Naciones Unidas E/C.16/2006/3

Consejo Económico y Social

Distr. general
29 de diciembre de 2005
Español
Original: inglés

Comité de Expertos en Administración Pública
Quinto período de sesiones
Nueva York, 27 a 31 marzo de 2006
Tema 3 del programa provisional*
Elaboración de un enfoque y de metodologías basados en la participación de los interesados para determinar los fundamentos y principios de una administración pública racional

Enfoque y metodologías basados en la participación de los interesados para determinar los fundamentos y principios de una administración pública racional: Cuestionarios

Nota de la Secretaría

Resumen

Los cuestionarios presentados en este documento tienen por objeto generar información pertinente sobre estrategias basadas en la participación de los interesados, cuya adopción podría ser objeto de análisis en países que se encuentran en diferentes etapas de desarrollo. Su intención es crear un instrumento para obtener las opiniones de diferentes estratos de la ciudadanía sobre los principios que consideran fundamentales para guiar el desempeño de la administración pública y los mejores métodos para incorporar a los ciudadanos al proceso de gobernanza y, de ese modo, reafirmar su confianza en los acuerdos, las instituciones y las prácticas que afectan sus vidas. De aquí lógicamente se desprende que obtener información sobre la voluntad y la capacidad para participar será uno de los objetivos de la investigación sobre las medidas que se consideran adecuadas en diferentes momentos y lugares para alcanzar las metas de una gobernanza comprometida y basada en la participación de los interesados.

* E/C.16/2006/1.

05-66719 (S) 230106 240106

No es propósito de los cuestionarios clasificar a los países según una escala de gobernanza comprometida ni emitir un juicio sobre los sistemas adoptados en cualquier momento o lugar. Se trata más bien de conocer las opiniones de las principales categorías de los interesados principales (altos funcionarios gubernamentales, dirigentes de la opinión pública y hogares) sobre las estrategias que habría que adoptar para crear un conjunto de principios y fundamentos del sistema de administración pública basados en la doctrina de la participación ciudadana. La inclusión de los ciudadanos —del "hombre y la mujer de la calle"— entre los encuestados se justifica considerando que toda la noción de la administración pública basada en la participación de los interesados gira en torno al ciudadano y la medida en que puede crear y participar en redes que puedan ejercer presión sobre el Estado Leviatán y actuar con eficacia para mejorar las normas de prestación de servicios.

Índice

		Párrafos	*Página*
I.	Antecedentes	1	4
II.	Premisas básicas	2	4
III.	Objetivos y resumen de los tres instrumentos de investigación	3-12	5
IV.	Plan de aplicación	13-15	7
Anexo			
	Cuestionarios		9

I. Antecedentes

1. Aunque los enfoques y las metodologías basados en la participación de los interesados para elaborar principios de administración pública racionales se han debatido en reuniones nacionales e internacionales, el Comité de Expertos en Administración Pública de las Naciones Unidas adoptó la decisión de explorar el tema de manera continua y sistemática en abril de 2005. Convencido de que la incorporación de la ciudadanía en los procesos de adopción de decisiones beneficiaría a los gobiernos del mundo entero el Comité, en su cuarto período de sesiones, pidió a la Secretaría que elaborara un cuestionario destinado a generar información pertinente sobre las estrategias basadas en la participación de los interesados cuya adopción pudiera analizarse en países que se encuentran en diferentes etapas de desarrollo. Su intención es crear un instrumento para obtener opiniones sobre los mejores métodos para incorporar a los ciudadanos en el proceso de la gobernanza y, de ese modo, reafirmar su confianza en los acuerdos, las instituciones y las prácticas que afectan a sus vidas. De aquí lógicamente se desprende que obtener información sobre la voluntad y la capacidad para participar será uno de los objetivos de la investigación sobre las medidas que se consideran adecuadas en diferentes momentos y lugares para alcanzar las metas de una gobernanza comprometida y basada en la participación de los interesados.

II. Premisas básicas

2. Antes de pasar a la redacción de los cuestionarios la División de Administración Pública y de Gestión del Desarrollo adoptó las siguientes premisas:

a) Aunque la participación cívica es indispensable para lograr los objetivos de una buena gobernanza y una administración pública racional, aún no existe un modelo que se acerque al ideal en todos sus aspectos;

b) Los principios de la administración pública basados en las doctrinas de la participación de los interesados tienen grandes posibilidades de ser ampliamente aceptados si los respaldan estudios empíricos que indiquen cómo y con qué grado de éxito se han aplicado nacional e internacionalmente;

c) Incluso una vez realizados los estudios empíricos necesarios, seguirá siendo poco realista suponer que llegue a crearse un modelo de participación cívica en la gobernanza y la administración pública que pueda aplicarse de manera uniforme en diferentes culturas y épocas;

d) Países de diversas partes del mundo han aplicado una serie de medidas y estrategias que bien pudiera considerarse que incluyen la participación de los interesados, si bien cada una con sus propias características singulares;

e) Con independencia de las diferencias culturales y de otra índole, los enfoques basados en la participación de los interesados tienen que salvar una serie de escollos comunes, entre los que destaca la necesidad de crear consenso en torno a las medidas que hay que adoptar para mejorar las capacidades de prestación de servicios de las instituciones, la gobernanza y la administración pública y para fortalecer la confianza de la ciudadanía en estas;

f) Es probable que el avance hacia una convergencia de opiniones sobre la gobernanza comprometida pueda acelerarse (o facilitarse) mediante el lanzamiento y

la ejecución de un proyecto de investigación transcultural que, entre otras cosas, abarque las percepciones de tres clases de interesados, a saber: altos funcionarios gubernamentales; dirigentes empresariales, cívicos y de la opinión pública nacional; y ciudadanos/hogares;

g) Para abarcar todas las percepciones y actitudes de los interesados principales es necesario elaborar tres cuestionarios, en lugar de uno, como se previó inicialmente.

III. Objetivos y resumen de los tres instrumentos de investigación

3. Sobre la base de las premisas expuestas, la División elaboró tres instrumentos destinados a producir en términos generales datos empíricos de las percepciones de los encuestados sobre las metodologías que habrá que adoptar para que los ciudadanos participen en la enunciación, validación y aplicación de los principios de la administración pública. Se debe destacar que el propósito de los cuestionarios no es clasificar a los países según una escala de gobernanza comprometida, ni emitir un juicio sobre los sistemas adoptados en cualquier momento o lugar. Su objetivo es más bien conocer las opiniones de los tres grupos de interesados principales (altos funcionarios gubernamentales, dirigentes de la opinión pública y hogares) sobre las estrategias que se han de adoptar para crear un nuevo sistema de administración pública basado en la doctrina de la participación ciudadana.

4. Los cuestionarios abordan en términos generales, de manera individual y colectiva, los cuatro temas siguientes: la noción de los encuestados sobre los principios de una administración pública racional, sus definiciones del enfoque sobre la estrategia basado en la participación de los interesados (incluidas sus variantes y derivaciones), sus opiniones sobre cómo podría lograrse que los principios de la administración pública respondieran a los intereses de los ciudadanos y sus recomendaciones sobre las medidas que se han de tomar para eliminar los obstáculos que impiden aplicar con eficacia los principios de una administración pública orientada a los ciudadanos.

5. Es justo preguntar si los actuales cuestionarios no son demasiado largos. De hecho, al principio la División se inclinó por limitar el número de preguntas. Sin embargo, en vista de que el concepto de participación de los interesados es objeto de diversas interpretaciones, y hay que explorar un complejo conjunto de relaciones para comprender cómo funciona en diferentes lugares, la División consideró conveniente incluir tantas preguntas como fuera necesario.

