

INFORME DE MONITOREO
CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS EN
SERVICIOS DE SALUD
AÑO 2017

Introducción

La cuenta pública participativa es un mecanismo de 'rendición de cuentas' por parte de los servicios públicos frente a la sociedad civil, en el que las autoridades muestran los resultados de su gestión y dan razón del cumplimiento de sus funciones y deberes, justificando así sus acciones y decisiones frente a la comunidad. Además de este fin fiscalizador y de difusión, la cuenta pública aporta también a promover la participación ciudadana y el control social de la gestión de los servicios públicos. Este mecanismo de participación contribuye a mejorar el desempeño de las instituciones y su capacidad de respuesta. El marco legal vigente en el país contempla este mecanismo de participación; la ley 20.500 estipula el deber de los órganos del estado de dar cuenta anualmente (art. 72° Título IV), estableciendo en este proceso modalidades participativas en las que se responda a las observaciones, planteamientos y consultas que pueda hacer la ciudadanía (art. 70° Título IV).

Según Consejo para la Transparencia (2015, pág. 9), a nivel ciudadano, la cuenta pública ayuda a mejorar el conocimiento sobre el funcionamiento del Servicio, lo que aporta una participación social más efectiva e informada y con mayor capacidad de incidencia en la co-construcción de la política pública. Las cuentas públicas entregan también la posibilidad de fiscalizar, determinando en qué medida se han cumplido diversas funciones y compromisos. Desde el punto de vista del Servicio, la cuenta pública aporta también a desarrollar una relación más cercana con la comunidad y con las distintas partes interesadas. Mejora además la toma de decisiones, ya que en las cuentas públicas (y en otras instancias participativas) se generan insumos que ayudan a complementar puntos ciegos en las planificaciones del Servicio.

Para posibilitar esto, la Dirección de Organizaciones Sociales (DOS) recomienda la entrega, previa al acto de rendición de la Cuenta Pública, de un documento que exponga información relativa al uso del presupuesto, cumplimiento de metas, entre otros. Otra recomendación, es la realización de una convocatoria lo más amplia posible, que cubra el máximo de medios de comunicación (TV, Radio, Prensa, Afiches, información en la red de establecimientos, etc.). Además, se recomienda la consulta, sea por medio virtual u otras estrategias participativas, de los temas a tratar en la cuenta y de preguntas o dudas que pueda haber, con el fin de asegurar los temas a tratar durante la cuenta sean de interés de la comunidad.

Durante la cuenta pública, la DOS recomienda, como metodología participativa, la realización de talleres en el que la ciudadanía pueda realizar abiertamente sus propios planteamientos y evaluación del funcionamiento del Servicio.

La última fase de la cuenta pública consiste en la respuesta de la autoridad a lo planteado por la ciudadanía. El Consejo para la Transparencia establece la necesidad de (1) dar respuesta a la comunidad a las inquietudes planteadas (2) acordar compromisos con la comunidad de acuerdo a lo planteado en la cuenta pública (3) incluir éstas observaciones y compromisos en la realización de cuentas públicas posteriores.

Con el fin de monitorear y recoger experiencias relativas a la realización de la cuenta pública en los Servicios de Salud, se creó una encuesta en el que los referentes debían informar sobre diferentes ámbitos del proceso de su organización y ejecución. A continuación presentamos los resultados del análisis de esta encuesta para que pueda servir de reflexión sobre la utilización de este mecanismo en el contexto de los Servicios de Salud.

Resultados por pregunta

Fase previa a la realización de CPP

1.1 En alguna fase de la Cuenta Pública, ¿Se informó a la ciudadanía sobre los siguientes puntos?

	N° SS	
	Sí	No
El cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía durante la CPP del año anterior y estado de avance	24	5
La implementación durante el año de programas, servicios y proyectos de gobierno, informándose sobre el estado de avance y/o resultados de éstos (Sembrando Sonrisas, Más Adultos Mayores autovalentes, etc).	28	1
Las prioridades y proyecciones que hace el servicio de salud para el presente año	27	2

2.1 Se conformó una comisión de trabajo para la preparación de las distintas etapas (antes, durante y después del proceso de la CPP)?

N° SS	
Sí	No
28	1

2.2 Comente su respuesta. ¿Quiénes la conformaron? Explique la forma en la que trabajó esta comisión.

Se observa que en la gran mayoría de los servicios, se formó una comisión conformada por el director de cada servicio y subdirectores de áreas críticas a ser tratadas en la cuenta pública (gestión asistencial, recursos humanos, recursos físicos y financieros, etc.), además de las unidades de comunicación y participación. En algunos casos se incluyó formalmente a alguna estructura de representación ciudadana, como el COSOC o CDL.

