

Participación ciudadana como agente real de cambio en la gestión pública

por Jorge Palma Herrera*

El Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, desde sus inicios, ha considerado un conjunto de compromisos para fortalecer la sociedad civil y la participación ciudadana, a objeto de hacerse cargo del enorme cambio vivido en los últimos años que ha experimentado la cultura política del país, el que se expresa a través de una mayor conciencia ciudadana en el ejercicio de los derechos y en una creciente demanda de participación efectiva en los asuntos públicos.

Asimismo, de manera visionaria la Presidenta de la República plantea, que nuestra democracia afronta nuevos desafíos y es por esto que Chile debe avanzar hacia un nuevo modelo de Gobernar con la gente, un modelo de gestión pública con participación ciudadana efectiva donde las organizaciones de la sociedad civil cumplen una función vital en la promoción de los derechos, en el establecimientos de alianzas para el desarrollo y el control social.

A nivel de Gobierno y sobre la base de la implementación de la Ley 20.500, “sobre Asociaciones y Participación Ciudadana”, se ha propiciado en todos los Ministerios y Servicios Públicos, la implementación de normas de participación ciudadana, la creación de las unidades con dedicación específica para esta materia, los consejos de la sociedad civil, las cuentas públicas participativas y el registro nacional de personas jurídicas sin fines de lucro.

La participación ciudadana debemos entenderla como un proceso de cooperación mutua mediante el cual el Estado y la ciudadanía revisan, observan y reflexionan en conjunto, acerca de la gestión pública, con instrumentos que propicien los espacios de diálogo ciudadano a objeto de recoger de manera participativa sus anhelos, necesidades e insatisfacciones sobre las decisiones públicas en su implementación y resultados.

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, sobre la base de la Ley 20.500 y su visión sobre la participación ciudadana como instrumento de fortalecimiento del trabajo colaborativo, ha propiciado no sólo la creación orgánica de esta instancia a nivel Nacional, sino que también a nivel Regional, mediante la implementación de distintos mecanismos y medios de par-



Fotografías JUNJI

ticipación, como son los diálogos ciudadanos, consulta ciudadana, consejo de la sociedad civil, coloquios, espacio JUNJI, ferias, eventos, seminarios, boletines, agendas, etc..

El servicio educativo que JUNJI ofrece a la ciudadanía está resguardado con una serie de políticas, orientaciones y normativas que es necesario evaluar permanentemente en su cumplimiento, no solo desde el ámbito interno, sino también, desde los usuarios de la prestación y la ciudadanía en general.

El concepto de calidad tiene una dimensión clave para la mejora del servicio, toda vez que se encuentra asociado al grado de satisfacción del usuario/a, en relación a las expectativas que éste tiene, por ello los espacios de atención deben ser concebidos co-

mo una instancia que contribuye a la gestión retroalimentando a la Institución con información relevante, que ayude a tomar las mejores decisiones o acciones correctivas que mejoren continuamente su quehacer.

La atención a las demandas que formula la ciudadanía, se presentan a través de sus distintas expresiones formales promoviendo así el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos en un contexto democrático, son estas manifestaciones las que constituyen un insumo central para retroalimentar la gestión institucional en sus distintas dimensiones, en un proceso de mejora continua, optimizando el servicio que presta, es decir, una atención educativa pública, gratuita y de calidad.

El presente, es potenciar estos espacios de participación ciudadana pro-

piciándolos, difundiendo y siendo parte de ellos, colocando el énfasis en la educación que es responsabilidad de todas y todos y nadie puede restarse a esta maravillosa y necesaria tarea y el futuro, será que estos encuentros se conviertan en reales agentes de cambio en la gestión pública, que influyan en la mejora del servicio educativo, prácticas y procedimientos, pero también un cambio desde padres y apoderados en reconocer, valorar y comprender la importancia de la educación en primeros años de vida como determinantes en el desarrollo futuro de nuestros párvulos atendidos. ■

*Jefe de Unidad Atención Ciudadana, Participación y Relaciones Laborales Contador Público y Auditor - Magister en Gerencia Pública de la Universidad de Santiago.