

# Libreta de Calificación Ciudadana

Evaluación de la población de  
los Programas Sociales



*Promoviendo el Buen Gobierno Municipal*

## INTRODUCCION

La Libreta de Calificación Ciudadana (LCC) que MIM Puno pone en sus manos, contiene la percepción de ciudadanas y ciudadanos sobre la disponibilidad y la calidad de los programas sociales a través de los cuales las municipalidades atienden a personas en situación de pobreza y vulnerabilidad.

Defender a la persona humana y hacer respetar su dignidad, aparece en nuestra constitución como el fin supremo del Estado y la sociedad (Artículo 1). La pobreza extrema o el maltrato de niños, mujeres, adultos mayores o personas con discapacidad, son situaciones que atentan contra la dignidad de las personas y



hasta ponen en riesgo su vida y salud; además de programas generales, el estado debe desarrollar políticas y programas específicos para protegerlas y atenderlas. El artículo 4 de la constitución nos recuerda que “la comunidad y el Estado, protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y los adultos mayores en situación de abandono”.

Muchas de las funciones y competencias para la protección social de personas en situación de vulnerabilidad, están descentralizadas y son competencias municipales. La percepción de los ciudadanos y ciudadanas sobre cómo las municipalidades cumplen esta tarea, es el objeto de la presente publicación.

## ASPECTOS BÁSICOS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIÓN CIUDADANA

La LCC es una herramienta de participación ciudadana de la red MIM Perú que permite a las autoridades locales conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de un servicio público determinado. Su objetivo es identificar, desde la perspectiva del usuario, las áreas en la provisión de un servicio público que podrían ser mejoradas. Junto a los resultados de la encuesta, el MIM presenta información complementaria, tomada de fuentes oficiales, sobre el servicio público en cuestión.

La LCC alcanza a las autoridades información sistematizada, tomada directamente de los ciudadanos y ciudadanas, que les permite identificar los problemas percibidos por la población y orientar mejor la inversión pública para avanzar en la resolución de los problemas de la población.

La LCC sobre los programas sociales está basada en la sexta encuesta de percepciones MIM Perú, realizada básicamente en diciembre de 2010. La encuesta fue aplicada en las 23 municipalidades que forman parte de la red MIM a nivel nacional, en 7 regiones del país (Ancash, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Moquegua, Puno y Tacna), por IMASEN, empresa independiente de reconocido prestigio a nivela nacional.

#### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

**EJECUTOR:** IMASEN.

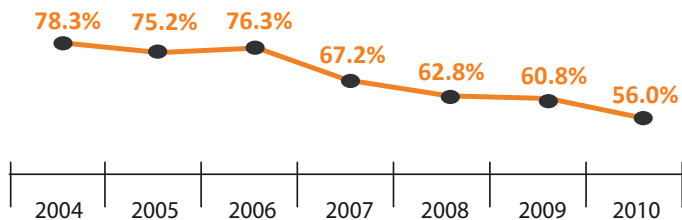
**PERIODO:** Entre el 28 de diciembre 2010 y 2 de enero 2011.

**MUESTRA:** Personas entre 18 y 55 años de los distritos de Puno (450) y Juliaca (466).

**NIVEL DE CONFIANZA:** 95%.

**MARGEN DE ERROR:** +/-5%.

Evolución de la pobreza total en el departamento de Puno (2004-2010)



Fuente: INEI-Encuesta Nacional de Hogares (ENAHG).

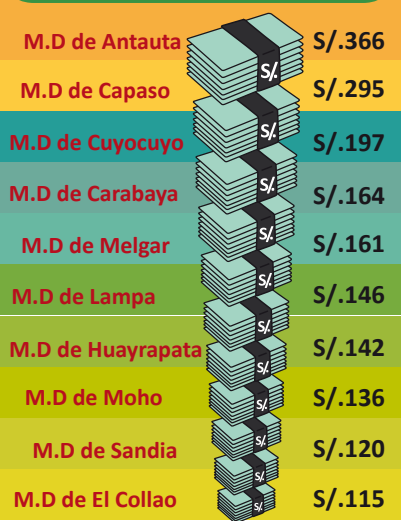
POBREZA EN PUNO

El 2010, la pobreza en el departamento de Puno alcanzó al 56.0% de la población. La tendencia en los últimos años fué una reducción progresiva del indicador. De acuerdo a estimaciones del INEI, con información del censo 2007, la mayoría de municipalidades en la provincia de Carabaya y los distritos de Patambuco (95.9%) y Quiaca (93.2%) en la provincia de Sandía, Amantani (93.8%) en Puno, Usicayos (93.2%) en Carabaya tendrían los niveles más altos de pobreza.

INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES

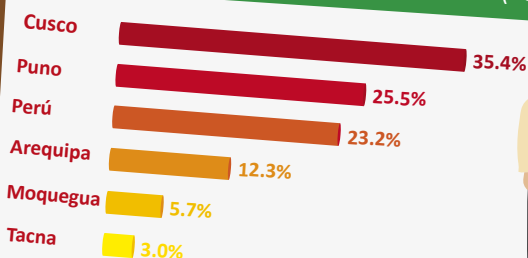
En el departamento de Puno, la Municipalidad distrital de Antauta utilizó el mayor monto por habitante en asistencia social y comunitaria durante el periodo 2007-2010. Los recursos fueron orientados principalmente a la implementación de programas sociales, apoyo comunal y al fortalecimiento de organizaciones sociales de base. Del total de recursos programados para el sector de protección social en los últimos 4 años, los gobiernos locales, ejecutaron el 88%.

10 municipalidades con mayor gasto por habitante en asistencia social y comunitaria 2007-2010\* (nuevos soles)



Fuente: INEI-Encuesta Nacional de Hogares (ENAHG). \*Incluye los programas presupuestarios asistencia social y promoción y asistencia social y comunitaria.

Niños menores de 5 años con desnutrición crónica en departamentos de la zona sur del Perú (2010)



Fuente: ENDES-INEI.

DESNUTRICIÓN CRÓNICA EN PUNO

La desnutrición crónica es el estado en el cual niñas y niños tienen baja estatura con relación a su edad. En el departamento de Puno el 25.5% de niños menores de 5 años padecieron de desnutrición crónica en el 2010. Este nivel está sensiblemente por encima del promedio nacional (23.2%).

VIOLENCIA A LA MUJER EN PUNO

En Puno más del 40% entre las mujeres que alguna vez tuvieron pareja, declararon haber sido víctimas de violencia física y sexual por parte del esposo o compañero. Por otro lado, alrededor de un 15% de este grupo declaró haber sufrido violencia en los últimos 12 meses de 2010.

Violencia física o sexual ejercida a mujeres por parte del esposo o compañero en el departamento de Puno



Fuente: ENDES-INEI.

# INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LOS PROGRAMAS SOCIALES MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO (MPP)

## GASTO EN PROGRAMAS SOCIALES

La inversión promedio anual en asistencia social y comunitaria de la MPP fue de S/. 2,8 millones y se redujo ligeramente en los últimos dos años. El monto promedio utilizado en el programa del Vaso de Leche fué de S/. 1,3 millones y se ha mantenido casi constante en estos años.

En los 4 años bajo análisis, se observa que el gasto en promoción y desarrollo de organizaciones sociales de base se ha incrementado ligeramente mientras que los recursos para DEMUNA se mantienen casi en los mismos niveles.

## Gasto en asistencia social y comunitaria MPP 2007-2010 (Nuevos soles)



Gasto en proyectos / actividades 2010	Ejecutado
Programa del Vaso de Leche.	1,140,044
Programas de complementación alimentaria.	652,751
Apoyo comunal.	515,927
Promoción y fortalecimiento de organizaciones sociales de base.	143,541
Defensa municipal al niño y al adolescente (DEMUNA)	95,563
Apoyo comunitario al ciudadano, a la familia y al discapacitado.	32,532

