



SISTEMA MUNICIPAL DE POLITICAS PÚBLICAS DE PEREIRA “SMPPP”

***LINEAMIENTOS DE INNOVACION METODOLÓGICA
PARA LA VALIDACIÓN DE LA FASE DE SEGUIMIENTO
A LAS POLITICAS PÚBLICAS***

MUNICIPIO DE PEREIRA

SERIE DOCUMENTOS DE TRABAJO-VERSION No.1

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

DIRECCIÓN OPERATIVA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA E INTEGRACIÓN REGIONAL

Actualización Mayo 2021



LINEAMIENTOS DE INNOVACION METODOLÓGICA PARA LA VALIDACIÓN DE LA FASE DE SEGUIMIENTO A LAS POLITICAS PÚBLICAS

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

DIRECCIÓN OPERATIVA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA E INTEGRACIÓN REGIONAL

Actualizado Mayo de 2021

Yesid Rozo

Secretaria de Planeación Municipal

Gerardo A. Buchelli Lozano

Director Operativo

Claudia García Muñoz

Contratista Asesora para las políticas públicas del Municipio de Pereira

Introducción

Teniendo en cuenta que en la Bitácora del Sistema Municipal de Políticas Públicas SMPP, se definió el protocolo para la construcción del informe técnico de seguimiento anual a las políticas públicas, así como también se estableció el proceso para llevarlo a cabo, se definieron los actores participantes, los escenarios de socialización y las fechas para su elaboración y presentación, se ha observado que dicha ruta metodológica ha sido validada desde lo técnico pero se ha encontrado una dificultad a la hora de traducir esta información a los actores políticos en el escenario del Concejo Municipal, pues la motivación de dichos actores está lógicamente orientada por su agenda política; adicionalmente, en general, dichos actores no están familiarizados con este tipo de lenguaje técnico especializado, cuyos conceptos como indicadores de resultado, de producto, eficiencia, eficacia, evaluación diferente de seguimiento a políticas, entre otros, requieren de cierta

precisión conceptual, lo cual ha producido en los ejercicios de sustentación, dificultades en la comunicación por la no transposición didáctica de los mensajes de los informes, lo que ha dado pie a malinterpretación de sus resultados y porosidades en la comprensión metodológica. Finalmente, se ha observado poca apropiación y liderazgo del informe por parte de las secretarías encargadas de la ejecución de las políticas, lo que ha originado cuestionamientos a la validez de los informes y por ende, a la idoneidad del equipo de planeación coordinador del mismo. Todo lo anterior ha llevado a la necesidad de revisión y ajuste del proceso por parte del equipo coordinador del proceso, de la Dirección de Planeación Estratégica, dando como resultado el ajuste metodológico que se presenta a continuación.

I. > APROXIMACIONES CONCEPTUALES

Desde la Dirección De Planeación Estratégica e Integración Regional de la Secretaría de Planeación Municipal, se estructuró el Sistema Municipal de Políticas Públicas, el cual tiene tres componentes: Actores, escenarios y procesos. Cada uno de estos componentes es definido y desarrollado en el documento rector de las políticas públicas denominado **“Bitácora I para la implementación y operación del Sistema”**, en el cual se despliega la metodología que debe aplicarse en cada una de las etapas del ciclo de las políticas públicas.

Ahora bien, los diseños metodológicos establecidos para cada etapa fueron previamente sometidos a un pilotaje, de tal manera que se identificaran posibles líneas de fuga o inconsistencias. Aun así, es claro que

ningún modelo concebido en abstracto, es totalmente funcional a la hora de ser llevado a la práctica. Por ello, en la Bitácora se estableció una revisión anual de cada uno de los componentes, para incorporar los ajustes necesarios, según surjan nuevas demandas, coyunturas específicas o mejoras necesarias del sistema. En este orden de ideas, dentro del proceso metodológico implementado para la Fase de Seguimiento, se definió el protocolo para la construcción del informe técnico de seguimiento anual a las políticas públicas, así como el proceso para llevarlo a cabo, los actores participantes, los escenarios de socialización y las fechas para su elaboración y presentación.

Desde el inicio de su implementación, se ha observado que la ruta metodológica para la construcción del informe de seguimiento anual de cada política pública ha sido validada desde lo técnico, pero se ha encontrado una dificultad muy significativa, a la hora de traducir esta información a los actores políticos, específicamente a los concejales en el escenario del Concejo Municipal, donde tiene lugar un momento importante del proceso de legalización y de legitimación de las políticas públicas.

