

DISEÑO DE UNA APLICACIÓN TECNOLÓGICA DE PARTICIPACIÓN INTERACTIVA

**Santiago de los Caballeros
Julio 2021**

CONSULTORIA

**“Diseño de un Ranking sobre
Percepción Ciudadana
de la Administración Pública y la
Calidad de los Servicios”**

PRODUCTO 2.

**DISEÑO DE UNA APLICACIÓN TECNOLÓGICA
DE PARTICIPACIÓN INTERACTIVA**



PROYECTO

“Acción Ciudadana por una Administración Pública Inclusiva que garantice los Derechos Humanos”

CONSULTORIA

“Diseño de un Ranking sobre Percepción Ciudadana de la Administración Pública y la Calidad de los Servicios”

PRODUCTO 2.

DISEÑO DE UNA APLICACIÓN TECNOLÓGICA DE PARTICIPACION INTERACTIVA

Consultor: JULIO CESAR CORRAL

Esta publicación se realiza en el marco del proyecto “Acción ciudadana por una administración pública inclusiva que garantice los derechos humanos” financiado por la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de Fundación Solidaridad.

Santiago de los Caballeros, Julio 2021

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCION	3
SECCION I. ALCANCES DEL PRODUCTO	I-4
A. OBJETIVOS	I-4
B. METODOLOGIA	I-4
SECCION II. DISEÑO DE LA APLICACIÓN DIGITAL	II-7
A. MARCO CONCEPTUAL	II-7
A.1. El Smart Customer	II-7
B. CARACTERISTICA DEL INSTRUMENTO	II-9
B.1. Aspectos técnicos	II-9
B.2. Beneficios del instrumento	II-11
B.3. Limitaciones del instrumento	II-12
SECCION III. METODOLOGIA DE APLICACIÓN DIGITAL EN UN PILOTO AL SECTOR AGUA	III-13
A. DISEÑO DEL CUESTIONARIO Y SU BASE DE DATOS	III-14
B. IMPLEMENTACION DE APLICACIÓN DIGITAL	III-20
C. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	III-21
D. RESULTADOS OBTENIDOS	III-24
SECCION IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	IV-34
A. CONCLUSIONES SOBRE LA APLICACIÓN DIGITAL	IV-34
B. LECCIONES APRENDIDAS	IV-36
C. RECOMENDACIONES	IV-37
ANEXOS	
ANEXO 1. Formulario General aplicado a entidades del Sector Agua	
ANEXO 2. Formulario Específico de política institucional aplicado al Sector Agua	
ANEXO 3. Formulario Específico sobre el/la servidor/a aplicado a entidades del Sector Agua	
ANEXO 4. Formulario Específico sobre el servicio en general aplicado al Sector Agua	

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al **Producto 2** de la Consultoría *“Diseño de un ranking sobre percepción ciudadana de la administración pública y la calidad de los servicios”*, que está realizando el Consultor Julio Corral para el Consorcio conformado por Fundación Solidaridad, OXFAM, Ciudad Alternativa y Participación Ciudadana. Se trata de una iniciativa que se enmarca dentro del proyecto *“Acción ciudadana por una administración pública y la calidad de los servicios”*, financiado por la Unión Europea. *Este proyecto se orienta a contribuir al fortalecimiento de la gobernanza democrática social y la modernización del Estado, con instituciones que promueven la equidad actuando con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa en República Dominicana.*

Al igual que los entregables 1 y 2 del Producto 1, este producto está fundamentados en el principio de gobierno abierto y dirigido a que sean las propias organizaciones de la sociedad civil (OSC) quienes lideren el proceso de evaluación, ponderación y puntuación de estas entidades públicas, fungiendo así, como colaboradores de la acción y actores protagónicos del proceso evaluativo. Para ello se utilizó una metodología de tipo participativa en la que el consultor fungió como facilitador del proceso, ya que el instrumento diseñado (aplicación tecnológica) fue consensuado con los representantes del consorcio.

El presente documento sintetiza los resultados obtenidos de la aplicación tecnológica diseñada para evaluar la calidad de los servicios del sector agua principalmente para los casos de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) y la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA), y se ha estructurado en 4 partes secuenciales y complementarias entre sí. En la *primera* se presentan los alcances del Producto, considerando sus Objetivos General y Específicos y la metodología utilizada para el cumplimiento de los mismos. En la *segunda* se aborda los aspectos generales y particulares del diseño de la aplicación tecnológica (Smart Customer), que incluye un marco conceptual y las características técnicas del instrumento con sus beneficios y limitaciones.

En la *tercera* se describen la metodología de aplicación digital en un piloto al sector Agua, considerando el diseño del cuestionario, la implementación de la aplicación digital, el procesamiento de las informaciones y los resultados obtenidos. Finalmente, en la *cuarta* parte se presentan las conclusiones, lecciones aprendidas y recomendaciones que se derivan del proceso desarrollado con el diseño e implementación tecnológica. Los resultados obtenidos de este piloto servirán de modelo al momento que se requiera aplicarlo a otras entidades públicas. El documento concluye con 4 anexos referidos al formulario general aplicado y a sus distintas variantes específicas (3) para ser aplicados a futuro por temas de interés.

SECCIÓN I

ALCANCES DEL PRODUCTO

En esta Sección se presentan los objetivos propuestos para la realización de este Producto y la metodología utilizada para el cumplimiento de los mismos, considerando el enfoque, el proceso y las etapas metodológicas adoptadas para ello.

A. OBJETIVOS

Objetivo General

- Diseñar una aplicación tecnológica de participación interactiva que permita a los usuarios evaluar la calidad de los servicios públicos a los que acceden, así como conocer las opiniones de otros usuarios que ya utilizaron los servicios prestados por las instituciones públicas.

Objetivos Específicos

- Definir los alcances de la aplicación tecnológica de participación interactiva, considerando los indicadores definidos en el producto 1 de esta consultoría.
- Diseñar e implementar el sistema que contendrá la aplicación tecnológica de participación interactiva, considerando el acceso de los usuarios para los distintos tipos de servicios que brinda la administración pública.
- Elaborar un conjunto de lecciones aprendidas y recomendaciones con la implementación de la aplicación tecnológica en un Piloto aplicado en instituciones del Sector Agua de Santiago y La Vega.

Estos objetivos se han formulado de acuerdo al propósito de los promotores de esta iniciativa, y a los alcances establecidos en los TDRs, y en consonancia con los resultados obtenidos del producto 1 de esta consultoría.

B. METODOLOGIA DE TRABAJO

La Metodología que se utilizó para abordar y completar este producto 2 de la consultoría también se fundamenta en tres elementos interrelacionados entre sí: el enfoque metodológico, el proceso metodológico y las etapas metodológicas. El *enfoque metodológico* alude a la modalidad que se adoptó para el abordaje del proceso, adoptándose para este caso la de tipo participativo que se estableció en la relación consultor-Consorcio Fundación Solidaridad, OXFAM, Ciudad Alternativa y Participación Ciudadana. Esto significa que todas las tareas de coordinación, motivación, y planificación del proceso, fueron preparadas por el consultor y consensuadas con el consorcio. De esta manera se logró un empoderamiento

permanente del proceso entre ambos, lo que facilitó el logro de los objetivos de este segundo producto de la consultoría

Bajo este enfoque, el proceso metodológico se estructuró en la dinámica *Diseño de los alcances de la aplicación tecnológica-Diseño de la aplicación tecnológica y aplicación en terreno-validación, ajuste y presentación de resultados finales*. Esto significa que se diseñan y validan los alcances de la aplicación tecnológica a partir de los resultados obtenidos del producto 1 (diseño de los alcances); se diseña la aplicación propiamente dicha aplicándolas en el terreno (diseño y aplicación de la herramienta tecnológica); y se validan, ajustan y presentan los resultados finales al Consorcio (presentación de resultados). El proceso metodológico señalado define tres etapas metodológicas secuenciales y complementarias entre sí que responden fundamentalmente a los objetivos específicos de este producto. En cada una de estas etapas se incluyen el objetivo de la misma, los procedimientos metodológicos que se utilizaron para su cumplimiento, y las actividades realizadas. Sus alcances se sintetizan a continuación.

i) Definición de los alcances de la aplicación tecnológica.

El objetivo de esta etapa fue definir los alcances que tendría la aplicación tecnológica considerando su capacidad para evaluar la calidad de los servicios públicos, así como para conocer las opiniones de otros usuarios que tuvieron acceso a los mismos servicios. Para ello se procedió a validar los indicadores definidos en el Producto 1, ajustándolos a las capacidades que brinda la plataforma de la aplicación tecnológica. Los procedimientos metodológicos que se utilizaron para el cumplimiento del objetivo de esta etapa fueron encuentros de coordinación/planificación/concertación/análisis del proceso con representantes del Consorcio; y trabajos de gabinete de parte del consultor para la elaboración de los alcances de la aplicación tecnológica.

Las actividades que se realizaron para el cumplimiento de esta etapa fueron las siguientes:

- Realización de reuniones de coordinación, planificación, concertación y seguimiento del proceso con representantes del Consorcio.
- Diseño de los criterios, variables, indicadores y subindicadores relativos a los componentes que se incluirían en la aplicación tecnológica de participación interactiva.
- Discusión y ajuste con el Consorcio de los alcances elaborados por el consultor para la aplicación tecnológica.

ii) Diseño de la aplicación tecnológica de participación interactiva

El objetivo de esta etapa fue diseñar la aplicación tecnológica de participación interactiva considerando los alcances definidos previamente y su implementación en las entidades del Sector Agua de un piloto realizado en Santiago, y La Vega. Con este diseño e implementación

se podrá ajustar los alcances de la aplicación previamente definidos, de manera de cumplir con los objetivos de esta consultoría.

Los procedimientos metodológicos que se utilizaron para el cumplimiento del objetivo de esta etapa fueron encuentros de coordinación/planificación/concertación/análisis del proceso con representantes del Consorcio; capacitación a los encuestadores que implementarían la aplicación tecnológica, implementación en el terreno de la aplicación diseñada; y encuentros de socialización y ajuste de la aplicación diseñada; y trabajos de gabinete de parte del consultor para el diseño de la aplicación tecnológica y para preparar un documento contentivo de los resultados obtenidos de la aplicación tecnológica.

Las actividades que se realizaron para el cumplimiento de esta etapa fueron las siguientes:

- Realización de reuniones de coordinación, planificación, concertación y seguimiento del proceso con representantes del Consorcio.
- Diseño de la Aplicación tecnológica de participación interactiva en el terreno.
- Capacitación a los encuestadores que implementarían la aplicación tecnológica en el terreno
- Implementación en el terreno de la aplicación tecnológica
- Socialización de los resultados obtenidos del diseño e implementación en el terreno de la aplicación tecnológica.
- Elaboración de un documento contentivo de los resultados obtenidos del Producto 2.

iii) Elaboración de un conjunto de lecciones aprendidas y recomendaciones para futuras implementaciones de la aplicación tecnológica

El objetivo de esta etapa fue elaborar un conjunto de lecciones aprendidas y recomendaciones a ser consideradas en futuras implementaciones de la aplicación tecnológica a otras entidades públicas. Estas lecciones y recomendaciones se incluyen en la Sección IV del presente trabajo.

Los procedimientos metodológicos que se utilizaron para el cumplimiento del objetivo de esta etapa fueron trabajos de gabinete de parte del consultor para la formulación de las lecciones aprendidas y las recomendaciones señaladas.

Las actividades que se realizaron para el cumplimiento de esta etapa fueron las siguientes:

- Elaboración de una Sección de conclusiones, lecciones aprendidas y recomendaciones que se incluyen dentro del documento del Producto 2.
- Entrega del documento correspondiente al Producto 2.
- Revisión y aprobación del Producto 2 de esta consultoría por parte de los representantes del Consorcio.

SECCIÓN II

DISEÑO DE LA APLICACIÓN TECNOLÓGICA

En esta Sección se presentan el marco conceptual y las características de la aplicación digital diseñada para los fines de la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Para ello se ha considerado que pueda ser replicado a futuro en otras entidades y que funja como una herramienta de apoyo a un Observatorio Ciudadano de evaluación y seguimiento a la calidad del servicio que brindan las entidades públicas. En un *primer momento* se presenta el marco conceptual que define el instrumento adoptado para la aplicación digital, en tanto es su fundamento de referencia. En un *segundo momento*, se describen las características del instrumento digital considerando sus aspectos técnicos, y sus beneficios y limitaciones para su desarrollo y aplicación. Una descripción de los mismos se presenta a continuación.

A. MARCO CONCEPTUAL

A.1. EL SMART CUSTOMER

La aplicación diseñada para los fines de esta investigación se fundamenta en la Plataforma de datos de Clientes o Smart Customer, ya que permite contar con informaciones propias y que no pueden ser manipuladas por las entidades públicas. De este modo, se busca que un Observatorio Ciudadano de evaluación de la calidad de los servicios públicos cuente con un instrumento que promueve la participación ciudadana de manera digital en tiempo real. En tal sentido, la ciudadanía se constituye en el eje principal en torno al cual giran los componentes adoptados para el análisis de la calidad de los servicios públicos (política institucional, capacidad y disposición del/la servidor/a público/a). Compartir los datos e información gubernamental con la ciudadanía y viceversa, haciendo que se establezca una relación más abierta, participativa y transparente con los/as ciudadanos/as, es parte de la estrategia general para un nuevo modelo de Administración de Gobierno Abierto e Inclusivo que aboga por un modelo más participativo y centrado en las necesidades de los/as ciudadanos/as.