3 ¿Se realizó un informe de cuenta pública¹?

N° SS	
Sí	No
23	6

3.1 ¿Se entregó a la sociedad civil el resumen ejecutivo del informe de Cuenta Pública previo a la rendición de cuenta?

N° SS	
Sí	No
18	11

¹ El informe de cuenta pública es un documento que debe resumir los hitos o temas más relevantes acorde a los compromisos de la institución en ejecución de programas, servicios y presupuestos, respaldado por datos que muestren lo efectivamente logrado. Además debe explicar el porqué de las decisiones tomadas y los planes a futuro. Se realiza y entrega a la sociedad civil antes de la CPP.

4.1 Entre estas instancias de participación previas a la CPP, ¿se realizó una consulta virtual?

N° SS	
Sí	No
11	18

4.2 En el marco de la consulta virtual, señale si se realizaron las siguientes actividades:

	N° SS	
	Sí	No
¿Se publicó el informe de cuenta pública en la página web?	18	11
¿Se permitió la recepción de comentarios y preguntas?	13	16

5.1 ¿Qué actividades de difusión se realizaron? Marcar todas las que correspondan

	N° SS	
	Sí	No
Se informó en página web	25	4
Se informó en diarios locales	9	20
Se informó en radios locales	16	13
Se informó en canales de televisión locales	8	21
Se enviaron invitaciones a organizaciones territoriales de la sociedad civil	29	0
Otros medio de comunicación (explique pregunta 5.2)	17	12

6.1 ¿Se generaron otras instancias de participación de la ciudadanía previas a la CPP?

N° SS	
Sí	No
26	3

6.2 En caso de haberse hecho, explique qué actividades se realizaron (actividades participativas pre-cuenta):

En base al análisis de contenido de la pregunta, se categorizó y realizó la siguiente tabla de resumen con las metodologías participativas.

Metodología participativa	N° de SS que optaron por metodología
Mesas de trabajo	1
No hubo metodologías participativas en esta fase	3
Reunión COSOC/CDL/CS	18
Sólo consulta virtual	1
Convocatoria a sociedad civil	6
Total general	29

Definimos las categorías de la siguiente forma:

- (1) **Mesas de trabajo:** corresponde a la metodología de trabajo descritas en el manual de la DOS sobre talleres y mesas de trabajo.

- (2) **Reunión COSOC/CDL/CS:** Corresponde a consulta o participación en el contexto de la institucionalidad ya constituida y que trabaja fluidamente con el servicio de salud. En el contexto de lo realizado por los servicios, se constató que esta metodología se utilizó principalmente en la validación de la propuesta de presentación, además de la recepción de preguntas y dudas por parte de los dirigentes que participan en estas instancias para poder ser abordados durante la presentación.
- (3) **Convocatoria a sociedad civil:** Corresponde a una convocatoria abierta de participación, por lo que incluye a un contexto más amplio que el de la institucionalidad de participación constituida en el servicio, extendiéndose a otras organizaciones y movimientos sociales que pueden no trabajar activamente con el sistema de salud.
- (4) **Sólo consulta virtual:** Corresponde a los servicios que sólo utilizaron la metodología de consulta o cuenta pública virtual según lo planteado por la DOS en su guía metodológica.

Fase durante la realización de CPP

7.1 En lo relativo a la participación de autoridades durante la CPP

	N° SS	
	Sí	No
¿Participó el equipo directivo del Servicio de Salud durante todo el proceso de la CPP?	26	3
¿Participaron autoridades regionales aparte de las autoridades de Servicio de Salud?	21	8
En caso de haberse realizado mesas de trabajo ¿Participaron las autoridades (regionales y/o del SS)?	15	14

7.2 Comente su respuesta. Detalle en que consistió la participación de las autoridades del Servicio de Salud en cada una de las etapas de la CPP:

Se observa que en la totalidad de los casos dónde se realizaron mesas de trabajo, los referentes reportaron que los directivos y otras autoridades del servicio participaron activamente en las discusiones de los grupos. De la misma forma, en algunos de los servicios que incluyeron metodologías participativas en la fase previa a la realización de la CPP, los directivos participaron también en estas instancias, tratando directamente las inquietudes de la comunidad.

En la gran mayoría de los casos, además, se destaca que las autoridades participaron en la formulación y entrega de respuestas a las dudas ciudadanas presentadas por la comunidad en las distintas fases participativas

8.1. ¿Se realizaron instancias de participación ciudadana durante esta fase? (Mesas de trabajo, rondas de preguntas, etc.)

