

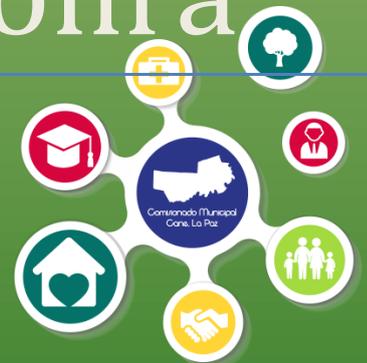


# CTT

## Auditoria Social al Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra”

Cane, La Paz

16 de Diciembre 2016





## Contenido

<i>EQUIPO AUDITOR</i> .....	2
<i>EQUIPO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN</i> .....	2
<i>Organismos y Representantes de Sociedad Civil e Instituciones Participantes</i> .....	3
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	4
<i>RESUMEN EJECUTIVO</i> .....	5
<i>OBJETIVOS DE LA AUDITORIA SOCIAL</i> .....	6
<i>GRUPO META</i> .....	7
<i>ACTIVIDADES PREVIAS</i> .....	8
<i>ANÁLISIS DE LAS HERRAMIENTAS APLICADAS</i> .....	10
<i>PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL</i> .....	11
<i>HALLASGOZ</i> .....	19
<i>RECOMENDACIONES</i> .....	20
<i>CONCLUSIONES</i> .....	21
<i>GLOSARIO</i> .....	22
<i>ANEXOS</i> .....	23


  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
 Comisionado Municipal

**Comisariado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





## EQUIPO AUDITOR



2

Nombre	Cargo	Nº de Identidad
Cesar Abrahan Orellana	Comisionado Municipal	1204-1991-00019
Manuel de Jesús Lizardo	Coordinador CCT	1204-1964-00057
Olimpia Orellana Castro	Secretaria CCT	0801-1958-08065
Walter Odariel Fuentes	Tesorero CCT	1204-1975-00050
Yajaira Padilla	Miembro CCT	
Ivonne Lizardo	Miembro CCT	

## EQUIPO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN



Planificación		Ejecución	
Manuel de Jesús Lizardo	Coordinador CCT	Cesar Abrahan Orellana	Comisionado Municipal
Olimpia Orellana	Secretaria CCT	Manuel de Jesús Lizardo	Coordinador CCT
Cesar Abrahan Orellana	Comisionado Municipal	Olimpia Orellana	
Walter Fuentes	Tesorero CCT	Yajaira Padilla	Miembro CCT
Yajaira Padilla	Miembro CCT	Olimpia Orellana	Secretaria CCT
Ivonne Lizardo	Miembro CCT	Walter Fuentes	Tesorero CCT
		Ivonne Lizardo	Miembro CCT

  
**Ing. Cesar Abrahan Orellana Manueles**  
 Comisionado Municipal

Comisionado Municipal  
 Comisión Ciudadana de Transparencia  
 Red de Auditores Sociales  
 Programa de Transparencia Municipal





## Organismos y Representantes de Sociedad Civil e Instituciones Participantes



3



ALCALDIA MUNICIPAL  
CANE LA PAZ



# CCT

**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



## INTRODUCCIÓN



4

La auditoría social es el proceso mediante el cual la ciudadanía participa en el desarrollo de actividades y vigila la ejecución de fondos públicos, comparte ideas y puntos de vista que contribuyen en gran medida en la transparencia de la ejecución de los mismo, a través de la Auditoria Social la población conoce los procedimientos y forma de trabajo de los funcionarios públicos las expectativas de logros, los retos, metas y desafíos que enfrenta cada uno, de igual manera se conoce las fortalezas y debilidades que los funcionarios presentan para que de esta manera la población en general pueda de alguna forma ser una fortaleza para la mejora de las debilidades que los funcionarios presentan, logrando así la eficacia, eficiencia, transparencia en el trabajo y actividades que ellos realizan impulsando los procesos de rendición de cuentas.



