

# Mecanismos de denuncia para los programas de protección social: eslabones débiles y mejores prácticas

*Valentina Barca, Oxford Policy Management*

**Un mecanismo de denuncia es un sistema** que permite a los ciudadanos enviar sus inquietudes a los responsables de algún servicio y obtener respuestas. Los mecanismos de denuncia eficaces traen numerosos beneficios para los programas de protección social. Por ejemplo, aumentan la rendición de cuentas en todo el programa y fomentan la confianza y la participación de los beneficiarios; permiten solucionar constantemente los problemas operacionales (en forma complementaria a los sistemas de monitoreo y evaluación) y reducir los costos derivados de ellos; requieren de las autoridades pertinentes una rendición de cuentas en todos los niveles de implementación para prevenir la corrupción; y permiten estandarizar la implementación y el funcionamiento de los programas.

Pese a estos beneficios, una revisión de la literatura pertinente y una investigación primaria realizadas en Indonesia (Barca, Notosusanto y Emmett, 2012) muestran que muchas veces hay una subutilización o un bajo desempeño de los mecanismos de denuncia en los programas de protección social. Esto se debe tanto a problemas de demanda como de oferta.

Entre los problemas derivados de la demanda, muchos de los cuales son propensos a tener un impacto más grande en los grupos vulnerables y marginados, destacan los siguientes: falta de información sobre los programas y beneficios, así como sobre el funcionamiento de los mecanismos de denuncia; sentimiento de falta de autoridad para ayudar a corregir un mal desempeño (sentimiento de gratitud o vergüenza); preocupación por las consecuencias de emitir comentarios negativos; escepticismo en cuanto a la credibilidad y eficacia del mecanismo de denuncia a la hora de producir resultados; incapacidad para usar los mecanismos de denuncia debido a limitaciones de tiempo y recursos (analfabetismo, estigma y/o falta de confianza); y resistencia a cuestionar la autoridad de los tomadores de decisiones (funcionarios de Gobierno o demás miembros de la comunidad, cuando el beneficiario del programa es toda una comunidad) debido a dinámicas de poder desiguales.

En cuanto a la oferta, se observan las siguientes deficiencias: falta de un proceso estandarizado para recabar denuncias y responderlas; falta de comunicación entre los diferentes niveles de implementación de los programas; capacitación inadecuada en la entrega de soluciones estándar a las denuncias comunes; estrategia de comunicación inadecuada para orientar a los ciudadanos en el funcionamiento de los mecanismos de denuncia; existencia de procesos de recolección de denuncias que no están diseñados para la población beneficiada (por ejemplo, buzón de quejas para personas analfabetas); falta de incentivos para responder y tomar medidas ante las denuncias recibidas; y falta de sistemas de monitoreo de los procesos de recolección y tratamiento de las denuncias.

## Un resumen de las mejores prácticas internacionales para enfrentar estos desafíos:

Las mejores prácticas a nivel internacional aportan distintas soluciones a la vez que aclaran que los mecanismos de denuncia no permiten subsanar programas mal diseñados o mal implementados (ibid.):

- Es más eficaz resolver las denuncias directamente en los puntos de prestación de servicios, donde los costos de información y transacción son más bajos. Esto ayuda a reducir los costos y mejorar la accesibilidad de los beneficiarios.
- El establecimiento de distintos canales de recepción de quejas es la mejor forma de garantizar el acceso, de ser posible, aprovechando sistemas existentes.
- Es importante contar con canales independientes para corregir los programas (por ejemplo, acceso a los defensores del pueblo, recurso a instituciones de auditoría y externalización del proceso de entrega o recolección de quejas).