N° SS	
Sí	No
23	6

8.2 Si se realizaron mesas de trabajo, pase a la pregunta 9.1. De lo contrario, comente la metodología de participación que se utilizó durante la CPP y continúe luego a la pregunta 10.

En base al análisis de contenido de la pregunta, se categorizó y realizó la siguiente tabla de resumen con las metodologías participativas.

Metodología participativa	N° de SS que optaron por metodología
Mesas de trabajo	15
No hubo metodologías participativas en esta fase	6
Ronda de preguntas	8
Total general	29

Definimos las categorías de la siguiente forma:

- (1) **Mesas de trabajo:** corresponde a la metodología de trabajo descritas en el manual de la DOS sobre talleres y mesas de trabajo.
- (2) **Ronda de preguntas:** corresponde a la apertura de un espacio, posterior a la presentación del director a preguntas de asistentes.

9.1 Las siguientes preguntas, de 9.1 a 9.2 tienen que ver con la metodología de participación de mesas de trabajo o talleres. Responder si se utilizó tal metodología (si se utilizó en alguna otra fase, responder de todas formas):

	N° SS	
	Sí	No
¿Se dio alguna preparación previa a los facilitadores, en lo referente a temas a abordar y métodos de participación?	14	15
¿Fue suficiente el tiempo de trabajo de las mesas de trabajo?	13	16
En el momento de exponer las conclusiones de las mesas ¿estuvieron presentes las autoridades del Servicio de Salud?	12	17

10. ¿Qué otros temas emergentes surgieron durante la CPP? Comente

Entre los temas emergentes más reportados por Servicios de Salud, se observaron muchos respecto a proyectos de inversión y puesta en marcha (con preguntas de la comunidad relativas a infraestructura, plazos de entrega de obras, cartera de inversiones, etc.).

También destacaron temáticas relativas a poblaciones con necesidades especiales, especialmente adultos mayores, jóvenes y migrantes.

11. Las siguientes preguntas conciernen al acta de compromiso, que se realiza en conjunto a los asistentes al cierre de la CPP.

	N° SS	
	Sí	No
¿Se confeccionó un acta de compromiso post cuenta pública?	8	21
¿Se especificaron plazos de cumplimiento para estos compromisos?	10	19
¿Firmaron las autoridades y representantes de la sociedad civil el acta?	6	23

12. Después de la CPP

	N° SS	
	Sí	No
¿Se publicó la presentación que se expuso durante la CPP? (por ejemplo, el documento Power Point)	29	0
¿Se realizó un documento de respuesta sistematizando y respondiendo de manera documentada a las interrogantes planteadas durante la CPP?	21	8
¿Se hizo entrega de este documento por correo electrónico a los participantes?	14	15
¿Se subió este documento a la página web del Servicio de Salud?	19	10

13.1 ¿Qué tan útil le pareció la Guía metodológica propuesta por la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de la Presidencia para la realización de su Cuentas Públicas Participativas?

N° SS	
Sí	No
24	5

13.2 Comente su respuesta. Identifique qué elementos decidió integrar y cuales cambiar. Comente además de que manera cree que la cuenta pública le ayudó en su trabajo con la comunidad:

Se reportó que la guía de la DOS fue una buena guía de cómo organizar y planificar la cuenta pública, especialmente en lo relativo a su estructura por etapas. No obstante esto, la mayor parte de los servicios declara haberla tomado como un punto de partida en base al cual ir adaptando la metodología al contexto y posibilidades de cada territorio y Servicio. Un agregado interesante, realizado por algunos servicios, fue la inclusión de metodologías de participación en la fase posterior a la cuenta pública, destinada principalmente a su evaluación.

Las críticas se centraron principalmente en la dificultad de integrar la recomendación de realizar talleres y mesas de trabajo como metodología participativa para realizar durante la cuenta pública, especialmente por temas de tiempo y de espacio. Se estima que es demasiado agotador realizar la presentación y los talleres en un mismo día. En lo relativo a los temas de espacio, se menciona que muchas veces los lugares dónde se presentan las cuentas públicas no están bien acondicionados para la realización de actividades de ese tipo. Por este motivo, algunos servicios optaron por poner el grueso de la participación en otras fases del proceso. Se mencionó además que faltó orientación en como estructurar los documentos que se entregan a la comunidad en la fase previa (resumen ejecutivo) y posterior (documento de respuesta).