Los concejales como líderes políticos juegan un papel preponderante respecto al control político que ejercen sobre la gestión de la administración municipal y parte de dicho control, lo constituye el seguimiento a las políticas públicas. Por tanto, es de suma importancia que, al momento de presentar los seguimientos, dichos actores puedan de una manera comprensiva, sinérgica y propositiva, identificar y analizar el alcance de la información que allí se presenta. Sin embargo, se ha observado que estos actores en su mayoría, no están familiarizados con el

lenguaje técnico especializado que se utiliza en los informes de seguimiento pues dicho lenguaje, obedece a la visión positivista del proceso metodológico, la cual requiere ciertos conocimientos previos en torno a conceptos y categorías usadas en la gramática de la planeación, tales como indicador, indicador de resultado, de producto, eficiencia, eficacia, evaluación diferente de seguimiento, entre otros..

Adicionalmente, la disposición y función de dichos actores en el espacio del control político a las políticas públicas, está orientada por su agenda política como es normal que suceda, en consideración a su rol, por tanto la motivación técnica frente al informe es mínima, lo cual ha generado que en los momentos de sustentación de los informes por parte de los funcionarios quienes utilizan un lenguaje y visión técnica, se generen disrupciones en la comunicación, por la inexistente transposición didáctica del contenido de los informes, malinterpretación de sus resultados, porosidades en la comprensión metodológica, poca apropiación y liderazgo del informe por parte de las secretarías encargadas de la ejecución de las políticas, controversias frente a la validez de los informes y en suma, cuestionamientos a la idoneidad del equipo de planeación coordinador del mismo.

Todo lo anterior ha provocado que el equipo coordinador del proceso, por parte de la Dirección de Planeación Estratégica, lleve a cabo una revisión crítica de esta etapa de Seguimiento, concluyendo que es necesario “complementar” el informe y proceso técnico con la dimensión política, convirtiendo este ejercicio de planeación en un ejercicio tecnopolítico. Para ello, es necesario construir una ruta que integre la dimensión

política al proceso técnico, mediante la construcción de una “Narrativa Política” mediante la cual se traduzcan los resultados técnicos del informe y que, a su vez, esté sustentada en información rigurosa que le dé “validez cualitativa” entendida como la capacidad de considerar un fenómeno de la realidad como cierto, es decir, válido. Para Corral (2009), la validez se convierte en un instrumento que mide lo que medir mediante diferentes herramientas metodológicas como Know groups (preguntar a grupos conocidos), Predictive validity (comprobar comportamiento) y Cross-check- questions (contrastar datos previos) Sin embargo, tomar la validez exclusivamente como un proceso de medición, es homogenizar la realidad a una visión positivista de la misma y por tanto, restrictiva. Al respecto, se plantea en contravía a este planteamiento, que la validez se logra, si a través de sus resultados se logra reflejar “una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada” (Martínez, 2006, pág. 345). Así mismo, lo que se pretende con la validez cualitativa, no es la generalización de los datos mediante un proceso estadístico, sino la posibilidad de comprender el fenómeno de manera compleja y a profundidad. Para ello, se requiere un acercamiento directo al contexto de ocurrencia del fenómeno en estudio, en este caso, al proceso de ejecución de la política estudiada, a través de quienes reciben de manera directa sus efectos, es decir, los beneficiarios directos de la misma.

Al respecto, se parte del reconocimiento de que la “realidad es un conjunto de construcciones mentales de los seres humanos” (Lincoln y Guba, 1987, pág. 122), que se generan a partir de las visiones y percepciones de los sujetos que participan de ella y en consecuencia, estas narrativas experienciales le dan la confiabilidad y validez que

requiere cualquier juicio valorativo de la realidad, en tanto son los sujetos directos inmersos en dicha realidad, quienes pueden realmente dar cuenta de ella.

Igualmente, el hecho de partir de los sujetos directos de la acción de una política, también contribuye a construir una gramática discursiva por fuera de los rigores del lenguaje tecnicista y ello permite que los mensajes puedan ser apropiados más fácilmente por los actores políticos e incluso por la ciudadanía en general; es decir, la información suministrada por los beneficiarios directos de la acción de la política, puede ser traducida más fielmente de la realidad, a un lenguaje narrativo político.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone la siguiente ruta metodológica, la cual será piloteada al menos en dos políticas públicas, antes de generar el protocolo definitivo del proceso, identificando sus responsables y el cronograma a llevar a cabo.

II. INNOVACIÓN METODOLÓGICA PARA LA VALIDACIÓN DE LA FASE DE SEGUIMIENTO A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

El seguimiento a una política pública es un ejercicio concomitante que se realiza durante todas las esferas del ciclo vital de una política, desde su formulación, hasta su impacto y durante todo su proceso de ejecución, con el objeto de llevar a cabo una valoración sistemática de todos sus componentes. En este orden de ideas, el seguimiento puede considerarse como una “evaluación parcial y abierta”, es decir una valoración puntual en un momento determinado del proceso, no concluyente pero

alertadora sobre los aspectos positivos y negativos que van surgiendo. Para muchos teóricos, la evaluación consiste en “la aplicación de métodos de investigación sistemáticos con el objeto de examinar el diseño, la implementación y la utilidad de las políticas y programas públicos” (Ballart, 1993). En cada fase de la política, el seguimiento se centra en aspectos diferentes de la misma. Para el caso de los seguimientos a la implementación, se busca producir información relevante, al menos sobre los siguientes aspectos:

- 1) El nivel de cobertura conseguido respecto a los grupos de población beneficiaria directa de la política
- 2) La capacidad instalada de la propia organización administrativa, en orden a los flujos de información, mecanismos de toma de decisiones y gestión oportuna de procedimientos administrativos para la operación de la política
- 3) La eficacia o impacto referido a las transformaciones parciales virtuosas, logradas a través de la política y que contribuyen a su finalidad.

