

TÍTULO	Diseño y aplicación de encuestas de satisfacción en el marco de evaluaciones internas de programas sociales de la Ciudad de México
CATEGORÍA EN LA QUE SE CONCURSA	Monitoreo y Evaluación
NIVEL GUBERNATIVO	Experiencia subnacional
1. OBJETIVOS	<p>De acuerdo con la Ley de Desarrollo Social de la Ciudad de México, las instituciones que operan programas sociales en la capital deben realizar anualmente, a cada instrumento, una evaluación interna. Como Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa CDMX), la normativa nos asigna la responsabilidad de publicar lineamientos para orientar la elaboración de dichas evaluaciones internas. El interés de fondo es la construcción de capacidades evaluativas entre los servidores a cargo de programas sociales, lo que contribuye a retroalimentar y fortalecer los procesos de planeación al interior de la administración pública y a consolidar el enfoque orientado a resultados. Además de ello, las evaluaciones internas constituyen un instrumento fundamental para corregir o adecuar aquellos elementos del diseño, la operación o los resultados de los programas que no logran los objetivos trazados.</p> <p>Para los programas sociales del 2022, el Consejo de Evaluación ha desarrollado un esquema sin precedentes en la administración pública a nivel nacional, consistente en instruir el levantamiento obligatorio de encuestas de satisfacción entre las personas beneficiarias de un grupo seleccionado de programas sociales, como una forma de contar con información frecuente, comparable y robusta sobre percepciones de la ciudadanía sobre el quehacer del poder ejecutivo. Este modelo de evaluaciones internas contribuye a fortalecer los procesos de planeación desde una perspectiva participativa y articula un nuevo sistema de información para la toma de decisiones de política pública.</p>
2. INSPIRACIÓN	<p>Información recibida de otras fuentes (puede seleccionar más de una opción):</p> <p>a. BID <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Naciones Unidas</p> <p>c. CEPAL</p> <p>d. GIZ</p>

	<p>e. OECD [X]</p> <p>En García López y García Moreno (2010) y OECD (2011) se señala que uno de los retos para los sistemas de monitoreo y evaluación es integrar sus resultados a la esfera de la planeación estratégica y operativa. Asimismo, el primero resalta que distinguir la satisfacción de los usuarios es una práctica importante de la Gestión para Resultados en el Desarrollo, y que, pese a ello, hay pocos mecanismos formalizados y sistemáticos en los países de América Latina y el Caribe. En ese sentido, nuestra práctica contribuye a institucionalizar los procesos de participación ciudadana y a internalizar, en las formas de planeación, los resultados de evaluaciones que consideran, como insumo destacado, la perspectiva, las opiniones y el grado de satisfacción de la ciudadanía.</p>
<p>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</p>	<p>a) Elaboración de metodología.</p> <p>Evalúa CDMX publicó en 2022 los “Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna de los programas sociales de la Ciudad de México”. Este documento contiene las principales orientaciones para que la administración pública de la Ciudad de México, tanto a nivel estatal como a escala de las alcaldías, instrumente encuestas de satisfacción entre la población beneficiaria de las distintas políticas o programas y procese e incorpore los resultados a los sistemas de planeación y mejora continua.</p> <p>b) Proceso de capacitación y asistencia técnica.</p> <p>Con el fin de formar, capacitar y apoyar la curva de aprendizaje de las personas servidoras públicas a cargo de las evaluaciones, se desarrolló una etapa de asistencia técnica. Se solicitó la entrega de un informe, por parte de las dependencias y entes, para documentar la estrategia metodológica a seguir para realizar las encuestas de satisfacción de los programas a su cargo. Este documento debía incluir la explicación sobre las técnicas de muestreo seleccionadas, la identificación de los recursos humanos, materiales y presupuestarios necesarios, así como la propuesta de cuestionario, adaptado al tipo de programa social que se buscaba analizar; todo bajo las orientaciones y criterios metodológicos propuestos por Evalúa CDMX. En contraparte, Evalúa CDMX respondía con un documento de retroalimentación, con la finalidad de mejorar el diseño y el trabajo de campo a realizar por las instituciones involucradas. Asimismo, se celebró un taller y se realizaron varias mesas de trabajo con diversas dependencias para acompañar el proceso de planeación y levantamiento de las encuestas.</p>