6. Afortunadamente la mayor parte de las preguntas de los cuestionarios son preguntas estructuradas y codificadas y no de respuesta abierta, que permiten obtener respuestas de fácil análisis e interpretación.

7. Además, la División tuvo que tomar una decisión sobre el número de cuestionarios que se elaborarían. Sobre la base de las premisas básicas indicadas en el párrafo 2, determinó que en lugar de uno se elaborasen tres cuestionarios (para altos oficiales gubernamentales, dirigentes de la opinión pública y ciudadanos). Es obvio que los funcionarios públicos deben considerarse como un grupo objetivo fundamental en una investigación sobre la gobernanza basada en la participación de los interesados. Como personas investidas de una autoridad que se ejerce en virtud de

los poderes soberanos de un Estado específico, los funcionarios estatales influyen notablemente en la forma y la orientación de la administración pública y en el alcance y los límites de la "gobernanza comprometida". Como mínimo, ayudan a promulgar leyes y a formular políticas que determinan el papel de instituciones clave, en particular, de las autoridades municipales elegidas, las oficinas sobre el terreno subordinadas al gobierno central, las organizaciones cívicas y otros tipos de organizaciones no gubernamentales.

8. Análogamente, es fácil justificar la inclusión de los ciudadanos —"el llamado hombre o mujer de la calle"— si se tiene presente que toda la noción de la administración pública basada en la participación de los interesados tiene como centro a los ciudadanos y su capacidad para crear y participar en redes que puedan ejercer presión sobre el Estado Leviatán y actuar con eficacia para mejorar las normas de prestación de servicios.

9. A primera vista parecería difícil justificar la clasificación de los "dirigentes de la opinión pública" como una categoría independiente que desempeña un papel fundamental para que se comprenda la repercusión y la eficacia de las estrategias basadas en la participación de los interesados. No obstante, si no explorásemos las contribuciones de los dirigentes de la opinión pública, dejaríamos fuera una categoría que ocupa una posición estratégica entre el Estado y el pueblo, y que desde tan ventajosa posición intermedia puede corroborar las opiniones expresadas por otros interesados. Huelga añadir que, como ciudadanos de buena fe y que teóricamente poseen instrucción, los dirigentes de la opinión pública tienen percepciones insoslayables cuando se investiga el alcance y la repercusión de las instituciones creadas para alcanzar los objetivos de la gobernanza comprometida.

Cuestionario 1
Encargados de elaborar las políticas y altos funcionarios gubernamentales

10. El primer instrumento está concebido para obtener las opiniones de los encargados de elaborar políticas y los altos funcionarios de carrera sobre los principios y las prácticas de la administración pública contemporánea y sobre la interrelación entre ambos grupos y los ciudadanos comunes. El instrumento se divide en cinco secciones sustantivas de las cuales: en la primera se solicitan las opiniones de los encuestados sobre los principios de la administración pública seleccionados; en la segunda se explora el alcance y la eficacia de los mecanismos institucionales creados para la participación cívica en los procesos de administración pública; en la tercera se solicitan las opiniones de los encuestados sobre el papel de los ciudadanos en la prestación de servicios; en la cuarta se piden opiniones concretamente sobre el tema del profesionalismo y la imparcialidad política del servicio público; y en la quinta se hace hincapié en la capacidad de respuesta y la responsabilidad de los funcionarios públicos ante los ciudadanos. La última parte del cuestionario solicita información básica sobre cada encuestado.

Cuestionario 2
Dirigentes de la opinión pública

11. El segundo cuestionario está concebido para los dirigentes de la opinión pública, categoría vagamente definida situada entre el gobierno y el pueblo. Esta categoría intermedia abarca a ejecutivos de empresas, dirigentes cívicos y comunitarios, comentaristas sociales, dirigentes sindicales, al clero y a académicos importantes, pero en modo alguno se limita a ellos. El cuestionario solicita opiniones sobre una serie de temas, en particular los principios de la administración pública, la participación de los ciudadanos en los procesos de la administración pública y la prestación de servicios, el profesionalismo y la imparcialidad política, la capacidad de respuesta y la rendición de cuentas de los funcionarios públicos ante los ciudadanos. La parte final del cuestionario es esencialmente biográfica y está concebida para ayudar a desglosar las respuestas a las preguntas sustantivas.

Cuestionario 3
Ciudadanos/hogares

12. El tercer instrumento se destina a solicitar datos sobre las orientaciones cognoscitivas y afectivas de las personas consideradas como "ciudadanos comunes", que son los beneficiarios de la política que se elige o víctimas de los errores de la gobernanza, en función de circunstancias cambiantes. Se divide en cuatro secciones principales. La primera se centra en las opiniones de los encuestados sobre los principios de la administración pública; la segunda, en la participación ciudadana; la tercera, en las percepciones sobre los sistemas de prestación de servicios que deberían existir, y la cuarta sobre sus comentarios relativos a la rendición de cuentas de las instituciones públicas ante la sociedad civil. Al igual que el Cuestionario 2, el tercer instrumento tiene sección final destinada a obtener información sobre las características demográficas de los encuestados.

IV. Plan de aplicación

13. Dando por supuesto que el Comité desee seguir adelante con la cuestión, la División prevé proponer un proyecto para iniciar un estudio de investigación intercultural sobre el "Enfoque de la gobernanza comprometida basado en la participación de los interesados en elaborar los fundamentos y principios de la administración pública racional". El proyecto no sólo aclarará sus objetivos sino que incluirá también un presupuesto basado en las actividades que se prevé realizar y en los resultados que se espera obtener.

14. Las actividades previstas en el proyecto incluyen:

a) El diseño de la investigación;

b) La preparación del documento del proyecto y la movilización de recursos;

c) La puesta a prueba de los tres cuestionarios (de ser posible, en el área metropolitana de Nueva York y en colaboración con una universidad de esa ciudad);

d) La conversión de los tres cuestionarios en formato electrónico —para que se puedan completar y enviar electrónicamente—, además de los cuestionarios convencionales;

e) El desarrollo/la adaptación del programa informático para la traducción y el análisis de datos;

f) El envío por correo (tradicional o electrónico) del cuestionario 1 a funcionarios estatales de todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas;

g) Sobre la base de las respuestas al cuestionario 1, la selección de una muestra representativa de países de cada región para que participen en la etapa siguiente (es decir, en la administración de los cuestionarios 2 y 3);

h) La determinación de qué instituciones asociadas administrarán los cuestionarios 2 y 3 en los países de muestra/seleccionados;

i) La celebración en un mismo lugar de talleres metodológicos de investigación para las instituciones nacionales asociadas (con especial énfasis en los cuestionarios 2 y 3 y en cómo deben completarse);

j) La aplicación de una secuencia numérica uniforme, la adopción de los mismos códigos y la traducción de los cuestionarios 2 y 3 en los idiomas nacionales (por las instituciones asociadas);

k) La celebración de talleres para la administración del cuestionario dirigidos a los asistentes y los asociados en la investigación de las instituciones nacionales que participen (en cada país seleccionado);

l) La administración de los cuestionarios 2 y 3 en los idiomas nacionales (y la retraducción de las respuestas al inglés);

m) La supervisión del proyecto y la elaboración de los informes sobre su marcha;

n) La transmisión de respuestas (por medios convencionales y electrónicos);

o) El almacenamiento, la tabulación, el análisis y la interpretación de datos (con los programas de computación adecuados);

p) La redacción del informe;

q) La selección del material que se incluirá en una publicación o publicaciones prestigiosas;

r) La exploración de otras formas de difusión.