Para adelantar la validación del seguimiento, se propone a continuación, la ruta metodológica que retoma como marco general, la orientación del proceso establecido mediante las directrices rectoras contenidas en la Bitácora I, donde la Secretaría de Planeación como autoridad de planeación, a través de la dirección de Planeación estratégica e Integración Regional, coordina el seguimiento anual a cada política específica, acompañando a la(s) secretaría(s) responsable(s), a través del **Comité Coordinador de la política pública** el cual de acuerdo a lo estipulado en la Bitácora I:

"será creado dentro del articulado del proyecto de Acuerdo de cada política Pública y será la Instancia responsable de coordinar las Fases de Formulación, Implementación y Actualización/Ajuste de la Política. Así mismo, en el articulado del proyecto de acuerdo, deberán identificarse sus miembros, sus funciones y la periodicidad de reuniones. Los miembros de dicho Comité serán la Secretaría líder de la Política, quien ejercerá la secretaria técnica del Comité, las secretarías y/o dependencias que tengan alguna responsabilidad en la ejecución de esta y las organizaciones sociales que, a juicio de la Secretaría Líder, representan los actores sociales de interés para la Política. Esto último, sin detrimento de que las diferentes Políticas puedan ser discutidas y enriquecidas participativamente, en otros escenarios legalmente constituidos de manera específica para los diversos sectores del desarrollo o temáticas, tales como como el Consejo de Política Social de la Secretaría de Desarrollo Social, el Consejo de Paz de la Oficina de Paz, la Junta Municipal de Educación JUME de la Secretaría de Educación Municipal, el Consejo de Desarrollo Rural, de la Secretaría de Agricultura, etc... (pág. 10 Bitácora I)

De acuerdo con lo anterior, la Fase de Seguimiento se continuará desarrollando en los tiempos establecidos en la Bitácora I, siguiendo la metodología establecida, contando con la participación continua de los actores sociales representativos que hacen parte del **Comité Coordinador de la política pública** y quienes tienen en compañía con los funcionarios responsables, la función de verificar el cumplimiento del plan de acción anual de la política, a través del tablero de control, emitiendo concepto sobre el proceso y aportando sus sugerencias y recomendaciones para corregir debilidades y fortalecer sus acciones.

Sin embargo, el Comité coordinador de la política deberá validar el informe técnico mediante un proceso que se ha denominado por parte del equipo de planeación como **“Innovación metodológica para la validación de la Fase de Seguimiento a la PP”**, el cual contendrá al menos dos componentes:

- **Seguimiento al impacto parcial de la política pública:** Mediante el cual se pretende tener una mirada aproximativa a la forma como la política va aportando parcialmente a los cambios y/o transformaciones que se propuso en su finalidad y que pueden ser constatados a partir de la verificación del comportamiento de al menos tres (3) indicadores de impacto significativos que contribuyan al bienestar o desarrollo de la población y/o sector beneficiario de la política. Cuando se habla de indicadores de bienestar, se entiende como «una estadística social que intenta medir las modificaciones del nivel de bienestar relativo a un aspecto particular de una aspiración social; es decir, a una preocupación social determinada» (OCDE, 1974). Para Katzman (1995) «un indicador social es la medida de un fenómeno social cuyas variaciones indican si un problema concreto se agrava o se atenúa con relación a un objetivo determinado» (pág., 23). A partir de estas definiciones, algunos autores identifican dimensiones de bienestar donde se agrupan por afinidad diversos indicadores. Entre estas dimensiones se mencionan:
1. Componentes demográficos, como edad, sexo, distribución geográfica, desplazamiento. 2. Salud donde se identifican variables como fecundidad, nutrición, morbilidad y mortalidad, acceso a servicios de salud, entre otro. 3. Dimensión socioeconómica con variables como pobreza, ingreso per cápita, empleo y desempleo, producto interno bruto (PIB), proporción de población que vive en

condiciones marginales. 4. Educación, con variables tales como cobertura, tasa de matrícula, nivel de escolaridad, repitencia y deserción escolar, calidad educativa a través de pruebas estándar, entre muchos otros. 5. Servicios e infraestructura con variables como cobertura de servicios básicos, vivienda, infraestructura vial y de telecomunicaciones, vías y medios de transporte masivo, etc. 6. Medio ambiente, con variables como calidad del aire, del agua, áreas de bosques protegidos, espacio público y zonas verdes, etc.. Para mayor ilustración, pueden consultarse diversas baterías de indicadores de bienestar, disponibles para la población en general o para sectores poblacionales específicos.¹

