

## FICHA METODOLÓGICA

### NOMBRE DEL INDICADOR

Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general

### DEFINICIÓN

Promedio de la calificación que la población otorga al funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$PCSPb = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Xi$$

Dónde:

*PCSPb* = Percepción de la calidad de los servicios públicos.

*Xi* = Calificación que la ciudadanía otorga a las instituciones que brindan servicios públicos, en términos de funcionamiento.

*n* = Total de personas de 16 años y más.

### DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS

**Servicios públicos.-** Conjunto de prestaciones de interés público que son otorgadas por parte del Estado hacia la sociedad. De acuerdo a la Constitución, el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

### METODOLOGÍA DE CÁLCULO

A partir de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo- ENEMDU, hasta 2017 y de la Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares (Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo) sección "*Calidad de los servicios públicos*", se calcula el indicador de la siguiente manera:

Para calcular este indicador, se considera la calificación que las personas de 16 años y más asigna en la siguiente pregunta: "En general, ¿cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador?"

La calificación se mide en una escala de 0 a 10, donde 0 significa "pésimo" y 10, "excelente".

Se obtiene la suma de las calificaciones correspondientes a cada una de las personas que respondieron a esta pregunta y se divide para el total de las personas que contestaron (promedio simple).

### LIMITACIONES TÉCNICAS

A partir del 2010, las provincias de Santo Domingo y Santa Elena se incorporan en la ENEMDU como dominios geográficos.

Desde junio de 2014 hasta el 2017, la encuesta ENEMDU cuenta con representatividad territorial en todas las provincias de la Amazonía: Napo, Sucumbíos, Orellana, Morona Santiago, Pastaza y Zamora Chinchipe. A diferencia de series anteriores que consideraban la Amazonía como un solo dominio. Además, se incrementa la cobertura geográfica de la encuesta, se incluye la Región Insular.		
<b>UNIDAD DE MEDIDA O EXPRESIÓN DEL INDICADOR</b>	Adimensional	
<b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	La calificación promedio –a nivel de percepción– que la población otorga al funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos en el año T, fue de X sobre 10.	
<b>FUENTE DE DATOS<sup>1</sup></b>	Desde 2011 al 2017: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU).  Desde 2018: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares (Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo)	
<b>PERIODICIDAD DEL INDICADOR</b>	Anual	
<b>DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS</b>	ENEMDU: Desde 2011 <sup>2</sup> a 2017 Multipropósito: Desde 2018	
<b>CONSEJO SECTORIAL Y/O INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN<sup>3</sup></b>	Gabinete Sectorial Económico y Productivo - Ministerio del Trabajo	
<b>FECHAS DE TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>	Primer trimestre de cada año- de acuerdo al calendario de publicaciones estadísticas-. 15 días después de la publicación de la fuente de información.	
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN<sup>4</sup></b>	<b>GEOGRÁFICO</b>	ENEMDU: Nacional; área urbana y rural. Multipropósito: Nacional; área urbana y rural.
	<b>GENERAL</b>	No aplica
	<b>OTROS ÁMBITOS</b>	No aplica

<sup>1</sup> Con base en el diseño muestral de la Encuesta Multipropósito el INEC garantiza la comparabilidad y continuidad de las series de los indicadores provenientes de la ENEMDU.

<sup>2</sup> El dato para el año 2011 y 2012 se obtiene a partir de la información recopilada en el mes de junio; mientras que el dato 2013 se investigó en la ENEMDU de diciembre, y desde el 2014 hasta el 2017 corresponden a las rondas de levantamiento del mes de junio.

<sup>3</sup> En atención a los procesos de reestructura de la Administración Pública, aquellas entidades que asuman las competencias de las registradas como responsables, asumirán las responsabilidades en cuanto al reporte de este indicador.

<sup>4</sup> Estas desagregaciones corresponden a las que actualmente son representativas para este indicador. No obstante, tales niveles de desagregación pueden ser modificados o complementados en función del marco muestral de la encuesta.