**Ing. César Abraham Orellana Manueles**  
*Comisionado Municipal*

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



## RESUMEN EJECUTIVO



5

Desde el año 2013 los adultos mayores de la comunidad de Cane deciden organizarse con el fin de ser individuos que propicien la participación y la inclusión de este sector en la vida social de la comunidad, a principios del año 2016 se crea un centro de atención para los adultos mayores surgiendo así como el CENTRO DE CUIDADOS DIURNOS PARA EL ADULTO MAYOR “CIUDADANOS DE HONRA”, mismo centro que brinda a los adultos mayores de la comunidad atención médica y alimentaria, estos adultos también participan en actividades físicas y recreativas que impulsan el desarrollo integral de los miembros del club, este centro ejecute fondos del estado para mejorar su administración en ese sentido la Comisión Ciudadana de Transparencia y Comisionado Municipal se capacitan en el tema de gestión y administración de centros de cuidados diurnos y deciden hacer una Auditoría Social al funcionamiento del Centro de Ciudadanos de Honra, se envió una nota al Médico a cargo del centro para planificar una reunión de trabajo donde se planificara la realización de la Auditoría Social, se elaboraron las herramientas y se aplicaron el día 15 de noviembre por los miembros CCT y Comisionado Municipal, se digitalizaron las herramientas y se creó una base de datos de la cual se crearon los gráficos que sustentaran la información vertida en este informe.



**Ing. César Abraham Orellana Manueles**  
*Comisionado Municipal*

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



## OBJETIVOS DE LA AUDITORIA SOCIAL



- Medir cualitativa y cuantitativamente el grado de satisfacción de la población Adulta de la comunidad con la atención recibida por el personal del Centro de Cuidados Diurnos “Ciudadanos de Honra”.
- Identificar las fortalezas y debilidades con las que cuentan los funcionarios de este Centro y contribuir a la reducción de sus debilidades y el incremento de sus fortalezas.
- Garantizarle a la población la ejecución de programas y proyectos que beneficien a la ciudadanía en el tema de Adulto Mayor sea de forma eficaz, eficiente y transparente.
- Generar conciencia de participación a la población en general para que esta se involucre en las actividades de prioridad y de interés de la ciudadanía.
- Identificar el número de la población Adulta que recibe el servicio del Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra”.
- Medir el grado de satisfacción de la población Adulta con el servicio recibido por el personal del Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra”.
- Impulsar los procesos de participación ciudadana en el municipio.
- Impulsar los procesos de transparencia, Acceso a la Información Pública y rendición de cuentas en el municipio.

6

**Ing. César Abraham Orellana Manueles**  
**Comisionado Municipal**

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



## GRUPO META



Se consideró un total de personas beneficiarias del servicio que brinda el Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra” de 175 adultos mayores siendo hombres 30 y mujeres 145; siendo beneficiarios directos los habitantes del casco urbano y beneficiarios indirectos los habitantes de las comunidades aledañas al municipio; de los cuales se seleccionó una muestra de 30 personas para la aplicación de la ficha de satisfacción con una entrevista personal logrando con esto captar la percepción de la ciudadanía respecto al grado de satisfacción que se tiene con este Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra”.

7



*Cesar Abraham Orellana Manueles*  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
**Comisionado Municipal**

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



## ACTIVIDADES PREVIAS



- **Socialización del programa de Transparencia Municipal:** Se socializaron las auditorías sociales que la ciudadanía planificó ejecutar con el Gobierno Local
- **Capacitación:** se capacitaron los miembros CCT, Red de AS y Comisionado Municipal en temas de Rendición de Cuentas, Auditoría Social, Gestión y administración de Centros de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor "Ciudadanos de Honra".
- **Diálogo:** Se elaboró una solicitud de espacio y se envió al coordinador del de Centros de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor "Ciudadanos de Honra", posteriormente se desarrolló una jornada de diálogo donde se les explicó al personal sobre la importancia de la Auditoría Social y el fin que esta persigue.
- **Organización:** Se establecieron los responsables de la aplicación de fichas y del levantamiento de la información siendo los miembros de la CCT, RED A/S y Comisionado Municipal los principales responsables de la ejecución de la A/S.
- **Planificación:** Se elaboró el plan de acción o plan de trabajo para el proceso de la auditoría social a ejecutarse los tiempos en los cuales se dará el seguimiento y monitoreo de recomendaciones presentadas en este informe.