	<p>c) Realización de encuestas y análisis de la información.</p> <p>Las dependencias del gobierno central y las alcaldías realizaron el trabajo de campo y sistematización de encuestas a sus usuarios. El resultado final fue incluido en la evaluación interna de los programas sociales y constituyó un elemento fundamental para identificar áreas de mejora en los instrumentos, fortalecer la planeación y mejorar los resultados de las políticas y programas.</p>
4. METODOLOGÍA	<p>La información sobre el grado de satisfacción de las personas beneficiarias, respecto a los productos y servicios de programas gubernamentales, es estratégica en el ciclo de gestión para resultados en el desarrollo. Esta información permite identificar aquellos elementos de los programas que tienen resultados, entre las personas beneficiarias, problemáticos, contraproducentes o no previstos, así como aquellos componentes y dimensiones a reforzar. De esta forma, se ofrece a los tomadores de decisión una nueva fuente de información para monitorear y adecuar la planeación de las políticas sociales. Partiendo de ello, establecimos una secuencia metodológica para ordenar el correcto levantamiento de las encuestas de satisfacción.</p> <p>En primer lugar, realizamos un análisis de evaluabilidad para determinar la pertinencia de levantar encuestas de satisfacción entre las personas beneficiarias de los programas sociales de la Ciudad de México, a partir de la revisión de los instrumentos concretos. Derivado de ello, se eligieron, para el ejercicio del 2022, 29 programas del Gobierno Central, procedentes de 13 dependencias, que ejercieron un presupuesto de más de 10,000 millones de pesos, superior al 80% del total. En el plano de las alcaldías, 50 programas, con un presupuesto agregado de casi 560 millones de pesos (50% del universo presupuestal) debían cumplir con realizar y presentar resultados de encuestas a sus usuarios. La selección se realizó con base en un análisis del diseño de los programas sociales, su presupuesto y cobertura.</p> <p>En segundo término -considerando las capacidades operativas, técnicas y presupuestarias de la administración pública capitalina y con el fin de asegurar la viabilidad de la práctica- diseñamos distintas alternativas de muestreo para la selección de personas a encuestar, adaptable en función de cada institución y programa. En esta primera etapa de implementación de la práctica, no todos los entes iban a estar en condiciones de realizar encuestas a partir de muestreos probabilísticos. A partir de ello, en los lineamientos detallamos los tipos de muestreos que podían ser idóneos y metodológicamente solventes para delimitar el tamaño de la muestra (probabilístico, aleatorio simple, sistemático, intencional</p>

	<p>o por conveniencia).</p> <p>En tercer lugar, para el caso de muestreos probabilísticos, entregamos a las diversas instituciones un archivo Excel con una fórmula predeterminada para determinar una cantidad aproximada de personas beneficiarias o usuarias a encuestar. Con este archivo, cada ente debía registrar el número total de beneficiarios por programa social para que la fórmula arrojara el cálculo del tamaño sugerido de muestra. Esto último fue un instrumento útil y práctico para robustecer, en la medida de lo posible, los resultados obtenidos en el levantamiento de las encuestas de satisfacción.</p> <p>Por último, construimos y entregamos a las instituciones públicas responsables de programas sociales un cuestionario amplio para medir la satisfacción. Contaba con preguntas y reactivos en nueve dimensiones: socioeconómica, expectativas, imagen del programa, calidad de gestión, calidad del beneficio, contraprestación, participación y cohesión social, satisfacción, quejas y sugerencias, arrojando un total 49 preguntas. Con esta amplitud se esperaba que los programas seleccionaran y adaptaran las preguntas a conveniencia y en función de las particularidades por sector y tipo de producto o servicio. Además de ello, construir preguntas desde el Evalúa CDMX permitió asegurar la pertinencia de la redacción y constituye una guía para las instituciones sobre cómo elaborar nuevas cuestiones. De forma adicional, instruimos el levantamiento de cuestionarios que contengan un mínimo de 15 y un máximo de 30 preguntas, para facilitar y simplificar el proceso de recolección y análisis de la información, e incluso sugerimos las 15 preguntas en específico que se podrían priorizar. Esto permite ofrecer un margen importante de maniobra a cada institución, tanto para incorporar sin cambios el cuestionario elaborado por Evalúa CDMX como para adaptarlo a las necesidades de cada programa.</p>
<p>5. RESULTADOS PROPUESTOS Y ALCANZADOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicialmente se buscaba fortalecer los mecanismos de evaluación interna y robustecer las fuentes de información disponibles para el ciclo de los procesos de planeación. • En 2022, el 70% de programas sociales del Gobierno de la Ciudad de México ha incorporado un procedimiento para identificar dimensiones de satisfacción en sus beneficiarios y/o usuarios. 58% en el caso de los programas sociales de alcaldías. • Por primera vez, a nivel local y nacional, el gobierno cuenta con un sistema de información robusto, monitoreable y actualizable de manera frecuente sobre el grado de satisfacción de las personas beneficiarias de los programas sociales. • 69% de programas recibió al menos una sugerencia de mejora derivada de la