▪ **Percepción de la demanda de los beneficiarios de la política pública:**

A través de este componente, se pretende obtener información relevante proveniente de los beneficiarios directos de la acción de la política pública, sobre los bienes y/o servicios recibidos, lo cual resulta indispensable para los tomadores de decisiones del gobierno, pues tendrán información válida y rigurosa de la forma como está impactando la política y si esta requiere la reorientación o ajuste de sus estrategias y procesos, con el fin de lograr un mayor impacto sobre las necesidades y expectativas de la población objetivo o del sector de desarrollo. En este orden de ideas, explorar las percepciones y opiniones de los beneficiarios directos, agrega un nivel de seguridad contundente sobre la oferta, la demanda y en general sobre los beneficios recibidos de la política pues son ellos los más idóneos para evaluar sus efectos, en tanto son quienes reciben

¹https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/4783/S1200595_es.pdf beneficios de la política pública
<http://www.equidadparalainfancia.org/wp-content/uploads/2016/07/Informe-Bater%C3%ADa-0-a-18-web.pdf>

directamente su intervención. En conclusión, la exploración de las percepciones de la demanda de los beneficiarios constituye una herramienta muy potente para fundamentar la toma de decisiones, ya que tal como lo argumentan Reyes, T (s,f) la validez que se deriva de este proceso “tiene que ver con la verdad, con la fuerza, y con el valor del trabajo científico” . Para llevar a cabo la exploración de las percepciones, será necesario focalizar un grupo representativo de beneficiarios directos recientes de los productos derivados de las acciones planeadas y ejecutadas en el proceso de implementación de la política. Este grupo será seleccionado mediante la técnica de muestreo intencionado y bajo unos criterios de selección significativos al proceso de seguimiento. Una vez conformado el grupo de informantes, estos serán consultados para explorar lo que Guba y Lincoln (2000) denominaron las construcciones mentales de los sujetos sobre su realidad, recogiendo sus valoraciones directas en torno a los aspectos relevantes de la PP.

A continuación, se presenta el esquema gráfico de la **“Innovación metodológica para la validación de la Fase de Seguimiento a la PP”**



III. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO AL IMPACTO PARCIAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA

Inicialmente, el funcionario coordinador por parte de la SPM, se reunirá con el(la) funcionario (a) encargado(a), por parte de la Secretaría líder de la PP y le socializará las motivaciones para adelantar el proceso complementario a la fase de seguimiento, que se ha denominado **“Innovación metodológica para la validación de la Fase de Seguimiento a la PP”** y le explicará la ruta metodológica definida.

Una vez logrado este encuadre, a continuación, se elaborará un Plan de Trabajo con su cronograma y responsables, para adelantar las siguientes actividades:

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESULTADO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA			
				MES X			
				SEMANA I	SEMANA II	SEMANA III	SEMANA XX
1. Sesión de trabajo para Identificación técnica de indicadores relevantes de Impacto, en coherencia con la Finalidad de la PP	El funcionario de Planeación que realiza el acompañamiento técnico a una PP, deberá seleccionar los indicadores de bienestar y/o desarrollo que considere significativos y que sean viables en tanto puedan ser capturados con información anual en una línea de tiempo de mínimo dos años antes al seguimiento y la información reposa en fuentes oficiales. Con dicha propuesta, se reunirá con el funcionario líder y consensuarán al menos 3 indicadores de impacto, que estén alineados con la Finalidad de la PP	Documento inicial de selección y sustentación de los indicadores de impacto	Funcionario líder de la PP y funcionario del equipo de planeación				
2. Recolección de información de indicadores de impacto, según línea de tiempo seleccionada, de acuerdo con el inicio de la PP y el año de seguimiento de la	Recoger la información de los indicadores seleccionados, en los años seleccionados dentro de la línea de tiempo. Se sugiere mínimo una línea de dos	Información anualizada de cada indicador, según la línea de tiempo	Funcionario líder de la PP y funcionario del equipo de planeación				