15. A la luz de las observaciones precedentes, se recomienda que el Comité examine los tres cuestionarios preparados por la División y dé su aprobación a los cuestionarios definitivos para que se administren como parte de un estudio intercultural importante sobre estrategias basadas en la consulta con la ciudadanía para la elaboración de los principios de la administración pública. Se pide además al Comité que haga un llamamiento a los Estados Miembros y la comunidad de donantes para que apoyen el proyecto de investigación.

Anexo

Cuestionarios

Cuestionario 1
Para encargados de elaborar políticas y altos funcionarios estatales

Sección A
Principios fundamentales para el desempeño de la administración pública

1. Marque todas las opciones siguientes que deberían constituir los principios fundamentales para el desempeño de la administración pública

   i. Neutralidad

   ii. Legalidad

   iii. Continuidad

   iv. Proximidad y accesibilidad de los servicios a los ciudadanos

   v. Participación y consulta

   vi. Mediación

   vii. Supervisión y evaluación de los servicios

   viii. Transparencia e información

   ix. Calidad

   x. Eficacia

   xi. Eficiencia

   xii. Ética

   xiii. Integridad

   xiv. Responsabilidad

   xv. Fiabilidad

   xvi. Confidencialidad

   xvii. Rapidez y precisión

   xviii. Profesionalismo

   xix. Capacidad de dar respuestas

   xx. Otros (indique todas las opciones posibles)

Sección B
Participación de los ciudadanos en los procesos de la administración pública

1. En su opinión, ¿deberían participar los ciudadanos directamente en la planificación, la supervisión y la evaluación de la prestación de servicios públicos o debería reservarse esta tarea a los funcionarios de la administración pública solamente?

i. Debería reservarse a los funcionarios de la administración pública solamente

ii. Los ciudadanos deberían participar siempre

iii. Los ciudadanos deberían participar sólo en determinadas actividades

iv. No sabe

2. Si usted cree que los ciudadanos deberían participar, proponga al menos dos mecanismos institucionales oficiales para promover la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

i. _____

ii. _____

3. ¿Cree usted que alguna de las medidas siguientes sirve para promover la participación de los ciudadanos en los procesos de la administración pública? (Marque Sí o No, según corresponda)

i. Institucionalizar o hacer habitual la participación de los ciudadanos en los procesos de identificación de opciones y procesos analíticos de políticas? (Sí/No)

ii. Establecer mecanismos institucionales oficiales para facilitar la participación de los ciudadanos en la planificación y la administración del desarrollo a nivel local? (Sí/No)

iii. Establecer mecanismos institucionales oficiales para facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos nacionales de planificación estratégica (es decir, a nivel ministerial y departamental)? (Sí/No)

iv. Invertir en programas de educación cívica? (Sí/No)

v. Incorporar metodologías basadas en la consulta con la ciudadanía en los programas de capacitación de los empleados y los funcionarios de la administración pública? (Sí/No)

vi. Hacer participar a los ciudadanos en la evaluación del desempeño de los funcionarios de carrera (especialmente de quienes prestan servicios)? (Sí/No)

4. ¿Hasta qué punto deberían los ciudadanos o sus representantes participar en las decisiones relacionadas con el presupuesto y la asignación de recursos? (Marque una opción solamente):

i. En la mayor medida posible (es decir, deberían estar presentes en todas las reuniones importantes)

ii. En gran medida (es decir, debería consultárselos con frecuencia y el gobierno debería tener sus opiniones muy en cuenta en la etapa de elaboración del presupuesto)

iii. En cierta medida (es decir, sólo deberían tenerse en cuenta en la etapa de elaboración del presupuesto las solicitudes expresas que se formulen con insistencia)

iv. No deberían participar porque las "interferencias externas" son causas potenciales de "distorsiones" presupuestarias que no deberían admitirse de ninguna manera

5. ¿Piensa que es necesario crear un mecanismo especial que permita tener en cuenta las prioridades de los grupos menos favorecidos en la etapa de elaboración de los presupuestos y la asignación de recursos? (Sí/No)

6. ¿Cree que es necesario establecer un mecanismo especial que permita tener en cuenta las prioridades de los pobres en la etapa de elaboración de los presupuestos y la asignación de recursos ? (Sí/No)

7. ¿Cree que los grupos cívicos deberían vigilar con qué propósitos/fines se asignan recursos a nivel local? (Sí/No)

8. ¿Cree que los grupos cívicos deberían vigilar con qué propósitos/fines se asignan recursos a nivel nacional? (Sí/No)

Sección C
La función de los ciudadanos en la prestación de servicios

1. ¿Es necesario que el gobierno lleve adelante un programa especial para mejorar la calidad y las normas de calidad de los servicios que prestan los distintos organismos? (Sí/No)

2. ¿Debería participar el sector privado en la elaboración y la aplicación del programa (y, en especial, en la determinación de "los indicadores de servicio al cliente")? (Sí/No)

3. ¿Debería participar la sociedad civil en la elaboración y la aplicación del programa? (Sí/No)

4. ¿Cómo debería un programa de este tipo considerar y tratar al ciudadano (marque una **opción solamente**):

   i. ¿Como ciudadano solamente —con derechos y obligaciones—?

   ii. ¿Como "cliente" solamente, con preferencias y "gustos"?

   iii. ¿Como ciudadano y "cliente" a la vez?

   iv. ¿Ni como ciudadano ni como "cliente"?

   v. ¿Como algún otro tipo de persona (es decir,_____)?

5. ¿Es necesario obtener opiniones de los ciudadanos y "clientes" para el establecimiento de indicadores para el desempeño de los organismos públicos? (Sí/No)

6. ¿Es necesario fijar normas de desempeño en base a los indicadores determinados por los ciudadanos? (Sí/No)

7. ¿Deberían los ciudadanos o "clientes" opinar sobre la creación de estas normas (que a veces son "técnicas", como los plazos, el costo, la calidad)? (Sí/No)

8. ¿Deberían tenerse en cuenta las opiniones (y evaluaciones) de los ciudadanos o "clientes" en las decisiones de los Ministerios y los Departamentos sobre las carreras de quienes prestan servicios (por ejemplo, renovaciones de contratos, ascensos, reasignaciones, medidas disciplinarias)? (Sí/No)

Sección D
Opiniones sobre el profesionalismo y la imparcialidad política

1. ¿Piensa que sirve de algo el profesionalismo en la administración pública?

   i. Sí

   ii. No

   iii. No tiene opinión al respecto

2. Por favor, marque **Sí/No** en cada una de las siguientes preguntas, según corresponda:

   i. ¿Es necesario que se tenga en cuenta el mérito en la selección de funcionarios de carrera para mantener el profesionalismo en la administración pública? (Sí/No)

   ii. ¿Es útil el principio de "estabilidad en el empleo" para los funcionarios de carrera (independientemente de su grado o categoría profesional)? (Sí/No)

   iii. ¿Ayuda la contratación basada en los resultados a promover el profesionalismo? (Sí/No)

   iv. ¿Son coherentes con el principio de profesionalismo las normas jurídicas sobre la representación de las minorías y los grupos históricamente menos favorecidos? (Sí/No)

3. ¿Puede sugerir **una sola** medida más que en su opinión promovería el profesionalismo en la administración pública?