## DESTINO DEL GASTO EN ASISTENCIA SOCIAL

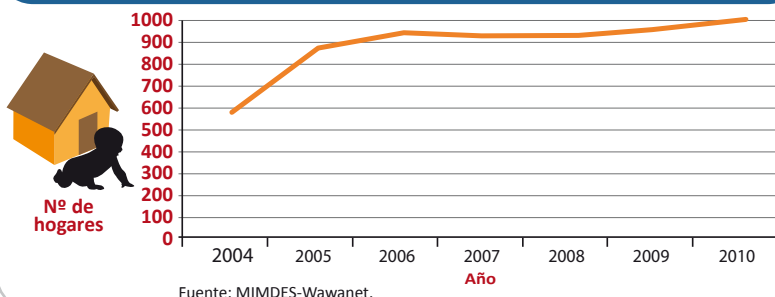
El programa Vaso de Leche ocupó el primer lugar en el destino de los recursos a este sector en la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2010. Los programas de complementación alimentaria y de apoyo comunal también ocuparon un lugar importante. Solo el 5.1% del total de recursos ejecutados durante el 2010 en la municipalidad se orientaron a la asistencia social y comunitaria.

Fuente: SIAF-MEF

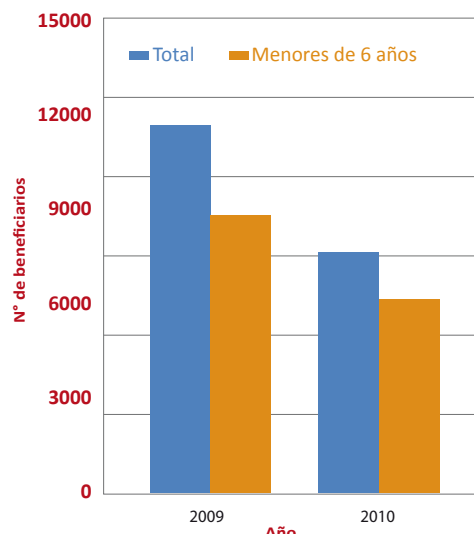
## USUARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

Durante el período 2004-2010, en promedio más de 800 hogares fueron usuarios del programa Wawawasi, el año que más usuarios registró fue el 2010 con más de 900 hogares. Por otro lado, al segundo semestre del 2010 aproximadamente 8,000 personas se beneficiaron del programa del Vaso de Leche, de ellos más del 80% fueron niños y niñas menores de 6 años.

## Hogares usuarios del programa Wawawasi 2004-2010 (Dic de cada año)



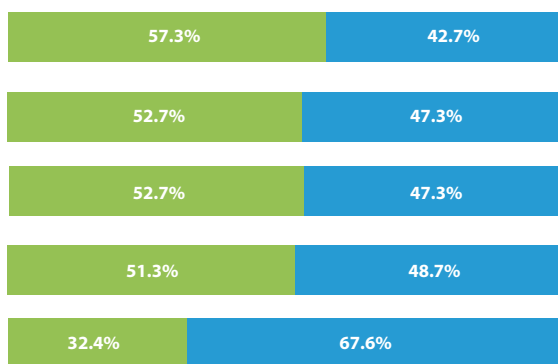
## Número de beneficiarios del programa Vaso de Leche (2009-2010)



# RESULTADOS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIÓN CIUDADANA DISTRITO DE PUNO

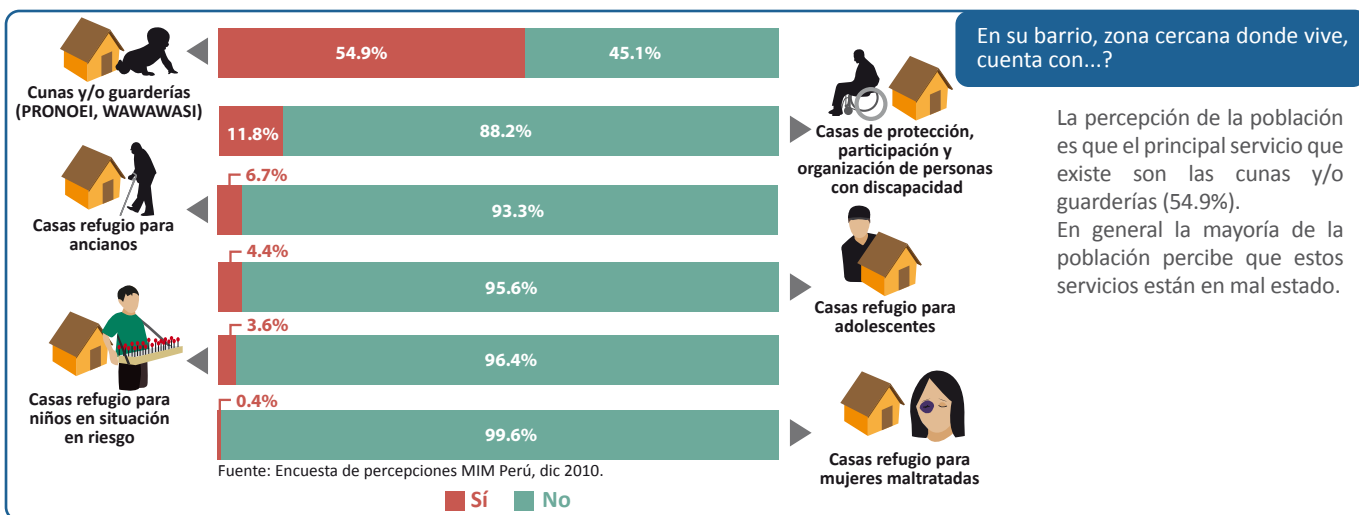
¿En su comunidad existen los siguientes problemas?