PP	años	establecida					
3.a Análisis del comportamiento de indicadores de impacto, según línea de tiempo	El funcionario líder con el apoyo metodológico del funcionario de planeación, deberá elaborar el Informe técnico de Seguimiento de acuerdo a la metodología de la Bitácora complementado con un último capítulo denominado “Innovación metodológica para la validación de la Fase de Seguimiento a la PP” el cual contendrá el seguimiento parcial a los indicadores de impacto graficados en la línea de tiempo en puntajes brutos y porcentajes, acompañado con el juicio de valor correspondiente al comportamiento de cada indicador y aporte global de los mismos al bienestar de la población o al desarrollo del sector objeto de la PP	Informe analítico de la línea de tiempo de los indicadores y su contribución al impacto de la PP y presentación en power point del mismo	Funcionario líder de la PP y funcionario del equipo de planeación				
3.b Construcción Juicio valorativo del aporte de la PP a los indicadores de impacto							
4. Convocatoria Comité Coordinador de la política pública para la socialización y validación del Juicio Valorativo ante el comité	El funcionario líder de la PP con el acompañamiento metodológico del funcionario de Planeación convocará formalmente a los integrantes del Comité para sustentar el informe y validarlo recogiendo las sugerencias y ajustes pertinentes y de ello, deberá quedar el Acta de validación	Evidencia de la Convocatoria a los integrantes del Comité y el Acta de Validación elaborada y firmada	Funcionario líder de la PP				

IV. METODOLOGÍA PARA LA EXPLORACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA DEMANDA DE LOS BENEFICIARIOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA

Este proceso conocido como “exploración del cliente externo”, generalmente se lleva a cabo con diseños metodológicos mixtos que combinan técnicas cuali y cuantitativas. Para este caso, es importante considerar varios aspectos iniciales que deben definirse. En primer lugar, se parte de reconocer que la exploración de la demanda de beneficiarios

directos recientes de la política², hace referencia al grado de satisfacción de estos, con los bienes/servicios recibidos en función de los parámetros que se han definido en la política, conjugando la percepción sobre diversos aspectos del bien y/o servicio recibido, que resultan importantes para evaluar positivamente la percepción de la demanda. Dichos aspectos hacen referencia a diversas dimensiones de satisfacción que, en suma, tienen relación con la consistencia entre el bien/servicio esperado y el bien/servicio recibido, definido en función de las necesidades y expectativas de los beneficiarios. Los aspectos pueden ser múltiples y variados, pero en la presente metodología, se han seleccionado al menos tres que a nuestro juicio representan el núcleo esencial de dicha consistencia:

1. En primer lugar, se debe explorar la percepción de los beneficiarios directos de la política, frente a **la calidad** del bien o servicio recibido, en función de si cumplió las expectativas
2. En segundo lugar, se debe valorar la percepción de los beneficiarios directos de la política frente a **la oportunidad y accesibilidad** en la entrega del bien/servicio recibido
3. En tercer lugar, se debe valorar la percepción de los beneficiarios directos frente al **cumplimiento de los atributos del bien/servicio**, en función de lo prometido en las metas de la Política.

² Se llamarán “**beneficiarios directos recientes**” a aquellos que han recibido de manera directa el beneficio de uno o más bienes o servicios de la PP, durante el año que corresponde al Seguimiento realizado

En este orden de ideas, una vez explorados estos tres componentes, se podrán tener argumentos válidos para relacionar la forma como se han atendido las necesidades orientadas a la transformación de las condiciones materiales y objetivas de los beneficiarios directos de la PP y como estas han respondido a las expectativas de dichos beneficiarios, de tal forma que se contribuya a los cambios que se esperan en la posición de estos en la sociedad, tales como empoderamiento, reconocimiento, avance en garantía y disfrute de sus derechos, etc..

4.1 Instrumento de recolección de información “Encuesta”³

Para realizar dicha exploración, se utilizará un diseño donde se operacionalicen estos tres factores esenciales, mediante indicadores que puedan ser explorados y mensurados en los beneficiarios directos de la PP. Esto se logrará a través de la aplicación de la técnica de Encuesta, diseñada con preguntas cerradas y utilizando una escala cualitativa ordinal denominada escala de Likert.

La **escala de Likert** es una escala de calificación ordinal, utilizada como método de medición, con el objetivo de evaluar las opiniones y actitudes de las personas, respecto a diferentes temas. Esta escala se basa en el cuestionamiento sobre diversos aspectos, frente a los cuales la persona debe expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo, a través de la calificación de sus respuestas. Por lo tanto, la escala de Likert permite realizar mediciones para conocer el grado de conformidad de las

³ Anexo 1. Instrumento “Encuesta para la exploración de la percepción de la demanda de los beneficiarios de la política pública”

personas encuestadas hacia determinados aspectos, utilizando para ello niveles de medición que van de un extremo a otro, teniendo siempre un punto neutral, así:



4.2 Selección de informantes

Para la aplicación de dicha encuesta, se debe seleccionar la unidad de trabajo o muestra, teniendo en cuenta la definición de los criterios o atributos que deben poseer los beneficiarios directos de la política, que serán seleccionados como informantes y conformarán el grupo nominal, utilizando para ello la técnica de muestreo intencionado. El tamaño de la unidad de trabajo estará determinado por el criterio de **“Grupo Nominal”**, el cual se refiere a un conjunto de personas que poseen ciertos atributos o características en común y que, además, están involucrados de manera directa en las mismas situaciones o contextos, por lo que resultan informantes estratégicos, a la hora de proveer información de naturaleza cualitativa mediante su participación en la aplicación de la encuesta.