Una de las bases de un Gobierno Abierto es la información, algo imprescindible para que los/as ciudadanos/as puedan analizar, comprender y valorar las actuaciones de la Administración antes de participar activamente en las decisiones¹. Posibilitar el acceso a los datos de la Administración es un ejercicio de apertura, transparencia y responsabilidad que al mismo tiempo fomenta la eficiencia y la igualdad de oportunidades, así como la participación, ya que los/as ciudadanos/as estarán mejor informados y podrán crear servicios que resuelvan sus necesidades en colaboración con la Administración Pública.

¹ Sánchez Teba, Eva (2015). *Percepción del ciudadano de las políticas Smart City: El caso de la Ciudad de Málaga*. Universidad de Málaga. Málaga, España.

Precisamente, la Plataforma Smart Customer responde a esos requerimientos de las demandas ciudadanas. *El nuevo usuario (cliente) 'smart' busca una experiencia personalizada alcanzable mediante un análisis predictivo y una integración omnicanal. Se vive en la era de los smartphones y del 'cliente smart', es decir, un cliente inconforme, exigente, crítico, responsable y 'social'*². El término Cliente Inteligente tiene la intención de referirse simultáneamente a *la captura de los beneficios de un Cliente Liviano* (cero instalaciones, autoactualizaciones) y un *Cliente Pesado* (alto rendimiento, alta productividad). Actualmente los smartphones son la primera opción para los/as usuarios/as en casi todos los instantes de toma de decisiones para consumir un servicio, y Google es la principal herramienta al inicio del viaje de los/as consumidores/as. Sin embargo, la mayoría de las plataformas de tecnología no facilitan un proceso de decisión integrado, porque éste no está diseñado o conectado a través de nuevos espacios virtuales que impliquen una experiencia inmersiva continua como medio facilitador de su toma de decisiones de consumo de un servicio.

Por ello, las organizaciones cada vez más buscan brindar un Smart-Service o Smart-CX (Servicio Inteligente o Experiencia Inteligente del Cliente). Las nuevas generaciones de consumidores de servicios demandan a las entidades públicas con las que se relacionan un trato personalizado, que les permita recibir atenciones en función de sus intereses, preferencias, y que se les escuche. Es por ello que retener y satisfacer al/la usuario/a (cliente) se vuelve un reto. Las aplicaciones Cliente Inteligente estrechan las diferencias entre las aplicaciones web y las aplicaciones de escritorio. En este sentido, proveen los beneficios de una aplicación web (tales como apoyarse en Internet y ofrecer acceso remoto a los datos) mientras siguen proveyendo ese aspecto vivaz, productivo y elegante inherente a las aplicaciones de escritorio.

Si la ciudadanía cuenta con una aplicación digital para evaluar la calidad de los servicios públicos, se activa su participación y se retroalimenta a la Administración Pública de lo que percibe la misma. La ciudadanía requiere que se la conozca, se la intime, se la complazca, se la potencie y se la valore. Bajo este enfoque, las entidades públicas requieren de un aprendizaje en el que incorporen a sus usuarios/as a experimentar, participar y compartir sus demandas. Cuando se observan los resultados de las encuestas de satisfacción que realizan las entidades gubernamentales sobre la calidad de los servicios públicos, se visualiza que generalmente no son coincidentes con la percepción que tienen los/as usuarios/as de los mismos, cuando además de ese instrumento se aplican otros como la observación directa, la página web y las redes sociales. El desafío es reducir esa brecha entre ambas percepciones.

² Sarmiento, Laura (2018). *La era del cliente Smart y el Customer Experience*. Mundo Contact, Revista Digital. Ciudad de México, México

B. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN DIGITAL

B.1. ASPECTOS TECNICOS

El término **Smart client** (traducido del inglés, *cliente inteligente*) es un tecnicismo usado en el desarrollo de software, que refiere a aplicaciones cuyas principales características técnicas son las siguientes:

- Son diseños aplicables a través de la red de internet de manera de ser implementados por varios usuarios/as al mismo tiempo.
- No requieren instalación, o más bien proveen una instalación y actualizaciones automáticas a través de la telefonía móvil.
- Se actualizan automáticamente sin intervención del usuario, previo diseño de una base de datos confeccionadas "ad hoc".
- Tienen "Look and Feel" (aspecto) de aplicación de escritorio, lo que lo hace amigable para el usuario.
- Aprovechan los recursos de hardware y software del computador donde son ejecutados.

Este software integra toda la información en las **Plataformas de Datos de Clientes** (PDC) en el que se acopia y se unifican todos los datos; en el caso de una evaluación de la calidad de los servicios públicos las opiniones de todos los/as usuarios/as participantes³. En realidad, una plataforma de datos de clientes hace muchas más cosas que el acopio y unificación de los datos de los clientes. También es parte de sus tareas, pero la principal diferencia entre una PDC y otras soluciones radica en su capacidad para conseguir que las entidades públicas/y no gubernamentales puedan acceder a todos los datos de las opiniones de los/as usuarios, de manera sencilla y ampliar constantemente los requisitos digitales. Las PDC son diferentes debido a que realizan el acopio, limpieza y vinculación de datos a tiempo real. En algunos casos, la implementación de una plataforma de datos de clientes puede reducir el tiempo necesario para recibir datos de clientes limpios de días a cuestión de minutos o segundos.

Las PDC también realizan el acopio de todo tipo de datos, independientemente de su origen. En la práctica, *esto significa que una plataforma de datos de clientes acepta la transmisión y los lotes de datos de la misma manera. También actúa como punto único de control de datos, lo cual significa que los CRM, las plataformas de gestión de datos, las soluciones de gestión de etiquetas, las redes sociales y otras fuentes de datos pueden conectarse con una PDC⁴.*

³ Aggity (2020). *Qué es y Qué características tiene una Plataforma de datos de clientes*. Página web info@aggity.com Barcelona, España.

⁴ IDEM

Esta unión de datos convierte a una plataforma de datos de usuarios/as (clientes) en la oficina de intercambio central de todos los datos que se pueden saber de ellos/as. Al disponer de todos los datos de las opiniones de los/as usuarios en una sola ubicación, las entidades públicas están preparadas para entender con exactitud la experiencia que desean que tengan sus usuarios en tiempo real. Para que una solución sea considerada realmente una plataforma de datos de clientes, es necesario que disponga de capacidades técnicas específicas que soporten los desafiantes requisitos de crecimiento de las interacciones digitales. De manera específica, esta plataforma de datos de usuarios (clientes) tiene:

- **Acopio de transmisión en datos y de lotes de información.** Las plataformas de datos de clientes están diseñadas para aceptar cualquier formato de datos a cualquier ritmo y en cualquier volumen. Esta flexibilidad de tipo y volumen de datos resulta crucial para unificar los datos de diferentes fuentes de almacenamiento.
- **Gestión de datos de usuarios/as (clientes) en tiempo real.** Uno de los aspectos más potentes de una PDC es la capacidad de generar y mantener un registro de datos maestros de clientes a la velocidad del consumidor. El “registro de datos maestros de usuarios” incluye todos los puntos de contacto o algo en particular que identifique al usuario, como una cookie, un alias de una red social o incluso un smartwatch.
- **Mantenimiento del registro de datos maestros de usuarios/as (clientes).** Los registros de usuarios/as solamente son prácticos si se mantienen actualizados. Cualquier PDC que se precie necesita poder mantener cada registro de usuarios/as centralizado actualizado a cualquier ritmo, bien sea en cuestión de minutos, segundos o bajo demanda.
- **Acceso sencillo a los datos de usuarios unificados.** Una de las ventajas clave de una plataforma de datos de usuarios es la accesibilidad. La mayoría de las entidades limitan el acceso a sus almacenes de datos, ya que protege los datos, pero también dificulta a las entidades públicas y a otros usuarios finales reaccionar ante las opiniones entradas de los usuarios. Las PDC permiten a los/as usuarios/as de las entidades públicas acceder con mayor inmediatez a los datos de los clientes cuando lo necesitan. Esta accesibilidad es una faceta clave de cualquier plataforma de datos de clientes.

Las Plataformas de Datos de Clientes son una solución importante para la evaluación de la calidad de los servicios públicos porque proporcionan valiosas informaciones simultáneas sobre la opinión de los/as usuarios/as de distintas entidades públicas.

B.2. BENEFICIOS DEL INSTRUMENTO

De acuerdo a las características técnicas señaladas previamente, la Plataforma de Datos del Cliente, perfectamente aplicable a la evaluación de la calidad de los servicios públicos, presentan los siguientes beneficios:

- Resume, de una forma sencilla, visual y rápida, la Experiencia del/la usuario/a al utilizar un servicio público. Este beneficio se pudo comprobar con la experiencia piloto desarrollada en esta consultoría, ya que las informaciones se procesan en tiempo real y son susceptibles de ser graficadas.
- Permite identificar en qué puntos de la Experiencia se debe enfocar el esfuerzo para reducir la brecha entre expectativas y vivencia, para atraer y fidelizar a los/as usuarios/as. Esto se observó en los resultados obtenidos al momento de aplicar el instrumento digital, ya que las opiniones de los/as usuarios muestran cuáles son los puntos débiles que presenta la entidad evaluada.
- Facilita la identificación de causas de satisfacción e insatisfacción para reforzarlas o eliminarlas. Este beneficio se refleja en los resultados de las opiniones de los/as usuarios/as al momento de se aplicado el instrumento, ya que se les da 5 opciones de respuestas de percepción que van desde un servicio deficiente (de valor 0) a otro eficiente (de valor 5).
- Permite desarrollar acciones dirigidas a los Momentos de la Verdad en la relación, haciendo más eficientes los esfuerzos para mejorar la relación. Estas informaciones se expresan en los resultados obtenidos de la aplicación implementada en un Piloto realizado al sector Agua, por lo que constituyen un insumo para que las entidades evaluadas como CORAASAN de Santiago desarrollen acciones pertinentes para mejorar la relación entidad pública-usuario.
- Facilita el análisis de la experiencia completa desde el lado del/la usuario/a lo cual posibilita identificar oportunidades de mejora que impacten en la misma y en la percepción del/la usuario/a, generando una experiencia diferenciadora. La aplicación de un instrumento digital para la evaluación de la calidad del servicio público, ayuda al/la propio/a usuario/a a reflexionar sobre distintos aspectos relacionados con la calidad del servicio público a lo cual normalmente no está acostumbrado/a.

- Posibilita estar estrechamente vinculada a un sistema de autoservicio, como los chatbots de voz, sitios web asistidos online, aplicaciones móviles o redes sociales, donde los/as usuarios/as puedan interactuar con la entidad pública para hacer sentir sus opiniones. A eso se le suman otros canales como el teléfono o los mensajes de texto que puede enviar por sí mismo a través del Observatorio de Evaluación Ciudadana de la Calidad del Servicio Público que se estructure para tales fines.

Tal como se observa, el hecho de contar con una Plataforma que puede vincularse a otros sistemas de información, brinda una experiencia diferenciadora y de calidad optimizando todos los puntos de contacto. De este modo, se logra que todas las opiniones de los/as usuarios/as trabajen de forma orquestada para reducir el esfuerzo del/la usuario/a al mínimo indispensable al momento de interactuar con la entidad pública.

B.3. LIMITACIONES DEL INSTRUMENTO

No obstante, los beneficios señalados sobre la aplicación tecnológica interactiva diseñada para esta consultoría, también existen algunas limitaciones que reducen las posibilidades de su utilización al momento de adoptarla como tal, o más bien, son puntos débiles que deben ser considerados y tratados con soluciones apropiadas para su implementación:

- La financiación por parte del Administrador de la Plataforma de Datos del/la Usuario/a, en este caso un Observatorio de Evaluación Ciudadana de la Calidad de los Servicios Públicos, dado que se requiere una inversión importante en tecnología y recursos humanos.
- La implantación de un alto grado de tecnología en la Plataforma de Datos crea dependencia de compañías que ofrezcan estos servicios, tanto a nivel público como particular.
- Mayores brechas tecnológicas entre entidades de la Sociedad Civil y realidades. No todas las organizaciones de la Sociedad Civil pueden asumir los costes del diseño, instalación e implementación de una Plataforma de Datos de los/as Usuarios/as.
- Requerimiento de una excelente cobertura de internet para implementar la aplicación tecnológica, ya que ésta solo funciona bajo esa realidad. Esta es una importante limitación porque en zonas de escasa cobertura es imposible aplicarla.

Evidentemente tanto los *beneficios* y *limitaciones* señalados no son excluyentes de otras situaciones que pudieran observarse al momento de implementar la aplicación tecnológica interactiva, y en consecuencia, agregarse a las citadas en este documento.

SECCIÓN III

METODOLOGIA DE APLICACIÓN TECNOLÓGICA INTERACTIVA A UN PILOTO DEL SECTOR AGUA

En esta Sección se presenta el proceso de diseño del cuestionario, su aplicación en el terreno, el procesamiento de la información recopilada, y los resultados obtenidos de la implementación de un piloto de la aplicación tecnológica para la evaluación de la calidad de los servicios públicos en el sector Agua. En este caso, cabe señalar que solo se aplicó a CORAASAN de Santiago, ya que las autoridades de CORAAVEGA de La Vega no permitieron que las encuestadoras de la Fundación Solidaridad aplicaran el instrumento a los/as usuarios que frecuentan sus instalaciones. Este rechazo de CORAAVEGA a ser evaluado en la calidad de su servicio muestra precisamente lo contrario a lo que es un Gobierno Abierto, participativo e interactivo con la ciudadanía, calificándola como una entidad encerrada en sí misma y sin interés en conocer la opinión de sus usuarios/as. Aunque esto constituyó una limitante para poder comparar las opiniones de los/as usuarios/as entre CORAASAN y CORAAVEGA, la aplicación tecnológica pudo implementarse para su validación en el terreno, que en realidad era lo que más interesaba a los fines del desarrollo de este Producto.