**Ing. César Abraham Orellana Manueles**  
Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal  
Comisión Ciudadana de Transparencia  
Red de Auditores Sociales  
Programa de Transparencia Municipal**



## METODOLOGÍA



Pasos fundamentales del proceso de Auditoría Social Los siguientes:

1. Identificación de necesidades de auditoría social de Centros de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor "Ciudadanos de Honra" Capacitación: en temas de auditoría social y rendición de cuentas y administración de Centros Diurnos.
2. Dialogo: Auditores-Auditados para la solicitud de la información del de Centros de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor "Ciudadanos de Honra"
3. Planificación de la Auditoría Social periodo de aplicación de las diferentes herramientas
4. Ejecución de la Auditorios Sociales momentos en los que se ejecutó la auditoría: aplicación de fichas de Ficha de satisfacción, y personal que labora en el Centro de Cuidados Diurno. Redacción del Informe de la Auditoría Social por los miembros de la CCT, Red A/S, Comisionado Municipal y Miembros de la Mesa de Transparencia Municipal.
5. Socialización del Informe de Auditoría Social: con Auditados (personal del Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor "Ciudadanos de Honra"), autoridades municipales y Sociedad Civil
6. Seguimiento a las recomendaciones e incidencias: por la CCT, La Red A/S, y Comisionado Municipal.
7. Revisión del proceso Auditoría Social: Por CCT, Red A/S y C.M.

9

Sabiendo que la auditoría social es el proceso de participación ciudadana más influyente hoy en día haciendo reconocer los aspectos positivos de las funciones desempeñadas por los servidores públicos.

**Ing. César Abraham Orellana Manueles**  
Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





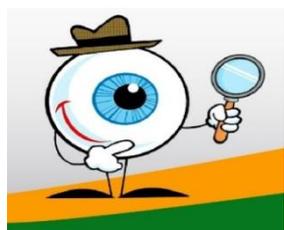
**Personal Clínico**

<b>Nombre Completo:</b>	<b>Anderson Velasquez Lizardo</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Medico en Servicio Social</b>
<b>Lugar y Fecha:</b>	<b>Cane, La Paz 15 de Noviembre 2016</b>

- ☞ El medico en servicio Social NO cuenta con el medicamento, equipo y materiales necesarios para la realización de su trabajo.
- ☞ Cuando le hace falta algo el medico lo notifica por escrito al alcalde municipal para que a través de las Gestiones pertinentes supla dicha necesidad.
- ☞ Cuando se hacen solicitudes de algún tipo de medicamento u material no se tienen respuestas a estas.
- ☞ Cuando en la farmacia del centro de cuidados diurnos hacen falta medicamentos se le solicitan al alcalde municipal por escrito y su respuesta está entre 20 y 30 días.
- ☞ El medico encargado de la clínica del centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra” se involucra en todas las actividades que los miembros de este centro realizan ya sean jornadas de trabajo, actividades recreativas u actividades socioculturales.
- ☞ Como médico responsable de la clínica realiza recomendaciones u otro tipo de opiniones en beneficio del centro el cual es escuchado y respetado.

