

# GUÍA PARA EL CONTROL CIUDADANO DE LO PÚBLICO

## ¿CÓMO EVALUAR NUESTRO TRABAJO?



**Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS)**

**Director General  
Agustín Escobar Latapí**

**Centro de Contraloría Social y Estudios de la Construcción Democrática (CCS)**

**Profesor Investigador  
Responsable Académico  
Ernesto Isunza Vera**

**Directora Ejecutiva  
Almudena Ocejo Rojo**

**Coordinación General  
Ivonne Patricia Ortuño Martínez**

**Investigación y textos  
Claudia Mir, Juan Jesús Estrella Chávez e Ivonne Patricia Ortuño Martínez**

**Coordinación de edición  
Lizeth Castillo**

**Diseño  
Nancy Monroy, Alfonso Arvízu y Efrén Galaviz (DT GROUP)**

**Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social  
Juárez 87, Col. Tlalpan, Del. Tlalpan C.P. 14000, México, D.F.  
Tel.: (55) 54 87 36 00  
<http://www.ciesas.edu.mx/>**

**Centro de Contraloría Social y Estudios de la Construcción Democrática  
Juárez 87, Col. Tlalpan, Del. Tlalpan C.P. 14000, México, D.F.  
Tel.: (55) 54 87 71 00, ext. 1609 y 1617  
<http://ccs-ciesas.org>**

**Esta guía se encuentra disponible en formato electrónico en la página <http://ccs-ciesas.org>  
Si está interesado en subir la información de esta guía a su página electrónica, envíe un correo a [iortuno@ccs-ciesas.org](mailto:iortuno@ccs-ciesas.org)**



# 1. Introducción

**E**n la medida en que el proceso avanza, nuestro grupo u organización aprende y suma experiencia a través de los aciertos y los errores cometidos. Las actividades de control ciudadano de lo público (CCP) demandan muchos recursos y esfuerzo, por lo que debemos saber detectar y valorar los resultados obtenidos, así como aprender de la experiencia para mejorar estrategias y procesos futuros.

En esta etapa buscaremos reflexionar sobre la implementación de la iniciativa de CCP, los errores, los aciertos, los logros y las lecciones aprendidas al interior del grupo y, eventualmente, con otros actores que participaron durante el proceso.

## A. ¿Cuándo comienza la evaluación?

La evaluación comienza al terminar el plazo previsto para la implementación de la iniciativa del control ciudadano de lo público. Aunque el proceso de control ciudadano es continuo y de largo plazo, es necesario considerar una estrategia para dar seguimiento a los acuerdos y compromisos de las autoridades.

## B. ¿Por qué es importante la evaluación?

Las lecciones aprendidas durante el proceso del CCP serán insumos muy útiles en la planeación de nuevas iniciativas, ya que el control ciudadano de lo público es un proceso reiterado y circular, como lo es el ciclo de la gestión pública.

## C. ¿Cómo evaluar nuestro trabajo?

Para evaluar el proceso necesitamos organizar una o varias reuniones con los integrantes del grupo u organización en las que cada integrante podrá expresar su punto de vista. Al terminar la retroalimentación, se recomienda retomar y completar el análisis FODA que se efectuó en la etapa de planeación y que permita elaborar un nuevo diagnóstico de la capacidad institucional de nuestra organización, si es una organización constituida. En caso de tratarse de un grupo creado por una demanda coyuntural, la evaluación será una importante reflexión sobre la experiencia de participación ciudadana de sus integrantes.



Fuerzas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La información para la elaboración de este análisis se encuentra en el documento 3 de esta serie: ¿Cómo elaborar un plan de acción?



## 2. Pasos de la evaluación

La evaluación se conforma por cuatro pasos.

### EVALUACIÓN DEL PROCESO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Se examinan los objetivos de control y se hacen las preguntas:

- ¿En qué medida se alcanzaron los objetivos de control diseñados?
- ¿Cuáles fueron los elementos que obstaculizaron o frenaron el logro de los objetivos?
- ¿Qué medidas se tomaron para enfrentar los obstáculos y frenos encontrados?
- ¿Cuál fue el resultado de estas medidas? ¿Se consideran pertinentes?
- ¿Cuáles fueron los errores que cometimos en el proceso de investigación?
- ¿Cuáles fueron los elementos externos a nuestra organización que obstaculizaron o frenaron el logro de los resultados?

### EVALUACIÓN DE LOS AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS RESULTADOS ESPERADOS

Debemos examinar los resultados esperados y hacernos las preguntas:

- ¿Qué resultados se lograron?
- ¿Cuáles no se lograron?
- ¿Cuáles fueron los elementos internos de nuestra organización que obstaculizaron o frenaron el logro de los resultados?
- ¿Qué medidas se tomaron para enfrentar los obstáculos y frenos internos encontrados? ¿Tuvieron eficacia?
- ¿Cuáles fueron los elementos externos a nuestra organización que obstaculizaron o frenaron el logro de los resultados?
- ¿Qué medidas se tomaron para enfrentar los obstáculos y frenos externos encontrados? ¿Tuvieron eficacia?
- ¿Cuáles fueron los errores que cometimos?

### GENERACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS

Después de haber realizado una -o varias- sesiones de retroalimentación colectiva, debemos detectar las lecciones que hemos aprendido como grupo para poder mejorar nuestros procesos futuros, en caso de organizaciones constituidas. Se sugiere que, al terminar la reunión o el ciclo de reuniones de retroalimentación de la experiencia, se realice una reunión más para plantear colectivamente las preguntas:

- ¿Qué aprendimos como organización en cuanto al proceso de CCP?
- ¿Cómo se podría mejorar nuestro trabajo para obtener mejores resultados?
- ¿Qué podríamos haber hecho diferente?



## RECOMENDACIONES PARA SUBSECUENTES PROCESOS

A partir de las respuestas se genera una lista de lecciones aprendidas que constituyen recomendaciones a seguir para los siguientes procesos de CCP. Deben ser lo más concretas posibles y estar relacionadas con cada una de las etapas de la metodología para que sepamos en qué momento de un nuevo proceso debemos ponerlas en práctica.

### EJEMPLO

## LECCIÓN APRENDIDA POR UNA OSC A TRAVÉS DE SU EXPERIENCIA

Nos enfrentamos a la existencia de datos inexactos para la localización de las usuarias y los usuarios (domicilios erróneos), lo que implicó una constante necesidad de seleccionar y reponer casos dentro de la muestra, lo que generaba la necesidad de solicitar nuevos requerimientos al organismo, lo que se constituyó en una gran limitante en términos de tiempos, eficiencia de aplicación de encuestas y vinculación con los usuarios.

Para futuras acciones de esta índole será necesario requerir al organismo información de más usuarios de los requeridos en la muestra, para poder realizar sustituciones rápidamente en caso de que algunas usuarias o algunos usuarios hayan cambiado de residencia, que sus datos sean incorrectos, o que decida no participar en el ejercicio.

Hemos tenido dificultades para el acceso directo a los expedientes, proceso que aún no culmina. Entre las acciones futuras pendientes está completar el análisis de los expedientes en base a la lista de control diseñada, para poder sistematizar integralmente la información y poder corroborar las tendencias ya señaladas en el apartado de los resultados obtenidos, o bien incluir algunas nuevas que tal estudio arroje.

Ejercicio de control ciudadano de lo público realizado a la Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí efectuado por Educación y Ciudadanía A.C.

**Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social  
(CIESAS)**

**Centro de Contraloría Social y Estudios de la Construcción Democrática  
(CCS)**