La Sección se ha estructurado en cuatro momentos secuenciales y complementarios entre sí. En un *primer momento* se presenta el cuestionario que se aplicó en el piloto, desagregado en un cuestionario general y en otros temáticos que son posibles de aplicar, de acuerdo al interés que tenga la organización de la sociedad civil que coordine un Observatorio Ciudadano de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos. Las opciones que se presentan son ejemplos de las posibilidades que brinda la Plataforma Tecnológica adoptada a los fines de esta consultoría, ya sea que se quiera obtener informaciones simultáneas de todo el servicio, o particulares de algunas informaciones específicas del mismo (política institucional, capacidad y disponibilidad del/la servidor/a público/a, servicio en general).

En un *segundo momento*, se describe el proceso que se adoptó para la aplicación del instrumento, considerando que se trataba de una experiencia piloto para verificar el funcionamiento de la aplicación tecnológica de participación interactiva. En un *tercer momento* se abordan los aspectos técnicos utilizados para el procesamiento de la información recopilada a través de la implementación de la aplicación tecnológica interactiva. En este caso se presentan las distintas modalidades de obtener la información a través de Excel y de los gráficos que el propio Excel genera, a los fines de la elaboración de reportes de resultados. Finalmente, en un *cuarto momento* se presentan los resultados obtenidos de la implementación de la aplicación tecnológica de participación interactiva.

A. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

El Cuestionario diseñado para la aplicación tecnológica de participación interactiva responde a una síntesis de las preguntas utilizadas para la encuesta de *Observación Directa* y de *Satisfacción del Usuario* aplicadas de manera presencial, durante la realización del Entregable 2 del Producto 1 de esta consultoría. De este modo, la implementación de este tipo de herramienta de medición cuantitativa y cualitativa permite obtener **resultados** de 8 (89%) de las 9 categorías seleccionadas en esta consultoría para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Aunque solamente la categoría *cobertura* no se incluye en este cuestionario, se la aborda indirectamente a través de la inclusión de una pregunta relacionada a la percepción del/la usuario/a sobre la calidad del servicio en general de la entidad evaluada.

Esta definición de la totalidad de las categorías posibilita que se evalúen aquellas relacionadas con la política institucional (competitividad, confortabilidad, e inclusión), y con la actitud/capacidad y disposición del/la servidor/a público/a (eficiencia, empatía, competencia, eficacia, y transparencia). En término de indicadores, el instrumento recoge 9 (35%) de los 26 indicadores seleccionados para esta consultoría.

Tabla N° 1. Categorías e Indicadores ponderados mediante la Aplicación Tecnológica

Categorías	Indicadores
Relativas a la política institucional	
Competitividad	<ul style="list-style-type: none">Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones, derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales, y medidas sobre el COVID19
Confortabilidad	<ul style="list-style-type: none">Calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a
Inclusión	<ul style="list-style-type: none">Nivel de accesibilidad física a las instalaciones
Relativas a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none">Tiempo de espera para ser atendido y responder a las inquietudes del/la usuario/a
Competencia	<ul style="list-style-type: none">Nivel de conocimiento de la persona que lo atendió para responder a las inquietudes del/la usuario/a
Empatía	<ul style="list-style-type: none">Nivel del trato recibido por parte del/la servidor/a público/a
Transparencia	<ul style="list-style-type: none">Nivel de veracidad de la información proporcionada por el/la servidor/a público/a
Eficacia	<ul style="list-style-type: none">Nivel de concentración del/la servidor/a público/a al momento de la atención
Inclusión	<ul style="list-style-type: none">Nivel de discriminación del/la servidor/a público/a al momento de la atención

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Junio 2021

Las categorías/indicadores seleccionados para la aplicación tecnológica de participación interactiva permiten ponderar los **Derechos que se respetan o vulneran** de acuerdo a los resultados que se obtienen de aquellas. En tal sentido, con ella se obtienen informaciones sobre los 4 derechos que contienen al total de las 9 categorías seleccionadas para esta consultoría. A través de los resultados de las categorías de competitividad y confortabilidad se analiza el nivel de respeto hacia el *Derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de salud*; de los resultantes de la categoría de competencia, transparencia y empatía el *Derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna*; de los obtenidos por las categorías de eficiencia y eficacia se hace lo propio con el *Derecho a la dignidad humana, al honor y a la intimidad*; y de los obtenidos de la categoría de inclusión se evalúa el comportamiento del *Derecho a la igualdad de trato, y no discriminación de clase social, raza, género, religión o capacidades físicas e intelectuales*.

Tabla N° 2. Correlación entre Derechos y Categorías en la aplicación tecnológica

Derechos	Categorías
Derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad • Confortabilidad
Derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Transparencia • Empatía
Derecho a la dignidad humana, al honor y a la intimidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia
Derecho a la Igualdad de trato y no discriminación de clase social, raza, género, religión o capacidades físicas e intelectuales.	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Junio 2021

Las precisiones sobre esta correlación entre categoría/Indicadores con los Derechos permiten relacionar los roles y funciones de las instituciones públicas establecidas por ley y sus planes operativos y/o estratégicos que orientan sus acciones vs. las expectativas de la población.

Finalmente, los Derechos que se respetan o vulneran de acuerdo a los resultados que se obtienen de las categorías/indicadores permiten ponderar los **Valores que se respetan o vulneran** de acuerdo a aquellos. En tal sentido, con su aplicación se obtienen informaciones sobre los 4 Valores que contienen al total de los 4 Derechos y las 9 categorías seleccionadas para esta consultoría. A través de los resultados de las categorías de competitividad y confortabilidad se analiza el nivel de respeto hacia el Valor de la Justicia que contiene al Derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de salud; de los resultantes de la categoría de competencia, transparencia y empatía se hace lo propio con el Valor de la Honestidad que contiene al Derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna; de los obtenidos de la categoría de eficiencia y eficacia se

respeto el Valor de Respeto que contiene al Derecho a la dignidad humana, al honor y a la intimidad; y de los obtenidos de la categoría de inclusión se evalúa el comportamiento del Valor de la Equidad que contiene al Derecho a la igualdad de trato, y no discriminación de clase social, raza, género, religión o capacidades físicas e intelectuales.

Tabla N° 3. Correlación entre Valores, Derechos y Categorías en la Aplicación Tecnológica Interactiva

Valores	Derechos	Categorías
Justicia	<ul style="list-style-type: none"> Derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud 	<ul style="list-style-type: none"> Competitividad Confortabilidad
Honestidad	<ul style="list-style-type: none"> Derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Competencia Transparencia Empatía
Respeto	<ul style="list-style-type: none"> Derecho a la dignidad humana, al honor y a la intimidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Eficacia
Equidad	Derecho a la Igualdad de trato y no discriminación de clase social, raza, género, religión o capacidades físicas e intelectuales.	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión

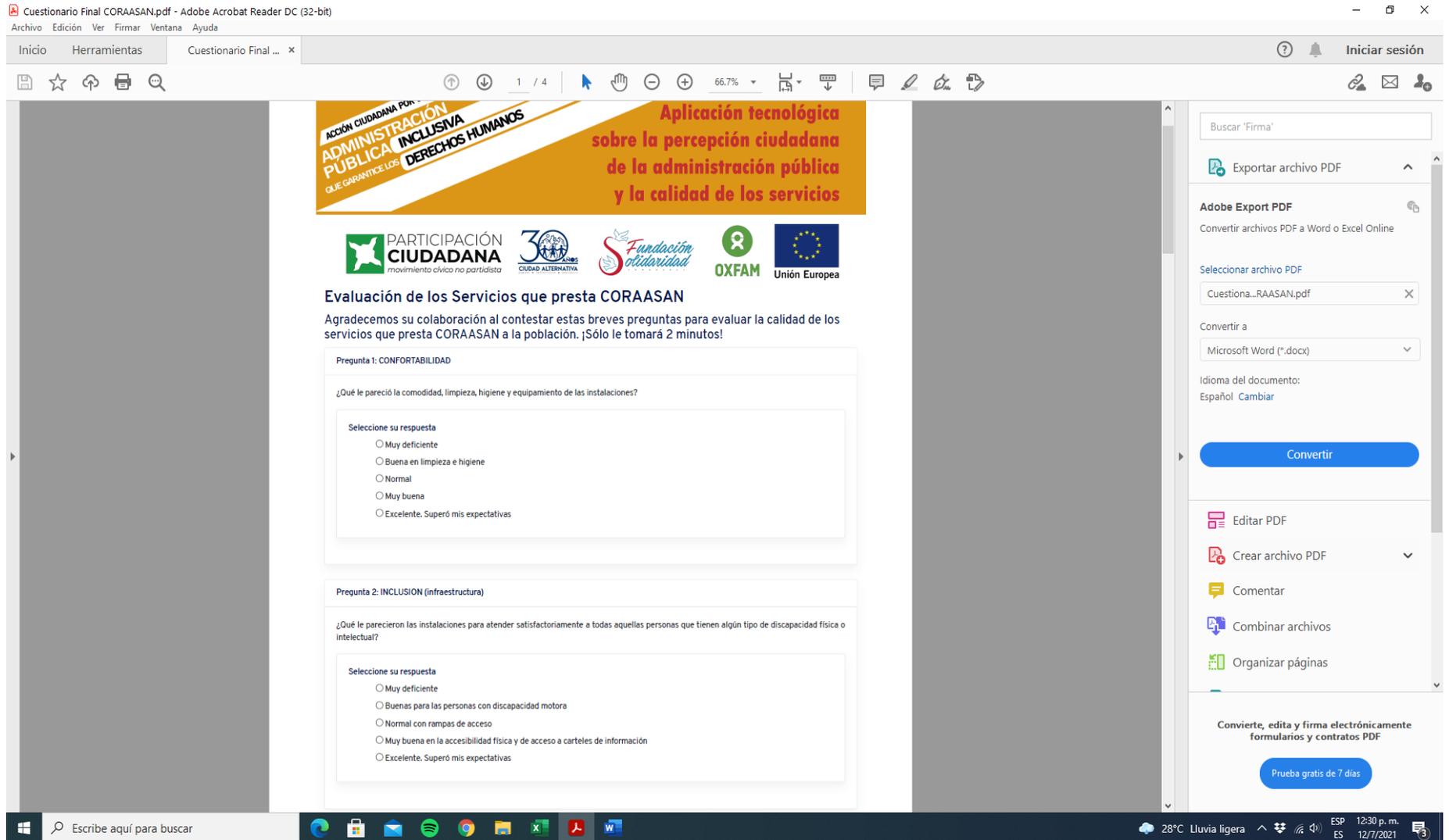
Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

Las correlaciones Valores-Derechos-Categorías-Indicadores señalados, contribuyen a evaluar el comportamiento de las instituciones públicas y a promover dentro de ellas una mayor calidad en la prestación de servicios básicos a la población, así como a realizar un análisis comparativo entre instituciones sobre la percepción de la población acerca del respeto de los mismos.

El diseño del cuestionario para la aplicación tecnológica de participación interactiva permite ser aplicado íntegramente a los/as usuarios/as, si se desea evaluar de manera general la calidad del servicio público (*Anexo 1*), o si se desea evaluar algunos aspectos particulares de la totalidad de categorías/indicadores incluidas en el mismo. En este último caso, el cuestionario general puede fragmentarse en tres cuestionarios independientes que contengan la totalidad de las preguntas incluidas en el cuestionario general. Un primer cuestionario referido a aspectos relacionados con la política institucional (*Anexo 2*); un segundo cuestionario relativo a la capacidad/actitud del/la servidor/a público/a (*Anexo 3*); y un tercer cuestionario que solo incluye una pregunta sobre la percepción del/la usuario/a sobre la calidad del servicio en general brindado por la institución pública que se evalúa (*Anexo 4*).

En la implementación del piloto realizado a CORAASAN de Santiago se utilizó el cuestionario general de manera de tener un conocimiento total de la calidad del servicio que brinda. En la imagen siguiente se muestra una captura de pantalla del formato del mismo, el cual incluye un banner sobre el Programa de esta consultoría y las instituciones involucradas.

Imagen N° 1. Captura de pantalla del formato del cuestionario diseñado para la aplicación tecnológica interactiva



Además de la posibilidad de aplicar de manera presencial el cuestionario descrito precedentemente, la aplicación tecnológica permite que pueda enviarse a distintos usuarios un link invitándolo a evaluar la calidad del servicio de la entidad pública que se desee evaluar. Con respecto a ello, se ha diseñado una invitación con el correspondiente banner del Programa “Acción Ciudadana por una Administración Pública Inclusiva que Garantiza los Derechos Humanos”, la cual incluye la posibilidad de acceder al cuestionario mediante un Código QR o mediante una conexión WIFI a cualquier entidad del Consorcio que forma parte del Observatorio de Evaluación de la Calidad del Servicio Público. La imagen siguiente es demostrativa de un formato que puede adoptarse para estos fines.

Imagen N° 2. Captura de pantalla del formato de una invitación a responder al cuestionario diseñado para la aplicación tecnológica interactiva

YO soy un/a ciudadano/a activo/a y responsable que promueve una acción ciudadana por una Administración Pública Inclusiva que garantice los Derechos Humanos de todos/as, brindando un servicio de excelencia.

Yo como ciudadano/a de forma responsable y sincera envié mi evaluación del servicio de esta institución siguiendo estos simples pasos.

