

# Revista de Administración Pública

**Gregg G. Van Ryzin y Eloísa del Pino, Cómo escuchar, cómo aprender y cómo responder: las encuestas ciudadanas como una herramienta para la reinención del gobierno. Madrid, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2009, (Papeles de Evaluación y Calidad 9/2009) 26 pp.**

**Erika Plata Córdoba**

La finalidad del texto es presentar de manera analítica y descriptiva las diferentes perspectivas de cómo los gobiernos han buscado enfocar su trabajo hacia la atención de las necesidades de los ciudadanos como clientes de los diferentes servicios que ofrece. El texto está conformado por tres apartados. En el primero, titulado “Los ciudadanos como clientes del Gobierno”; el segundo “La manera de escuchar: los métodos de recolección de datos”; y el tercero “Cómo aprender: el análisis de los datos de satisfacción”.

Durante el desarrollo del primer apartado, se explican por una parte las diferentes posturas en torno a la idea de considerar a los ciudadanos como clientes y su relación con el concepto de mejora del servicio, como estrategia para transformar la burocracia. Por otra parte, se sostiene que la relación entre gobierno y ciudadanos no puede ser concebida de la misma forma que la que sostienen proveedores privados de servicios y sus clientes. A partir de esta reflexión, se describe cómo en algunos países se han desarrollado acciones para la atención del servicio al cliente y la satisfacción ciudadana bajo una perspectiva propiamente gubernamental.

En el caso del Reino Unido, se ha implementado la realización continua de encuestas ciudadanas estandarizadas y con evaluación comparativa, exigiéndose a las autoridades locales su aplicación obligatoria cada tres años. Mención especial en este caso reciben las Cartas de Servicio, que establecen estándares de calidad y la recolección obligatoria de información para retroalimentación.

El Institute for Citizen-Centred de Canadá realiza una encuesta a nivel nacional denominada “Citizens First”, cada dos o tres años. Asimismo ha desarrollado la Herramienta Común de Medición que es un cuestionario normalizado que las organizaciones y las autoridades locales pueden utilizar. También se han identificado los factores o impulsores clave (Key Drivers) relacionados con la satisfacción de los ciudadanos y se certificó a una empresa privada de encuestas por Internet, a fin de que se puedan obtener datos e informes a través de la red.

Se señala, como un caso aparte, que en los Estados Unidos el Gobierno Federal ha tenido poca participación en las prácticas de gestión de los gobiernos locales. Si bien la Sociedad Americana para la Administración Pública (ASPA, por sus siglas en inglés) ha sido uno de los principales promotores en la materia, aunque con escasos recursos. La Asociación Internacional de Gerentes de Ciudad (ICMA) y el Centro Nacional de Investigación han desarrollado una Encuesta Ciudadana Nacional que permite evaluar comparativamente la puntuación obtenida con respecto a la satisfacción de los ciudadanos en los diferentes municipios.

Un caso especial lo constituye el *Índice Americano de Satisfacción de los Clientes* (American Customer Satisfaction Index, ACSÍ), que aunque fue diseñada para el sector privado, se ha utilizado recientemente para la medición de algunos de los servicios públicos del Gobierno Federal estadounidense.

En el caso de la Unión Europea, lo que se ha desarrollado es el *Eurobarómetro* que se centra en cuestiones relacionadas con el proceso de integración europea, proporcionando datos sobre la percepción pública de las instituciones y el rendimiento de los diferentes gobiernos nacionales y locales. También está el *Urban Audit* que reúne datos sobre las condiciones de vida de 258 ciudades, y el Eurobarómetro instantáneo que aborda temas sobre la satisfacción con los servicios urbanos.

Si bien España es incluida en las encuestas de alcance europeo, al interior de este país se han realizado esfuerzos por diversas organizaciones, entre ellas el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) –cuya finalidad es el estudio general de la Sociedad española– a través de encuestas de las que se han originado 65 estudios de Administración y Servicios Públicos. En los años recientes la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de

los Servicios Públicos, a través del “Observatorio de la Calidad de los Servicios”, ha desarrollado diversos estudios de percepción cuya finalidad es conocer la opinión de los ciudadanos (sean usuarios o no de los servicios) y estudios de satisfacción que se aplican a los usuarios directos de los servicios.

En el segundo apartado “La manera de escuchar: los métodos de recolección de datos” se hace énfasis en la importancia de la metodología utilizada para recopilar datos procedentes de las experiencias de los ciudadanos y su satisfacción respecto de los servicios prestados. Se realiza una descripción de las diferentes técnicas de recolección que pueden utilizarse. Los métodos descritos son entrevistas personales, entrevistas telefónicas, encuestas por correo, cuestionarios a través de páginas Web y, en específico, los *Internet Access Panels*.

En el último apartado de la obra –titulado “Cómo aprender: el análisis de los datos de satisfacción”– se indica que, si bien la recopilación de datos fiables es esencial, el análisis de datos es de mayor y vital importancia. Las principales herramientas metodológicas son la evaluación comparativa, el análisis de los impulsores clave y el análisis de importancia-valoración. Para ello, se describen algunos ejemplos realizados en diferentes países.

Una pregunta que se hacen los autores es: ¿Pueden los ciudadanos juzgar con precisión la calidad de los servicios? Para responderla llevan a cabo una revisión de diversas posturas, desde la que señala que los indicadores simplemente reflejan la imagen estereotipada de la administración, otra en la que los resultados sólo reflejan las características socio-económicas y su actitud hacia el gobierno de los encuestados; y la que apoya que las evaluaciones ciudadanas pueden ser válidas al menos en el sentido de que se corresponden con las valoraciones realizadas por un observador externo y neutral. La conclusión es que se requiere mayor investigación para determinar qué servicios públicos pueden ser juzgados más certeramente por los ciudadanos.

De igual forma, se preguntan ¿Cómo responder al reto de satisfacer las demandas ciudadanas pero sin desvirtuar la condición de autoridad pública? Su conclusión es que un gobierno orientado a los ciudadanos no degrada a la democracia, ni al papel del gobierno en la sociedad. Por el contrario, contribuye al aumento de la confianza en las instituciones gubernamentales y refuerza la tendencia democrática.

Es necesario, por tanto, que se desarrolle una metodología común que pueda ser aplicada, tanto a nivel nacional como local, para la recolección más efectiva y constante de datos. En el futuro cercano se deberá plantear cómo el gobierno debe ver a los ciudadanos como clientes y medir su satisfacción, a fin de implementar mejoras en los servicios públicos que incrementen la confianza en las instituciones sin apartarse de los valores tradicionales de la democracia y del servicio público.