4. ¿Cuál de las siguientes opciones debería ser decisiva en la selección de los candidatos para los puestos de elaboración de *políticas* de mayor jerarquía (como ministros, directores de empresas del Estado)? (Marque todas las opciones que correspondan):

   i. ¿Cualificaciones y/o experiencia profesionales?

   ii. ¿Trayectoria como gerente?

   iii. ¿Lealtad política (y pertenencia a un partido político)?

   iv. ¿Competencia profesional y gerencial *además* de lealtad política?

   v. Cualquier otra consideración de otro tipo (como _____)

5. ¿Cuál de las opciones siguientes debería ser decisiva en la selección de los candidatos para *puestos de asesoramiento sobre políticas*? (Marque todas las opciones que correspondan):

   i. ¿Cualificaciones y/o experiencia profesionales?

   ii. ¿Trayectoria como gerente?

   iii. ¿Lealtad política demostrable?

   iv. ¿Competencia profesional *además* de lealtad política?

   v. Cualquier otra consideración de otro tipo (como _____)

6. ¿Cuál de las opciones siguientes deberían ser decisiva en la selección de los candidatos para puestos de carrera de alta jerarquía (como director/secretario permanente)? (Marque todas las opciones que correspondan):

   i. ¿Cualificaciones y/o experiencia profesionales?

   ii. ¿Trayectoria como gerente?

   iii. ¿Lealtad política demostrable?

   iv. ¿Competencia profesional *además* de lealtad política?

   v. Cualquier otra consideración de otro tipo (como _____)

7. ¿La designación de funcionarios de carrera de alta jerarquía debería basarse en el principio de "estabilidad en el empleo"? (Marque **Sí/No**)

8. ¿Cuál de los siguientes tipos de nombramientos deberían renovarse periódicamente? (Marque **una opción solamente**):

   i. Los puestos que son delicados desde el punto de vista político

   ii. Los puestos de Secretario Permanente y Jefe de Departamento

   iii. Los puestos que impliquen trato frecuente con el público (por ejemplo, los encargados de aplicar la ley y las personas encargadas de la administración aduanera)

   iv. Los nombramientos de personal judicial de alto rango (jueces, otros funcionarios judiciales, etc.)

   v. Todas las opciones anteriores

   vi. Ninguna de las opciones anteriores

Sección E
La capacidad de respuesta de los funcionarios públicos y la responsabilidad ante los ciudadanos

1. ¿Cuál de las siguientes opciones diría usted que es la mejor forma de lograr que la administración pública responda bien al público? (Marque todas las opciones que correspondan):

   i. ¿Ampliar la responsabilidad de los funcionarios públicos ante los representantes elegidos por los ciudadanos?

   ii. ¿Asegurar la plena participación del ciudadano en el establecimiento de las normas de desempeño correspondientes a las distintas categorías de servicios públicos y la evaluación de la actuación efectiva de los organismos que prestan servicios, con arreglo a estas normas?

   iii. ¿Imponer una duración determinada a ciertas clases de puestos de carrera?

   iv. ¿Hacer que a ciertos tipos de cargos de carrera se acceda mediante una elección directa?

   v. ¿Establecer contrataciones en base a los resultados para todos los tipos de puesto de la administración pública?

vi. ¿Establecer contrataciones en base a los resultados para los puestos gerenciales y profesionales de alta categoría solamente?

vii. ¿Alguna otra sugerencia (_____)?

2. En su opinión como ciudadano, ¿cómo cree que deberían manejarse las denuncias de mala conducta o las arbitrariedades de un funcionario público para ampliar la responsabilidad de la administración pública ante el ciudadano? (Marque todas las opciones que correspondan):

i. Debería resolverlas un mediador

ii. Deberían resolverlas los tribunales

iii. Deberían resolverse mediante audiencias públicas trasparentes

iv. Deberían resolverse mediante comisiones públicas de investigación

v. Deberían resolverlas tribunales administrativos especiales

vi. Deberían resolverlas tribunales internacionales

vii. Otras (indique todas las opciones que considere posibles)

3. Si una decisión en particular (por ejemplo, sobre la contratación de personal, licitaciones y adquisiciones) se considerara injusta, ¿cómo esperaría usted que se comportara la persona o las personas perjudicadas? (Por favor, marque todas las opciones que correspondan):

i. No haría nada

ii. Buscaría el apoyo de aliados poderosos, como miembros del parlamento, amigos y parientes en puestos clave, dirigentes comunitarios, etc.

iii. Sometería el caso a la sede del partido político de que se trate y pediría a sus dirigentes que intervinieran en nombre de un determinado denunciante

iv. Se uniría a los promotores de una reforma y se incorporaría a un poderoso movimiento en defensa de la integridad en la vida pública

v. Presentaría una denuncia anónima

4. ¿Deberían investigarse sin demora las decisiones impugnables, es decir, deberían terminarse las investigaciones y anunciarse sus resultados? (Marque **una opción**):

i. En un plazo breve (menos de un mes)

ii. En un plazo relativamente largo (2 a 6 meses)

iii. En un plazo muy largo (después de 6 meses de recibida la petición o la solicitud de revisión)

iv. En el tiempo que sea necesario para determinar los hechos y tomar una decisión justa

5. ¿De qué manera debería compensarse a un ciudadano/cliente que haya sido perjudicado realmente? (Marque **Sí/No** en cada opción según corresponda):

i. Según el tipo de perjuicio, con una disculpa oficial y una indemnización económica (o por daños y perjuicios) (Sí/No)

ii. Con una disculpa oficial, una indemnización económica y la revocación de la decisión impugnada (Sí/No)

iii. Con la revocación de la decisión impugnada solamente (Sí/No)

iv. Con una disculpa oficial solamente (Sí/No)

v. Con la instauración de un procedimiento disciplinario contra quien tomó la decisión causante del perjuicio (Sí/No)

6. ¿Es apropiado incorporar a la constitución o a las disposiciones legales la destitución (por los administrados) de las personas que ocupan los siguientes tipos de puestos, para promover la responsabilidad pública? (Marque **Sí/No** en cada opinión)

i. Funcionarios políticos, como ministros, presidentes de organismos estatales (Sí/No)

ii. Altos funcionarios de carrera (Sí/No)

iii. Altos funcionarios judiciales (magistrados y otros funcionarios judiciales) (Sí/No)

iv. Funcionarios de nivel medio (Sí/No)

v. Empleados que prestan servicios y atienden al público habitualmente (Sí/No)

vi. Todas las categorías de empleados y funcionarios públicos (Sí/No)

vii. Ninguno de los anteriores (Sí/No)

7. Si el gobierno central (o local) contempla la adopción de una decisión muy polémica, en particular, una decisión que probablemente perturbe la vida cotidiana de la gente o sus medios de subsistencia, ¿cuál de las siguientes medidas debería adoptar antes de ponerla en práctica? (Marque **Sí/No** en cada opción según corresponda):

viii. Debería crear un comité o comisión de investigación pública que tenga por objeto, entre otras cosas, consultar al público o a las personas afectadas (Sí/No)

ix. Debería crear un equipo de tareas/comité interno con instrucciones para analizar las ventajas y las desventajas de la decisión propuesta (Sí/No)

x. Debería contratar a una consultoría para que realizara los estudios especializados necesarios y formulara recomendaciones (Sí/No)

xi. El gobierno, o una persona debidamente autorizada, debería simplemente tomar una decisión (por ejemplo, dictar una orden de desalojo), que se supone sería cumplida estrictamente y a la brevedad (Sí/No)

xii. El organismo que tenga que aplicar una decisión difícil debería empezar por organizar reuniones con los dirigentes/representantes de las personas a las que probablemente afectará esa decisión (Sí/No)

xiii. El organismo estatal debería montar una campaña publicitaria para instruir al público sobre las ventajas de la decisión propuesta (Sí/No)

xiv. El gobierno debería celebrar consultas amplias con la ciudadanía y las personas afectadas, pero debería mantener su decisión, independiente de la opinión de la población y de las personas afectadas (Sí/No)

Sección F
General

1. Por favor, indique brevemente (en un máximo de 250 palabras) cualquier otra medida adicional que debería adoptarse para garantizar que las iniciativas que tienen en cuenta la participación de la ciudadanía se ajusten a los principios de una administración pública racional.

