

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 INFORMACIÓN¹

Gabinete Sectorial Económico y Productivo - Ministerio del Trabajo

FECHAS DE TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN²

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

¹ 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.

² 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.

NIVEL DE DESAGREGACIÓN	GEOGRÁFICO	Nacional; área urbana y rural
	GENERAL	No aplica
	OTROS ÁMBITOS	No aplica
INFORMACIÓN GEO – REFERENCIADA		No aplica
RELACIÓN CON INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN NACIONAL INTERNACIONAL		<u>Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021</u>
		Objetivo 7: Incentivar una Sociedad Participativa con un Estado Cercano al Servicio de la Ciudadanía. Meta: Aumentar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR		Ley Orgánica del Servicio Público- LOSEP.
FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA		Octubre, 2018
FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA		19/09/2019
CLASIFICADOR TEMÁTICO ESTADÍSTICO		Política y otras actividades de la comunidad 1.10
HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR		Homologado
FECHA DE HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR		Septiembre, 2019
RESEÑA DEL INDICADOR		No aplica
ELABORADO POR		Ministerio del Trabajo Dirección de Calidad en el Servicio Público

SINTAXIS DEL INDICADOR³

*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)
```

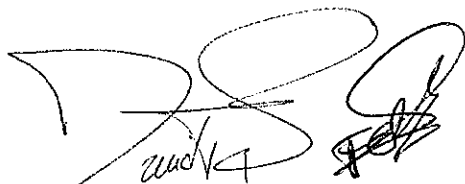
Serie del indicador "Índice de percepción de atención y calidad del servidor público"

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



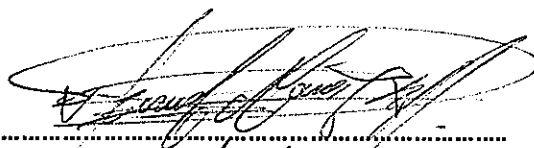
Instituciones Miembros de la Comisión Especial de Estadística de Política y Otras actividades comunales

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

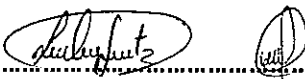


Nombre: *David Torres* **FERNANDA GALVAEZ**
Ministerio del Trabajo
Miembro de la Comisión

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