



Reforma del sector público y primera tarjeta de calificación ciudadana (CRC) en Turquía

Resumen

En el marco de la reforma del sector público en Turquía –con el respaldo del Banco Mundial– se puso en marcha el primer programa de tarjetas de calificación ciudadana en la ciudad de Manisa. La iniciativa sirvió como una poderosa herramienta para que las personas comunes y corrientes comunicaran de manera eficaz sus opiniones acerca de los servicios públicos básicos.

Desafío

Pese a su avance irregular, la reforma del sector público en Turquía es un esfuerzo permanente que involucra un cambio de enfoque desde los recursos a los resultados, un traspaso de más autoridad a los gerentes de primera línea de los programas para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas y la concesión de mayor autonomía y autoridad a los niveles inferiores de gobierno para un control más democrático y un seguimiento central más eficaz. Esta reforma es más difícil de aplicar a nivel local que central, no solo por la existencia de casi 2.800 gobiernos locales con diferentes capacidades y necesidades, sino también porque la sociedad civil no está muy bien organizada y carece actualmente de los medios para participar de lleno en la toma de decisiones.

Estrategia

En marzo de 2010, la Fundación de Investigación de Políticas Económicas de Turquía (TEPAV) y el Banco Mundial llevaron a cabo un taller para asambleas ciudadanas –un mecanismo de buen gobierno compuesto por múltiples interesados y conforme a la ley municipal– sobre los fundamentos y la implementación de una tarjeta de calificación ciudadana (CRC, por sus siglas en inglés). Además, suministraron asistencia técnica (AT) en la materia

MULTIMEDIA



- » **Video:** Anuncio de la CRC en la reunión de la Asamblea General de la Asamblea Ciudadana (i)
- » **Video:** Presentación del Informe CRC al Alcalde por parte del Presidente de la Asamblea Ciudadana (i)
- » **Galería fotográfica:** Programa de tarjetas de calificación ciudadana de Turquía (i)

Más resultados



a la Asamblea Ciudadana de Manisa en 2011. El programa pone a prueba la eficacia de la prestación de servicios a nivel local creando instancias de diálogo entre las administraciones locales y los ciudadanos, alejando la discusión de temas controvertidos y centrándola en asuntos más concretos relacionados con la prestación de servicios en el ámbito local. La CRC se enfocó en la calidad de los servicios y no en los proveedores –gobiernos locales y centrales y el sector privado– para superar los sesgos políticos y las duplicaciones de servicios. La Asamblea Ciudadana condujo el proceso en Manisa, donde un intenso diálogo logró que la gobernación y la municipalidad aprobaran la CRC y se comprometieran con la transparencia.

Resultados

La AT produjo varios resultados clave:

- La Asamblea Ciudadana actúa ahora como enlace entre los ciudadanos y la administración de la ciudad, lo que permite mejorarla como mecanismo eficaz de buen gobierno.
- La conciencia pública respecto de la tarjeta de calificación ciudadana mejoró gracias a la amplia cobertura comunicacional y el uso de los medios sociales. La CRC se subió a los sitios web relacionados con el tema, donde los visitantes pueden observar los resultados en las 12 regiones y dejar comentarios.
- La Municipalidad demostró transparencia al imprimir y distribuir 1.000 copias del informe. Por otra parte, la Cámara de Comercio de Manisa publicó el documento y reprodujo los resultados en sus publicaciones mensuales, que se distribuyeron a unos 5.000 contactos.
- Por primera vez, se reunieron datos acerca de la prestación de servicios a nivel de vecindarios y los líderes comunales participaron a través de la creación del Consejo de Líderes Comunales al alero de la Asamblea Ciudadana.
- La tarjeta de calificación abarcó los índices de satisfacción de 27 servicios públicos prestados por el gobierno local y central y operadores privados. Cincuenta y seis vecindarios de Manisa en 12 regiones estadísticas participaron en el estudio, donde 2.500 declarantes representaron a 290.000 residentes de la ciudad.
- El seguimiento de los resultados del estudio incluyó una reunión de evaluación con los departamentos de servicios municipales donde los jefes de los departamentos informaron sobre los resultados de la CRC, el reconocimiento del Centro de Salud Familiar como la entidad con el puntaje más alto de la ciudad, un análisis de variaciones en materia de recolección de basura por parte del Departamento de Servicios Sanitarios y una investigación sobre la calidad del agua en los vecindarios que denunciaron olores desagradables en el agua potable.