El grupo nominal se utiliza ampliamente para el análisis de necesidades y expectativas de usuarios respecto a productos o servicios, combinando la generación de argumentos en torno a diferentes aspectos, con la evaluación cuantitativa de los mismos. Para la conformación de un grupo nominal, dado que se trata de una técnica cualitativa, no se requiere de diseños muestrales amplios donde se busque generalizar estadísticamente los resultados; antes bien, se pretende profundizar en las percepciones de

los informantes, por lo que el tamaño del grupo nominal, debe ser lo suficientemente pequeño como para permitir que cada informante comparta sus argumentos valorativos en torno a sus respuestas y a la vez lo suficientemente grande como para que contenga la diversidad de posiciones dentro del contexto o situaciones exploradas. En conclusión, se recomienda que cada grupo nominal, **no sea inferior a 15 ni mayor a 20 informantes** y en todo caso, se deben conformar los grupos nominales que por tiempo y costes sean los estrictamente requeridos.

NOTA IMPORTANTE

*Es necesario recalcar que se requiere un grupo nominal por cada **Eje, Dimensión o Línea estratégica de la política evaluada**, cuyos informantes puedan brindar información significativa respecto a los beneficios recibidos (bien/servicio), siempre y cuando dichos beneficios hayan sido recibidos en el último año de ejecución evaluado.*

En cuanto a los **criterios o atributos de los informantes**, se proponen los siguientes, sin menoscabo de otros que el Comité Coordinador de la política pública, defina:

- Ser beneficiario directo de un bien/servicio brindado por la política, en el año de seguimiento que se está evaluando
- Ser representativo de al menos una variable contenida en los enfoques de género, ciclo vital, étnico, condiciones de vulnerabilidad y/o territorialidad
- Ser representativo de al menos uno de los tipos de bien o servicio directo de la política.
- Tener accesibilidad y disposición para ser consultado y en lo posible, estar informado de manera general respecto de la política que se está evaluando. Para determinar los anterior, en

el proceso de contactación, se incluirá la consulta del consentimiento informado⁴.

4.2.1 Conformación de los Grupos Nominales

El funcionario responsable dentro de la Secretaría Líder de la PP, conformara el listado de beneficiarios(as) directos de la política, ubicando los datos de identificación de dichos beneficiarios tales como nombre completo, dirección y teléfono, el tipo de bien o servicio recibido, la variable del enfoque al que pertenezca y el eje o línea donde se ubica como beneficiario. Dicho funcionario tendrá cuidado de enviar al funcionario que está realizando el acompañamiento metodológico por parte de la Secretaria de Planeación, este listado donde se identifiquen como mínimo dos beneficiarios pertenecientes a cada variable, utilizando para ello la siguiente matriz, que se grafica a modo de ejemplo, así:

MATRIZ PARA IDENTIFICACION DE BENEFICIARIOS DIRECTOS POR PARTE DE LA SECRETARIA LIDER

EJE/LÍNEA O DIMENSION DE LA POLÍTICA	BENEFICIARIO DIRECTO NOMBRE COMPLETO	TELÉFONO	GÉNERO			CICLO VITAL				AFRODESCENDIENTE	ÉTNICO			CONDICIONES ESPECIALES		TERRITORIALIDAD	
			HOMBRE	MUJER	OTRO	NIÑOS	JÓVEN	ADULTO	TERCERA EDAD		INDÍGENA	ROM/OTRO	NINGUNO	DISCAPACIDAD	DESPLAZAMIENTO	URBANO	RURAL
EJE No. 1	SUJETO 1a			X												X	
	SUJETO 1b		X													X	
	SUJETO 2a								X								
	SUJETO 2b								X								
	SUJETO 3a										X						
	SUJETO 3b										X						
	SUJETO 4a											X					
	SUJETO 4b											X					
EJE No.2 EJE No.2	SUJETO 5a		X														
	SUJETO 5b		X														
	SUJETO 6a														X		
	SUJETO 6b														X		
	SUJETO 7a									X			X				
	SUJETO 7b									X			X				
	SUJETO 8a					X											
	SUJETO 8b					X											
	SUJETO 9a																
	SUJETO 9b																
EJE 3 No.3	SUJETO 10a				X												X
	SUJETO 10b				X												X
	SUJETO 11a						X										
	SUJETO 11b						X										
	SUJETO 12a							X									
	SUJETO 12b							X									
	SUJETO 13a													X			
	SUJETO 13b													X			
	SUJETO 14a																
	SUJETO 14b																