La población identifica como el principal problema social la existencia de adolescentes y jóvenes en riesgo. Este problema se presentaría principalmente en el área urbana. En segundo lugar se encuentra la desatención de la población discapacitada, en especial en zonas rurales.



Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

■ Sí ■ No



¿Considera usted que en su comunidad y/o barrio se respeta a la mujer?

	TOTAL	Rural	Urbano	Femenino	Masculino
Sí, siempre	16.0%	22.0%	15.3%	16.2%	15.7%
Sí, a veces	70.2%	60.0%	71.5%	68.8%	71.8%
No	13.8%	18.0%	13.3%	15.0%	12.5%

Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

El 70.2% de la población considera que solo a veces se respeta a la mujer. En zonas urbanas y entre los hombres existe la percepción que el respeto por la mujer es mayor.

## SITUACIÓN DE GRUPOS VULNERABLES

¿En los últimos 6 meses, en su barrio y/o comunidad ha visto algún tipo de maltrato hacia el niño, adolescente o mujer?

	TOTAL	Rural	Urbano	Femenino	Masculino
Sí	53.6%	46.0%	54.5%	54.3%	52.8%
No	46.4%	54.0%	45.5%	45.7%	47.2%

Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

Más del 50% de la población declara que vio algún tipo de maltrato hacia niños, adolescentes o mujeres en los últimos 6 meses. La población observa más este problema en zonas rurales.

# RESULTADOS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIÓN CIUDADANA DISTRITO DE PUNO

## ¿Algún familiar o usted ha utilizado el servicio de la DEMUNA?

El 73.3% de la población conoce lo que es la DEMUNA, de este total, el 28.8% de la población declara haberla utilizado o conocer a alguien que la utilizó. Este servicio es más conocido en zonas rurales que urbanas, lo que coincide con el hecho de que la población declara que su uso es menor en esta última zona.



Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

Regular 45.3%

Bueno 25.3%

Muy bueno 3.2%



Malo 15.8%

Muy malo 10.5%

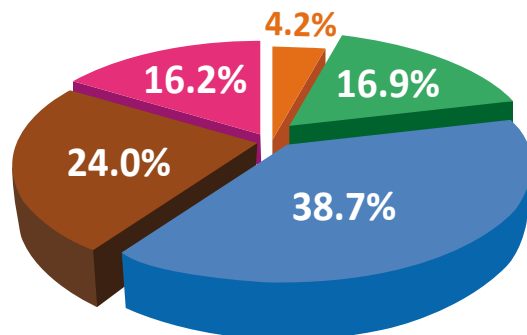
Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

## ¿Cómo califica usted el servicio de la DEMUNA de su distrito?

Del total de personas que han usado la DEMUNA, el 45.3% de la población considera que el servicio es regular.

## ¿Cuán satisfecho se encuentra con la forma en que la municipalidad maneja los programas sociales (vaso de leche, comedor popular, guarderías, etc)?

La mayoría de la población se encuentra poco o nada satisfecho con la forma como la municipalidad maneja los programas sociales. En zonas rurales, el nivel de satisfacción es mayor aunque una tercera parte de la población declara no saber cómo se manejan estos programas.



Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

■ Nada satisfecho    ■ Poco satisfecho    ■ Satisfecho  
■ Muy satisfecho    ■ No sabe

## ¿Qué tipo de programas considera necesario que se realice en su localidad?

59.8%



Atención a niños, jóvenes y/o adolescentes en riesgo

50.2%



Atención al adulto mayor

46.9%



Programas alimentarios (vaso de leche, comedores populares)

45.8%



Atención a mujeres en situación de abandono y maltrato

32.0%



Programas de inclusión a discapacitados

28.4%



Cunas, guarderías

Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

La población considera necesario en primer lugar, la existencia de programas para la atención a niños, jóvenes y adolescentes en riesgo, en segundo lugar la atención al adulto mayor.

# INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LOS PROGRAMAS SOCIALES MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN (MPSR-J)

## GASTO EN PROGRAMAS SOCIALES

La inversión promedio anual en programas sociales de la MPSR-J fue de S/. 3,0 millones y se incrementó ligeramente en los últimos dos años. El monto promedio utilizado en estos 4 años en el programa Vaso de Leche fue de alrededor de S/. 2,0 millones y se ha mantenido casi constante en estos años. Igualmente, los programas de complementación alimentaria así como los gastos en DEMUNA se han mantenido casi invariables durante el período.

## Gasto en asistencia social y comunitaria MPSR-J 2007-2010 (Nuevos soles)



## Gasto en proyectos / actividades 2010

## Ejecutado

## DESTINO DEL GASTO EN ASISTENCIA SOCIAL

El Programa del Vaso de Leche fue el principal destino de los recursos para este sector durante el 2010. Los programas de complementación alimentaria, ocuparon el segundo lugar. La municipalidad orientó el 4.7% del total de recursos ejecutados durante el 2010 a la operación de programas sociales.

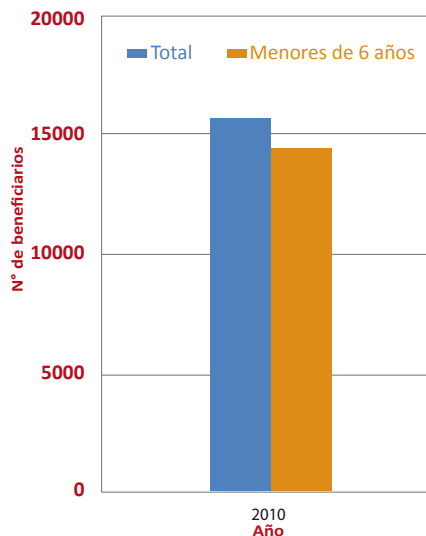
Programa de Vaso de Leche	2,395,239
Programa complementación alimentaria	555,731
Apoyo comunal	303,294
Defensa municipal al niño y al adolescente (DEMUNA)	147,459
Apoyo comunitario al ciudadano, a la familia y al discapacitado	26,271
Construcción e implementación de una casa de refugio para mujeres en abandono físico y moral en la ciudad de Juliaca	0

Fuente: SIAF-MEF

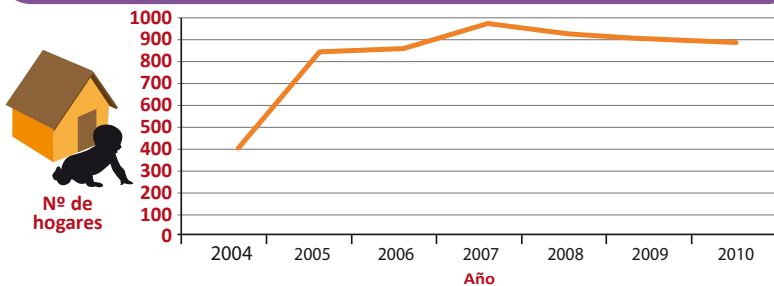
## USUARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

Durante el período 2004-2010, en promedio más de 800 hogares fueron usuarios del programa Wawawasi; el año que más usuarios registró fue el 2007 con 977 hogares. Por otro lado, al primer semestre del 2010 aproximadamente 15,000 personas se beneficiaron del programa del Vaso de Leche, de ellos más del 90% fueron niños y niñas menores de 6 años.