**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





## PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL

<b>Nombre Completo:</b>	<b>José Armando Velasquez Ríos</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Trabajador Social en Servicio Social</b>
<b>Lugar y Fecha:</b>	<b>Cane, La Paz 15 de noviembre 2016</b>

11

- ✍ En su puesto de trabajo si cuenta con todas las herramientas y equipo necesario para la realización del mismo.
- ✍ Cuando solicitan algún tipo de material u equipo es solicitado a través de una nota a la Señora Thelma de la O como jefa inmediata del equipo multidisciplinario APS-FC obteniendo respuesta en menos de 10 días.
- ✍ Cuando en la clínica del Centro de Cuidados diurnos hacen falta medicamentos solo se hace una observación y el medico se encarga de solicitarlo obteniendo respuesta en menos de 10 días.
- ✍ Como Trabajador Social asignado al Centro de Cuidados Diurnos SI participa en todas las actividades que los miembros del Centro realizan.
- ✍ Los miembros de la junta directiva del centro SI escucha y respeta las opiniones que se hacen en beneficio del mismo.
- ✍ El trato que se recibe por parte de los miembros del Centro de Cuidados Diurnos es Muy Bueno.

  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
**Comisionado Municipal**

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





<b>Nombre Completo:</b>	<b>Annie Jackelyn Matamoros Casco</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Trabajadora Social en Servicio Social</b>
<b>Lugar y Fecha:</b>	<b>Cane, La Paz 15 de noviembre 2016</b>

- ☞ No cuenta con el material, equipo e insumos suficientes para realizar su trabajo.
- ☞ Cuando hacen faltan materiales, equipo e insumos de trabajo se le solicitan a Thelma de la O en ocasiones verbalmente y otras ocasiones por escrito teniendo respuesta en menos de 10 días.
- ☞ Cuando faltan medicamentos en la farmacia del Centro el medico responsable hace la respectiva solicitud.
- ☞ Si se involucra en las actividades que desarrollan los miembros del Centro.
- ☞ En reuniones y espacios de toma de decisión por parte de la directiva del centro si escuchan la opinion y sugerencia que se les hace en beneficio del mismo, esta es escuchada y respetada.
- ☞ La atencion que se recibe por parte de los miembros del Centro Diurno es Muy Buena.
- ☞ El espacio fisico que actualmente cuenta el Centro no es el adecuado ya que es muy reducido para que ellos se desarrollen integralmente en sus actividades.


  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
**Comisionado Municipal**

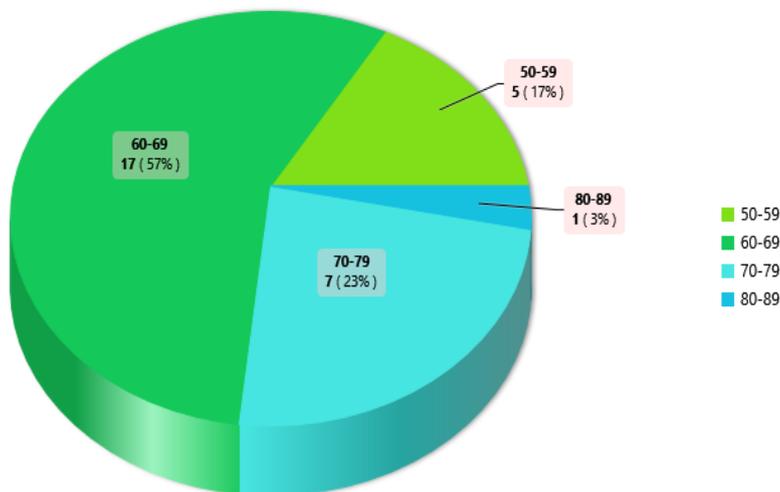
**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





Para la aplicación de la herramienta de satisfacción se considero una muestra de 30 personas beneficiarias del Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra” a los cuales se les realizo una entrevista personal.

Grupo Etario	Frecuencia	Porcentaje
50-59	5	16,67%
60-69	17	56,67%
70-79	7	23,33%
80-89	1	3,33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>



Para la aplicación de esta herramienta se seleccionaron personas con cuatro rangos de edad como ser de 50-59, de 60-69, de 70-79 y de 80-89 años de edad que visitan el centro de atención del adulto mayor.