1. Si no tienes internet conéctate al WIFI: PARTICIPACION CIUDADANA > PASSWORD: OBSERVATORIO
2. Abre tu cámara y escanea este Código
3. Responde unas breve preguntas



COMPETITIVIDAD
CORAASAN

PARA CONOCER MAS VISITA A www.observatorioadministracionpublica

Para la captación de las informaciones que se van obteniendo a través de la aplicación tecnológica del cuestionario, se ha diseñado una base de datos que incluye el Cuestionario General que se aplicó a CORAASAN, y los cuestionarios específicos en caso que se requiriera abordar algunas de las particularidades del cuestionario (política institucional, actitud/capacidad del/la servidor/a público/a, servicio en general). Tal como se observa en la Imagen N° 3, que representa al *Dashboard o Cuadro de Mando*, cada uno de estos tipos de cuestionarios tiene su propio Código QR de manera de obtener informaciones separadas al momento de su aplicación. Por otra parte, este *Cuadro de Mando* incluye a las/s entidad/es que se incluyen en una evaluación (en este caso solo CORAASAN), los Departamentos a los cuales se aplica la evaluación, y los cuestionarios propiamente dichos.

Imagen N° 3. Captura de pantalla del formato de la Página Inicial del cuestionario diseñado para la aplicación tecnológica interactiva

Cuestionarios
Listado

Show 16 entries Search:

Nombre	Entidad/Departamento	Estado	Editable	QR	URL	Acciones
CORAASAN	Sector Agua	Activo	Activo		http://ec2-54-219-114-219.us-west-1.compute.amazonaws.com:8080/cuestionario/3/form	...
CORAASAN POLITICA INSTITUCIONAL	Sector Agua	Activo	Activo		http://ec2-54-219-114-219.us-west-1.compute.amazonaws.com:8080/cuestionario/1/form	...
CORAASAN SERVICIO GENERAL	Sector Agua	Activo	Activo		http://ec2-54-219-114-219.us-west-1.compute.amazonaws.com:8080/cuestionario/2/form	...
CORAASAN SERVIDOR/A PUBLICO/A	Sector Agua	Activo	Activo		http://ec2-54-219-114-219.us-west-1.compute.amazonaws.com:8080/cuestionario/5/form	...

B. IMPLEMENTACION DE LA APLICACIÓN DIGITAL

La implementación de la Aplicación Digital se realizó de manera presencial en las instalaciones de la Oficina Central de CORAASAN, y supuso el desarrollo de cuatro momentos secuenciales y complementarios entre sí:

- i. Definición de la muestra que se utilizó para la aplicación de los instrumentos. Este primer momento alude al diseño de la muestra de la cantidad de formularios que se aplicarían para la aplicación tecnológica. En este caso se aplicaron un total de 71 cuestionarios que responden a las características propias de un Piloto en el que se procura verificar la pertinencia del Instrumento que se aplica y obtener resultados “pilotos” de una evaluación preliminar. En la práctica, esta muestra se determina mediante métodos estadísticos relacionados con la cantidad de personas que se estiman asisten a la solicitud de servicios a las instituciones involucradas.

- ii. Selección de las personas que participaron de la implementación de la aplicación tecnológica. Este segundo momento corresponde a la selección de las personas que aplicarían los formularios de la Encuesta de Satisfacción. Para ello se recurrió a una convocatoria de solo 2 personas que ya habían participado en la aplicación de los cuestionarios presenciales por *Observación Directa y Encuesta de Satisfacción*. De este modo se contó con dos personas que ya conocían los alcances de este tipo de instrumento. Con relación a ello, la Fundación Solidaridad se encargó de contactar y reclutar a estas personas quienes recibieron una capacitación sobre la aplicación del instrumento, de manera que pudiesen aplicarlo cuando se acordara hacerlo.

- iii. Capacitación a las personas que aplicaron los instrumentos. Este tercer momento alude a la capacitación que recibieron las personas que habían sido reclutadas para la implementación de la aplicación tecnológica de manera presencial. Esta capacitación incluyó el manejo de la aplicación tecnológica, los contenidos de la misma, el comportamiento que tienen que tener ante el/la usuario/a, y la modalidad de pasar de una pregunta a otra y de un cuestionario al otro al momento de estar realizando la encuesta.

- iv. Aplicación de los instrumentos. Este cuarto momento refiere a la aplicación del formulario que se realizó durante el transcurso de dos mañanas en las instalaciones de CORAASAN. El hecho de haber dedicado dos mañanas para ello fue porque durante el primer día las encuestadoras tuvieron dificultades de acceder a Internet con sus equipos móviles. Esta situación se resolvió mediante la aplicación de 50 formularios en físico en las instalaciones de CORAASAN, y posteriormente se copiaron los resultados de estas informaciones a través

de la aplicación tecnológica en las instalaciones de la Fundación Solidaridad. Posterior a ello, se volvió nuevamente a CORAASAN y con la asistencia técnica del diseñador de la aplicación se pudo implementar “in situ” la aplicación tecnológica porque se contaba con internet. En esa oportunidad, el diseñador de la aplicación pudo corregir también algunas dificultades que tenían los equipos de las encuestadoras para aplicar el cuestionario. De este modo se completaron los 21 formularios que faltaban aplicar a través de la aplicación tecnológica de participación interactiva.

C. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

El procesamiento de las informaciones se realiza en tiempo real a medida que se van aplicando las encuestas mediante la aplicación tecnológica de participación interactiva. Este procesamiento se registra en la base de datos que fue diseñada previamente de manera conjunta con el diseño del cuestionario. Esta base de datos incluye informaciones sobre la entidad a la cual se está implementando la aplicación tecnológica; la categoría que se está evaluando; las opciones posibles de ser seleccionadas por el/la encuestado/a; y los resultados que se van obteniendo a través de las respuestas que brindan las personas que aplican la encuesta.

Tal como se observa en la Imagen Nº 4, que representa al *Dashboard o Cuadro de Mando de los Reportes*, cada una de las opciones elegidas por el/la encuestado/a al momento de aplicársele la encuesta, se va registrando en las distintas categorías/indicadores incluidos en el cuestionario. Este *Cuadro de Mando* es el formato de visualización de la Plataforma de Datos de la Opiniones de los/as usuarios, que permite evaluar en tiempo real el comportamiento de la calidad del servicio público que percibe el/la encuestado/a sobre la entidad pública que se está evaluando. Por otra parte, posibilita controlar la cantidad de encuestas (cuestionarios) que se van aplicando y el tiempo que ello demanda a los/as encuestadores/as. Se trata de una excelente modalidad de control de proceso, porque se puede visualizar de manera simultánea el avance que se va teniendo con la aplicación tecnológica en cada una de las instituciones en las cuales se está aplicando la aplicación tecnológica de participación interactiva.

El *Cuadro de Mando de los Reportes* solo puede ser visualizado por la entidad Administradora de la Plataforma de Datos de las Opiniones de los/as usuarios/as, y no está sujeto a ser manipulado para modificar las respuestas. Esto garantiza que el acceso a los mismos solo es posible mediante la autorización del/la Administrador/a de la Plataforma, mediante un link que le proporciona al/la usuario/a que se autoriza entrar. Por otra parte, también puede socializarse a través de una página web de la/s entidad/es administradoras de la misma.

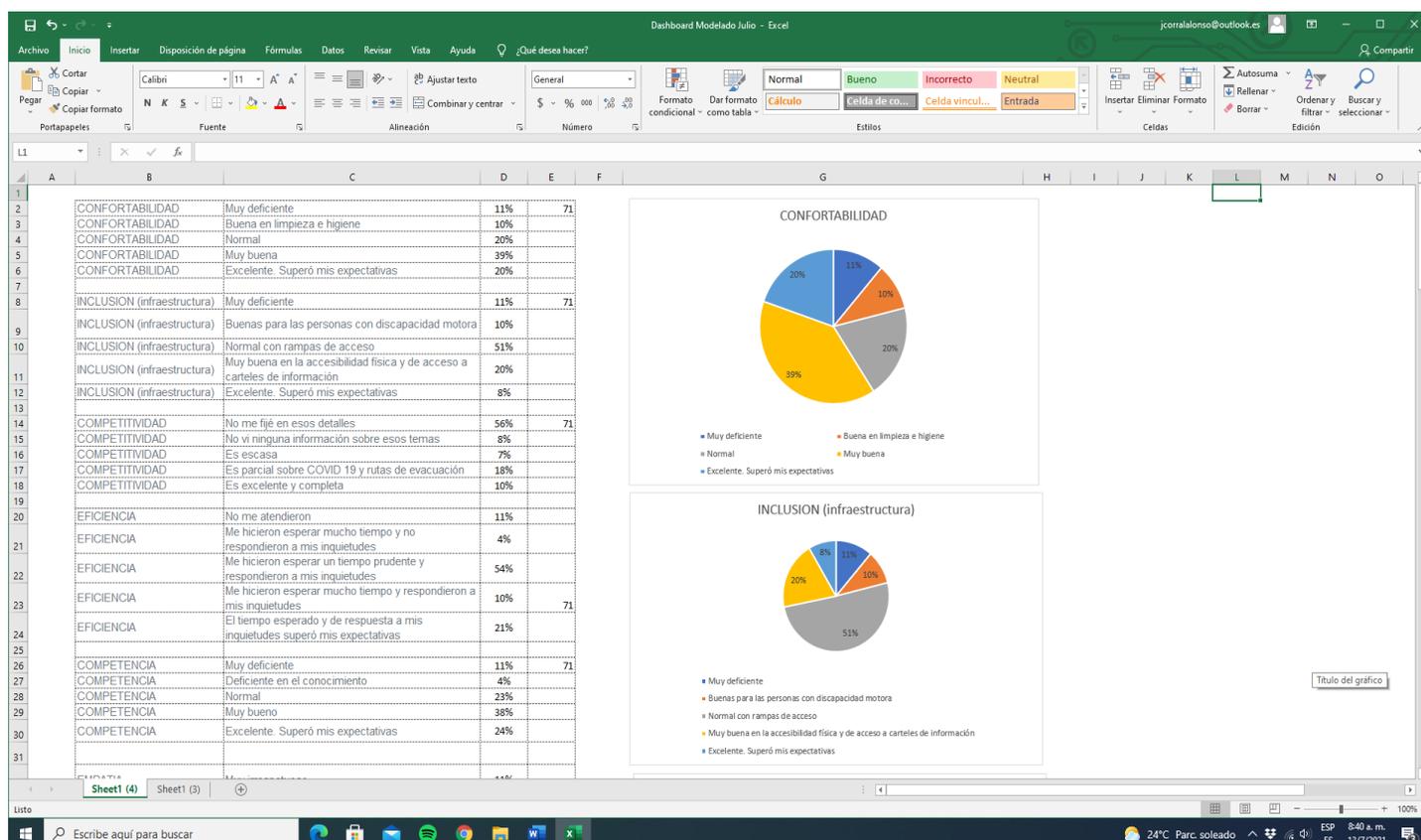
Imagen N° 4. Captura de pantalla del Procesamiento de la Información que se registra en la base de Datos de la Aplicación tecnológica de participación Interactiva

The screenshot displays a dashboard with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar includes a 'Dashboard' link and a 'Componentes' section with 'Entidades', 'Departamentos', and 'Cuestionarios', each marked with a 'New' badge. The main content area is titled 'Reportes' and shows a date range of 'May 17, 2021 - June 15, 2021'. It contains four report cards for different entities:

- Hospital Presidente Ureña:** A table with one entry: 'CONFORTABILIDAD' with option 'Normal' and a total of 1.
- CORAASAN I:** A table with two entries: 'COMPETITIVIDAD' with option 'No me fijé en esos detalles' and total 1; 'CONFORTABILIDAD' with option 'Muy deficiente' and total 1.
- CORAASAN:** A table with multiple entries including 'EFICIENCIA', 'CALIDAD DEL SERVICIO EN GENERAL', 'COMPETENCIA', 'COMPETITIVIDAD', 'CONFORTABILIDAD', 'EFICACIA', 'EMPATIA', 'INCLUSION', and 'INCLUSION (infraestructura)', each with a total of 1 and various options like 'No me atendieron', 'Muy deficiente', 'Muy irrespetuoso', and 'Discriminatorio hacia la personas adultas, mujeres, extranjeros, y a personas por su orientación sexual o por su imagen'.
- CORAASAN POLITICA INSTITUCIONAL:** A table with five entries including 'COMPETITIVIDAD' (total 5), 'CONFORTABILIDAD' (total 2), 'INCLUSION (infraestructura)' (total 1), and 'INCLUSION (infraestructura)' (total 1) with various options.

La visualización de la Plataforma señalada previamente también puede formatearse como una base de datos en Excel, con sus correspondientes informaciones de las categorías del cuestionario, las opciones seleccionadas por el/la encuestado/a, los porcentajes/cantidades de respuestas seleccionadas para cada opción y el total de encuestas aplicadas. Complementario a estas informaciones numéricas, la base de datos también proporciona esas informaciones en gráficos para una interpretación más ágil de los datos recopilados con el formulario. Se trata de una base de datos propia de este instrumento e independiente del resto de los otros instrumentos que se analizaron en el Entregable 2 del Producto 1 de esta consultoría (observación directa, encuesta de satisfacción, página web y redes sociales). Con este ejercicio piloto de la aplicación tecnológica de participación interactiva se cuenta con un ejemplo de base de datos que puede actualizarse toda vez que se realicen ejercicios similares en distintas instituciones de diferentes partes del país.

Imagen Nº 5. Captura de pantalla de la Base de datos de la Aplicación tecnológica de participación Interactiva en Excel en cantidades, porcentajes y gráficos ilustrativos



A modo de completamiento del ejercicio realizado como un piloto implementado en CORAASAN de Santiago, se presentan a continuación los resultados que se obtuvieron del mismo, con sus correspondientes gráficos ilustrativos.

D. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos con la aplicación tecnológica de participación interactiva implementado en CORAASAN de Santiago, corresponden a las categorías de competitividad, confortabilidad, inclusión, empatía, competencia, eficiencia, transparencia y eficacia. Un detalle de los mismos, se presenta a continuación.