## Número de beneficiarios del programa Vaso de Leche (2009-2010)



## Hogares usuarios del programa Wawawasi 2004-2010 (Dic de cada año)





# RESULTADOS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIÓN CIUDADANA DISTRITO DE JULIACA

¿En su comunidad existen los siguientes problemas?

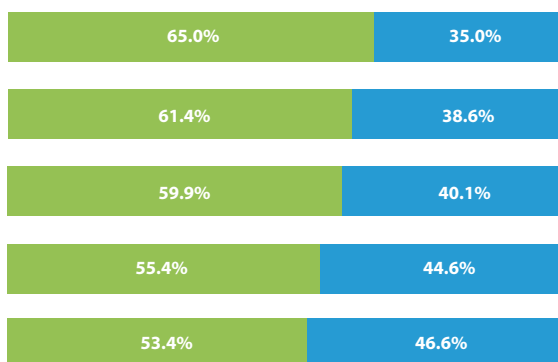
La población identifica como el principal problema la existencia de adolescentes y jóvenes en riesgo y en segundo lugar la desatención del adulto mayor. Estos problemas se presentarían tanto en el ámbito urbano como en el rural.



Ancianos desatendidos

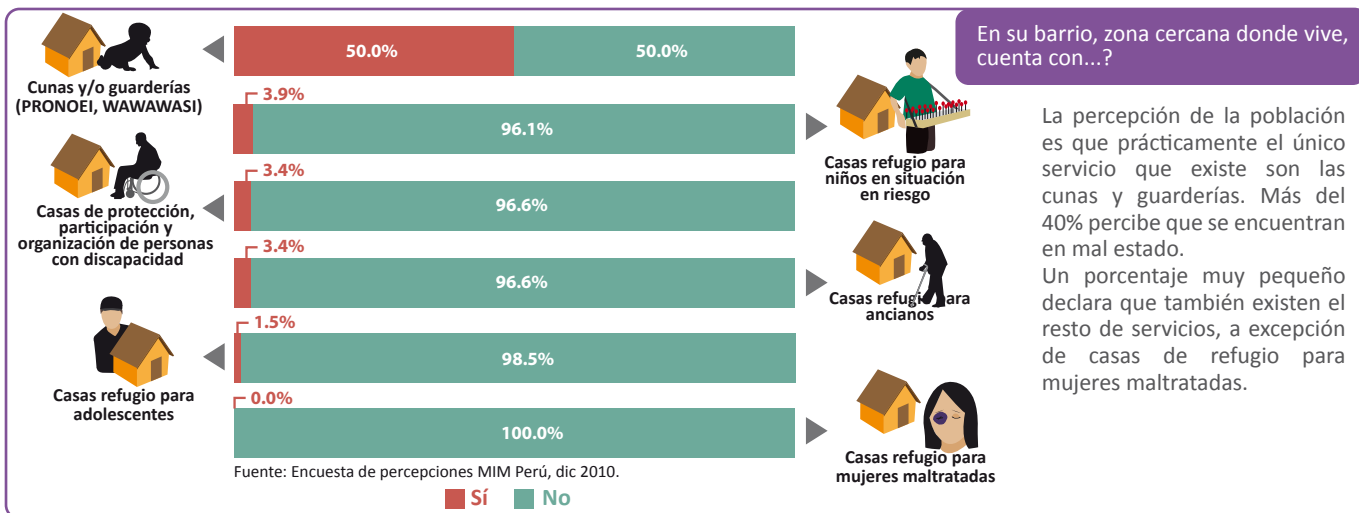


Mujeres maltratadas



Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

■ Sí ■ No



¿Considera usted que en su comunidad y/o barrio se respeta a la mujer?

	TOTAL	Rural	Urbano	Femenino	Masculino
Sí, siempre	8.8%	6.0%	9.1%	5.0%	12.9%
Sí, a veces	58.2%	52.0%	58.9%	57.9%	58.5%
No	33.0%	42.0%	32.0%	37.2%	28.6%

Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

Casi el 60% de la población tiene la percepción que a la mujer solo se le respeta a veces. En zonas rurales y entre las mujeres existe la percepción que el respeto por la mujer es menor.