Reseña biográfica

Nombre del encuestado (**optativo**):_____

Profesión:

a) Ocupa un cargo político

b) Empleado/funcionario de carrera

c) Médico, abogado, ingeniero, etc.

d) Otros

Edad (marque **una opción**)

i. Menos de 20 años

ii. Entre 20 y 30 años

iii. Entre 31 y 40 años

iv. Entre 41 y 50 años

v. Entre 51 y 60 años

vi. Más de 60 años

Sexo (marque **una opción**)

vii. Hombre

viii. Mujer

Nivel de educación más alto que haya alcanzado (marque **una opción**)

ix. Educación primaria (con o sin capacitación profesional)

x. Educación secundaria

xi. Educación secundaria (con capacitación profesional/técnica)

xii. Título universitario de primer grado o equivalente

xiii. Título de posgrado o equivalente

xiv. Formación religiosa

xv. Formación profesional (por ejemplo, en derecho, contabilidad, ingeniería)

xvi. Doctorado

Cuestionario 2
Para dirigentes de la opinión pública (de la sociedad civil, el sector privado, la comunidad académica, los sindicatos, los medios de comunicación impresos y electrónicos)

Sección A
Principios fundamentales para el desempeño de la administración pública

1. Marque todas las opciones siguientes que deberían constituir los principios fundamentales para el desempeño de la administración pública

   xxi. Neutralidad

   xxii. Legalidad

   xxiii. Continuidad

   xxiv. Proximidad y accesibilidad de los servicios a los ciudadanos

   xxv. Participación y consulta

   xxvi. Mediación

   xxvii. Supervisión y evaluación de los servicios

   xxviii. Transparencia e información

   xxix. Calidad

   xxx. Eficacia

   xxxi. Eficiencia

   xxxii. Ética

   xxxiii. Integridad

   xxxiv. Responsabilidad

   xxxv. Fiabilidad

   xxxvi. Confidencialidad

   xxxvii. Rapidez y precisión

   xxxviii. Profesionalismo

   xxxix. Capacidad de dar respuestas

   xl. Otros (indique todas las opciones posibles)

Sección B
Participación de los ciudadanos en los procesos de la administración pública

1. En su opinión, ¿deberían participar los ciudadanos directamente en la planificación, la supervisión y la evaluación de la prestación de servicios públicos?

   v. Sí

   vi. No

   vii. No se sabe

2. Si su respuesta fue afirmativa, proponga al menos dos mecanismos institucionales oficiales para promover la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

   iii. _____

3. ¿Cree usted que alguna de las medidas siguientes sirve para promover la participación de los ciudadanos en los procesos de la administración pública? (Marque **Sí o No**, según corresponda)

   i. Institucionalizar o hacer habitual la participación de los ciudadanos en los procesos de determinación de las opciones y procesos analíticos de políticas (Sí/No)

   ii. Establecer mecanismos institucionales formales para facilitar la participación de los ciudadanos en la planificación y la administración del desarrollo a nivel local (Sí/No)

   iii. Establecer mecanismos institucionales oficiales para facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos nacionales de planificación estratégica (es decir, a nivel ministerial y departamental) (Sí/No)

   iv. Invertir en programas de educación cívica (Sí/No)

   v. Incorporar metodologías basadas en la consulta con la ciudadanía en los programas de capacitación de los empleados y los funcionarios de la administración pública (Sí/No)

   vi. Hacer participar a los ciudadanos en la evaluación del desempeño de los funcionarios de carrera (especialmente de quienes prestan servicios) (Sí/No)

4. ¿Hasta qué punto deberían los ciudadanos o sus representantes participar en las decisiones relacionadas con el presupuesto y la asignación de recursos? (Marque **una opción solamente**):

   i. En la mayor medida posible (es decir, deberían estar presentes en todas las reuniones importantes)

   ii. En gran medida (es decir, debería consultárselos con frecuencia y el gobierno debería tener sus opiniones muy en cuenta en la etapa de elaboración del presupuesto)

   iii. En cierta medida (es decir, sólo deberían tenerse en cuenta en la etapa de elaboración del presupuesto las solicitudes expresas que se formulen con insistencia)

   iv. No deberían participar porque las “interferencias externas” son causas potenciales de “distorsiones” presupuestarias que no deberían admitirse de ninguna manera

5. ¿Piensa que es necesario crear un mecanismo especial que permita tener en cuenta las prioridades de los grupos menos favorecidos en la etapa de elaboración de los presupuestos y la asignación de recursos ? (Sí/No)

6. ¿Cree que es necesario establecer un mecanismo especial que permita tener en cuenta las prioridades de los pobres en la etapa de elaboración de los presupuestos y la asignación de recursos? (Sí/No)

7. ¿Cree que los grupos cívicos deberían vigilar con qué propósitos/fines se asignan recursos a nivel local? (Sí/No)

8. ¿Cree que los grupos cívicos deberían vigilar con qué propósitos/fines se asignan recursos a nivel nacional? (Sí/No)

Sección C
La función de los ciudadanos en la prestación de servicios

1. ¿Es necesario que el gobierno lleve adelante un programa especial para mejorar la calidad y las normas de calidad de los servicios que prestan los distintos organismos? (Sí/No)

2. ¿Debería participar el sector privado en la elaboración y la aplicación del programa (y, en especial, en la determinación de "los indicadores de servicio al cliente")? (Sí/No)

3. ¿Debería participar la sociedad civil en la elaboración y la aplicación de la iniciativa? (Sí/No)

4. ¿Cómo debería un programa de este tipo considerar y tratar al ciudadano? (marque **una opción solamente**):

   i. Como ciudadano solamente —con derechos y obligaciones—

   ii. Como "cliente" solamente, con preferencias y "gustos"

   iii. Como ciudadano y "cliente" a la vez

   iv. Ni como ciudadano ni como "cliente"

   v. Como algún otro tipo de persona (es decir, _____)

5. ¿Es necesario obtener opiniones de los ciudadanos y "clientes" para el desarrollo de indicadores relativos al desempeño de los organismos públicos? (Sí/No)

6. ¿Es necesario fijar normas de desempeño en base a los indicadores determinados por los ciudadanos? (Sí/No)

7. ¿Deberían los ciudadanos y "clientes" opinar sobre la creación de estas normas (que a veces son "técnicas", como los plazos, el costo, la calidad)? (Sí/No)

8. ¿Deberían tenerse en cuenta las opiniones (y evaluaciones) de los ciudadanos y "clientes" en las decisiones de los ministerios y los departamentos sobre las carreras de quienes prestan servicios (por ejemplo, renovaciones de contratos, ascensos, reasignaciones, medidas disciplinarias)? (Sí/No)

Sección D
Opiniones sobre el profesionalismo y la imparcialidad política

1. ¿Piensa que sirve de algo el profesionalismo de la administración pública?

   iv. Sí

   v. No

   vi. No sabe

2. Por favor, marque **Sí/No** en cada una de las siguientes preguntas, según corresponda:

   v. ¿Es necesario que se tenga en cuenta el mérito en la selección de funcionarios de carrera para mantener el profesionalismo en la administración pública? (Sí/No)

   vi. ¿Es útil el principio de "estabilidad en el empleo" para los funcionarios de carrera (independientemente de su grado o categoría ocupacional) para promover el profesionalismo? (Sí/No)

   vii. ¿La contratación en base a los resultados ayuda a promover el profesionalismo? (Sí/No)

   viii. ¿Son coherentes con el principio de profesionalismo las normas jurídicas sobre la representación de las minorías y los grupos históricamente menos favorecidos? (Sí/No)

3. ¿Puede sugerir **una sola** medida más que en su opinión promovería el profesionalismo en la administración pública?