<b>INFORMACIÓN GEO – REFERENCIADA</b>	No aplica	
<b>RELACIÓN CON INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN NACIONAL INTERNACIONAL</b>	<b>Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021</b>  <b>Objetivo 7:</b> Incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía.  <b>Meta:</b> Aumentar del 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos al 2021.	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR</b>	Ley Orgánica del Servicio Público- LOSEP.	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA</b>	Marzo, 2013	
<b>FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA</b>	19/09/2019	
<b>CLASIFICADOR TEMÁTICO ESTADÍSTICO</b>	Política y otras actividades de la comunidad	1.10
<b>HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR</b>	Homologado	
<b>FECHA DE HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR</b>	31 de agosto de 2017	
<b>RESEÑA DEL INDICADOR</b>	No aplica	
<b>ELABORADO POR</b>	Ministerio del Trabajo Dirección de Calidad en el Servicio Público	

### SINTAXIS DEL INDICADOR<sup>5</sup>

#### ENEMDU

##### \*\* Descripción de variables\*\*

sp01: Cómo funcionan las instituciones del Estado, en una escala de 0 a 10  
0 "Pésimo"  
10 "Excelente"

##### \*\*Cálculo del indicador\*\*

```
replace sp01=. if sp01==99
replace sp01=. if sp01<0 |sp01>10
mean sp01
```

**Multipropósito**

**\*Abre base de datos**

cd "C:\....." /\*Aqui colocar el directorio\*/

use 201812\_multibdd\_victimizacion\_calidad.dta, clear

**\*Diseño de muestras complejas**

\*-----\*

```
svyset upm [iw=fexp1], strata(estrato1) vce(linearized) singleunit(certainty)
```

\*-----\*

**\*Construcción del indicador**

```
replace s91p1=. if s91p1==99  
replace s91p1=. if (s91p1<0 | s91p1>10)
```

```
gen x1=0  
replace x1=s91p1  
gen y1=0  
replace y1=1 if (s91p1>=0 & s91p1<=10)
```

**\* Resultados**

```
svy: ratio x1/y1  
svy: ratio x1/y1 , over(area)
```

**\*Promedio**

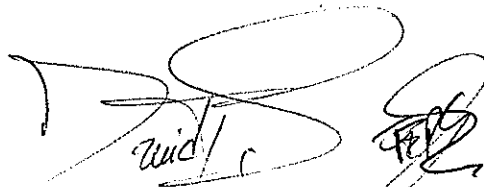
```
svy: mean s91p1 if (s91p1>=0 & s91p1<=10)  
*Por area: svy: mean s91p1 if (s91p1>=0 & s91p1<=10), over (area)
```

**Serie histórica del indicador "Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general"**

Periodo	Desagregación		
	Nacional	Urbana	Rural
2011- Junio	6,11	6,17	5,98
2012 - Junio	6,67	6,70	6,61
2013 - Diciembre	6,94	6,97	6,88
2014- Junio	6,94	6,99	6,83
2015 - Junio	6,70	6,76	6,59
2016 - Junio	6,55	6,57	6,50
2017 - Junio	6,66	6,68	6,61
2018 - Diciembre	6,31	6,22	6,52

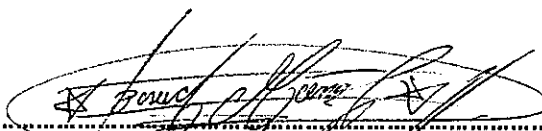
**Instituciones Miembros de la Comisión Especial de Estadística de Política y Otras actividades comunales**

**Entidad responsable del cálculo del indicador "Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general"**

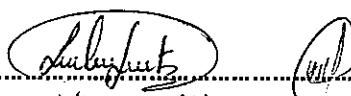


Nombre: *David Torres* (FERRERÍA GARCÍA)  
**Ministerio del Trabajo**  
**Miembro de la Comisión**

**Entidades miembros de la Comisión**



Nombre: *David Muñoz*  
**Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)**  
**Miembro de la Comisión**



Nombre: *Liliana Gutiérrez*  
**Secretaría Técnica Planifica Ecuador (STPE)**  
**Miembro de la Comisión**