How to manage a Citizen Advisory Center on Public Services and Health

Practical Handbook for *active* citizens

Introduction

The handbook is written to formalize ideas, principles, procedures and actions that support the work of citizens engaged on civic participation and rights' protection, which took place in Colombia through the project "Derechos y Desarrollo" ("Rights and Development").

This experience was realized from 2009 to 2012 by the Italian NGOs Cittadinanzattiva (www.cittadinanzattiva.it) and the United Nations Development Programme/Colombia (www.pnud.org.co) within the ART-REDES Programme and with the financial support of Ministry of Foreign Affairs of Italy.

The aim of this document is to give methodological and practical tools to the citizens of Colombia for carrying out their experiences of "social control" in Public Services and Health sectors.

The premise is that the knowledge of the operational functioning of a Citizen Advisory Center, joined with the ability to create networking and exchange information, are necessary conditions to act the obligation of Public Utilities and Health care companies to provide high quality's services, and to improve the citizens' access to benefits.

Contents

This manual can raise awareness about a concrete and actual experience of active citizen participation in issues of Public Services and Health sectors. What has been achieved in two cities of Colombia, San Juan de Pasto and Cartagena de Indias, is an example of citizens' self commitment for a better functioning of the public services that affect their daily life: water, electricity, gas, waste, communications and health.

The main goal of the book is to provide information and tools to strengthen the rights of citizens in their country, taking full advantage of the national legislation on civic participation in the two mentioned sectors. The overall goals is to promote a new culture of consumer and patients protection.

Certainly, the literature on Public Services and Health is wide and available. Although it is not easy to find handbooks or guidelines on the citizens' rights protection in practice and for the planning

and the management of desks services promoted "by citizens to advocate and support other citizens".

Faced with low quality of the public services, the handbook shows a peacefully way to strengthen the consumers and patients rights, beyond the silent protest. The Citizen Advisory Centers, the Patients' Rights Charter, the citizens' training Courses, the communication campaigns, the Civic Audit and Assessment and the stakeholders meetings (Utility Companies, Municipalities, etc.) are tools to encourage citizens' participation and to increase their empowerment as public services actors.

What is the aim of the Handbook

To motivate people on working together and organize themselves in decision-making public arena that directly affect them.

It's a guide who explain, step by step, what is required to organize a Citizen Advisory Center, which is an "Citizens for Citizens" desks for requests, complaints and suggestions in the Public Services and Health sectors.

The nine chapters of the Handbook include the formalization of initiatives have been carried out successfully and are still ongoing in the two cities of Colombia.

UNDP and Cittadinanzattiva believe that civic participation in Public Services and in Health sectors is an example of Democratic Governance, useful not only in some areas of Colombia, but also in other countries all over the word. Therefore, we think this document may be useful and used by other citizens who want to duplicate this experience and these model.

Who should read the Handbook?

Colombian citizens first of all, particularly those who are interested to become active or want to enrich their experiences with new proposals. Managers of Public Utilities, Health care companies, Public Administration and Governmental Institutions at local and national level interested in dialogue with citizens and in the achievement of a better quality of their services.

CITTADINANZATTIVA

PNUD
Al servicio de las personas y las naciones

Gestión de un Centro Ciudadano

de Asesoría en Servicios Públicos Domiciliarios y Salud

Manual práctico para los ciudadanos activos de Colombia

ACTIVATE!

DERECHOS Y DESARROLLO
PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL

CITTADINANZ*a*TTIVA

PNUD
Al servicio de las personas y las naciones

Gestión de un Centro Ciudadano

de Asesoría en Servicios Públicos Domiciliarios y Salud

Manual práctico para los ciudadanos *activos* de Colombia

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO –PNUD–

Bruno Moro
Representante Residente

Silvia Rucks
Directora de País

Alessandro Preti
Coordinador del Área de Desarrollo, Paz y Reconciliación

Marco Stella
Oficial de Gobernabilidad Democrática

EQUIPO DE PROYECTO

Carlos Ceballos
Asesor Técnico en Cartagena

Pedro Burbano
Asesor Técnico en Pasto

Delly De La Rosa
Asesora en Comunicación

CITTADINANZATTIVA ONLUS

Teresa Petrangolini
Secretaria General

EQUIPO DE PROYECTO

Vanessa Sansone
Consultora en Salud

Eduardo Spinelli
Referente en Colombia

Maria Vitale
Consultora en Salud

Mariano Votta
Consultor en Servicios Públicos y Comunicación
Coordinador Editorial del Manual