4. ¿Cuál de las siguientes opciones debería ser decisiva en la selección de los candidatos para los puestos de elaboración de *políticas* de mayor jerarquía (como ministros, presidentes de empresas del Estado)? (Marque todas las opciones que correspondan):

   vi. Cualificaciones y/o experiencia profesionales

   vii. Trayectorias como gerentes

   viii. Lealtad política (y pertenencia a un partido político)

   ix. Competencia profesional y gerencial *además* de lealtad política

   x. Cualquier otra consideración de otro tipo (como, _____)

5. ¿Cuál de las opciones siguientes debería ser decisiva en la selección de los candidatos para *puestos de asesoramiento sobre políticas*? (marque todas las opciones que correspondan)

   vi. Cualificaciones y/o experiencia profesionales

   vii. Trayectorias como gerentes

   viii. Lealtad política demostrable

   ix. Competencia profesional *además* de lealtad política

   x. Cualquier otra consideración de otro tipo (como _____)

6. ¿Cuál de las opciones siguientes debería ser decisiva en la selección de los candidatos para puestos de carrera de alta jerarquía (como director/secretario permanente)? (marque todas las opciones que correspondan)

   vi. Cualificaciones y/o experiencia profesionales

   vii. Trayectoria como gerente

   viii. Lealtad política demostrable

   ix. Competencia profesional *además* de lealtad política

   x. Cualquier otra consideración de otro tipo (como _____)

7. ¿La designación de funcionarios de carrera de alta jerarquía debería basarse en el principio de "estabilidad en el empleo"? (Marque **Sí/No**)

8. ¿Cuál de los siguientes tipos de nombramientos deberían renovarse periódicamente? (Marque **una opción solamente**):

   vii. Los puestos que son delicados desde el punto de vista político

   viii. Los puestos de secretario permanente y jefe de departamento

   ix. Los puestos que impliquen trato frecuente con el público (por ejemplo, los encargados de aplicar la ley y los puestos en la administración aduanera)

   x. Los nombramientos de personal judicial de alto rango (jueces, otros funcionarios judiciales, etc.)

   xi. Todas las opciones anteriores

   xii. Ninguna de las opciones anteriores

Sección E
La capacidad de respuesta de los funcionarios públicos y la responsabilidad ante los ciudadanos

1. ¿Cuál de las siguientes opciones diría usted que es la mejor forma de lograr que la administración pública responda bien al público? (Marque todas las opciones que correspondan)

   viii. ¿Fortalecer la responsabilidad de los funcionarios públicos ante los representantes elegidos por los ciudadanos?

   ix. ¿Asegurar la plena participación del ciudadano en la creación de normas de desempeño de las distintas categorías de servicios públicos y la evaluación de la actuación real de los organismos que prestan servicios, medidos según estas normas?

   x. ¿Dar una duración determinada a ciertas clases de puestos de carrera?

   xi. ¿Someter ciertos tipos de cargos de carrera a la elección directa?

   xii. ¿Establecer contrataciones en base a resultados en todos los tipos de puesto de la administración pública?

   xiii. ¿Establecer contrataciones en base a resultados para los puestos gerenciales y profesionales de alta jerarquía solamente?

   xiv. ¿Alguna otra sugerencia (_____)?

2. En su opinión como ciudadano, ¿cómo cree que deberían manejarse las denuncias de mala conducta o las arbitrariedades de un funcionario público para mejorar la responsabilidad de la administración pública ante el ciudadano? (Marque todas las opciones que correspondan):

   viii. Debería resolverlas un ombudsman

   ix. Deberían resolverlas los jueces

   x. Deberían resolverse mediante audiencias públicas trasparentes

   xi. Deberían resolverse mediante comisiones de investigación pública

xii. Deberían resolverlas tribunales administrativos especiales

xiii. Deberían resolverlas tribunales internacionales

xiv. Otros (indique todas las opciones posibles)

3. Si una decisión en particular (por ejemplo, sobre la contratación de personal, licitaciones y adquisiciones) se considerara injusta, ¿cómo esperaría usted que actuara la persona o personas perjudicadas (por favor, marque todas las opciones que correspondan):

vi. Que no haría nada

vii. Que buscaría apoyo de aliados poderosos como miembros del parlamento, amigos y parientes en puestos clave, dirigentes comunitarios, etc.

viii. Que plantearía el caso en la sede del partido político en cuestión y pediría que intervinieran dirigentes en nombre de un denunciante en particular

ix. Que se uniría a los esfuerzos de activistas que promuevan reformas para formar un poderoso movimiento en defensa de la integridad de la administración pública

x. Que formularía una denuncia anónima

4. ¿Deberían investigarse las decisiones impugnables sin demora, es decir, deberían terminarse las investigaciones y anunciarse sus resultados (marque **una opción**):

v. En un plazo breve (menos de un mes)?

vi. En un plazo relativamente largo (2 a 6 meses)?

vii. En un plazo muy largo (después de 6 meses de recibida la presentación o la solicitud de revisión)?

viii. En el tiempo que sea necesario para determinar lo que sucedió y tomar una decisión justa?

5. ¿De qué manera debería compensarse a un ciudadano/ cliente que haya sido perjudicado realmente? (Marque **Sí/No** en cada opción según corresponda):

vi. ¿En función del tipo de perjuicio, con una disculpa oficial y una compensación económica (o indemnización por daños y perjuicios)? (Sí/No)

vii. ¿Con una disculpa oficial, una indemnización económica y la revocación de la decisión impugnada? (Sí/No)

viii. ¿Con la revocación de la decisión impugnada solamente? (Sí/No)

ix. ¿Con una disculpa oficial solamente? (Sí/No)

x. ¿Con la instauración de procedimientos disciplinarios contra quien tomó la decisión que causa el perjuicio? (Sí/No)

6. ¿Corresponde incorporar a la constitución o las leyes normas que prevean la destitución (por los administrados) de las personas que ocupan los siguientes tipos de puestos, para promover su responsabilidad? (Marque Sí/No en cada opción)

i. Funcionarios políticos, como ministros, presidentes de organismos estatales (Sí/No)

ii. Altos funcionarios de carrera (Sí/No)

iii. Altos funcionarios judiciales (jueces y otros funcionarios judiciales) (Sí/No)

iv. Funcionarios de nivel medio (Sí/No)

v. Empleados que prestan servicios y atienden al público habitualmente (Sí/No)

vi. Todas las categorías de empleados y funcionarios públicos (Sí/No)

vii. Ninguno de los anteriores (Sí/No)

7. Si el gobierno nacional (o local) contempla adoptar una decisión muy controvertida, en particular, una decisión que quizás afecte a la vida cotidiana de la gente o influya en sus medios de subsistencia, ¿cuál de las siguientes medidas debería adoptar antes de ponerla en práctica? (Marque SÍ/NO en cada opción según corresponda):

i. ¿Debería crear un comité o comisión de investigación pública que tenga por objeto, entre otras cosas, consultar al público o personas afectadas? (Sí/No)

ii. ¿Debería crear un equipo de tareas/comité interno con instrucciones para analizar las ventajas y las desventajas de la decisión propuesta? (Sí/No)

iii. ¿Debería contratar una consultoría que realizara los estudios especializados necesarios e hiciera recomendaciones? (Sí/No)

iv. ¿El gobierno, o una persona debidamente autorizada, debería simplemente tomar una decisión (por ejemplo, dictar una orden de desalojo), que se supone se aplicará estrictamente y a la brevedad? (Sí/No)

v. ¿El organismo que tenga que aplicar una decisión difícil debería empezar por organizar reuniones con los dirigentes/representantes de las personas a las que probablemente afectará esa decisión? (Sí/No)

vi. ¿El organismo estatal debería organizar una campaña publicitaria dirigida a educar al público sobre las ventajas de la decisión propuesta? (Sí/No)

vii. ¿El gobierno debería celebrar consultas amplias con la ciudadanía y las personas afectadas, pero debería seguir adelante con su decisión, con independencia de las opiniones recogidas? (Sí/No)

Sección F
General

1. Por favor, indique brevemente (con un máximo de 250 palabras) cualquier otra medida adicional que debería adoptarse para garantizar que las iniciativas que tienen en cuenta la participación de la ciudadanía se ajusten a los principios de una administración pública racional.