- Para ser eficaces, los mecanismos de denuncia requieren su propio personal y procedimientos de operación estandarizados para distintos tipos de quejas. Es importante capacitar correctamente al personal y fijar estándares y objetivos de desempeño para hacer frente a las denuncias por adelantado; esto es más fácil si se incorporan los mecanismos de denuncia directamente a los sistemas de información de monitoreo de los programas.
- Es fundamental desplegar una campaña de información amplia y permanente para fomentar la demanda cerciorándose de que el público entienda los objetivos y criterios de selección de los programas, la forma de inscripción a los programas y la forma de contribuir para corregirlos en caso de que surjan problemas (incluida la adopción de medidas especiales para alcanzar a los más vulnerables). Las autoridades y el personal a cargo de los proyectos deben transmitir y fortalecer importantes mensajes con el tiempo, como: la presentación de una queja no acarrea un costo financiero; las denuncias son bienvenidas porque ayudan a mejorar las políticas públicas; las quejas no acarrearán sanciones contra quienes las presentan.

Tabla 1 - Principales tipos de canales de denuncia: pros y contras

Tipo de canal de denuncia	Pros	Contras
<b>Asistente social / trabajador social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tienen un conocimiento cabal de los programas de protección social</li> <li>- Son muy accesibles a nivel local</li> <li>- Mantienen un contacto permanente con los gestores de los programas de protección social</li> <li>- Pueden capacitarse fácilmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posible conflicto de interés (no pueden ser receptores de quejas sobre su propia conducta)</li> <li>- No siempre son capaces de aportar soluciones (por ejemplo, selección de los beneficiarios)</li> <li>- No son un canal anónimo ni confidencial</li> <li>- Podrían tener un comportamiento parcial frente a otros miembros de la comunidad</li> </ul>
<b>Buzón de quejas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fácil de instalar</li> <li>- Pueden ser anónimos (siempre y cuando los formularios indiquen claramente que no es necesario proporcionar nombre y dirección)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inadecuado para los analfabetos</li> <li>- Los denunciadores creen que no dan lugar a medidas concretas</li> </ul>
<b>Centro de llamadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directo</li> <li>- Simple</li> <li>- No supone problemas para las personas analfabetas</li> <li>- En teoría puede ser anónimo o confidencial</li> <li>- Útil en contextos descentralizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las personas más pobres son menos propensas a tener acceso a un teléfono o a querer pagar por la llamada</li> <li>- Pueden ser menos propensas a revelar su identidad y sus problemas a alguien que no conocen</li> <li>- Es más difícil para una familia saber cómo se está administrando su denuncia</li> <li>- Tiene que funcionar muy bien, de lo contrario puede ser contraproducente</li> </ul>
<b>Comités comunitarios de denuncia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formados por miembros de la comunidad; todos los conocen y confían en ellos</li> <li>- Fáciles de contactar (método directo y simple)</li> <li>- No suponen problemas para las personas analfabetas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No son un canal anónimo ni confidencial</li> <li>- Suponen mayores costos de instalación (identificación de actores) y capacitación</li> <li>- No pueden subsanar las debilidades generales de los programas</li> </ul>
<b>Unidad móvil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directo</li> <li>- De fácil acceso</li> <li>- No supone problemas para las personas analfabetas</li> <li>- En teoría puede ser anónimo o confidencial</li> <li>- Es un canal externo e imparcial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resistencia frente a actores externos (falta de confianza para revelar identidad y problemas a alguien desconocido)</li> <li>- No es fácil organizarlos en todo el país</li> <li>- Supone mayores costos de instalación</li> <li>- La presentación de quejas es periódica</li> </ul>

Fuente: elaboración propia basada en trabajo en terreno realizado en Indonesia y revisión de literatura, con algunos datos extraídos de Bassett y Blanco (2011).

#### Referencias:

- Barca, V, S. Notosusanto y B. Emmett. 2012. Review of, and Recommendations for. Grievance Mechanisms for Social Protection Programmes. Oxford: Oxford Policy Management. <<http://goo.gl/RkScUj>>. Recuperado el 23 de marzo de 2016.
- Banco Mundial. 2011. Control and Accountability In Conditional Cash Transfer Programs In Latin America and the Caribbean: Key Topics and Areas for Further Improvement. Washington, DC: Banco Mundial.

El presente artículo es el fruto de una colaboración entre el IPC-IG y Oxford Policy Management.