En el caso de la **Categoría COMPETITIVIDAD⁵**, el análisis se focalizó en la *calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones, medidas de protección frente al COVID 19 y rutas de evacuación ante amenazas naturales*. Se trata de una información clave que le asiste a los/as usuarios/as frente a una situación de inconformidad por el servicio brindado. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 56% de las personas encuestadas no se fijaron en esos detalles, mientras un 28% aseveran que es parcial sobre el COVID19 y rutas de evacuación (18%) o completa (10%). El 16% restante considera que es escasa o no fue identificada por la persona encuestada.

Gráfico N° 1. Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones, medidas de protección frente al COVID19, rutas de evacuación ante amenazas naturales

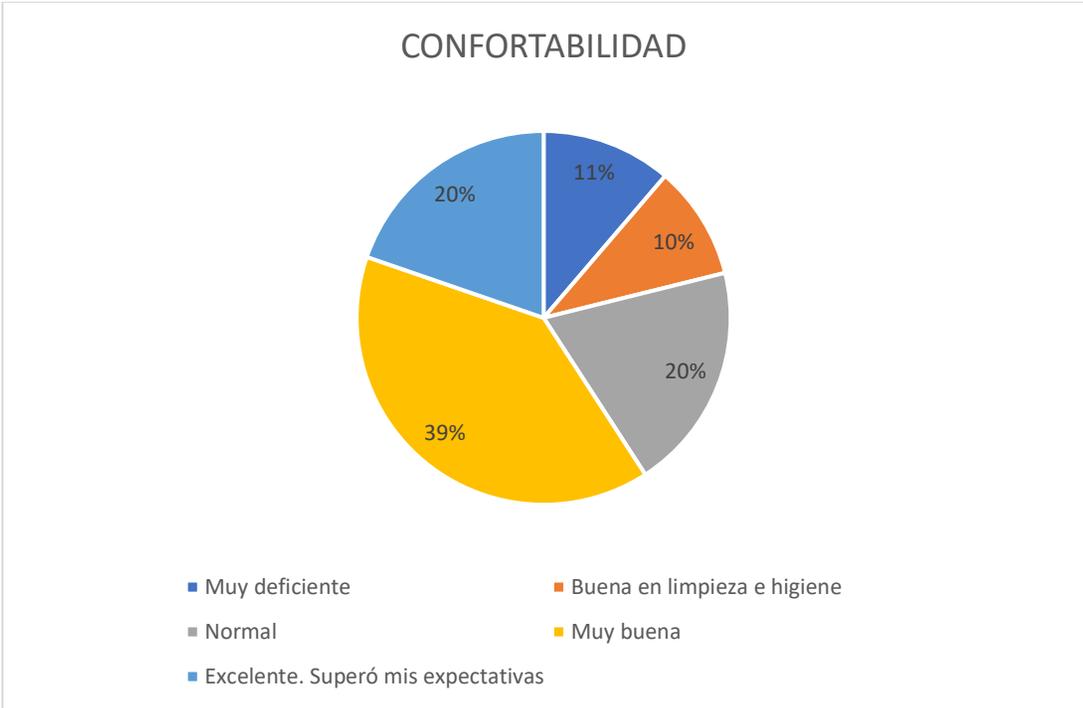


⁵ Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten conocer la capacidad que tiene una entidad pública para ofrecer informaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, a través del servicio que ofrece.

Los resultados obtenidos en la categoría de *Competitividad* son indicativos que las personas no se fijan en la calidad de información que tienen las entidades públicas por lo que ello justifica que en esta consultoría se haya incluido el formulario de *Observación Directa* (Ver Entregable 2 del Producto 1).

Con relación a la **Categoría CONFORTABILIDAD⁶**, el análisis se focalizó en la *comodidad, limpieza, higiene y equipamiento de las instalaciones*. Se trata de una información clave que le asiste a los/as usuarios/as frente a las comodidades que brinda la institución para su servicio de atención al usuario o la usuaria. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 59% de las personas encuestadas consideran que la confortabilidad de las instalaciones es muy buena (39%) o excelente (20%), mientras que solo un 11% señaló que es muy deficiente. El 30% restante considera que es normal o buena, lo cual posiciona a la entidad con una muy buena confortabilidad en las instalaciones que ofrece.

Gráfico N° 2. Calidad de las instalaciones de CORAASAN en términos de Confortabilidad



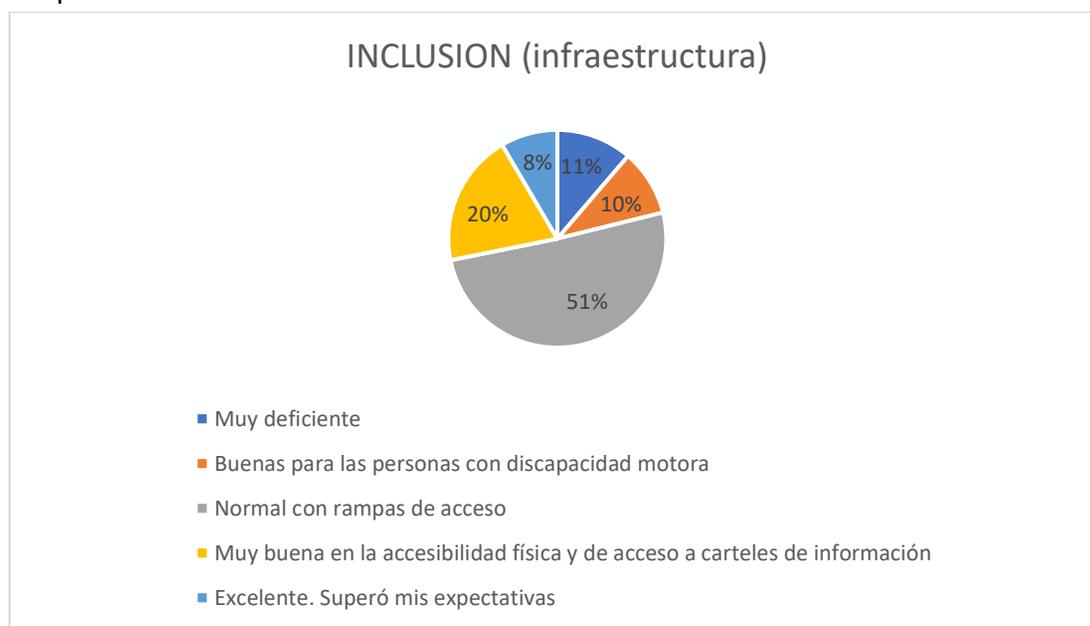
N = 71

Los resultados obtenidos en la categoría de *Confortabilidad* son indicativos que las personas son exigentes cuando asisten a una entidad pública, porque demandan sentirse cómodas en las instalaciones especialmente cuando tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidas.

⁶ Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la calidad física y del equipamiento que tienen las instalaciones de una institución pública para la oferta de sus servicios.

En el caso de la **Categoría INCLUSION**⁷, el análisis se focalizó en la *calidad de las instalaciones para atender a aquellas personas que tienen alguna capacidad física o intelectual*. Se trata de una información clave que le asiste a los/as usuarios/as frente a las comodidades que brinda la institución para su servicio de atención al/la usuario/a que tiene algún tipo de discapacidad. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 61% de las personas encuestadas consideran que las instalaciones son normales en cuanto a la inclusión de personas con discapacidades motoras porque ofrecen rampas de acceso, mientras que solo un 11% señaló que es muy deficiente. El 28% restante considera que es excelente (8%) y que cuenta con muy buena información en el acceso a la información para personas con algún tipo de discapacidad. Estas ponderaciones también posicionan a CORAASAN como una entidad inclusiva que toma en cuenta las limitaciones que presentan las personas con algún tipo de discapacidad.

Gráfico N° 3. Nivel de inclusión de las instalaciones de CORAASAN para personas con discapacidades físicas o intelectuales



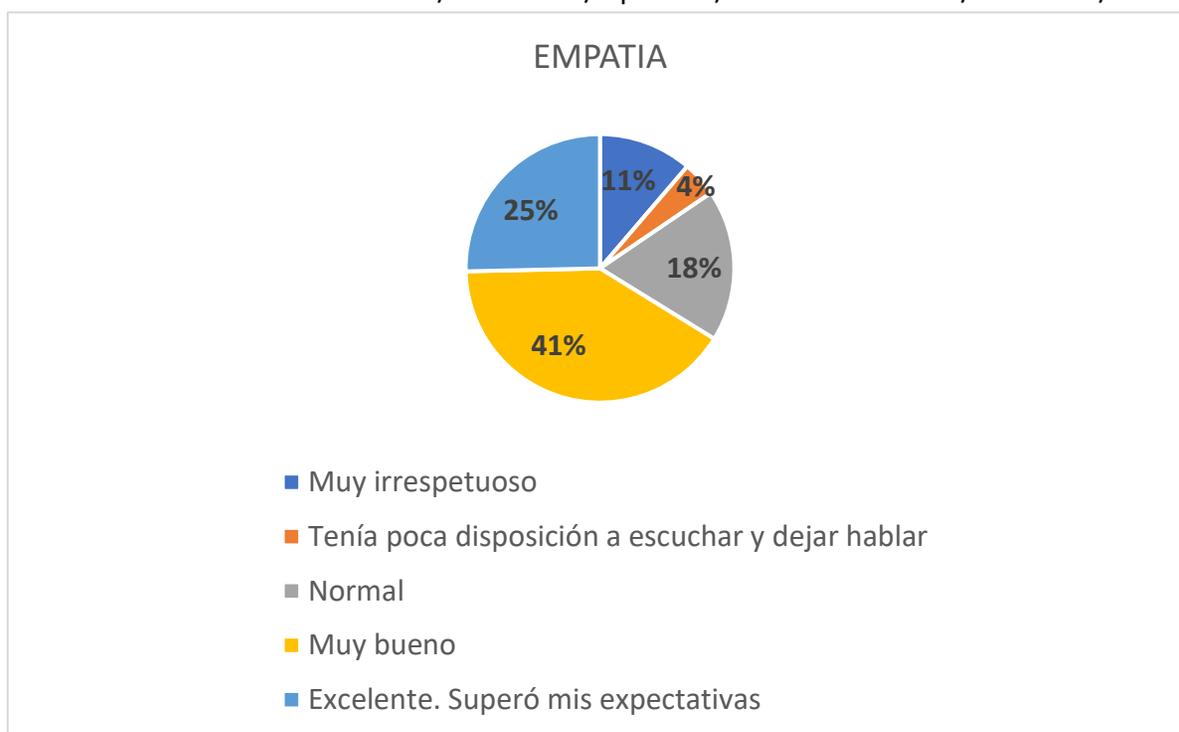
N = 71

Los resultados obtenidos en la categoría de *Inclusión en términos de infraestructura*, son indicativos que los/a usuarios/s suelen observar si una entidad pública tiene en cuenta en el diseño de las instalaciones a las personas con discapacidades físicas o intelectuales.

⁷ Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la capacidad cognitiva, emocional o afectiva que tiene el/la servidor/a público/a para atender a la diversidad de usuarios/as que requieren de un servicio público, sin discriminación de edad, género, nacionalidad, imagen u orientación sexual.

En el caso de la **Categoría EMPATIA**⁸, el análisis se focalizó en el *trato brindado por el/la servidor/a público/a a los requerimientos de los/as usuarios/as*. La importancia de indagar sobre este tipo de actitud es que posibilita conocer el nivel de comprensión y reconocimiento que tiene el/la usuario/a frente a la atención que brinda el/la servidor/a público/a. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 66% de las personas encuestadas consideran que el trato de los/as servidores/as públicos/as de CORAASAN brindan un trato muy bueno (41%) o excelente (25%), mientras que solo un 15% señaló que fueron muy irrespetuosos/as en el trato o tenían poca disposición a escuchar y dejar hablar. El 18% restante considera que el trato es normal como lo espera cualquier usuario/a del servicio público. Estas ponderaciones también posicionan a CORAASAN como una entidad que cuenta con servidores/as públicos/as que generan empatía con los/as usuarios/as de su servicio.

Gráfico Nº 4. Nivel del trato del/la servidor/a público/a en la atención al/la usuario/a



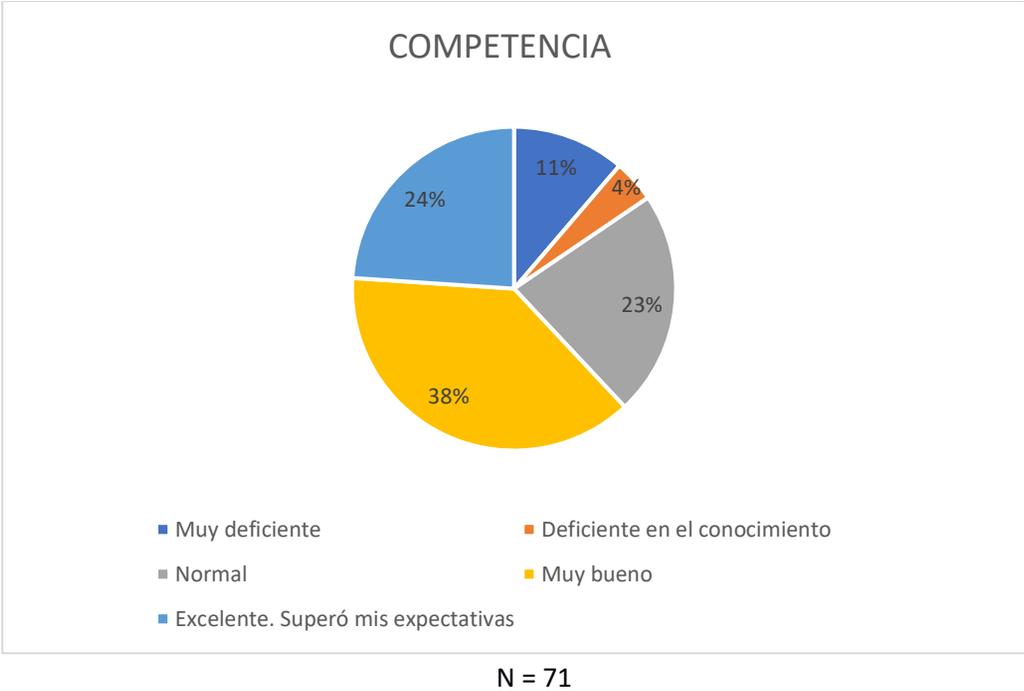
N = 71

Los resultados obtenidos en la categoría de *Empatía*, son indicativos que los/a usuarios/s se sienten satisfechos y reconocen cuando son atendidos/as con empatía por parte de los/as servidores/as públicos.