Gina Zabaleta
Diseño y Diagramación

Da Vinci Editores
Impresión
Bogotá D.C. Colombia

ISBN: 978-958-8758-07-7

Marzo de 2012

Esta Publicación puede ser reproducida reconociendo los Derechos de Autor

Indice

PRÓLOGO

Palabras de Bruno Moro 5
Representante Residente PNUD en Colombia

Palabras de Teresa Petrangolini 7
Secretaria General Cittadinanzattiva

Palabras de Alessandro Preti 9
Coordinador Área de Paz, Desarrollo y Reconciliación del PNUD

Introducción 10

Por: Mariano Votta, Consultor en tema de Servicios Públicos y Comunicación, Cittadinanzattiva y Marco Stella, Oficial de Gobernabilidad Democrática del PNUD

Capítulo I 11
Contexto Colombiano

¿En qué está la participación en Colombia?

Institucionalización de la participación y descentralización estatal

Retos de la participación en Colombia

Capítulo II 17
Control Social: Una Alternativa

¿Qué es el Control Social?

¿Cómo se ejerce?

Mecanismos de control

Marco Normativo

Derechos y deberes de los ciudadanos

Capítulo III 24
Participación del Sector Privado

Memorando de Entendimiento

Mesa de Consulta

Capítulo IV 28
La motivación como premisa

Una nueva ciudadanía

Motivación

Funciones

Capítulo V 34
Funcionamiento del Centro Ciudadano de Asesoría

¿Qué son?

¿Cómo funcionan?

En Servicios Públicos Domiciliarios
- Recorrido por los SPD en Colombia
- Centro Ciudadano de Atención, Asesoría y Control Social en Servicios Públicos

En Salud
- Recorrido por la Salud en Colombia
- Tribunal para los Derechos de los Pacientes

Capítulo VI
Estructura y actividades 43

Diagnóstico

Estructura del Centro

Principios y valores

Planeación económica

Alianzas institucionales y empresariales

Capacitación técnica

Comunicación

Capítulo VII
Protección de derechos 56

Encuentro ciudadano y voluntario

Herramientas técnicas

Sistema Integrado de Reclamaciones

Capítulo VIII
Incidencia en Políticas Públicas 70

El Análisis Cívico

Las Cartas de los Derechos

El monitoreo de los servicios

Capítulo IX
Experiencias Exitosas 75

Italia

Cartagena

Pasto

Agradecimientos 84

Bibliografía 85

Presentación del PNUD

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, es el organismo de la Organización de las Naciones Unidas que promueve el cambio y conecta a los países con los conocimientos, la experiencia y los recursos necesarios para ayudar a los pueblos a forjar una vida mejor. Está presente en 177 países y territorios, trabajando con los gobiernos y las personas para ayudarles a encontrar sus propias soluciones a los retos mundiales y nacionales del desarrollo.

Su objetivo es ayudar a los países a elaborar y compartir soluciones para los desafíos que plantean las áreas de Gobernabilidad Democrática, Reducción de la Pobreza, Prevención y Recuperación de las Crisis, Energía y Medio ambiente, VIH/SIDA. En cada una de estas esferas temáticas, el PNUD defiende la protección de los Derechos Humanos y especialmente, el empoderamiento de la mujer.

Más información:
www.undp.org/spanish/
www.pnud.org.co

PNUD

Al servicio de las personas y las naciones

Presentación de Cittadinanzattiva

Cittadinanzattiva (Ciudadanía Activa) es un movimiento de participación ciudadana que desde 1978 impulsa y tutela los derechos de ciudadanos y consumidores.