Reseña biográfica

Nombre del encuestado (**optativo**):_____

Edad (marque **una opción**)

xvii. Menos de 20 años

xviii. Entre 20 y 30 años

xix. Entre 31 y 40 años

xx. Entre 41 y 50 años

xxi. Entre 51 y 60 años

xxii. Más de 60 años

Sexo (marque **una opción**)

xxiii. Hombre

xxiv. Mujer

Nivel de educación más alto que haya alcanzado (marque **una opción**)

xxv. Educación primaria (con o sin capacitación profesional)

xxvi. Educación secundaria

xxvii. Educación secundaria (con capacitación profesional/técnica)

xxviii. Título universitario de primer grado o equivalente

xxix. Título de posgrado o equivalente

xxx. Formación religiosa

xxxi. Título de aptitud profesional (por ejemplo, en derecho, contabilidad, ingeniería);

xxxii. Doctorado

Ocupación (marque **una opción**)

i. Empresario (pequeña o mediana empresa, incluidas las consultorías de empresas o de ingeniería)

ii. Ejecutivo de negocios (gerencia, dirección ejecutiva o no ejecutiva)

iii. Funcionario público de alto nivel (dirección/categoría profesional)

iv. Profesor universitario/investigador

v. Sacerdote (cualquier religión)

vi. Profesor de escuela secundaria

vii. Ejecutivo/director de programas de ONG/(Organización basada en la comunidad)

viii. Funcionario o dirigente sindical

ix. Otros (_____)

Cuestionario 3
Para ciudadanos y hogares

Sección A
Principios fundamentales que rigen la administración pública

1. Marque todas las opciones siguientes que deberían constituir los principios fundamentales para el desempeño de la administración pública:

   xli. Neutralidad

   xlii. Legalidad

   xliii. Continuidad

   xliv. Proximidad y accesibilidad de los servicios a los ciudadanos

   xlv. Participación y consulta

   xlvi. Mediación

   xlvii. Supervisión y evaluación de los servicios

   xlviii. Transparencia e información

   xlix. Calidad

   l. Eficacia

   li. Eficiencia

   lii. Ética

   liii. Integridad

   liv. Responsabilidad

   lv. Fiabilidad

   lvi. Confidencialidad

   lvii. Rapidez y precisión

   lviii. Profesionalismo

   lix. Capacidad de dar respuestas

   lx. Otros (indique todas las opciones posibles)

Sección B
Participación de los ciudadanos

1. En su opinión, ¿deberían participar los ciudadanos directamente en la planificación, supervisión y evaluación de la prestación de servicios públicos?

   viii. Sí

   ix. No

   x. No sabe

2. En caso afirmativo, proponga al menos dos mecanismos institucionales oficiales para promover la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

   iv. _____

   v. _____

3. ¿Considera que los métodos que se indican a continuación ayudarán al ciudadano medio a participar con eficacia en los asuntos públicos, a nivel local o nacional? (marque Sí, No o No sabe):

   i. Convocar referendos o plebiscitos sobre cuestiones constitucionales, políticas o sociales clave (Sí/No/No sabe)

   ii. Crear una plataforma para tratar las cuestiones de interés especial de las minorías y los grupos desfavorecidos (Sí/No/No sabe)

   iii. Encargar o realizar sondeos periódicos de opinión pública (Sí/No/No sabe)

   iv. Fomentar el acceso a la información (en caso necesario, promulgando leyes sobre la libertad de información) (Sí/No/No sabe)

   v. Ofrecer mecanismos jurídicos e institucionales para facilitar la participación del ciudadano medio en reuniones de los ayuntamientos o consejos de aldea (Sí/No/No sabe)

   vi. Ofrecer mecanismos jurídicos e institucionales para facilitar la participación de las personas realmente pobres en las reuniones donde se toman decisiones sobre programas de desarrollo (Sí/No/No sabe)

   vii. Ofrecer mecanismos jurídicos e institucionales para facilitar la participación de las personas realmente pobres en las reuniones donde se toman decisiones sobre los candidatos que se presentarán a las elecciones (incluidas las primarias y los colegios electorales) (Sí/No/No sabe)

   viii. Crear foros donde los ciudadanos puedan reunirse con funcionarios electos y de carrera para plantear cuestiones de interés personal o colectivo (Sí/No/No sabe)

   ix. Aumentar las posibilidades de que las delegaciones de las comunidades presenten cuestiones de interés local ante el gobierno nacional y local (Sí/No/No sabe).

4. En su opinión, ¿cómo debe considerar la población pobre rural y urbana la responsabilidad de participar en las decisiones que afectan a sus medios de vida y su bienestar? (Marque **una opción solamente**):

   i. Muy en serio

   ii. En serio

   iii. En cierta medida

   iv. Nada en serio

   v. No la debe considerar en absoluto

   vi. No sabe

5. En su opinión, ¿quiénes limitan el acceso de los ciudadanos a los funcionarios públicos y los servicios que prestan? (Marque la opción que corresponda)

   i. La población en general, por mostrar escaso o nulo interés en reclamar sus derechos y cumplir sus obligaciones como ciudadanos de una comunidad organizada (Sí/No/No sabe)

   ii. Los ciudadanos, por preferir acudir a los funcionarios públicos de manera individual en lugar de organizarse en grupos para defender la causa de la buena gobernanza (Sí/No/No sabe)

   iii. La prensa, por no ofrecer educación cívica adecuada (Sí/No/No sabe)

   iv. Las élites, por no ejercer un liderazgo desinteresado y ejemplar (Sí/No/No sabe)

   v. La administración pública, por hacer que los procedimientos burocráticos sigan siendo farragosos, desconcertantes y misteriosos (Sí/No/No sabe)

   vi. Los partidos políticos, por no educar a sus seguidores sobre los principios de la buena gobernanza (Sí/No/No sabe).

Sección C
Opiniones de los encuestados sobre la eficacia y las repercusiones de los sistemas de prestación de servicios

1. ¿Cuál de los siguientes métodos es más eficaz para lograr la participación de las comunidades rurales en las políticas alimentarias y de desarrollo agrícola? (Marque **una opción solamente**).

   i. Participación de los representantes de las comunidades en reuniones de los comités de desarrollo rural

   ii. Reactivación de las cooperativas de productores primarios y promoción de la participación de los productores en ellas

   iii. Reactivación de las casi desaparecidas sociedades de ahorro

   iv. Otros métodos (por ejemplo, _____)

2. ¿Cuál de los siguientes métodos es más eficaz para lograr la participación de los habitantes de zonas urbanas en la elaboración y aplicación de políticas de desarrollo urbano? (Marque **una opción solamente**)

   i. Fomento de la presentación de reclamaciones y sugerencias de los habitantes de zonas urbanas a través de asociaciones de voluntarios (como asociaciones de arrendadores y arrendatarios, seguridad del vecindario y limpieza ambiental)

   ii. Participación de los representantes de los ciudadanos en los comités de desarrollo de las administraciones locales

   iii. Posibilidad de que los ciudadanos retiren del cargo a funcionarios culpables de incumplimiento de deberes o de faltas graves

   iv. Otros métodos (por ejemplo, _____)