vecindarios de Manisa, con 290.000 habitantes, participaron en el programa de tarjetas de calificación ciudadana

27

servicios públicos fueron incorporados en la tarjeta

MÁS INFORMACIÓN

- » Fundación de Investigación de Políticas Económicas de Turquía (i)
- » Municipalidad de Manisa (i)
- » Gobernación de Manisa (i)
- » Universidad Celal Bayar (i)
- » Cámara de Comercio e Industria de Manisa (i)
- » Iniciativa CRC de Manisa (i)
- » Twitter (i)
- » Facebook (i)
- » El Banco Mundial en Turquía (i)
- » Resumen del programa de Turquía (i)

Contribución del Banco

El Banco facilitó la transferencia de una experiencia probada desde Asia meridional a Turquía, lo que incluyó la capacitación de 10 asambleas ciudadanas en el tema de la CRC, campañas de concientización acerca del estudio y generación de demanda respecto de la primera

aplicación experimental en Manisa. Esta capacitación se organizó en conjunto con la Fundación de Asuntos Públicos (un centro de estudio no gubernamental de India que dio origen al enfoque de la tarjeta de calificación ciudadana y que ha implementado numerosas iniciativas de este tipo en este país y en el extranjero) y la TEPAV. La asistencia técnica que prestó el Banco en colaboración con la TEPAV y que asciende a US\$20.000, se utilizó principalmente para las operaciones en terreno.

Asociados

Hubo una sólida colaboración entre la TEPAV y los asociados clave en Manisa, es decir, la Municipalidad, la Asamblea Ciudadana, la Gobernación, la Cámara de Comercio y la Universidad Celal Bayar. En principio, todos los socios firmaron un acuerdo de colaboración y, sobre la base del compromiso con la transparencia de los resultados, la TEPAV facilitó la experiencia de sus expertos para la formación de capacidades y la preparación de informes. Como principal beneficiaria, la Asamblea Ciudadana fue la encargada de iniciar la CRC. Por su parte, la Municipalidad y la Gobernación garantizaron la participación de sus departamentos de servicios en la creación del cuestionario. La Universidad Celal Bayar aportó ideas sobre la estructura socioeconómica de la ciudad y ayudó a agrupar los vecindarios para el estudio. Finalmente, la Cámara de Comercio y la Municipalidad publicaron y difundieron el informe.

Próximos pasos

Los resultados a corto plazo son solo una pequeña parte del papel potencial que podría desempeñar la CRC. La Municipalidad y la Asamblea Provincial Especial han acordado, en principio, financiar la segunda ronda en 2012, que será coordinada por la Universidad. En ese sentido, la Asamblea espera ampliar el estudio a todos los distritos provinciales. Inspirado por el ejemplo de Manisa, el Ministerio del Interior reproduce la CRC en otras seis ciudades como parte del proyecto financiado por la Unión Europea titulado “Asistencia Técnica para Mejorar el Buen Gobierno Estratégico Participativo de los Asuntos Públicos a Nivel Local”. Conforme a la demanda, el Banco podría considerar la entrega de asistencia técnica complementaria junto con la TEPAV.

Beneficiarios

Mustafa Pala, presidente de la Asamblea Ciudadana de Manisa, indicó que: “Todas las personas tienen hitos en sus vidas y la Iniciativa CRC de Manisa es uno de los más importantes que yo he vivido”.

Cengiz Ergün, alcalde de la Municipalidad de Manisa, afirmó que: “Cuando la Asamblea Ciudadana nos informó por primera vez acerca de la iniciativa, les dijimos que no se abstuvieran de preguntarnos nada. Valoramos la opinión pública, sea esta positiva o negativa. De hecho, todas las respuestas de los habitantes de Manisa aparecen en el informe CRC. Quienes deseen saber si las personas se sienten satisfechas con la Municipalidad de Manisa pueden echar un vistazo al documento”.

Ziya Tay, director provincial de Salud de Manisa, comentó que: “La filosofía básica del Programa de Transformación de los Servicios de Salud es un servicio centrado en las personas que busca promover la felicidad y la satisfacción. Es por ello que damos gran importancia al bienestar de los ciudadanos a la hora de evaluar la calidad de los servicios de salud. Los logros que advierten las personas son el resultado del sacrificio del personal de primera línea del Ministerio de Salud al nivel más básico. En la CRC, la región del tercer Centro de Salud Familiar ha obtenido el puntaje más alto, con 86% de satisfacción en relación con estos servicios. Los felicito a ellos y a todo el personal de salud por este excelente resultado”.