⁴ Anexo 1. Consentimiento informado

4.2.2 Trabajo de campo: Aplicación de la encuesta

Una vez obtenido el listado de beneficiarios, el funcionario que realiza el acompañamiento metodológico por parte de la Secretaría de Planeación, desplegará el trabajo de campo, contactando los informantes (mínimo uno de cada variable) para solicitarle la aceptación del diligenciamiento de la encuesta. El funcionario igualmente tendrá cuidado de previamente al diligenciamiento de la encuesta, dar a conocer y hacer firmar al informante el consentimiento informado y aplicará la encuesta de manera presencial, o a través de medios virtuales o vía telefónica, dejando la evidencia empírica respectiva (formulario diligenciado, grabación de la llamada o registro online). Obtenidas mínimo 13 encuestas diligenciadas, procederá a tabular las respuestas y a procesarlas bajo la estadística descriptiva, graficando los porcentajes obtenidos en cada respuesta y emitiendo un juicio de valor con los argumentos explicativos dados por los informantes. Finalmente, agrupará todas las respuestas correspondientes a cada atributo evaluado: **Calidad, Oportunidad y accesibilidad y cumplimiento** y las promediará para obtener un porcentaje final en cada uno de estos atributos y emitirá un Juicio de valor sustentado en dicha calificación, para finalmente emitir un juicio de valor global sobre la percepción de la ejecución de la política.

A continuación, se muestra un esquema de todo el proceso de exploración de percepciones:



V. CONSTRUCCIÓN INFORME EJECUTIVO “VALIDACIÓN DE LA FASE DE SEGUIMIENTO A LAS POLITICAS PÚBLICAS

El funcionario que realiza el acompañamiento metodológico por parte de la Secretaria de Planeación elaborará un informe ejecutivo sobre los dos componentes que se desarrollaron en el presente documento, el cual será un capitulo anexo al Informe Técnico de Seguimiento. Dicho informe ejecutivo deberá tener la siguiente estructura o tabla de contenido:

INTRODUCCIÓN	BREVE ENCUADRE SOBRE EL TEMA A PRESENTAR
1. Seguimiento al impacto parcial de la política pública:	Descripción de la información obtenida respecto a los indicadores de bienestar/ desarrollo, analizando su medición en línea de tiempo y su contribución al impacto de la política
2. La exploración de la percepción de la demanda de los beneficiarios de la política pública:	Descripción de la información obtenida a través de la aplicación de las encuestas y sus juicios valorativos en cada atributo y el juicio valorativo global sobre la implementación de la política
3. Recomendaciones frente al seguimiento de la política pública	Derivado de los dos puntos anteriores, identificación de aspectos de fortalecimiento, mejoramiento o complemento de la política pública
Anexos	Evidencias de ambos procesos tales como Acta de validación del comité y encuestas diligenciadas

Referencias

- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Revista Ciencias de La Educación, 19(33), 228-247
- Lincoln y Guba, 1987. Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En: Denman, C y J.A Haro (comps.). Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social. México: Colegio de Sonora, 2002.
- Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. Paradigma, 27, 25.
- Reyes, Tomás. (s.f) Métodos cualitativos de investigación: los grupos focales y el estudio de caso. Texto disponible en: <http://jbposgrado.org/icuali/Estudio%20de%20caso%20y%20grupo%20focal.pdf>



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad
CAPITAL DEL EJE

Municipio de Pereira	 ALCALDIA DE PEREIRA
SECRETARIA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	
SISTEMA MUNICIPAL DE POLITICAS PÚBLICAS	
-ENCUESTA DE EXPLORACIÓN DE PERCEPCIONES SOBRE LA DEMANDA, DE BENEFICIARIOS DIRECTOS SOBRE LA POLITICA PÚBLICA -	

A través de la presente encuesta se busca explorar la percepción de beneficiarios directos recientes (en el último año), sobre los beneficios(bienes/servicios) obtenidos de la Política Pública XXXX del Municipio de Pereira. Esta herramienta está diseñada para hacer parte de la Fase de Seguimiento de la Política XXX y se ha estructurado a partir de la construcción de unas rejillas de datos que permitan realizar un análisis sobre las percepciones de dichos beneficiarios, a partir de sus evaluaciones sobre los diferentes aspectos consultados y sus juicios valorativos y propuestas de mejoramiento de la política pública.

NOMBRE FUNCIONARIO QUE DILIGENCIA	PERTENENCIA INSTITUCIONAL		FECHA DE APLICACIÓN
TIPO DE BENEFICIO RECIBIDO POR EL ENCUESTADO(BENEFICIARIO)	BIEN	SERVICIO	BREVE DESCRIPCIÓN.