3. ¿Cuál de los siguientes métodos es más eficaz para permitir que los pobres influyan en la elaboración y la aplicación de programas de erradicación de la pobreza? (Marque **una opción solamente**)

   i. Canalizar las preocupaciones de la población pobre a través de organizaciones no gubernamentales, asociaciones cívicas y grupos de interés poderosos

   ii. Canalizar las preocupaciones de la población pobre a través de los partidos políticos

   iii. Permitir que los pobres designen a sus propios representantes para los comités de estudio y erradicación de la pobreza

   iv. Reforzar los vínculos institucionales entre los pobres y los organismos responsables del diseño y la aplicación de proyectos y programas de erradicación de la pobreza

   v. Otros métodos (por ejemplo, _____)

4. ¿Considera posible que los pobres participen en las siguientes actividades? (marque **Sí/No** en cada una)

   i. La elección de los proyectos que se deben aplicar en las zonas urbanas y rurales (Sí/No)

   ii. Las tareas de participación en los gastos y movilización de recursos (Sí/No)

   iii. La aplicación de aspectos específicos de los proyectos como limpieza de locales o mantenimiento de las instalaciones creadas (Sí/No)

   iv. La supervisión de proyectos y la elaboración de informes, incluso en lo relacionado con la asignación, el desembolso y el control de fondos (Sí/No)

5. Indique **Sí** o **No** con respecto a las siguientes cuestiones:

   i. La manera más eficiente (y menos costosa) de reflejar las preocupaciones de los pobres en la prestación de los servicios esenciales (por ejemplo, salud, educación, distribución de la energía y desarrollo de infraestructuras) es “subcontratar” la prestación de esos servicios (Sí/No)

   ii. La privatización de los bienes económicos (como la generación de energía, el suministro y la canalización de agua y la telefonía rural), además de entrañar una asignación eficiente de los recursos, logrará que los servicios sean accesibles a los pobres (Sí/No)

   iii. Es absolutamente necesario lograr la participación de los beneficiarios (en particular los pobres) en la elaboración de indicadores y normas para evaluar la prestación de servicios públicos (Sí/No)

   iv. Los ciudadanos deben tener la oportunidad de evaluar el desempeño de los funcionarios públicos (como el personal de los sectores de educación, salud, médico y paramédico, los jueces y las fuerzas del orden público) y hacer llegar a los superiores de esos funcionarios las quejas de los usuarios (Sí/No)

v. Los ciudadanos deben recibir información sobre las vías para presentar quejas y para que se dé curso a sus reclamaciones (Sí/No)

vi. La única manera de lograr que los servicios repercutan de manera visible en los pobres es hacer que sus representantes participen en las etapas críticas de la toma de decisiones, es decir, desde la definición de las prioridades, pasando por la elaboración de los proyectos, hasta su aplicación y supervisión (Sí/No)

vii. Los pobres tienen capacidad para supervisar la eficiencia, las repercusiones y la prestación equitativa de los servicios básicos (Sí/No)

viii. Los pobres tienen el tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo esas funciones críticas de supervisión (Sí/No)

ix. Los pobres o sus representantes que lleven a cabo esas funciones de supervisión deberían recibir una remuneración por el tiempo dedicado a las obligaciones cívicas (Sí/No)

x. Los pobres están debidamente motivados para llevar a cabo esas funciones críticas de supervisión (Sí/No)

Sección D
Observaciones de los encuestados sobre la responsabilidad de las instituciones públicas ante la sociedad civil

1. ¿Cuáles de los siguientes medios aumentarían sus conocimientos e información sobre la gobernanza y la administración pública? (Marque **Sí** o **No** en cada opción)

   i. Prensa de ámbito nacional (Sí/No)

   ii. Prensa regional o provincial (Sí/No)

   iii. Canal de televisión o radio nacional estatal (Sí/No)

   iv. Canales de televisión o radio privados (Sí/No)

   v. Prensa extranjera (Sí/No)

   vi. Canales de televisión o radio extranjeros (Sí/No)

   vii. Internet y medios electrónicos (Sí/No)

   viii. Amigos y compañeros (Sí/No)

   ix. Parientes y familiares próximos (Sí/No)

   x. Dirigentes de la comunidad (Sí/No)

   xi. Organismos públicos (Sí/No)

   xii. Asociaciones comerciales o profesionales a las que pertenece (Sí/No)

2. En su opinión, ¿a quién debe rendir cuentas el gobierno en general? (Marque todas las opciones que correspondan)

   i. A los ciudadanos

   ii. Al parlamento

iii. Al poder judicial

iv. Al presidente

v. Otros (indique todas las opciones posibles)

3. En caso de que algún conocido se considere perjudicado por una decisión oficial (por ejemplo, una decisión sobre otorgación de empleo, promoción o concesión de una contrata), ¿cómo cree que respondería, probablemente? (Marque **una opción solamente**)

i. Se cruzaría de brazos y no haría hada

ii. Recabaría el apoyo de aliados poderosos y buscaría la protección de parlamentarios, amigos y parientes que ocupen altos cargos, dirigentes de la comunidad, etc.

iii. Llevaría el caso a la sede del partido y pediría a los dirigentes que intervinieran en su favor

iv. Colaboraría con promotores de reformas y transformaría el caso en un movimiento en favor de la integridad en la vida pública

v. Presentaría solicitudes anónimas

vi. No se aplica (porque es poco probable que surja el caso)

4. ¿Qué características distintivas debería tener el procedimiento establecido en cualquier momento o lugar para pedir responsabilidades a los funcionarios públicos? (Marque **Sí** o **No**, según corresponda)

i. Ser sencillo de comprender y fácil de seguir (Sí/No/No sabe)

ii. Carecer de demoras innecesarias y no necesitar innumerables firmas (Sí/No/No sabe)

iii. Ser transparente (sin trampas) (Sí/No/No sabe)

iv. Cómodo para el cliente o ciudadano (Sí/No/No sabe)

v. Claro y preciso, aunque intimide ligeramente a los pobres y al ciudadano medio (Sí/No/No sabe)

5. En su opinión, ¿cómo se deberían investigar las denuncias de faltas graves o comportamiento arbitrario? (Marque **Sí** o **No** en cada opción)

i. Se deberían investigar a puerta cerrada (y no de manera visible ante todo el mundo) (Sí/No)

ii. Se deberían investigar solamente cuando se formulen acusaciones graves (Sí/No)

iii. Se deberían investigar solamente cuando se intensifique el interés público y la cobertura por parte de la prensa (Sí/No)

iv. No se deberían investigar en ningún caso (Sí/No)

v. No sabe

Breve biografía del encuestado

1. Nombre del encuestado (**optativo**):_____

2. Edad (Marque **una opción**):

   i. Menos de 20 años

   ii. Entre 20 y 30 años

   iii. Entre 31 y 40 años

   iv. Entre 41 y 50 años

   v. Entre 51 y 60 años

   vi. Más de 60 años

3. Sexo (Marque **una opción**):

   i. Hombre

   ii. Mujer

4. Nivel de educación más alto que haya alcanzado (marque **una opción**)

   i. No escolarizado

   ii. Educación primaria (con o sin capacitación profesional)

   iii. Educación secundaria

   iv. Educación secundaria (con capacitación profesional/técnica)

   v. Título universitario de primer grado o equivalente

   vi. Título de posgrado o equivalente

   vii. Título de aptitud profesional (por ejemplo, en derecho, contabilidad, ingeniería)

5. Ocupación (marque **una opción**)

   i. Asalariado del sector privado

   ii. Comerciante

   iii. Trabajador cualificado (por ejemplo, mecánico, albañil, fontanero, peluquero)

   iv. Trabajador no cualificado

   v. Autónomo

   vi. Desempleado

   vii. Otros (_____)