

# SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS EN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

ESTUDIO DE CASO: TÚ EVALÚAS &  
CONACYT 2016

# Mundos paralelos

Imagina que puedes evaluar el mismo programa público en dos mundos paralelos que son **igual de buenos** en cumplir con sus objetivos, sin embargo, en uno de ellos sus beneficiarios están satisfechos y en el otro insatisfechos... Bajo el principio de recursos escasos:

**¿Qué programa financiarías?**



# Uso de la Evaluación

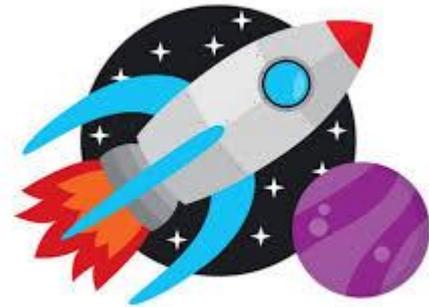
En CONACYT sabemos que la evaluación de los programas públicos debe servir para **mejorar la calidad de vida de los ciudadanos**, y que por lo tanto la Satisfacción Ciudadana cuenta a la hora de generar Valor Público:



# CONACYT

El Plan General de Evaluación 2016-2018 de CONACYT, ejecutado desde la Dirección Adjunta de Planeación y Evaluación, tiene tres pilares fundamentales:

- **Consolidar** la Orientación a Resultados/2016
- **Evaluar** los Efectos/2017
- **Difundir** lo logrado/2018



# TÚ EVALÚAS & CONACYT

En 2015 comenzó la historia entre Tú Evalúas y Conacyt:

Los programas de **Fortalecimiento Sectorial de las Capacidades en CTI de los Sectores de la APF**, así como el programa de **Fortalecimiento de la Infraestructura Científica y Tecnológica**, tenían como ASM el realizar una encuesta de satisfacción de beneficiarios.



# TÚ EVALÚAS & CONACYT

En 2015 comenzó la historia entre Tú Evalúas y Conacyt:

Miembros del programa de **Fortalecimiento Sectorial** nos contaron de la experiencia del programa de **Innovación Tecnológica para Incrementar la Productividad de las Empresas** con el equipo de Tú Evalúas.

Decidimos poner manos a la obra...



# TÚ EVALÚAS & CONACYT

A partir de 2016 evaluaremos la satisfacción de los sujetos de apoyo de todos los programas de CONACYT:

- PNPC
- Becas
- Cátedras
- S.N.I.
- Consolidación
- Centros
- **Infraestructura (Diseño de encuesta-OK)**
- PEI
- **Sectoriales (Encuesta Piloto-OK)**
- Regionales



# Resultados Preliminares

## Resultados Preliminares de la Encuesta de Satisfacción del programa de Fortalecimiento Sectorial:

- Lanzamiento: 12 de mayo
- N=582
- n=98

Enfóquese en el producto entregado al finalizar el proyecto, con el cual fue sujeto de apoyo del Fondo Sectorial señalado con anterioridad, y responda desde su perspectiva.

**¿En qué medida el producto entregado satisface la demanda del Sector del cual fue sujeto de apoyo?**

- La supera **18.18%**
- La satisface completamente **60.61%**
- La satisface parcialmente **15.15%**
- No la satisface **3.03%**
- No sé **3.03%**

# Resultados Preliminares

¿Cómo fue el nivel de vinculación y transferencia de conocimientos generados por el producto entregado hacia el Sector del cual fue sujeto de apoyo?

- Alta **43.75%**
- Intermedia **46.88%**
- Baja **6.25%**
- Nula **0%**
- No sé **3.13%**

¿El producto entregado, contribuye a la atención de problemas y necesidades relevantes de México?

- Mucho **89.66%**
- Poco **6.9%**
- Nada **3.45%**
- No sé **0%**

# Resultados Preliminares

¿El producto entregado, contribuye a mejorar la calidad de vida de la población en general?

- Mucho **68.97%**
- Poco **27.59%**
- Nada **0%**
- No sé **3.45%**

Si toma en cuenta todas las veces que ha sido sujeto de apoyo de algún Fondo Sectorial hasta el día de hoy, ¿qué tan satisfecho está con haberlo sido?

- Satisfecho: **73.33%**
- Regular: **20%**
- Insatisfecho: **6.67%**

¿Participaría otra vez en una convocatoria de un Fondo Sectorial?

- Sí: **89.66%**
- No: **3.45%**
- Indeciso: **6.9%**

# Resultados Preliminares

¿El producto entregado, contribuye a mejorar la calidad de vida de la población en general?

- Mucho **68.97%**
- Poco **27.59%**
- Nada **0%**
- No sé **3.45%**

Si toma en cuenta todas las veces que ha sido sujeto de apoyo de algún Fondo Sectorial hasta el día de hoy, ¿qué tan satisfecho está con haberlo sido?

- Satisfecho: **73.33%**
- Regular: **20%**
- Insatisfecho: **6.67%**

¿Participaría otra vez en una convocatoria de un Fondo Sectorial?

- Sí: **89.66%**
- No: **3.45%**
- Indeciso: **6.9%**

# Un cuento para terminar...

“—Hace millones de años que las flores tiene espinas y hace también millones de años que los corderos, a pesar de las espinas, se comen las flores. **¿Es que no es cosa seria averiguar por qué las flores pierden el tiempo fabricando unas espinas que no les sirven para nada?** ¿Es que no es importante la guerra de los corderos y las flores? ¿No es esto más serio e importante que las sumas de un señor gordo y colorado? Y si yo sé de una flor única en el mundo y que no existe en ninguna parte más que en mi planeta; si yo sé que un buen día un corderillo puede aniquilarla sin darse cuenta de ello, ¿es que esto no es importante?”. (Página 8).

El Principito.

ANTOINE DE SAINT - EXUPÉRY