Los servicios destacan a su vez que la inclusión de metodologías de participación en la fase previa permitió la realización de una cuenta pública pertinente que responde efectivamente a las demandas e intereses de información de la población, y se lo estima como parte importante de su realización.

Análisis y conclusiones

En general, se observa una buena adecuación de la realización de las cuentas públicas en los Servicios de Salud al modelo propuesto por la DOS. Un 82,8% declaró haberla encontrado útil, especialmente en lo relativo a la estructura por etapas, lo que ayudo a su planificación.

En un 79,3% de los servicios se redactó un informe previo a la realización de la cuenta, y un 62,1% lo entregó a la sociedad civil. En la mayoría de los servicios se utilizaron metodologías participativas durante esta fase (89,7%) siendo la más utilizada la consulta con el COSOC/CDL u otras instancias institucionales de participación (62,1%). Un 20,7% optó por consultas más amplias, en las que integraron a otras organizaciones de la sociedad civil que no participan formalmente en las instancias de participación del Servicio. Un servicio, a su vez, optó por realizar la metodología de talleres/mesas de trabajo en la fase previa, en vez del durante, adaptando la

recomendación de la DOS. En lo relativo a la metodología de consulta virtual, la mayoría de los Servicios (62,1%) decidió no utilizarla. En general, los referentes hicieron una buena evaluación de la inclusión de participación en esta fase, ya que les permitió adecuar la presentación de la cuenta pública a los intereses y demandas de la comunidad. En lo relativo al uso de estas metodologías participativas, se podría recomendar a ampliar la participación para incluir a actores que no participan del COSOC u otras instancias institucionales, acogiendo la diversidad existente en el territorio.

En lo referente a las actividades de difusión para la convocatoria, la totalidad de los servicios enviaron invitaciones a organizaciones territoriales de la sociedad civil. A su vez, una mayoría informó también por medio de su página web (86,2%), y un 55,2% por radios locales. Muchos Servicios reportaron haber informado por medio de redes sociales. Las coberturas fueron menores en lo relativo a la información por prensa (31%) y canales de televisión local (27,6%).

En la fase del durante, se observa una buena participación de las autoridades del Servicio de Salud en el proceso de la cuenta pública, tanto en su planificación, presentación y respuesta (89,7%). Muchos referentes de Servicios que realizaron mesas de trabajo destacan además que las autoridades hayan participado de estas.

En lo relativo a la participación durante esta fase, un 79,3% declara haber incorporado alguna metodología participativa. La más utilizada, fue la de mesas de trabajo en concordancia con la recomendación de la DOS (51,7%). Le sigue la realización de ronda de preguntas (27,6%). El resto, 20,7%, no utilizó metodologías participativas durante esta etapa. En general, hubo una evaluación mixta sobre la utilización de mesas de trabajo durante esta fase, ya que alargaba la jornada, produciendo cansancio entre los asistentes que muchas veces decidían irse antes de la formación de las mesas. Se recomienda que, aquellos Servicios que hayan tenido una buena experiencia con la metodología, la mantengan por el alto nivel de participación que posibilita. No obstante esto, aquellos que hayan tenido problemas, podrían experimentar con otras metodologías².

En lo relativo a la realización de compromisos, en sólo un 34,5% de los Servicios se establecieron plazos de cumplimiento para estos. A su vez, en un 27,6% se confeccionó un acta de compromisos, y sólo en un 20,7% hubo firma entre autoridades y representantes de la sociedad civil. Este es un punto importante a mejorar a futuro, ya que, para darle efectivamente una función de control social y rendición de cuentas al proceso de cuenta pública, es importante que se formen acuerdos claros y exigibles por la comunidad.

En lo relativo al documento por medio del cual la autoridad responde formal e informadamente a las inquietudes planteadas por la comunidad, un 72,4% declara haberlo realizado o estar en el proceso de su realización, mientras que un 65,5% lo había subido ya a su sitio web. No obstante, sólo un 48,3% declaró haberlo entregado por correo electrónico a sus participantes.

Referencias

Ciudad Emergente. (24 de Julio de 2017). *Herramientas*. Obtenido de Ciudad Emergente: <http://www.ciudademergente.org/es/herramientas/>

Consejo para la Transparencia. (2015). *Modelo de Cuentas Públicas Participativas*. Santiago: Ediciones Consejo para la Transparencia.

División de Organizaciones Sociales. (2014-2018). *Guía metodológica Cuentas Públicas Participativas*. Santiago: Ministerio Secretaría General de Gobierno.

² En la página web de Ciudad Emergente se explican varias metodologías participativas alternativas (véase: <http://www.ciudademergente.org/es/herramientas/>).

