

## FICHA METODOLÓGICA

### NOMBRE DEL INDICADOR

Índice de percepción de atención y calidad del servidor público

### DEFINICIÓN

Promedio de la calificación que otorga el ciudadano a la atención brindada por los servidores públicos en términos de amabilidad, agilidad de respuesta y capacidad profesional.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$PCASb = \frac{1}{n} \sum_{k=1}^{k=3} \frac{X_k}{3}$$

### Descripción de las variables:

$PCASb$  = Índice de percepción de atención y calidad del servidor público.

$X_k$  = Valoración que la ciudadanía otorga a la atención brindada por los servidores públicos en los atributos "amabilidad", "agilidad de respuesta", "capacidad profesional".

$n$  = Total de personas que fueron atendidas por algún servidor público en los últimos 12 meses.

$k$  = Los 3 tributos "amabilidad", "agilidad de respuesta", "capacidad profesional".

### DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS

**Servidores públicos.-** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

**Servicios públicos.-** Conjunto de prestaciones consideradas de interés público y 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.

**Calidad:** Conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) que cumplen con los requisitos de sus consumidores o usuarios.

**Amabilidad:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus usuarios.

**Agilidad de Respuesta:** Capacidad para entender y responder bien al pedido de los usuarios.

**Capacidad Profesional:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para transmitir credibilidad y confianza.

## METODOLOGÍA DE CÁLCULO

A partir 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 obtener el indicador se toma en cuenta a las personas que han respondido "Sí" a la pregunta: "¿En los últimos 12 meses fue atendido por algún servidor público?".

Para el indicador se considera la calificación que la población otorga a la siguiente pregunta: "¿Cómo calificaría usted la atención brindada por los servidores públicos, en términos de:

- Amabilidad?
- Agilidad de respuesta?
- Capacidad profesional?"

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

Se suma las calificaciones promedio de cada uno de los atributos y el resultado se lo divide para el total de atributos de los individuos que respondieron "Sí" a la pregunta "¿En los últimos 12 meses fue atendido por algún servidor público?".

Para sacar el promedio, se tomará en cuenta las respuestas dadas a la pregunta en los tres atributos.

## LIMITACIONES TÉCNICAS

No aplica

**UNIDAD DE MEDIDA O EXPRESIÓN DEL INDICADOR**

Adimensional

**INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR**

En el año T, la percepción de atención y calidad del servidor público fue de X sobre 10 puntos.

**FUENTE DE DATOS**

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares (Seguimiento al Plan de Desarrollo).

**PERIODICIDAD DEL INDICADOR**

Anual

**DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS**

Desde 2018

**CONSEJO SECTORIAL Y/O INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN<sup>1</sup>**

Gabinete Sectorial Económico y Productivo - Ministerio del Trabajo

**FECHAS DE TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN<sup>2</sup>**

Primer trimestre de cada año- de acuerdo al calendario de publicaciones estadísticas-. 15 días después de la publicación de la fuente de información.

<sup>1</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>2</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>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	<b>GEOGRÁFICO</b>	Nacional; área urbana y rural
	<b>GENERAL</b>	No aplica
	<b>OTROS ÁMBITOS</b>	No aplica
<b>INFORMACIÓN GEO – REFERENCIADA</b>		No aplica
<b>RELACIÓN CON INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN NACIONAL INTERNACIONAL</b>	<b>DE E</b>	<p><u>Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021</u></p> <p><b>Objetivo 7:</b> Incentivar una Sociedad Participativa con un Estado Cercano al Servicio de la Ciudadanía.</p> <p><b>Meta:</b> Aumentar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano.</p>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR</b>		Ley Orgánica del Servicio Público- LOSEP.
<b>FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA</b>		Octubre, 2018
<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>		Septiembre, 2019
<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>3</sup>

\*Abre base de datos

clear all  
set more off

cd "....." /\*Colocar directorio\*/

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

\*Diseño de muestras complejas

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

```
replace s91p51=. if s91p51==99  
replace s91p52=. if s91p52==99  
replace s91p53=. if s91p53==99  
replace s91p51=. if (s91p51<0 | s91p51>10)  
replace s91p52=. if (s91p52<0 | s91p52>10)  
replace s91p53=. if (s91p53<0 | s91p53>10)
```

\*suma promedios

```
gen numerador=(s91p51+s91p52+s91p53)/3  
gen denominador=1 if s91p4==1  
gen x1=0  
replace x1=numerador  
gen y1=0  
replace y1=1 if denominador ==1
```

\* Resultados

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

### Serie del indicador "Índice de percepción de atención y calidad del servidor público"

	Desagregación	Estimación
Año 2018	Nacional	6,90
	Urbana	6,85
	Rural	7,04



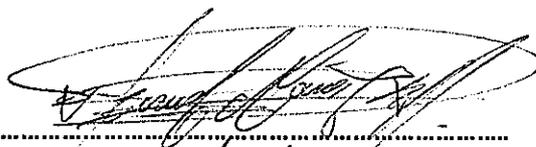
**Instituciones Miembros de la Comisión Especial de Estadística de Política y Otras actividades comunales**

**Entidad responsable del cálculo del indicador "Índice de percepción de atención y calidad del servidor público"**

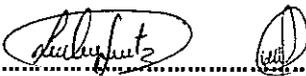


Nombre: *David Torres* **FERNANDA GALVAEZ**  
Ministerio del Trabajo  
Miembro de la Comisión

**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  
Miembro de la Comisión