	<p>evaluación interna, a ser considerada en los procesos de planeación y operación de los instrumentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se consigue institucionalizar un proceso de participación ciudadana que además incide, de forma directa, en el esquema de planeación de las políticas públicas. • Se logró incrementar las capacidades evaluativas y de planeación del personal al servicio de la administración pública capitalina, que fue formado por el Evalúa CDMX para realizar correctamente el ejercicio de levantamiento de las encuestas y procesar la información. • Además de la información sobre satisfacción de personas beneficiarias, la evaluación interna diseñada por el Evalúa CDMX permitió realizar otros análisis: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación de indicadores cuantitativos de resultados de los programas (coberturas, indicadores a nivel fin y propósito de las matrices de resultados del marco lógico, presupuesto, montos y otros) ○ Evaluación cualitativa desde la perspectiva de las personas servidoras públicas en tres niveles de decisión al interior de la administración pública (directivo, evaluativo y operativo). • La triangulación entre las tres técnicas de análisis (cuantitativo de indicadores de resultados, cualitativo de entrevistas con personas servidoras públicas y encuestas de satisfacción con personas beneficiarias) configura un sistema de evaluación y monitoreo integral y multidimensional, al servicio de la mejora continua de los procesos de planeación y gestión de resultados para el desarrollo. • Entre los resultados no logrados todavía está la incorporación del 100% de los programas a esta práctica evaluativa y conseguir que todas las instituciones implementen muestreos probabilísticos que aseguren la representatividad de los datos producidos.
<p>6. DESAFIOS PENDIENTES Y SOSTENIBILIDAD</p>	<p>Un primer desafío será verificar de qué manera las sugerencias de mejora derivadas de las encuestas de satisfacción contribuyen, en la práctica, a transformar aspectos de diseño y/ operativos de los programas implicados. En este sentido, la disponibilidad de información estratégica y de propuestas concretas de mejoramiento de los programas constituye un incentivo para retroalimentar de forma constante el funcionamiento y los resultados de las políticas públicas. Sin embargo, se necesitará que esta práctica se despliegue durante varios años para poder comprobar tales extremos y analizar cómo las inercias burocráticas dialogan e interactúan con el nuevo modelo de evaluación interna instrumentado.</p>

Un segundo desafío importante es garantizar la articulación entre los resultados de las encuestas de satisfacción y los otros dos componentes de la evaluación interna implementados (análisis de indicadores de resultado y análisis cualitativo de entrevistas con personas servidoras públicas). El dialogo y la integración entre estas tres fuentes permite obtener un panorama muy completo de los resultados de los programas sociales, siempre que se asegure una correcta interpretación de la información.

Un tercer reto de orden práctico será -en una fase ulterior, posiblemente a partir del año en curso- garantizar que todos los programas sociales cuentan con muestreos probabilísticos que aseguren una completa fiabilidad de la información producida y su comparación en el tiempo. Esto se podrá conseguir una vez que hayamos consolidado las capacidades técnicas, operativas y humanas al interior de la administración pública capitalina.

Un cuarto desafío será analizar el resultado de las encuestas para identificar reactivos y preguntas que, luego del levantamiento y ya en la práctica continuada, tendrán necesidad de ser adaptadas o mejoradas. Este proceso permitirá, con el tiempo, afinar los cuestionarios e instrumentos metodológicos y promover la generación de información cada vez más precisa, depurada e influyente.

Un reto adicional es que los evaluadores por ente adapten de mejor manera los cuestionarios a las especificidades y características particulares de los programas, con el fin de obtener información que fortalezca el ejercicio y sea de la máxima utilidad para las personas que se encargan de diseñar e implementar las intervenciones

Al constituirse en la Ciudad de México la evaluación interna como una obligación legal, consideramos que la realización de encuestas de satisfacción se consolidará en el tiempo como parte destacada de este proceso. Asimismo, estamos convencidos de que el porcentaje de programas sociales que instrumentará este modelo de evaluación interna- actualmente alrededor del 70%- crecerá en los próximos años, al extenderse la comprobación entre los actores gubernamentales de la potencialidad y utilidad de la práctica. En todo caso, el grado de continuidad de la actividad estará siempre determinado por el compromiso de los diversos actores intervinientes. Por último, consideramos importante difundir esta iniciativa pionera que ha sido presentada con el fin de explorar la viabilidad de replicarla a nivel nacional en México, en otros contextos locales del país o a escala internacional.

7. AUTOR	<p>Guillermo Jiménez Melgarejo, Secretario Ejecutivo del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, correo consejoevalua@gmail.com, teléfono +52 56631419, C.P. 03104, Ciudad de México.</p> <p>Guillermo Alan García Capcha, Subdirector de Evaluación de Asuntos Económicos y Sociales del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, correo consejoevalua@gmail.com, teléfono +52 56631419, C.P. 03104, Ciudad de México.</p>
----------	--

Referencias bibliográficas

García López, Roberto y García Moreno, Mauricio (2010). La gestión para resultados en el desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo

OCDE (2011), Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México, OECD Publishing