Torres: Estoy viendo en el chat que varios de los y las participantes tienen problemas de Audio sería posible Elsa, Fernando y José Eduardo que obtengamos el audio de todas las presentaciones .

GEORGETTE RUIZ: José Eduardo nos podrías compartir un caso de éxito de las auditorías practicadas vinculadas con la participación social

Norma Torres: gracias Elsa

Jesús María Guzmán González: Gracias por la información Elsa!

Marcos Mendiburu: José Eduardo: Podrías explicar el banco de datos de denuncias? Quien tendría acceso a ello? Y como se planea usar?

Elsa Peraldi -WB: Los invitamos a realizar preguntas a José Romao

Carlos Castro: Pablo González Arce. Las contralorías en costa Rica cumple la función de las llamadas ouvidurias?? Porque yo entiendo que serían diferentes.. Unos estarían con funciones de controladores / auditorias y las ouvidurias cumplirían la función de escuchar al consumidor para mejorar el servicio

Carlos Castro: justo la última placa lo detallaba

Juan Uriel Llanos Arteaga: En el Perú, si bien es cierto que la Contraloría General de la república, se ha desconcentrado con Oficinas regionales, considero que las Oficinas de la Contraloría en las regiones, deben ser fortalecidas con personal profesional con experiencia. Los resultados de las auditorias, debieran transparentarse, es decir deben ser publicadas

Noelia Mainieri : Correcto Don Carlos Castro. La ovidurias atienden un nivel más amplio de atención a los usuarios

Gabriela Cantero Melgarejo: gcantero@senado.gov.py

Pablo González Arce: Si correcto mi inquietud fue lo que dijo el conferencista que conoció de nosotros pero parece ser que ellos tienen otras cosas que me gustaría conocer.

Elsa Peraldi -WB: Estimados participantes: Valoramos sus comentarios respecto al webinar de hoy, por lo que les pedimos completen una evaluación a través del siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/1lJ19L8IKeZdbVsAkpwD98UQN\_H-tKrhTVlJ3dps57jg/viewform?usp=send\_form

Carlos Castro: Gracias Noelia Mainieri.

Fernando Castañeda: De acuerdo con las características que destaca José Romao para tratar los problemas que plantean las personas: 1) ESPECIALIZACION para calificar adecuadamente los hechos y el derecho, así como identificar conductas dolosas que solo pretenden perjudicar a terceros; 2) TRANSPARENCIA en la marcha del procedimiento, 3) ITINERANCIA dado que nuestras instituciones no deben esperar a la gente sino más bien es al revés, reacción y proacción, sobre todo tratándose de poblaciones vulnerables, 4) El foco es resolver el problema, no es "formalizarlo", la lógica de intervención es absolutamente distinta del sistema judicial.

Ester Kaufman: Me parece muy bien considerar a quienes no tienen acceso a las TIC.. El acceso al gobierno es superior al uso de canales especiales. La no obligación del uso de TIC es derecho reconocido por la Carta Iberoamericana de GE del CLAD

Juan Uriel Llanos Arteaga: Felicitaciones José Eduardo, me gusto tu presentación

Fernando Castañeda: Felicitaciones a José Romao!

Carlos Castro: Claro Ester Kaufman...el gobierno electrónico no hace a una política de gobierno abierto

Carlos Castro: Gracias José Eduardo!!

Carlos Castro: Excelente presentación

Carolina Cornejo: Una consulta para José: Cómo opera esa colaboración que menciona entre organismos garantes de derechos? Se trata de acuerdos interinstitucionales formales, o es una práctica implícita o arraigada en el trabajo de los funcionarios de cada organismo? Hay estudios que documenten cómo pueden colaborar estos organismos?

Ángela Cesetti: Con respecto al uso de la tecnología, creo que hay que tomarlo como una herramienta más. Y ponerla al servicio para lograr mejores resultados y llegar a más personas. Por supuesto, como no todos tienen acceso, nunca hay que dejar de lado los medios tradicionales de comunicación.

Leslie Montoya: Muchas gracias José Eduardo

Reynaldo Castro Melgarejo: felicitaciones a todas y todos. Gracias por invitarme.

Leila Ruiz: Me ha gustado mucho ambas presentaciones, le agradezco me copie a lruiz@inciensa.sa.cr la información.

Pablo González Arce: nosotros a nivel de C.R. somos mecanismos de apoyo hacia los ciudadanos, donde resumimos las inquietudes y tratamos de implementar mejoras a nivel interno

Elizabeth Muñoz: Es obligación de los Estados resolver el tema de la brecha digital. Es uno de los Objetivos del Milenio.

Juan Uriel Llanos Arteaga: En cuanto a la participación de la sociedad civil o población en las auditorias en el caso peruano, están las veedurías, que opinión tienes al respecto?

Leslie Montoya: Considero que más allá de considerar el uso de las herramientas tecnológicas y el acceso a las mismas, hay que considerar además, el diseño de las mismas, de tal manera que sean realmente accesible a toda la población.

Hedda Ganz: Estimado José, ¿Cómo garantizan el acceso a las personas más vulnerables a estos sistemas, están trabajando alguna estrategia en especial?

Pablo González Arce: Don José Eduardo de su visita por C.R. qué opinión le dio los mecanismos de Contralorías de Servicios.

Juan Uriel Llanos Arteaga: realmente la incorporación de las herramientas tecnológicas es importante, pero deberían ser accesibles a la población

Elizabeth Muñoz: Considero que el primer punto en la planeación de GE es la gente, antes que la tecnología.