I.DATOS DE IDENTIFICACION DEL ENCUESTADO (BENEFICIARIO)

Edad:	
-------	--

Sexo: (Marque la opción seleccionada)

Femenino	
Masculino	
Otros	

Estado civil:
(Marque con una X la opción seleccionada)

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Otro	

Último nivel de estudios alcanzado:
(Marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria	
Bachillerato	
Técnico / tecnológico	
Profesional	
Post-grado	

Estrato: (Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda)

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO

Lea cuidadosamente cada pregunta y al frente, coloque una **X** en la casilla que corresponda a la evaluación que usted considera más acorde con su opinión. Al final de cada componente hay un espacio para sus comentarios adicionales y sus recomendaciones de mejoramiento de la Política Pública XXX

COMPONENTE: CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO RECIBIDO						
PREGUNTA 1	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el bien/servicio recibido?	TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	TOTALMENTE INSATISFECHO	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 2	¿Qué tan importante considera usted es el bien/servicio para aportarle al bienestar de la población/ sector XXXX??	MUY IMPORTANTE	IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	NADA IMPORTANTE	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 3	¿Contribuyó el bien/servicio a mejorar su calidad de vida?	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 4	El bien/servicio entregado cumplió con sus expectativas y/o suplió sus necesidades	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 5	¿El bien/servicio fue entregado según lo prometido por la administración municipal?	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
Comentarios adicionales						
Propuestas de mejoramiento						

COMPONENTE: OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD AL BIEN O SERVICIO						
PREGUNTA 6	<i>¿El bien/servicio fue entregado en los tiempos esperados por los beneficiarios/sector XXX?</i>	MUY SATISFACTORIO	MODERADAMENTE SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	NO S SATISFACTORIO	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 7	<i>¿Considera que el mecanismo que se utilizó para hacer entrega del bien/servicio le permitió disfrutarlo plenamente?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 8	<i>¿Considera usted que la información para poder acceder al bien/servicio entregado fue suficiente?</i>	MUY SUFICIENTE	ACEPTABLE	POCO SUFICIENTE	NADA SUFICIENTE	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 9	<i>¿El tiempo transcurrido entre su solicitud de acceso al bien/servicio y la entrega de este fue el adecuado?</i>	MUY ADECUADO	ADECUADO	POCO ADECUADO	NADA ADECUADO	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
Comentarios adicionales						
Propuestas de mejoramiento						

COMPONENTE: CUMPLIMIENTO DE ATRIBUTOS DEL BIEN/SERVICIO						
PREGUNTA 10	<i>¿El bien/servicio fue entregado según lo prometido por la administración municipal?</i>	MUY DEACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 11	<i>¿El bien/servicio se entregó a quienes más lo requerían?</i>	MUY DEACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 12	<i>La cantidad del bien/servicio entregado fue suficiente para lograr la cobertura requerida?</i>	MUY DEACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 13	<i>El bien/servicio entregado contribuye a lograr los objetivos de la política Pública XXX?</i>	MUY DEACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
Comentarios adicionales						
Propuestas de mejoramiento						

¡¡Muchas gracias por su colaboración!!

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En Pereira, el día XXXXX del XXXX del 2021, se contacta a XXXX(nombre y apellido⁵) como posible informante para diligenciar la encuesta en el marco del proceso de exploración de percepciones sobre la demanda, de beneficiarios directos de la Política Pública XXX

En el marco de exploración de percepciones sobre la demanda, de beneficiarios directos de la Política Pública XXX, la cual tiene como objetivo contribuir con información directa y relevante que enriquezca la realización del proceso de seguimiento a dicha política, para la vigencia del año XXX, se aplicará UNA ENCUESTA cuyas preguntas están dirigidas a recoger sus valoraciones en torno a la calidad, oportunidad, accesibilidad y cumplimiento de dicha política.

Su participación en este proceso es voluntario y no remunerado. Si usted decide participar, tendrá la libertad de omitir preguntas hechas en la encuesta y dejar de participar en cualquier momento.

Sus respuestas serán registradas en el formato de la Encuesta por usted o por el encuestador si así lo desea expresamente y el registro se mantendrá en privacidad y sólo los funcionarios responsables, tendrán acceso a la información que usted entregue. Su participación será anónima, por tanto, su nombre y apellido, al igual que su ACEPTACIÓN VERBAL O ESCRITA mediante su firma y documento de identidad, serán registrados, pero NO SERAN REVELADOS BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, excepto por solicitud de una autoridad legal.

En caso de tener alguna consulta sobre este proceso, usted podrá contactarse con XXXX (nombres, celular o correo electrónico), quien es el encuestador y el funcionario(s) coordinador(es) del proceso XXXX (nombres, celular o correo electrónico).

Si usted está dispuesta(a) a participar en dicha encuesta, por favor firme donde corresponda.

ACEPTO		DOCUMENTO DE IDENTIDAD		FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
VERBAL	ESCRITA	TIPO	NÚMERO	

⁵ **NOTA IMPORTANTE:** En caso de tratarse del representante legal de un menor de edad, deberá leerse el siguiente texto: “En Pereira, el día XXXXX del XXXX del 2021, se contacta a XXXX(nombre y apellido), representante legal del menor XXXX, quien autorizará si dicho menor podrá ser informante para diligenciar la encuesta en el marco del proceso de exploración de percepciones sobre la demanda, de beneficiarios directos de la Política Pública XXX.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad
CAPITAL DEL EJE