

**APLICACIÓN DE LA "LIBRETA DE
CALIFICACION DE USUARIOS"
(LICUS) A PROGRAMAS SOCIALES EN
ECUADOR**

Un ejercicio de ciudadanía

Proceso

Difusión

LICUS

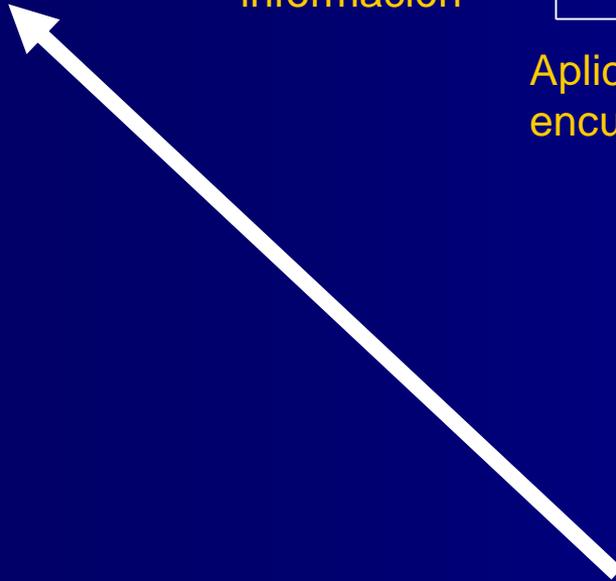
Análisis y
procesamiento
información

Aplicación de
encuestas

Cuestionario
definitivo y
diseño
muestral

Cuestionario
y prueba
piloto

Grupos de
discusión



- El proceso de elaboración de las LICUS se inició en julio del 2005.
- Al momento se ha concluido la etapa de análisis técnico de los resultados.
- El producto obtenido es una libreta de calificación de usuarios, por cada uno de los programas.
- Estas, que aún cuentan con un lenguaje técnico, fueron validadas con grupos de la comunidad y al momento el equipo de trabajo se encuentra perfeccionando el producto conforme a las recomendaciones dadas por ellos.

RESULTADOS

- La percepción de satisfacción de los usuarios y usuarias en los tres programas es altamente positiva.
- La población encuestada ve de manera positiva la preocupación del estado por los más pobres, a través de estos programas.
- A mayor organización de los usuarios y usuarias, hay un mejor nivel de monitoreo y exigencia en la provisión de los servicios.

- Actitudes y comportamientos discriminatorios desde los proveedores hacia los usuarios y usuarias para los programas EBR y LMGYAI, es percibida como algo superado.
- Una materia pendiente en estos dos programas ha sido la participación de la comunidad.
- Las Libretas de calificación podría ser un instrumento que permita a la demanda organizada realizar un seguimiento y monitoreo continuo fortaleciendo la ciudadanía y un estado social de derecho.

**LIBRETA DE CALIFICACIÓN DE USUARIOS
BONO DE DESARROLLO HUMANO**

MATERIAS	Salud urbano		Salud rural		Educación urbano		Educación rural	
Conocimiento de la existencia del BDH y de los requisitos para ser beneficiario/a	B	7,71	B	7,17	B	7,40	R	6,98
Cómo percibe ser beneficiario/a del Bono	B	7,07	B	7,19	R	6,91	B	7,04
Rapidez para ser calificado como beneficiario/a del BDH	B	7,43	R	6,63	B	7,74	R	6,65
Facilidades o dificultades en el trámite de calificación para ser beneficiario del BDH	B	7,05	R	5,58	B	7,12	R	5,89
Tiempo y costo	R	6,89	I	4,85	R	6,73	I	4,90
Lugar donde se cobra el Bono	MB	8,44	MB	8,10	MB	8,47	MB	8,18
Impacto en la asistencia a la escuela	-		-		MB	9,81	MB	9,34
Calidad de la educación de sus hijos/as	-		-		B	84,29%	B	83,15%
Impacto en la asistencia a la atención médica	MB	9,55	MB	9,65	-		-	
Calidad de la atención de salud que reciben sus hijos/as	B	80,99%	B	77,78%	-		-	
Percepción sobre el BDH	B	60,1%	B	62,5%	B	62,3%	B	61,1%

Conclusiones

- Existe una percepción general positiva sobre el BDH,
 - es un programa vinculado con los sectores más pobres del país
 - Las beneficiarias no reportan sentimientos de vergüenza por recibirlo, al contrario reportan sentimientos positivos)
 - Tienen una perspectiva positiva sobre el futuro del mismo, tanto por que consideran que se va a mantener y va a mejorar.

- Tienen claridad de que el acceso al BDH depende del cumplimiento de ciertas condiciones (más en educación que en salud).

Esto podría responder a que las obligaciones de salud son menos concretas o menos conocidas. En educación la obligación puede cumplirse, formalmente, con la matrícula, y de manera consistente con asistencia.