⁸ Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la capacidad cognitiva, emocional o afectiva que tiene el/la servidor/a público/a para ponerse en la situación emocional en la que se encuentra el/la usuario/a que requiere un servicio público.

En el caso de la **Categoría COMPETENCIA**⁹, el análisis se focalizó en el *nivel de conocimiento que tiene el/la servidor/a público/a para brindar su servicio a los/as usuarios/as*. Este tipo de indagación permite conocer si los/as servidores/as públicos/as son competentes en su área para brindar un servicio de calidad. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 62% de las personas encuestadas consideran que el nivel de conocimiento que tienen los/as servidores/as públicos/as de CORAASAN es muy bueno (38%) o excelente (24%), mientras que solo un 15% señaló que es muy deficiente o deficiente en el conocimiento que tiene sobre el servicio que brinda. El 23% restante considera que el nivel de conocimiento es normal como lo espera cualquier usuario/a del servicio público. Estas ponderaciones también posicionan a CORAASAN como una entidad que cuenta con servidores/as públicos/as que tienen conocimientos sobre el servicio que proporcionan a los/as usuarios/as.

Gráfico N° 5. Nivel de conocimiento del/la servidor/a público/a en la atención al/la usuario/a

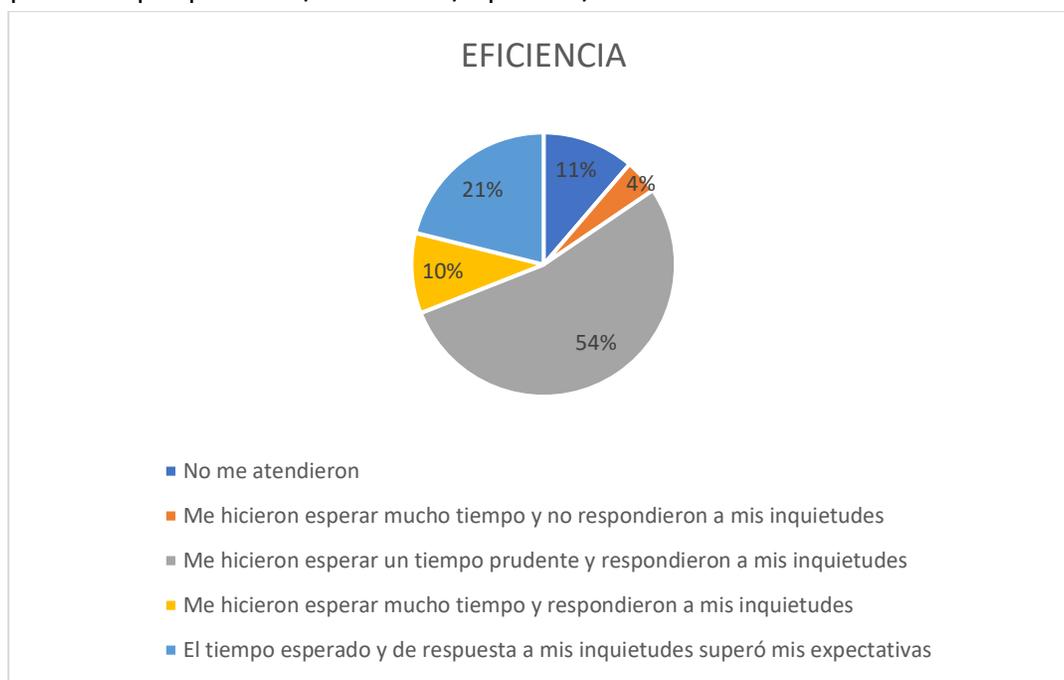


Los resultados obtenidos en la categoría de *Competencia*, son indicativos que los/a usuarios/s valoran y reconocen las capacidades de los/as servidores/as públicos/as cuando les brindan los conocimientos no solo que ellos esperan, sino también de aquellos que superan sus expectativas.

⁹ Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar los conocimientos, habilidades y actitudes que tiene un/a servidor/a público/a para brindar un servicio al/la usuario/a.

En el caso de la **Categoría EFICIENCIA¹⁰**, el análisis se focalizó en el *tiempo de espera para ser atendido/a el/la usuario/a y para responder a sus demandas*. Contar con este tipo de información posibilita el conocimiento de la agilidad que tienen los/as servidores (a públicos para la atención al/la usuario/a. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 54% de las personas encuestadas consideran que le hicieron esperar un tiempo prudente y respondieron a sus inquietudes, mientras que solo un 15% señaló que no lo atendieron o tuvieron que esperar mucho tiempo y no respondieron a sus inquietudes. El 31% restante considera que tuvieron que esperar mucho tiempo y respondieron a sus inquietudes o que el tiempo esperado fue mínimo y superó sus expectativas. Estas ponderaciones posicionan a CORAASAN como una entidad que asiste a los/as usuarios en un tiempo prudente de espera y respuesta a sus inquietudes.

Gráfico Nº 6. Tiempo de espera en ser atendido/a el/la usuario/a y para responderle a sus inquietudes por parte del/la servidor/a público/a



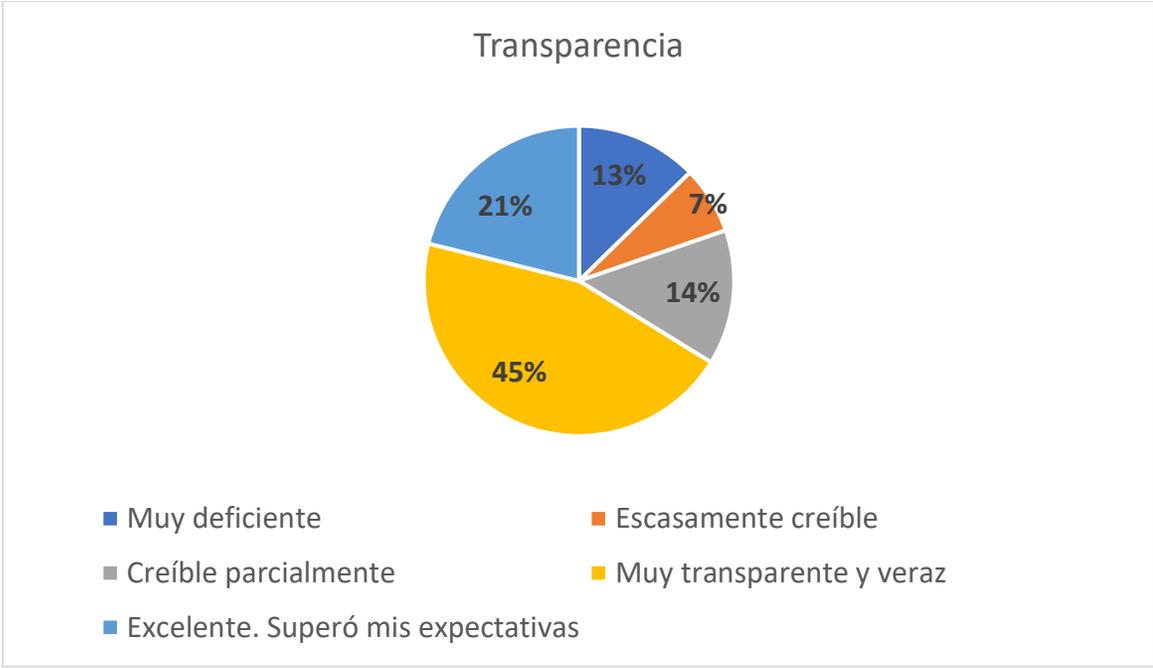
N = 71

Los resultados obtenidos en la categoría de *Eficiencia*, son indicativos que los/a usuarios/s esperan que sean atendidos/as dentro de un tiempo prudente por las múltiples ocupaciones y compromisos personales y/o laborales que tienen que cumplir.

¹⁰ Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten conocer la capacidad que tiene una entidad pública para lograr sus metas de calidad en el servicio con la menor cantidad de recursos, o lograr más metas con la misma cantidad de recursos.

En el caso de la **Categoría TRANSPARENCIA¹¹**, el análisis se focalizó en el *nivel de satisfacción del/la usuario/a respecto a la veracidad y transparencia de la información recibida del/la servidor/a público/a*. El conocimiento de este tipo de información posibilita evaluar el nivel de credibilidad que tiene el/la usuario/a frente a la atención brindada por el/la servidor/a público/a. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 66% de las personas encuestadas consideran que la información brindada fue muy veraz y transparente (45%) y hasta superó las expectativas del/la usuario/a (21%), mientras que solo un 20% señaló que no fue muy deficiente o escasamente creíble. Finalmente, el 14% restante considera que la información brindada fue creíble parcialmente. Estas ponderaciones posicionan a CORAASAN como una entidad que brinda una información clara, veraz, y oportuna como esperan sus usuarios/as del servicio.

Gráfico N° 7. Nivel de veracidad de la información brindada al/la usuario/a por parte del/la servidor/a público/a



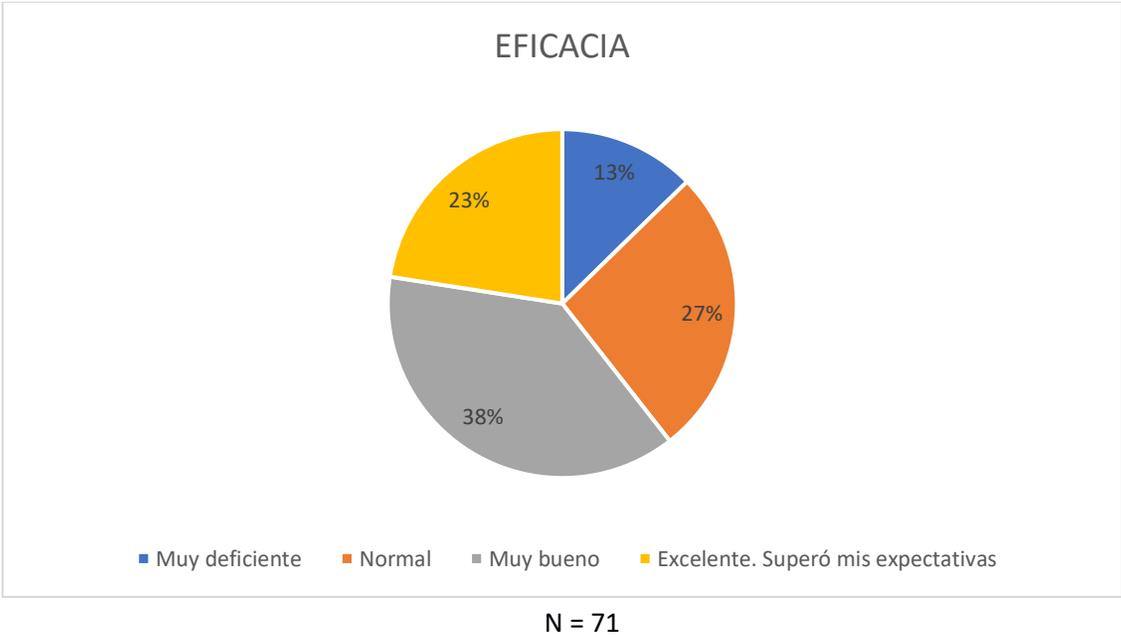
N = 71

Los resultados obtenidos en la categoría de *Transparencia*, son indicativos que los/a usuarios/s esperan que se les brinde una información veraz y clara y que no les queden dudas de las mismas, porque de lo contrario deben volver varias veces para convencerse de las mismas.

¹¹ Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la veracidad de las informaciones que brinda el/la servidor/a público/a al/la usuario/a, generando en éste/a la confianza y seguridad de que se le dijo lo que es y lo que establece la entidad.

En el caso de la **Categoría EFICACIA**¹², el análisis se focalizó en el *nivel de concentración que tenía el/la servidor/a público/a al momento de atender al/la usuario/a*. Este tipo de indagación permite conocer la disposición que tiene el/la servidor/a público/a para atender la solicitud requerida por el/la usuario/a, ya que el entorno, o sus compañeros/as u otros/as usuarios/as pueden desconcentrarlo durante su atención. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 61% de las personas encuestadas consideran que el nivel de concentración que tenía el/la servidor/a público/a para atender al/la usuario/a fue muy bueno (38%) o superó sus expectativas (23%), mientras que solo un 13% señaló que fue muy deficiente. Finalmente, el 26% restante considera que la concentración del/la servidor/a público/a fue normal al momento de la atención al/la usuario/a. Estas ponderaciones posicionan a CORAASAN como una entidad que cuenta con servidores/as públicos/as que prestan mucha atención al momento de atender a sus usuarios/as.