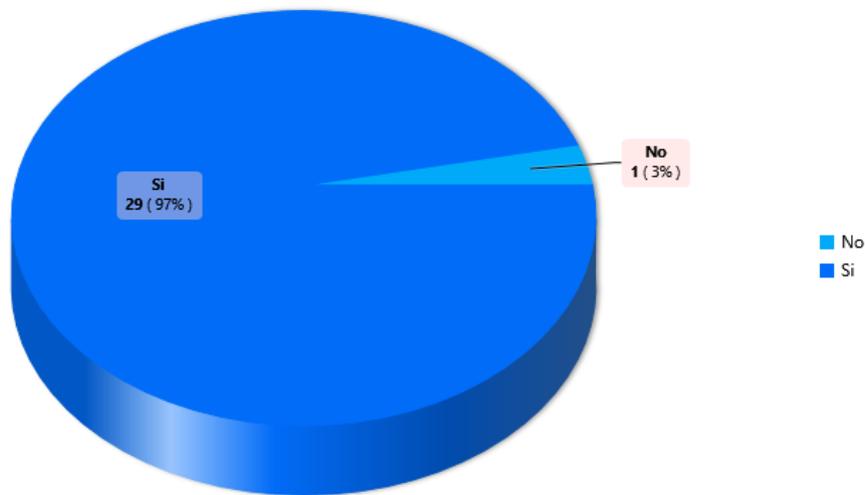
  
  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
 Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





¿Cuenta este centro con el mobiliario suficiente para todas las personas que lo visitan?	Frecuencia	Porcentaje
No	1	3,33%
Si	29	96,67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>



De la totalidad de las personas que se entrevistaron el 97% que equivale a la opinion de 29 personas opinaron que el centro de atencion al adulto mayor Si cuenta con el mobiliario suficiente para todas las personas que lo visitan, frente a un 3% equivalente a 1 persona que opino que NO.

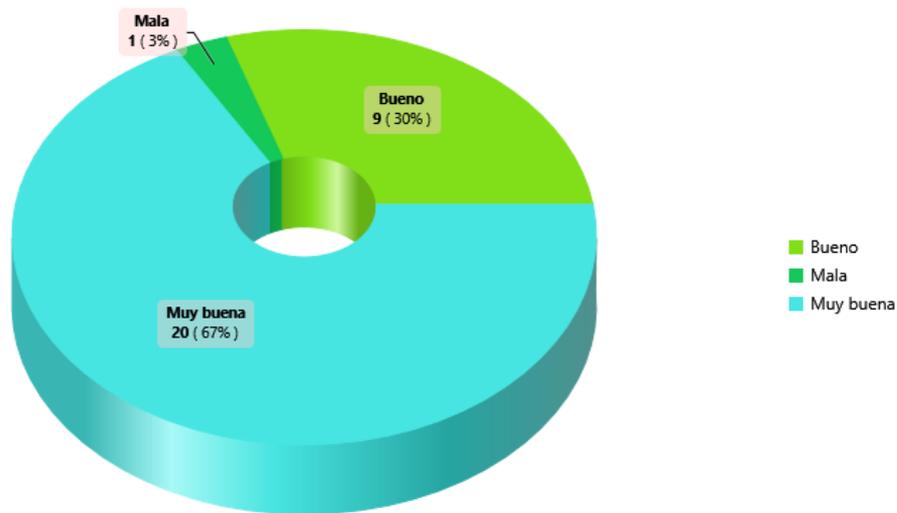
  
  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
 Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





¿El trato que usted recibe de este personal es?	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9	30,00%
Mala	1	3,33%
Muy buena	20	66,67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>



Respecto a la atención que los miembros del centro reciben del personal que elabora la alimentación 20 personas equivalente a 67% opinan que la atención es Muy Buena mientras que 9 personas equivalente a 9% de la muestra califican esta atención como Buena mientras que 1 persona equivalente a 3% calificando esta atención como Mala.