## SITUACIÓN DE GRUPOS VULNERABLES

¿En los últimos 6 meses, en su barrio y/o comunidad ha visto algún tipo de maltrato hacia el niño, adolescente o mujer?

	TOTAL	Rural	Urbano	Femenino	Masculino
Sí	61.2%	62.0%	61.1%	63.2%	58.9%
No	38.8%	38.0%	38.9%	36.8%	41.1%

Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

El 61.2% de la población declara que vio algún tipo de maltrato hacia niños, adolescentes o mujeres en los últimos 6 meses. Este problema parece estar presente tanto en zonas urbanas como rurales.

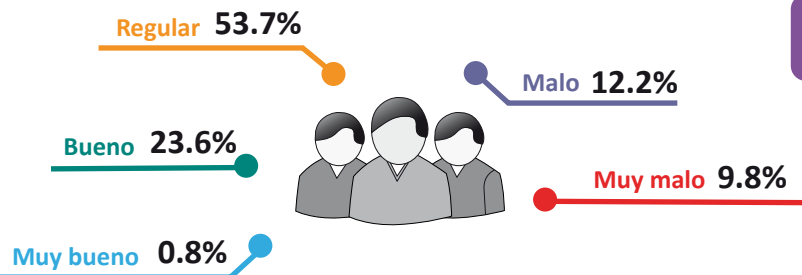
# RESULTADOS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIÓN CIUDADANA DISTRITO DE JULIACA

## ¿Algún familiar o usted ha utilizado el servicio de la DEMUNA?

El 79.0% de la población conoce lo que es la DEMUNA, de este total, el 33.4% declara haberla utilizado o conocer a alguien que la utilizó. Este servicio es más conocido en zonas urbanas que en rurales.



Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.



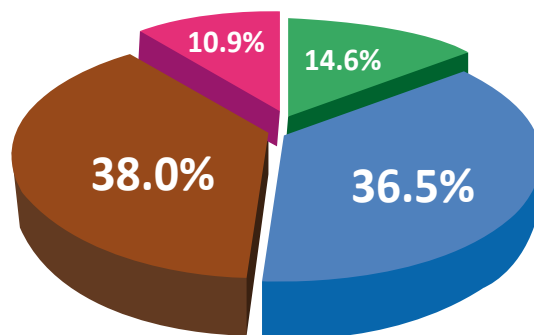
Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

## ¿Cómo califica usted el servicio de la DEMUNA de su distrito?

Del total de personas que han usado la DEMUNA, el 53.7% de la población considera que el servicio es regular.

## ¿Cuán satisfecho se encuentra con la forma en que la municipalidad maneja los programas sociales (vaso de leche, comedor popular, guarderías, etc)?

La mayoría de la población se encuentra poco o nada satisfecho con la forma como la municipalidad maneja los programas sociales. En zonas rurales, el nivel de insatisfacción es mayor que en zonas urbanas.



Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

■ Nada satisfecho    ■ Poco satisfecho  
■ Satisfecho        ■ No sabe

## ¿Qué tipo de programas considera necesario que se realice en su localidad?



Fuente: Encuesta de percepciones MIM Perú, dic 2010.

La población considera necesario en primer lugar, la existencia de programas para la atención a niños, jóvenes y/o adolescentes en riesgo; en segundo y tercer lugar la atención al adulto mayor y a mujeres en situación de abandono y maltrato, respectivamente.

## ● CONCLUSIONES

El departamento de Puno muestra niveles de pobreza importantes (por encima del 50% de la población). Además, se mantienen otros problemas vinculados a la dignidad de la persona, como la violencia doméstica. Las municipalidades monitoreadas por MIM Puno muestran niveles bajos de gasto en programas asociados a la protección y asistencia social, aunque cercanos al promedio de gasto del conjunto de municipalidades del país en 2010, 5.2%. En el caso de la municipalidad provincial de Puno, este tipo de gasto significó el 5% del presupuesto en 2010 y en el caso de la municipalidad provincial de San Román, el 4.1%.