Gráfico N° 8. Nivel de concentración del/la servidor/a público/a en la atención brindada al/la usuario/a



Los resultados obtenidos en la categoría de *Eficacia*, son indicativos que los/a usuarios/s esperan que los/as servidores/as públicos/as se encuentren concentrados/as en ellos/as al momento de ser atendidos/as y no se distraigan con conversaciones con sus compañeros/as u otros/as usuarios/as, o vean sus celulares, o ingieran alimentos, entre otros aspectos.

¹² Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la capacidad del/la servidor/a público/a para satisfacer un requerimiento del/la usuario/a.

En el caso de la **Categoría INCLUSION¹³**, el análisis se focalizó en el *nivel de discriminación a los/as usuarios/as por parte del/la servidor/a público/a*. La existencia de este tipo de posibilidad alude al valor que tienen los/as servidores/as públicos/a sobre todos/as los/as usuarios/as por su natural condición de ser personas, independientemente de su edad, género, nacionalidad, imagen, entre otros. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 55% de las personas encuestadas consideran que no observaron ningún tipo de discriminación hacia las personas al momento que los/as servidores/as públicos/as atendían a los/as usuarios/as, mientras que solo un 18% observó algún tipo de discriminación. Finalmente, para el 27% restante el nivel de atención fue normal sin ningún tipo de discriminación a las personas. Estas ponderaciones posicionan a CORAASAN como una entidad que cuenta con servidores/as públicos/as que son incluyentes al momento de la atención al/la usuario/a.

Gráfico Nº 9. Nivel de inclusión a los/as usuarios/as por parte del/la servidor/a público/a al momento de la atención

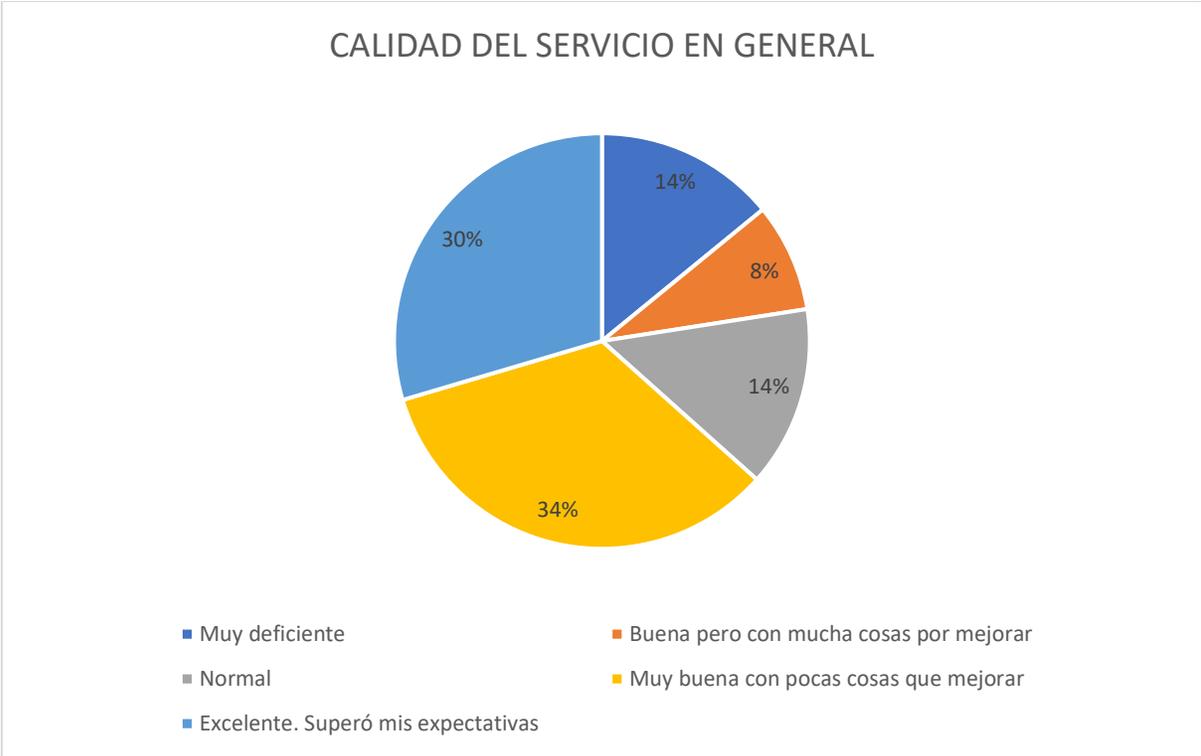


N = 71

¹³ Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la capacidad cognitiva, emocional o afectiva que tiene el/la servidor/a público/a para atender a la diversidad de usuarios/as que requieren de un servicio público, sin discriminación de edad, género, nacionalidad, imagen u orientación sexual.

Finalmente, se presentan los resultados de la interrogante sobre la calidad de los servicios en general por parte de CORAASAN. Aunque no se trata de una categoría en particular, sintetiza la percepción global que tienen los/as usuarios/as sobre el servicio que brinda CORAASAN. Se trata de una pregunta en la que no se puntualiza sobre nada en particular, sino sobre la percepción que tienen los/as encuestados/as al momento de preguntárseles sobre ello. Los resultados que se observan en el gráfico siguiente muestran que el 64% de las personas encuestadas consideran que la calidad del servicio que brinda CORAASAN es muy buena con pocas cosas que mejorar (34%) o excelente (30%), mientras que solo un 14% considera que es muy deficiente. Finalmente, para el 22% restante la calidad del servicio que brinda CORAASAN es bueno con muchas cosas por mejorar (8%) o normal (14%). Estas ponderaciones posicionan a CORAASAN como una entidad que es muy bien evaluada por parte de sus usuarios/as, ya que un 78% de sus usuarios/as lo consideran así.

Gráfico Nº 10. Nivel de percepción sobre la calidad del servicio en general de CORAASAN



N = 71

Los resultados obtenidos sobre la *Calidad del servicio en general* de CORAASAN, son indicativos que tanto su política institucional como la capacidad/disposición de su personal prestan suma atención a las demandas de los/as usuarios/as.

SECCIÓN IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta Sección se presenta la SINTESIS de los resultados obtenidos del proceso de diseño e implementación de la Aplicación Tecnológica de Participación Interactiva. En un *primer momento* se presentan las conclusiones del proceso; en un *segundo momento* se hace lo propio con las lecciones aprendidas del mismo, y en un *tercer momento* se recomiendan un conjunto de pautas a considerar para la implementación de esta aplicación a futuras entidades públicas en diferentes partes del país.

A. CONCLUSIONES SOBRE LA APLICACIÓN DIGITAL

De acuerdo a los resultados obtenidos del diseño e implementación de la aplicación tecnológica de participación interactiva, se CONCLUYE que:

- La aplicación tecnológica es una herramienta apropiada para conocer en tiempo real la opinión de los/as usuarios/as sobre la calidad del servicio de una entidad pública. Esta es una primera conclusión de tipo operativa que facilita el trabajo que tradicionalmente hacen los/as encuestadores/as con la aplicación de cuestionarios físicos “in situ”. En estos casos, se trata de un volumen de cuestionarios impresos que luego deben ser llevados a un digitador que los transcriba en una base de datos. Por e contrario, con la aplicación tecnológica la información captada se la recoge en tiempo real en una Plataforma de Datos de las opiniones de los/as usuarios/as.
- La aplicación tecnológica es de fácil implementación por parte de los/as encuestadores/as. Dado que se trata de una aplicación que se la implementa a través de una telefonía móvil, es sumamente entendida por parte de los encuestadores/as porque están acostumbrados a manejar este tipo de herramienta digital. Con una capacitación previa, naturalmente prevista para ello, su implementación no presenta dificultades para ser aplicada en cualquier sitio del país. Por otra parte, se trata de una aplicación que puede ser aplicada “in situ” o enviada a través de un link para que un usuario determinado responda al cuestionario sin necesidad de estar en el sitio donde se localiza la entidad a la cual se esta evaluando la calidad de su servicio público.
- La Plataforma de Datos de la opinión de los/as usuarios/as no es susceptible de ser manipulada por las entidades públicas que son evaluadas. Esta conclusión es sumamente interesante porque no responde a las Plataformas que son comunes encontrar en Google (por ejemplo, Google Forms) y que son susceptibles de ser manipuladas. En este caso, la

información que se registra en la Plataforma no puede ser manipulable y solo es controlable y verificable por la entidad Administradora de la misma, representativa de la Sociedad Civil. Bajo este enfoque se garantiza que la opinión de los/as usuarios/as se respeta y se utiliza como una información de evaluación de la calidad del servicio público.

- La Plataforma de Datos puede ser administrada por una o varias instituciones agrupadas como un consorcio al momento de conformar un Observatorio de Seguimiento a la Calidad de los Servicios Públicos. El diseño propuesto para la aplicación tecnológica de participación interactiva está a cargo de una entidad Administradora que puede hacerlo de manera individual o de un Consorcio asociado a ella. Esto facilita la integración de las entidades de la Sociedad Civil que representan los intereses de los/s usuarios/as al momento de evaluar la calidad de los servicios públicos. Por otra parte, esta entidad administradora puede generar links de acceso a la población en general, a entidades del Gobierno o a otras entidades del sector no gubernamental.
- La Plataforma de Datos proporciona tablas y gráficos que pueden ser utilizadas para la generación de Reportes parciales y/o finales de los resultados obtenidos. Esta conclusión alude a que las informaciones que se van obteniendo en tiempo real permiten realizar Reportes parciales o finales sobre los resultados que se van obteniendo al mismo tiempo que se van aplicando los cuestionarios. Tanto la tablas como los gráficos que se generan a partir de los resultados que se van obteniendo, permite realizar Análisis, evaluaciones y hasta comparaciones entre distintas entidades.
- Las informaciones obtenidas a través de la Aplicación Tecnológica de Participación Interactiva pueden ser comparable con los resultados obtenidos por la aplicación de los otros instrumentos diseñados para esta consultoría (*observación directa, encuesta de satisfacción, página web y redes sociales*). Una última conclusión que se deriva de los resultados obtenidos con el proceso desarrollado para la aplicación tecnológica, es que sus resultados pueden ser comparables con los obtenidos con la aplicación de otros tipos de instrumentos, siempre que respondan a las mismas categorías/indicadores de análisis. Esto resulta interesante especialmente para los instrumentos relacionados con la *Observación Directa* y la *Encuesta de Satisfacción* que se aplicaron de manera presencial durante el desarrollo de esta consultoría, dado que la aplicación tecnológica se ha diseñado considerando las categorías de estos dos tipos de instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios públicos.

Las CONCLUSIONES señaladas son ilustrativas de los elementos que se destacaron durante el diseño e implementación de la Aplicación Tecnológica de Participación Interactiva.

B. LECCIONES APRENDIDAS

El diseño e implementación de la aplicación tecnológica de participación interactiva ha dejado un conjunto de lecciones aprendidas que deben considerarse al momento de replicarse este tipo de actuaciones. Sus alcances son los siguientes:

- a) *La aplicación tecnológica solo puede implementarse en sitios donde haya una muy buena conectividad con internet.*** Esta primera lección aprendida es clave para la evaluación de las entidades públicas, ya que, si se intenta evaluar entidades localizadas en zonas montañosas, barrios periféricos u otros de baja conectividad (por ejemplo, Centros de Atención Primaria de la Salud, Escuelas multigrados, Ayuntamientos o Juntas de Distritos Municipales, Destacamentos Policiales u otros) la aplicación no resulta de utilidad. Este es un elemento importante a considerar al momento de utilizar esta herramienta tecnológica y de escoger la entidad a la cual se evaluará.
- b) *La capacitación a los/as encuestadores/as en el uso de la aplicación es fundamental por las distintas capacidades que tienen los celulares que se utilizan para su implementación.*** Esta disposición es fundamental para el éxito de la implementación de la aplicación tecnológica porque no se debe sobreestimar al/la encuestador/a que sabe utilizar la misma. En la experiencia desarrollada se observó que las encuestadoras tuvieron dificultad en aplicar el instrumento porque creían que sabían pasar de una encuesta a otra y no lo supieron hacer en el terreno. En consecuencia, la capacitación “in situ” es clave para el éxito de la aplicación porque el/la diseñador/a de la aplicación puede verificar la calidad del móvil que se utilizará la aplicación y corregir los errores que los/as encuestadores/as cometan.
- c) *La sostenibilidad de la Administración de la Plataforma de Datos del/la Usuario/a depende de la capacidad de financiamiento de la entidad Administradora y de la dependencia de compañías proveedoras de los softwares.*** Esta tercera lección aprendida indica que el diseño e implementación de esta aplicación tecnológica requiere de recursos económicos para su sostenibilidad en el tiempo, ya sea porque se contrate una compañía outsourcing o se adquiera la Plataforma de Datos a compañías que la provean. En el caso del piloto realizado, la entidad que diseñó la aplicación contaba con su servidor propio por lo que facilitó el acceso a la data generada con la aplicación tecnológica. Sin embargo, si se desea continuar con el proceso a corto, mediano o largo plazo, esta compañía no lo proveerá de manera gratuita, sino mediante una iguala de acceso a su Plataforma. En consecuencia, un seguimiento a través de un Observatorio de Seguimiento a la Calidad del Servicio Público exige un financiamiento sostenible para ello.

d) La evaluación a las entidades públicas no siempre es posible de manera presencial por los sesgos de temor a ser “mal evaluadas” que caracterizan a las autoridades que las dirigen.

La experiencia acuñada con CORAAVEGA en esta experiencia piloto, donde no fue posible implementar la aplicación a los/as usuarios/as, es demostrativa que no todas las entidades públicas están preparadas para ser evaluadas por parte de los/as mismos/as. Esta realidad obliga a buscar estrategias que posibiliten la implementación de la aplicación tecnológica y que garanticen la seguridad de los/as encuestadores/as al momento de aplicar el cuestionario digital.

