

INTERVENCIÓN EN 1ER DEBATE AL P. A. N° 346 de 2018

“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor del ciudadano en las entidades del Distrito y se dictan otras disposiciones”

AUTOR H.C. Marco Fidel Ramírez Antonio

*Lunes 03 de septiembre de 2018
Sesión Gobierno*

Queridos colegas,

Este proyecto pretende humanizar el servicio al ciudadano que el concepto administrativo de la **TERCERIZACIÓN** deterioró. Permítanme tocar sus corazones con un solo ejemplo:

Cuando llegamos a un hospital, sea como enfermos o como acompañantes de enfermos ¿con quién nos encontramos? Con los vigilantes, un tercero no misional. Estas personas están contratadas para la seguridad, no están para informar, ni orientar, ni ayudar, ni decidir sobre la atención al ciudadano, quien, en medio de su angustia, confusión y desespero, requiere un servicio digno y oportuno, así como garante de su derecho a la salud.

La **TERCERIZACIÓN** se propagó con el slogan “zapatero a tus zapatos”, pero la realidad detrás de esta falsa promesa, ha sido la tiranía de los indicadores *costo/beneficio*. Esto, cuando termina mal, genera la evasión de la responsabilidad del Estado. Es más, si hay complicación que incluya la muerte del paciente, se acusa a los terceros y el hospital no responde.

Estoy seguro que todos hemos vivido este caso y muchos más en otros ámbitos como comisarías de familia, alcaldías locales y un largo etcétera, donde los ciudadanos van para hacer uso de los servicios, pero el **tercero**, encargado de la seguridad, constituye un obstáculo agobiante.

No daré más ejemplos, porque sé que ya todos aquí pueden contarnos varios. Todos hemos visto, oído y sentido esta problemática, y hemos hecho poco para acabarla.

Sin embargo, antes de seguir el trámite de este debate al Proyecto de Acuerdo 346 que deseo apoyen, quiero aclarar dos puntos:

1. El Proyecto no está en contra del servicio de celadores y vigilantes. Por el contrario, es quitarles una responsabilidad que no tienen por qué asumir.
2. El Proyecto reivindica que la atención al ciudadano empiece en la puerta de la Entidad. Esta atención es un proceso misional que no puede tercerizarse, y debe ser cubierta por personas idóneas que cumplan cabalmente con el perfil de competencias para estas actividades tan sensibles y delicadas.

Gracias Señor Presidente.