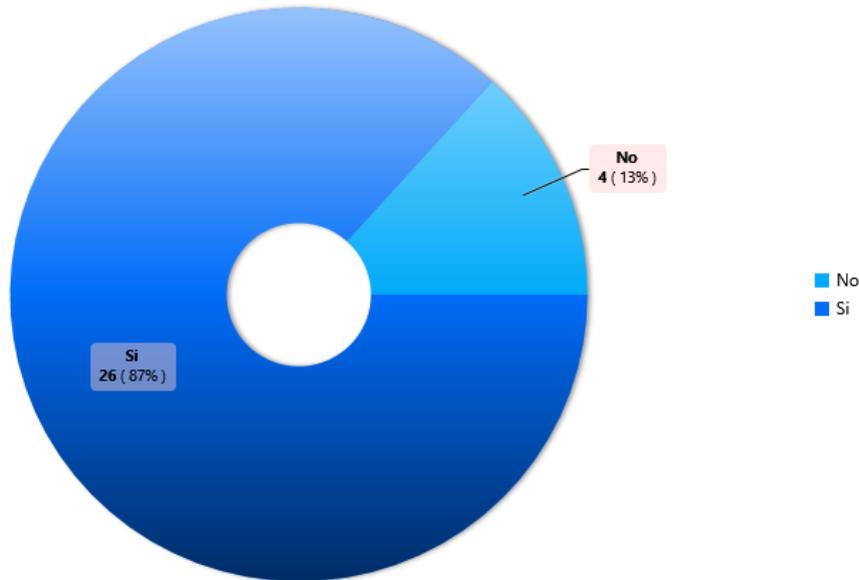
  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
 Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





¿En este Centro le entregan todos los medicamentos que usted necesita?	Frecuencia	Porcentaje
No	4	13,33%
Si	26	86,67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>



El 87% de las personas entrevistadas equivalente a 26 personas consideran que Si le entregan el medicamento que necesitan frente a un 13% que opinaron que NO.

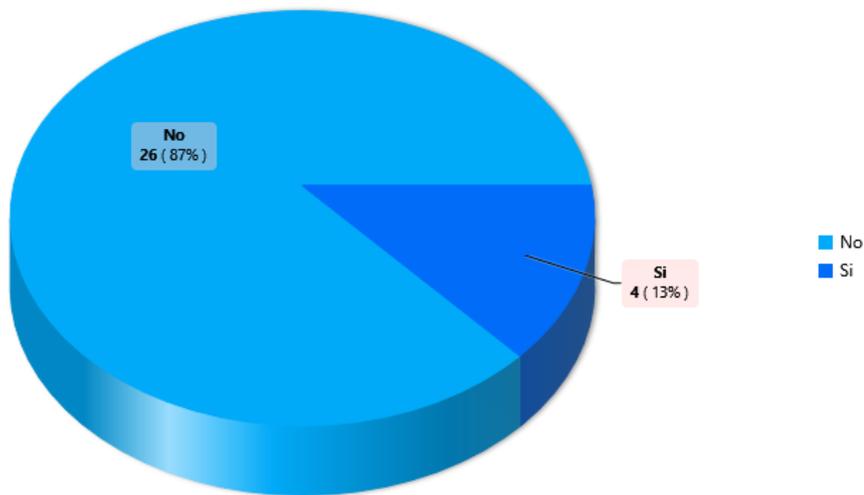
  
  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
**Comisionado Municipal**

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





¿Este Centro cuenta con el espacio adecuado para su esparcimiento?	Frecuencia	Porcentaje
No	26	86,67%
Si	4	13,33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>



El 87% de las personas entrevistadas consideran que el espacio físico del centro no es el adecuado para su esparcimiento, frente a un 13% que opina que si.