C. RECOMENDACIONES

La implementación de la aplicación tecnológica de participación interactiva no solo ha dejado un conjunto de lecciones aprendidas que deben considerarse al momento de replicarse este tipo de actuaciones, sino que también han invitado a reflexionar sobre qué pasos deberían darse para garantizar la sostenibilidad de los procesos desarrollados con este tipo de aplicación. En tal sentido se RECOMIENDAN implementar las siguientes acciones:

a) Implementar la aplicación tecnológica en aquellas entidades públicas localizadas en sitios donde haya una muy buena conectividad con internet.

Esta primera recomendación alude a que previo a la implementación de la aplicación tecnológica se debe asegurar que haya una muy buena conectividad en el sitio donde se aplicará la misma. Si no se realiza esta recomendación se corre el riesgo que esta aplicación tecnológica no funcionen. En consecuencia, no podrá evaluarse la calidad de los servicios de la/as entidad/es localizadas en el sitio donde hay escasa o nula conectividad.

b) Capacitar a los/as encuestadores/as en el uso de la aplicación de acuerdo a las distintas capacidades que tienen los celulares que se utilizan para su implementación.

Esta recomendación es complementaria de la anterior porque, aunque se cuente con la conectividad requerida, no podrá implementarse la aplicación si el celular que se utiliza para ello no tiene disponibilidad de “minutos” en su cuenta o tiene muchas fotos o archivos que contribuyen a que el funcionamiento del celular sea lento. En consecuencia, se hace necesario una capacitación “in situ” en el que el/la diseñador/a de la Aplicación enseñe a los/as encuestadores/a en el uso de la aplicación. De este modo podrá verificar la calidad del móvil que se utilizará la aplicación y corregir los errores que los/as encuestadores/as cometan.

c) Garantizar la sostenibilidad de la Administración de la Plataforma de Datos del/la Usuario/a de acuerdo a la capacidad financiera de la entidad Administradora y de la disponibilidad de las compañías proveedoras de los softwares.

recomendación refiere a que el diseño e implementación de esta aplicación tecnológica requiere de recursos económicos para su sostenibilidad en el tiempo, ya sea porque se contrate una compañía outsourcing o se adquiera la Plataforma de Datos a compañías que la provean. Cualquiera de las dos opciones es válido mientras se pueda acceder al servidor que acopia y procesa la data generada con la aplicación tecnológica, y se cuente con recursos económicos para ello. En el caso de un Observatorio de Seguimiento a la Calidad del Servicio Público, que reúne a varias organizaciones de la Sociedad Civil, esto es posible mediante la integración de recursos compartidos entre ellos, o de un financiamiento externo que garantice su sostenibilidad.

d) Garantizar la participación de las entidades públicas al momento de su evaluación, mediante mecanismos de acercamiento previo a ellas. Aunque se parte del supuesto que siempre es posible implementar esta aplicación tecnológica para evaluar la calidad de los servicios públicos de distintas entidades públicas, la experiencia ha demostrado que hay instituciones que se niegan a ello. En consecuencia, se recomienda un acercamiento previo a las mismas para que sea posible la implementación de la aplicación tecnológica y que se garantice la seguridad de los/as encuestadores/as al momento de aplicar el cuestionario digital. Se reconoce que muchas veces no son los propios ejecutivos o administradores de las entidades públicas las que ponen obstáculos a la implementación de este tipo de instrumento, sino que son el personal de seguridad o las secretarías de turno las que ponen trabas a la implementación de este tipo de herramientas. Quizás por desconocimiento o por no tener las instrucciones claras esta realidad se impone.

Las recomendaciones propuestas no excluyen a otra que pudieran ser solicitadas por parte de lo/as usuarios/as o por los/as propios/as servidores/as públicos/as al momento de implementarse este tipo de aplicación tecnológica de participación interactiva.

ANEXOS

ANEXO 1.

Formulario General aplicado a entidades del Sector Agua



Evaluación de los Servicios que presta CORAASAN

Agradecemos su colaboración al contestar estas breves preguntas para evaluar la calidad de los servicios que presta CORAASAN a la población. ¡Sólo le tomará 2 minutos!

Pregunta 1: CONFORTABILIDAD

¿Qué le pareció la comodidad, limpieza, higiene y equipamiento de las instalaciones?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Buena en limpieza e higiene
- Normal
- Muy buena
- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 2: INCLUSION (infraestructura)

¿Qué le parecieron las instalaciones para atender satisfactoriamente a todas aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad física o intelectual?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Buenas para las personas con discapacidad motora
- Normal con rampas de acceso
- Muy buena en la accesibilidad física y de acceso a carteles de información
- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 3: COMPETITIVIDAD

¿Cómo le pareció la información que tiene la institución sobre los procedimientos para realizar una queja o reclamación, medidas de protección frente al COVID 19, y de rutas de evacuación en caso de amenazas naturales (sismo, ciclón, entre otros)?

Seleccione su respuesta

- No me fijé en esos detalles
- No vi ninguna información sobre esos temas

- Es escasa
- Es parcial sobre COVID 19 y rutas de evacuación
- Es excelente y completa

Pregunta 4: EFICIENCIA

¿Cómo fue el tiempo de espera para ser atendido y para responderle a sus inquietudes?

Seleccione su respuesta

- No me atendieron
- Me hicieron esperar mucho tiempo y no respondieron a mis inquietudes
- Me hicieron esperar mucho tiempo y respondieron a mis inquietudes
- Me hicieron esperar un tiempo prudente y respondieron a mis inquietudes
- El tiempo esperado y de respuesta a mis inquietudes superó mis expectativas

Pregunta 5: COMPETENCIA

¿Qué le pareció el nivel de conocimiento de la persona que lo atendió para satisfacer sus requerimientos?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Deficiente en el conocimiento
- Normal
- Muy bueno
- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 6: EMPATIA

¿Cómo fue el trato que le brindó la persona que lo atendió para satisfacer sus requerimientos?

Seleccione su respuesta

- Muy irrespetuoso
- Tenía poca disposición a escuchar y dejar hablar
- Normal
- Muy bueno
- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 7: TRANSPARENCIA

¿Qué le pareció la información que le brindó la persona que lo atendió para satisfacer sus requerimientos?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Escasamente creíble
- Creíble parcialmente
- Muy transparente y veraz
- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 8: EFICACIA

¿Qué le pareció el nivel de atención que tenía hacia ud. la persona que lo atendió para satisfacer sus requerimientos?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- No estaba concentrado en mi
- Normal
- Muy bueno
- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 9: INCLUSION

¿Como fue el trato hacia ud. y hacia otras personas que fueron atendidas al momento que ud. estaba en la institución?

Seleccione su respuesta

- Discriminatorio hacia la personas adultas, mujeres, extranjeros, y a personas por su orientación sexual o por su imagen
- Parcialmente discriminatoria hacia algunas personas
- Normal
- Muy bueno sin ningún tipo de discriminación
- Excelente. Atendiendo con preferencia a adultos mayores y mujeres
- Discriminatorio hacia la personas adultas, mujeres, extranjeros, y a personas por su orientación sexual o por su imagen

Pregunta 10: CALIDAD DEL SERVICIO EN GENERAL

¿Cómo definiría la calidad del servicio de la institución?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Buena pero con mucha cosas por mejorar
- Normal
- Muy buena con pocas cosas que mejorar
- Excelente. Superó mis expectativas

Enviar las respuestas

ANEXO 2.

Formulario Específico de política institucional aplicado a entidades del Sector Agua



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
movimiento cívico no partidista



CORAASAN POLITICA INSTITUCIONAL

Agradecemos tu colaboración al contestar estas breves preguntas para ayudarnos a mejorar nuestros servicios. ¡sólo te tomará 2 minutos!

Pregunta 1: COMPETITIVIDAD

¿Cómo le pareció la información que tiene la institución sobre los procedimientos para realizar una queja o reclamación, medidas de protección frente al COVID 19, y de rutas de evacuación en caso de amenazas naturales (sismo, ciclón, entre otros)?

Seleccione su respuesta

- No me fijé en esos detalles
- No vi ninguna información sobre esos temas
- Es escasa
- Es parcial sobre COVID 19 y rutas de evacuación
- Es excelente y completa

Pregunta 2: CONFORTABILIDAD

¿Qué le pareció la comodidad, limpieza, higiene y equipamiento de las instalaciones?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Buena en limpieza e higiene
- Normal
- Muy buena
- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 3: INCLUSION (infraestructura)

¿Qué le parecieron las instalaciones para atender satisfactoriamente a todas aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad física o intelectual?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Buenas para las personas con discapacidad motora

13/6/2021

SmartCustomer

- Normal con rampas de acceso
- Muy buena en la accesibilidad física y de acceso a carteles de información
- Excelente. Superó mis expectativas

Enviar las respuestas

ANEXO 3.

Formulario Específico sobre el/la servidor/a público/a aplicado a entidades del Sector Agua



CORAASAN SERVIDOR/A PÚBLICO/A

Agradecemos tu colaboración al contestar estas breves preguntas para ayudarnos a mejorar nuestros servicios. ¡Sólo te tomará 2 minutos!

Pregunta 1: EFICIENCIA

¿Cómo fue el tiempo de espera para ser atendido y para responderle a sus inquietudes?

Seleccione su respuesta

- No me atendieron
- Me hicieron esperar más de 1 hora y no respondieron a mis inquietudes
- Me hicieron esperar más de 1 hora y respondieron a mis inquietudes
- Me hicieron esperar menos de 1 hora y respondieron a mis inquietudes
- El tiempo esperado y de respuesta a mis inquietudes superó mis expectativas

Pregunta 2: INCLUSION

¿Cómo fue el trato hacia ud. y hacia otras personas que fueron atendidas al momento que ud. estaba en la institución?

Seleccione su respuesta

- Discriminatorio hacia la personas adultas, mujeres, extranjeros, y a personas por su orientación sexual o por su imagen
- Parcialmente discriminatoria hacia algunas personas
- Normal
- Muy bueno sin ningún tipo de discriminación
- Excelente. Atendiendo con preferencia a adultos mayores y mujeres

Pregunta 3: EMPATIA

¿Cómo fue el trato que le brindó la persona que lo atendió para satisfacer sus requerimientos ?

Seleccione su respuesta

- Muy irrespetuoso
- Tenía poca disposición a escuchar y dejar hablar
- Normal
- Muy bueno

- Muy bueno
- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 4: COMPETENCIA

¿Qué le pareció el nivel de conocimiento de la persona que lo atendió para satisfacer sus requerimientos?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Deficiente en el conocimiento
- Normal
- Muy bueno

- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 5: EFICACIA

¿Qué le pareció el nivel de atención que tenía hacia ud. la persona que lo atendió para satisfacer sus requerimientos?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- No estaba concentrado en mi
- Normal
- Muy bueno

- Excelente. Superó mis expectativas

Pregunta 6: TRANSPARENCIA

¿Qué le pareció la información que le brindó la persona que lo atendió para satisfacer sus requerimientos?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Escasamente creíble
- Creíble parcialmente
- Muy transparente y veraz

- Excelente. Superó mis expectativas

Enviar las respuestas

ANEXO 4.

Formulario Específico sobre el Servicio General aplicado a entidades del Sector Agua



PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
movimiento cívico no partidista



CORAASAN SERVICIO GENERAL

Agradecemos tu colaboración al contestar estas breves preguntas para ayudarnos a mejorar nuestros servicios. ¡Sólo te tomará 2 minutos!

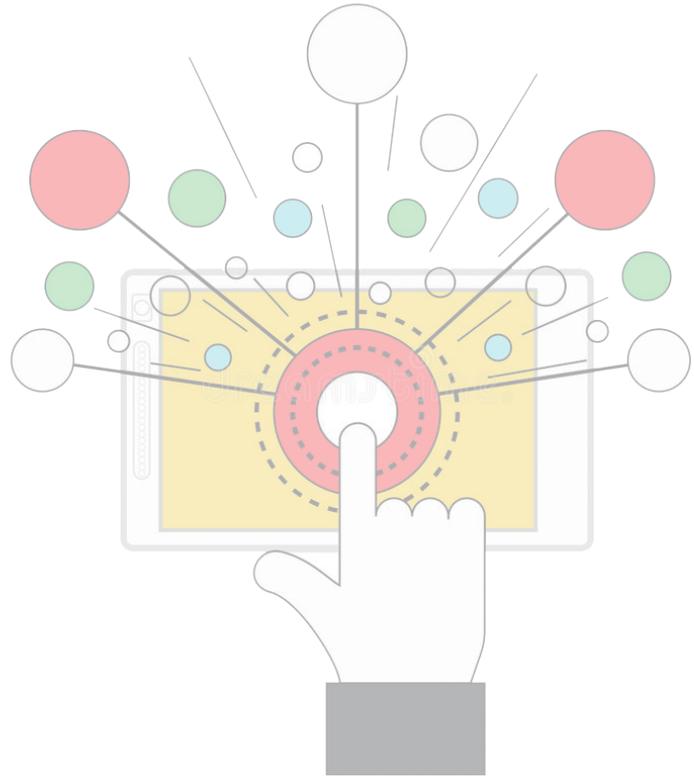
Pregunta 1: CALIDAD DEL SERVICIO EN GENERAL

¿Cómo definiría la calidad del servicio de la institución?

Seleccione su respuesta

- Muy deficiente
- Buena pero con muchas cosas por mejorar
- Normal
- Muy buena con pocas cosas que mejorar
- Excelente. Superó mis expectativas

Enviar las respuestas



ACCIÓN CIUDADANA POR UNA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA INCLUSIVA
QUE GARANTICE LOS DERECHOS HUMANOS