Gaston Aguilar: mi mail aguilargaston@gmail.com

Gaston Aguilar: ramirocorletti@gmail.com

Roberto Gossi: Los sistemas públicos de atención al ciudadano deberían coordinar sus funciones con organizaciones de la sociedad civil. En el caso de Brasil existe algún mecanismo al respecto;? Gracias

Jesús María Guzmán González: Estoy de acuerdo contigo Elizabeth, pero hay que sobrellevar ambos temas

Ángela Cesetti: Hay que agradecer esta gran posibilidad de poder compartir, gracias a la tecnología, de las formas/ejemplos para brindar más y mejores servicios a los ciudadanos desde la Administración Pública. Gracias por la invitación.

Carlos Castro: Una consulta José Eduardo... de qué manera se encuentran, en Brasil, relacionados los entes de control con la ovidurias??? Porque de alguna manera se encuentran interrelacionados.. Ya que los entes de control también tienen que evaluar el cumplimiento de las funciones de la ovidurias como así también presentar reclamos a estas

Hedda Ganz: Mi correo: heddita.ganz@gmail.com

Jesús María Guzmán González: Tecnología, tiempo y Ciudadanía, sin exclusión, ese es la clave del tema

Juan Uriel Llanos Arteaga: José Eduardo, nos puedes comentar casos de Auditoria y Responsabilidades de Odebrech o la empresa OAS

Elsa Peraldi -WB: - Estimados participantes: Valoramos sus comentarios respecto al webinar de hoy, por lo que les pedimos completen una evaluación a través del siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/1lJ19L8IKeZdbVsAkpwD98UQN\_H-tKrhTVlJ3dps57jg/viewform?usp=send\_form

Marcos Mendiburu: Dado que José Eduardo menciono a la Red de Órganos de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) de América Latina, les anticipamos que realizaremos un webinario de OGP con la RTA a principios de abril del 2015

Elizabeth Muñoz: me aprece

Elizabeth Muñoz: Gracias Marcos, excelente webinar, estaré expectante en abril

Marcos Mendiburu: Y también tenemos agendado otro webinario de OGP en español sobre el uso de plataformas TICs y colaboración entre organización de sociedad civil, Municipalidad de Montevideo y la Defensoría de los Vecinos en dicha ciudad en febrero del 2015

Ester Kaufman: Muy buena tu exposición José Eduardo. Fantástico la auditoría activa

Fernando Marroquín: Auditoría activa, gran tema.

Pablo González Arce: igualmente estaré atento a este WEBINAR

Fernando Castañeda: Coincido con José Romao sobre la importancia de generar espacios de intercambio de información y reflexión sobre la misma, el valor que genera una red llevada responsablemente y con productos concretos son enormes. Acá en Perú nos resulta de enorme impacto formar con la CGU formar parte de la red de transparencia y Acceso a la Información Pública Rhttp://redrta.org/TA. Los invitamos a visitar el portal de la Red: http://redrta.org/

Fernando Marroquín: Marcos, por favor envíanos la información sobre ese webinar de TIC a fernando@gobiernoabierto.gob.sv

Elsa Peraldi -WB: Fernando compartimos las presentaciones, transcripción del chat público y webinar link en las próximas semanas

Elsa Peraldi -WB: Les agradecemos sus comentarios en nuestra encuesta sobre el webinar

Ester Kaufman: Excelente el ejemplo de las favelas como auditorías activas

Elsa Peraldi -WB: - Estimados participantes: Valoramos sus comentarios respecto al webinar de hoy, por lo que les pedimos completen una evaluación a través del siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/1lJ19L8IKeZdbVsAkpwD98UQN\_H-tKrhTVlJ3dps57jg/viewform?usp=send\_form

Eduardo Vergara Lope de la Garza: Gracias por tu respuesta José Eduardo Romao. Igual pasa en México que en las fabelas de Brasil. Tendríamos que compartir experiencias en casos de éxito bajo estas condiciones

Ester Kaufman: La movilización conjunta de los órganos del estado es una muy buena estrategia

Ángela Cesetti: Listo Elsa, ya completé el formulario. Muchas gracias por la invitación al webinar y muchas gracias a los expositores por presentar sus trabajos.

Cláudia Couto: Parabéns, Romão!!!

Oriana Oviedo: cuales son las acciones concretas, o si pueden compartir la metodología, de las buenas practicas del caso Brasil.

Claudia Carvalho: Felicitaciones por la presentación, Dr. Romão.

Marcos Mendiburu: Muchas gracias José Eduardo por tu presentación en ESPANOL! Gracias por compartir la experiencia de Ouvidorias en Brasil

Ana Miguelina Jiménez Mesa: Gracias como siempre por tan interesantes ponencias e intercambio de experiencias!

Elizabeth Muñoz: Gracias por estas invitaciones tan importantes para mejorar nuestras competencias. Un abrazo desde Colombia.

Carlos Castro: Gracias José!!! Felicitaciones por tu presentación la cual fue muy clara

Pablo Ramírez: Gracias!!!

Carlos Castro: Gracias Elsa

Danilo Enrique: m E ENCANTARIA WEBINAR SOBRE GOBIERNO ABIERTO TOMANDO COMO REFERENCIA EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS

Eduardo Vergara Lope de la Garza: Gracias Elsa y saludos a todos los colegas de tantos países especialmente a los expositores.

Oriana Oviedo: Elsa tu puedes enviar la información de los próximos WEBINAR a los correos electrónicos para continuar participando

Cláudia Couto: Gracias por todo. Bye

Danilo Enrique: gracias por todo. Felicidades