

## La participación ciudadana mejora el acceso a los servicios públicos en países de ingresos medios y bajos, pero falta evidencia sobre los resultados de desarrollo



*Las intervenciones que proporcionan información para presionar a los políticos no suelen ser efectivas para mejorar la respuesta del prestador o el suministro del servicio.*

### ¿Cuál es el objetivo de esta revisión?

Esta revisión sistemática de Campbell examina los efectos de las intervenciones para promover la participación ciudadana en la gestión del servicio público. La revisión sintetiza evidencia de 35 evaluaciones de impacto y 36 estudios relacionados de intervenciones que promueven mecanismos de participación, inclusión, transparencia y rendición de cuentas (PITA, por su sigla en inglés).

**Las intervenciones que promueven la participación ciudadana en la gestión del servicio público implican mecanismos de participación, inclusión, transparencia y rendición de cuentas (PITA, por su sigla en inglés). En los países de ingresos bajos y medios (PByMI), estas intervenciones son efectivas para mejorar la ciudadanía activa y el suministro de servicios, y pueden mejorar la capacidad de respuesta del personal del prestador de servicios para los servicios prestados directamente por funcionarios públicos (por ejemplo, en salud).**

Por el contrario, las intervenciones que proporcionan información para presionar a los políticos no suelen ser efectivas para mejorar la respuesta del prestador o el suministro del servicio. No existen pruebas suficientes para concluir si estas intervenciones son efectivas para mejorar el bienestar o la relación entre los ciudadanos y el Estado.

### ¿Cuál es el tema que trata esta revisión?

Las fallas en la gobernanza conducen a la exclusión de grandes segmentos de la sociedad de los servicios públicos y al despilfarro, el fraude y la corrupción. Esta revisión evalúa la evidencia de intervenciones que promueven una mejor gobernanza de los servicios públicos: mecanismos de participación (planificación participativa), inclusión (participación de grupos marginados), transparencia (información sobre los derechos de los ciudadanos o el desempeño de los funcionarios públicos) y de rendición de cuentas (retroalimentación ciudadana), conocidos colectivamente como mecanismos PITA.

### ¿Qué estudios se incluyen?

La revisión incluye evaluaciones de impacto referentes a 35 programas PITA de 20 PByMI. Además, se incluyeron 36 documentos cualitativos y programáticos para fortalecer la comprensión del contexto de implementación y los mecanismos de los programas.

### ¿Cuáles son los principales hallazgos de esta revisión?

Las intervenciones de participación ciudadana (i) suelen ser efectivas para mejorar los resultados intermedios de participación de los usuarios, por ejemplo, la asistencia a reuniones y contribuciones a fondos comunitarios; (ii) mejorar el acceso y la calidad de los servicios, pero no los resultados de utilización de los servicios; (iii) pueden conducir a mejoras en algunos resultados de bienestar como la salud y los resultados productivos; (iv) pueden mejorar la recaudación de impuestos; pero (v) generalmente no conducen a cambios en los resultados de iniciativas del prestador, como el gasto público, la motivación del personal y la corrupción. Puede ocurrir una excepción cuando existe una interacción directa entre los ciudadanos y los prestadores de servicios en el suministro regular de



### ¿Cuán actualizada es esta revisión?

Los autores de la revisión buscaron estudios hasta marzo de 2018.

### ¿Qué es Campbell Collaboration?

Campbell es una red de investigación internacional, voluntaria y sin fines de lucro que publica revisiones sistemáticas. Resumimos y evaluamos la calidad de la evidencia con respecto a programas en ciencias sociales y del comportamiento. Nuestro objetivo es ayudar a que las personas elijan mejores opciones y tomen mejores decisiones sobre políticas.

### Acerca de este resumen

Este resumen fue preparado por Hugh Waddington y Howard White (basado en la revisión sistemática de Campbell: Waddington, H, Sonnenfeld, A, Finetti, J, Gaarder, M, John, D, Stevenson, J. Citizen engagement in public services in low- and middle-income countries: a mixed-methods systematic review of participation, inclusion, transparency and accountability (PITA) initiatives. *Campbell Systematic Reviews*. 2019; 15:e1025. <https://doi.org/10.1002/cl2.1025>).

Agradecemos el apoyo financiero de American Institutes for Research para la producción de este resumen. La traducción al español de este documento es cortesía de CAF-banco de desarrollo de América Latina.



servicios. Las intervenciones que proporcionan información acerca del desempeño generalmente no mejoran el acceso ni conducen a mejoras en la calidad del servicio.

Solo las intervenciones centradas en servicios prestados por personal de primera línea (por ejemplo, en salud) logran resultados positivos. Aquellos entregados sin interacción pública (por ejemplo, carreteras) no lo hacen. No obstante, el compromiso con las organizaciones de la sociedad civil y los grupos de interés puede conducir a mejores resultados para los servicios a los que se accede independientemente de los prestadores. Los programas de participación ciudadana inclusiva tienen un efecto de al menos igual magnitud en la participación del usuario y el acceso a los servicios que los enfoques menos inclusivos.

Muchas intervenciones encontraron desafíos derivados de la falta de compromiso positivo con los actores del lado de la oferta, cuyo poder las intervenciones a menudo buscaban disminuir. Las intervenciones implementadas con un apoyo fuerte de los prestadores de servicios focalizados fueron capaces de lograr impactos positivos.

Los enfoques para la participación de los prestadores de servicios con el ciudadano parecen funcionar de manera más efectiva cuando se implementan a través de procesos facilitados de colaboración por fases, en lugar de reuniones únicas de rendición de cuentas que se consideran como conflictivas.

Solo cuatro estudios presentan datos acerca de los costos de intervención. Esto limitó el potencial para cualquier análisis comparativo entre programas y entornos.

Al interpretar los hallazgos, debe considerarse que cada resultado individual se apoya en solo unos pocos estudios y que los estudios incluidos presentan falencias metodológicas importantes, con riesgos de sesgo derivados del diseño, análisis e informes deficientes.

### ¿Qué significan los resultados de esta revisión?

*Para los gestores de políticas y programas:* es más probable que un enfoque colaborativo con los proveedores de servicios cuyos servicios están bajo escrutinio sea más eficaz que un enfoque conflictivo. La participación de las comunidades puede requerir la utilización de organizaciones de la sociedad civil para facilitar la participación de la comunidad. El diseño del programa debe garantizar un compromiso positivo con los actores del lado de la oferta dentro del entorno de intervención.

*Para los investigadores:* se requieren más estudios de alta calidad, que comparen diferentes enfoques para mejorar el suministro de servicios, atendiendo a la descripción completa de los diferentes enfoques que se comparan. Dado que la implementación es un factor crucial, los estudios de métodos mixtos deberían ser la norma; estos ayudarían a centrarse en las consideraciones de equidad que hasta ahora se han descuidado. Finalmente, debe existir una estandarización de los indicadores en los estudios PITA.