La municipalidad provincial de Puno mostró entre sus actividades, además de los programas de vaso de leche y de complementación alimentaria, programas de apoyo comunal, fortalecimiento de organizaciones sociales y apoyo comunitario a la familia y personas con discapacidad, además de considerar el financiamiento para la DEMUNA. Sobre los dos problemas identificados por la población como prioritarios, la existencia de adolescentes y jóvenes en riesgo y de mujeres maltratadas no han encontrado respuesta de la autoridad municipal, así como programas de atención a adultos mayores o mujeres en situación de abandono o violencia que la población consideró como importantes a ser atendidos por la municipalidad.

Casas de Emergencia Mujer o programas de sensibilización contra la violencia doméstica podrían colaborar a que la provincia lograra avances significativos en la calidad de vida, la inclusión y la dignidad de las personas. También como políticas de fomento a una vida digna podrían contarse con programas de atención a la tercera edad, incluyendo actividades culturales, recreativas y de desarrollo de capacidades. Programas de complementación escolar, de animación cultural o de desarrollo de empresariedad entre jóvenes y adolescentes, podrían no ser excesivamente costosos y apostar por el futuro de la provincia.

Las prioridades de gasto social de la Municipalidad Provincial de San Román en 2010, además de programas alimentarios, se han dirigido a proyectos semejantes a los de la MPP; un proyecto de construcción e implementación de una casa de refugio para mujeres estuvo en el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) con un valor de 300 mil soles, pero no pasó al PIM y no se ejecutó. Quizás hubiera sido importante porque la población identificó que ese tipo de servicio no existe en la provincia y cerca del 51% señaló que sería importante contar con algún tipo de atención a mujeres en abandono o maltrato. Hay que subrayar que el problema de la falta de respeto a la mujer fue especialmente subrayado por las mujeres, siendo menos visible a los hombres. Responder a problemas identificados específicamente por mujeres permitiría al gobierno local colaborar con la generación de condiciones de igualdad.

El problema social que más preocupa a la población es la existencia de jóvenes y adolescentes en situación de riesgo (65%); coherente con ello, el 60% señaló que es necesario atender a este sector. Enfrentarlo, en una zona de dinamismo comercial como Juliaca, colaboraría a desarrollar su capital humano y apuntalar bases para el desarrollo.



Promoviendo el Buen Gobierno Municipal

## Entidades conformantes de MIM Puno



ADRA  
PERU

ADRA Perú



Univ. Andina Néstor  
Cáceres Velásquez



Cámara de Comercio y la  
Producción de Puno



Colegio de Contadores  
Públicos de Puno



Universidad Nacional  
del Altiplano



Ilustre Colegio de Abogados  
de Puno

## Directorio de entidades para Programas Sociales

### WAWAWASI JULIACA

Jr. Huancané N° 508 - Tercer Piso - Cercado Juliaca  
051-326596

### WAWAWASI PUNO

Av. El Ejercito N° 303 – 2do. Piso  
(Ref: Costado Edif. Univ. Altiplano)  
051-363794

### DEMUNA PUNO

Jr. Deustua 458, Plaza de Armas de Puno (Placio Municipal)  
051 – 367161

### DEMUNA JULIACA

Jr. Jáuregui 321, Plaza de Armas de Juliaca, San Román – Juliaca  
051 – 321201

## InfoMIM

MIM Perú (Mejorando la Inversión Municipal) es una iniciativa de instituciones de la sociedad civil que tiene como objetivo promover el Buen Gobierno Municipal en municipalidades que, como producto de la Ley del Canon reciben transferencias significativas, las mismas que se espera sean destinadas a promover el desarrollo local y la mejor calidad de vida de la población. Actualmente MIM Perú se viene implementando en 23 municipalidades, en 7 regiones del país y cuenta con el respaldo de 36 organizaciones de la sociedad civil.

MIM Perú promueve el diálogo entre las autoridades locales y la ciudadanía para contribuir a mejorar su impacto en el desarrollo local. Para esto, MIM Perú brinda información sobre la capacidad de respuesta, eficiencia del gasto y rendición de cuentas de las municipalidades que monitorea así como información sobre los distintos servicios públicos sobre los que la municipalidad tiene injerencia.

MIM Perú es una innovación de la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Grupo Banco Mundial y cuenta con el apoyo financiero de la Agencia Canadiense para el Desarrollo (ACDI). Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de IFC o ACDI.