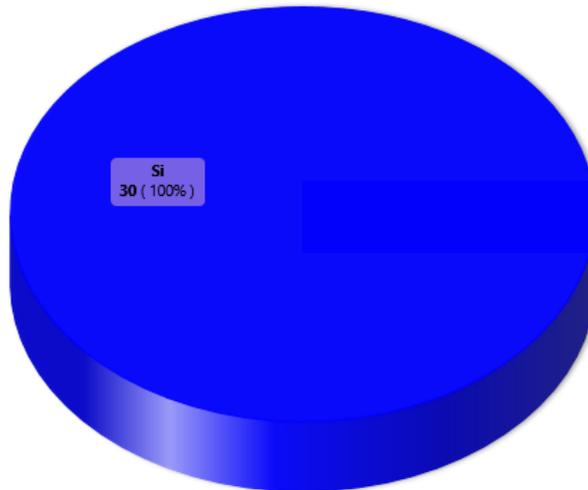
  
  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
 Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**





¿La atención que usted recibe del médico es la adecuada?	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>



■ Si

El 100% de las personas entrevistadas se encuentran satisfechas con la atención que reciben del médico y califican esta como excelente.

**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



## HALLASGOZ



- La junta directiva del Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra” no cuenta con un plan estratégico del mismo ni un plan de trabajo que planifique las actividades de los mismo.
- La atención que los miembros del Centro reciben de parte del personal médico es excelente.
- El espacio del centro no es el adecuado para el esparcimiento de los miembros.
- En este centro apenas un 30% de la población Adulta Mayor del municipio lo integra quedando sin integración un 70% de los ciudadanos adultos mayores.

19

  
*Ingr. César Abraham Orellana Manueles*  
Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



## RECOMENDACIONES



- ✍ A la junta directiva del Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra” se le recomienda trabajar arduamente en la elaboración de un plan estratégico, un plan de trabajo e iniciar gestiones para tramitar su personalidad jurídica con el fin de tener mayor consolidación del Centro.
- ✍ Al personal que prepara la alimentación se les recomienda tratar con profesionalismo, respeto e integridad a los miembros del club.
- ✍ A los responsables del Centro se les recomienda socializar arduamente el proyecto para incluir a toda la población adulta del municipio en todas las actividades del Centro.
- ✍ A las autoridades municipales se les recomienda dar a conocer a la Comisión Ciudadana de Transparencia y a la Junta Directiva del Centro sobre el monto total asignado para la administración del mismo y las actividades en las cuales se invierten.
- ✍ Presentar a la Comisión Ciudadana de Transparencia un informe de gastos mensual realizados por el Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor “Ciudadanos de Honra”.
- ✍ Crear un libro de quejas y dejarlo al alcance de los miembros del Centro para que ellos expresen sus puntos de vistas.

20

**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
**Comisionado Municipal**

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



## CONCLUSIONES



- La Auditoria Social es el proceso que beneficia a la población en los temas de transparencia y rendición de cuentas.
- Los espacios de atención y protección al Adulto Mayor debe estar dirigidos a los sectores más vulnerables de esta población, impulsando procesos de integración y formación integral.
- La inclusión y participación activa de la ciudadanía en los aspectos de la administración municipal permiten que los procesos se desarrollen de forma transparente y con principios de legalidad.

21

**Ing. César Abraham Orellana Manueles**  
**Comisionado Municipal**

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



## GLOSARIO



**A/S:** Auditoria Social

**CCT:** Comisión Ciudadana de Transparencia

**RED A/S:** Red de Auditores Sociales

**CCDAM:** Centro de Cuidados Diurnos para el Adulto Mayor

**CM:** Comisionado Municipal

**APS:** Atención Primaria en Salud

**MTM:** Mesa de Transparencia Municipal



*Cesar Abraham Orellana Manueles*  
**Ing. Cesar Abraham Orellana Manueles**  
**Comisionado Municipal**

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**



# ANEXOS



Aplicación de Herramientas a los miembros del Club del Adulto Mayor Ciudadanos de Honra



23

Reunión de trabajos de Miembros CCT, Comisionado Municipal y Autoridades Municipales



  
*Ingr. Cesar Abraham Orellana Manueles*  
Comisionado Municipal

**Comisionado Municipal**  
**Comisión Ciudadana de Transparencia**  
**Red de Auditores Sociales**  
**Programa de Transparencia Municipal**