- Los resultados nos permiten afirmar que las beneficiarias tienen una percepción mayoritariamente favorable en lo que se refiere al proceso de inscripción del BDH.

En las zonas rurales tienen mayores dificultades para ser beneficiarias del BDH, y en general para ser atendidas. En esta zona se incrementa la sensación de demora y de dificultad.

- La percepción general sobre el cobro del BDH es buena o muy buena:
 - Cobran el Bono en su ciudad,
 - no necesitan ayuda para cobrarlo
 - Se cumplen los horarios
 - Se sienten bien tratadas en el lugar de cobro.
- Esta percepción positiva es menor en las personas que vienen de la zona rural, porque consideran que invierten un mayor tiempo y tienen mayores gastos.

- Uso de los recursos del Bono:
 - uso mayoritario en tres rubros: comida, medicinas y educación.
- Al considerar que las beneficiarias se encuentran en el quintil más pobre de la población el Bono tiene un impacto significativo en su vida, y en los gastos.

- Se puede concluir que el BDH es importante para que las familias mantengan a sus hijos en la escuela.
- las razones para la ausencia a la misma tiene que ver con la necesidad de trabajo, por falta de dinero.
- Las encuestadas tienen una percepción positiva sobre la educación que reciben sus hijos/as.

- En la condicionalidad de salud la opinión de las beneficiarias es que el BDH ha hecho que lleven a sus hijos/as a la atención médica; se reportan que los recursos son utilizados especialmente en exámenes de laboratorio y medicinas.
- La percepción de las usuarias sobre la calidad de atención de salud es "buena" o "muy buena".

**Ley de maternidad
gratuita y atención a la
infancia LMGYAI**

LIBRETA DE CALIFICACIONES
LEY DE MATERNIDAD GRATUITA Y ATENCION A LA INFANCIA
LMGYAI

	Materia	Calificación					
		Hospitalario		Ambulatorio urbano		Ambulatorio Rural	
Calidad Sentida	PROMOCION DE DERECHOS Usuarías/os conocen la LMGYAI y el servicio brinda información suficiente sobre la LMGYAI y sus Derechos	R	6,83	R	6,65	R	6,22
	CONFIDENCIALIDAD Usuarías/os sienten que el servicio guarda y respeta su información	MB	90,28%	MB	88,17%	MB	90,26%
	RESPECTO A LA DECISIÓN que toma la usuaria y a su opinión.	MB	8,71	MB	8,58	MB	9,18
	NO DISCRIMINACION No Favoritismo y preferencias por edad, sexo o pertenencia étnica	MB	9,76	MB	9,48	MB	9,42
	EMPATIA Buen trato en la atención	B	7,23	B	7,30	B	7,37
	PRIVACIDAD Respeto al pudor de las usuarias	B	7,61	B	7,04	B	7,03
Calidad Técnica	AMBIENTE FISICO Condiciones de las instalaciones físicas.	MB	9,71	MB	9,52	MB	9,82
	GRATUIDAD Cumplimiento de la gratuidad del servicio	MB	8,88	MB	8,66	B	7,51
	RESOLUCION DEL MOTIVO DE CONSULTA Satisfacción por la atención recibida: oportunidad y eficacia del tratamiento.	MB	9,17	MB	8,94	MB	8,88
	ACCESIBILIDAD Tiempos de espera, distancia, horarios de atención, disponibilidad del personal de salud	R	6,61	R	5,67	B	7,88

Conclusiones

- La percepción general de las usuarias con respecto a las prestaciones que reciben a partir de la ley es altamente positiva.

- Los resultados de la encuesta muestran cómo el nivel de exigibilidad de las personas es más alto en aquellas que tienen algún tipo de organización y un mejor nivel de instrucción.

- La mayor parte de las entrevistadas (80%) ha oído hablar de la Ley, pero apenas un 50% de ellas dice que ha sido informada por el personal de salud. Esto es un indicativo del débil abordaje integral de la salud que el personal tiene.

- Existe, así mismo un alto porcentaje de encuestadas que dicen sentirse satisfechas con la calidad de la atención que reciben, la cual se expresa en aspectos tales como la existencia o no de favoritismos (la no discriminación) y buen trato (empatía).

- En materia de Accesibilidad, existe menos conformidad. Se registra más largos tiempos de espera no justificada en el nivel ambulatorio-urbano, y es menor en el ambulatorio-rural y hospitalario. También hay una mayor inversión de las usuarias en las distancias que deben recorrer para llegar al servicio de atención médica y por lo tanto encarece los recursos económicos que deben invertir en recibir atención médica.

- La gratuidad de las prestaciones disminuye en el servicio ambulatorio-rural.