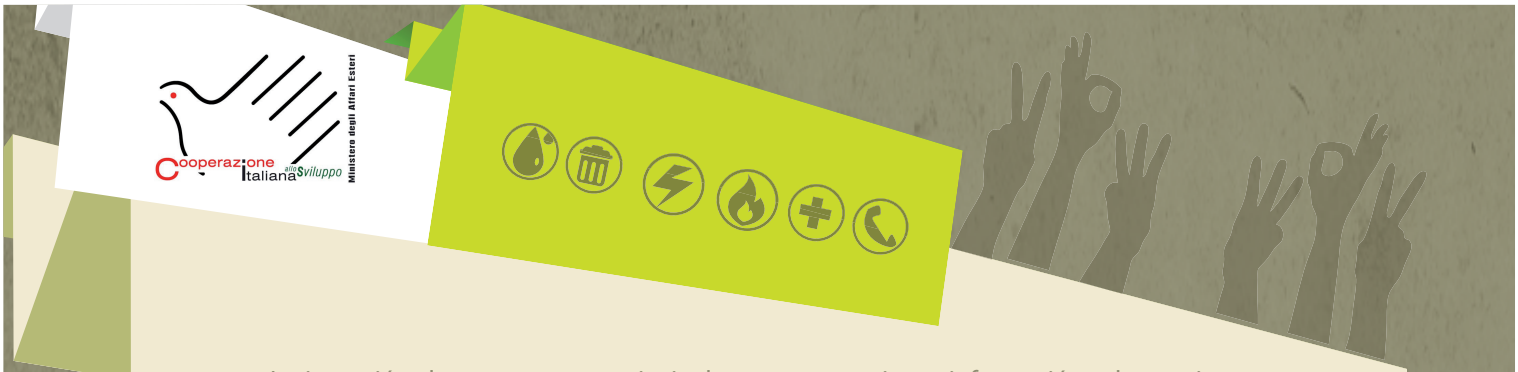
Es una Organización Italiana sin ánimo de lucro, independiente de los partidos políticos, uniones de comercio, compañías privadas e instituciones públicas. Desde 1998, está reconocida como Asociación de Consumidores por el Ministerio de Desarrollo Económico de Italia.

Los objetivos principales de Cittadinanzattiva son la promoción de la participación ciudadana y la protección de los derechos de la sociedad civil en Italia y el exterior.

La misión de Cittadinanzattiva tiene su fundamento en el artículo 118 de la Constitución italiana que dice: "Estado, departamentos, provincias, ciudades metropolitanas, municipios, favorecen la autónoma iniciativa por parte de los ciudadanos, particulares y asociados, para el desarrollo de actividades de interés general en la base del principio de subsidiariedad".

Los sectores donde Cittadinanzattiva trabaja son, el de la Salud, con el "Tribunal para los Derechos de los Pacientes"; las políticas para los consumidores y usuarios ante la Administración Pública, la calidad y el precio de los Servicios Públicos (Energía y Gas, Telecomunicaciones, Correo, Bancos, Seguros, Transporte, Agua, Basura), Educación y Formación, Justicia, Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadanía Europea, a través de "Active Citizenship Network".

Más información:
• www.cittadinanzattiva.it
•www.activecitizenship.net



La intención de este texto es principalmente proporcionar información y herramientas para fortalecer la defensa de los derechos de los ciudadanos en el país, sacando el máximo provecho de las disposiciones consagradas en la legislación nacional sobre la participación ciudadana en los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud.

Sin duda, la literatura en términos de Servicios Públicos es muy suficiente, aunque no sea fácil encontrar manuales o guías de acompañamiento a los ciudadanos en la construcción de estructuras cívicas para proteger sus derechos, y que además sean diseñadas, construidas y gestionadas "por ciudadanos para ciudadanos".

El presente Manual entonces se produce con el fin de dar a conocer experiencias concretas y reales de participación ciudadana activa en los temas de Servicios Públicos y Salud. La premisa a la base de la publicación es que el conocimiento de los mecanismos de participación y del funcionamiento operativo de los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud, asociados con la capacidad de crear redes de contacto e intercambio de información, sean condiciones necesarias para que los ciudadanos actúen de tal manera que las empresas de Servicios Públicos y Salud se vean en la obligación de ofrecer un servicio de calidad y en continuo mejoramiento.

Esta guía fue creada con el fin de ayudar a promover una nueva cultura de protección al consumidor, que no está dispuesto a soportar la dificultad o imposibilidad de acceder a los servicios básicos, y que busca entonces medios legales de protección a sus derechos.

Para lograr el ambicioso propósito que se sugiere, es necesario un trabajo complejo en el cual se vean involucrados los usuarios, las empresas, el Gobierno y los sindicatos, fortaleciendo el diálogo y la cooperación y reconociendo a los ciudadanos no solo como sujetos de derechos y deberes, sino también de poderes y responsabilidades.

Colombia tiene la gran ventaja de ser un país donde desde existe una normatividad dirigida a proteger los usuarios, brindándoles mecanismos de participación ciudadana con los cuales exigir a las entidades prestadoras de servicios el reconocimiento de derechos adquiridos desde la Constitución Política. Sin embargo, no es fácil pasar de un reconocimiento formal a una aplicación sustancial de estos derechos a participar que tienen los ciudadanos.

A quién va dirigido el libro?

A las ciudadanas y ciudadanos colombianos, particularmente a aquellos que estén interesados en convertirse en sujetos activos o que ya lo son y quieren conocer nuevas propuestas. A los operadores de los Servicios Públicos, a la Administración Pública y a las empresas interesadas en el diálogo dirigido a la consecución del bienestar general.