Organización - Participación

- Apenas 1 de cada 200 personas usuarias de los servicios participa en espacios organizados.
- La organización cualifica la demanda.

Educación Básica Rural

Redes Amigas

LIBRETA DE CALIFICACIÓN DE USUARIOS EDUCACIÓN BÁSICA – REDES AMIGAS

Materias	ESCUELAS RED HISPANA		ESCUELAS RED BILINGÜE		ESCUELAS NO RED HISPANA		ESCUELAS NO RED BILINGÜE	
Calidad Sentida en el Aprendizaje	R	5,18	R	5,45	R	5,91	R	5,05
Accesibilidad y cobertura	I	4,06	I	4,66	I	4,51	I	3,93
Infraestructura	R	5,97	R	5,78	R	5,51	R	5,04
Capacitación a maestros	B	7,03	B	7,22	MB	8,03	B	7,83
Capacitación a padres	R	6,19	R	6,69	R	6,31	R	5,88
Ingreso al colegio y dificultades	R	6,02	B	7,29	R	6,18	R	5,33
Existencia y cantidad de material didáctico	I	2,19	I	1,74	I	2,20	I	1,72
Existencia y cantidad de equipamiento escolar	R	5,40	R	5,03	R	5,78	I	4,62
Participación comunitaria	R	6,88	B	7,68	B	7,18	B	7,49
Diferencias entre niños (as)	MB	8,01	MB	8,68	MB	8,30	MB	8,50
Diferencias Profesores(as)/Alumnos(as)	MB	9,30	MB	9,49	MB	9,19	MB	8,55
Comunicación	B	7,58	B	8	B	7,75	B	7,80

El programa Redes –amigas es muy poco conocido. Los que lo conocen dicen que las escuelas que pertenecen a él son mejores.

Los consultados de los cuatro dominios respondieron que prefieren educar por igual a niños y niñas (97%).

Conclusiones

- Los problemas centrales:
 - limitada cobertura escolar,
 - baja calidad del aprendizaje,
 - alta deserción escolar y reducida continuidad en los estudios secundarios,
 - poca dotación de material didáctico,
 - Mal estado y disponibilidad de la infraestructura,
 - el bajo nivel de la capacitación de los maestros,
 - el reducido equipamiento escolar,
 - Tipo de orientación, calidad y nivel de participación comunitaria.

- La intervención del Programa Redes Amigas en las escuelas rurales hispanas y bilingües no marcan prácticamente ninguna diferencia respecto a los centros escolares no atendidos por la Red, es más los indicadores registran resultados con mayor valoración relativa a favor de las escuelas no atendidas por la Red, situación que estaría calificando el nivel de eficiencia y efectividad del Programa implementado.

- Los servicios prestados por RA a usuarios, no han alcanzado los objetivos e impactos propuestos, tanto que la implementación de actividades como infraestructura y dotación de mobiliario que no requieren de mayor esfuerzo técnico ni de una participación sostenida de la comunidad no han alcanzado los porcentajes de calificación esperados, ocurriendo igual con la capacitación de maestros y de padres de familia.

Difusión

Difusión LICUS

- **Diseño y reproducción LICUS**
 - Edición de estilo: Luego de la realización de los GF, se hará una revisión de la terminología utilizada con fines comunicacionales.
 - Las libretas de calificación serán publicadas en un afiche (uno por cada programa)
 - Se elaborará diseños gráficos de prueba para cada una de las Libretas, por programa.
 - Diseño gráfico para la elaboración de un afiche de divulgación.

– Distribución:

- En coordinación con las dependencias ministeriales a cargo de la ejecución de los programas.
- Exhibir en los lugares públicos y visibles a donde acuden las personas ya sea a realizar trámites, a cobrar (BDH) o a recibir el servicio: municipios, juntas parroquiales, dependencias ministeriales, unidades de salud, escuelas; iglesias.

Talleres de divulgación

– Objetivos:

- Provocar una reacción a nivel local y nacional sobre los servicios sociales que presta el gobierno, orientado a mejorar los servicios.
- Devolver a los participantes en el proceso de investigación, la información recogida a través de las encuestas.

Talleres de divulgación en provincias

- Talleres en 5 provincias (2 EBR, 2 LMGYAI y 1 BDH)
- Se convocará a autoridades locales, delegaciones de padres de familia, profesores, comités de usuarias, etc, a autoridades locales de los respectivos programas, dirigentes de las organizaciones locales, ONGs.
- Coordinación para cobertura de medios en las provincias (radio y prensa)

Taller nacional

- Se invitará en coordinación con BM, STFS y Programas a: Ministros de las tres carteras de estado, Secretaria Técnica del Frente social, Coordinadores y autoridades de las unidades que ejecutan los programas, representantes de organizaciones internacionales, de organizaciones no gubernamentales, de organizaciones de base.
- Cobertura de medios a nivel nacional