



GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

NOVIEMBRE 2018



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO GENERAL	4
4. BASE LEGAL.....	4
5. PRINCIPIOS	6
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	7
7. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	7
8. DISPONIBILIDAD DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS	9
9. CONSIDERACIONES PREVIAS.....	9
10. PROCESO DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN.....	13
10. ANEXOS.....	26

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1-Roles y responsabilidades.....	7
Ilustración 2-Descripción de la Satisfacción del Servicio	9
Ilustración 3-Proceso de medición y evaluación de la percepción.....	13
Ilustración 4-Fórmula para poblaciones finitas	14
Ilustración 5-Fórmula para poblaciones infinitas.....	15
Ilustración 6-Escalas de medición	16
Ilustración 7-Componentes y atributos adicionales	16
Ilustración 8-Encuesta Presencial-datos del usuario	18
Ilustración 9-Encuesta Presencial-identificación del servicio	18
Ilustración 10-Encuesta Presencial-medición de la satisfacción e importancia.....	19
Ilustración 11-Encuesta Virtual	19
Ilustración 12-Preguntas para medir el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo ..	22
Ilustración 13-Fórmula de cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo	22
Ilustración 14-Ejemplo de cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo	22
Ilustración 15-Asociación de preguntas a los componentes del servicio.....	23
Ilustración 16-Parámetros de priorización para el plan de mejora	24

1. Introducción

El Ministerio del Trabajo con el objetivo de promover el desarrollo e innovación de su gestión y de mejorar la percepción de la calidad de los servicios públicos, desarrolla mecanismos y herramientas que orientan y dictaminan los lineamientos para realizar la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos de manera transparente y eficiente dentro del contexto de un acercamiento entre el ciudadano y el Estado.

En los postulados del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, se menciona como meta de cumplimiento, el incrementar los índices referentes a la percepción de la calidad de los servicios públicos. Esto se menciona en el eje 3 Más sociedad mejor Estado, que tiene por objetivo número 7 el incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía y que sus metas son:

- Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos al 2021 e;
- Incrementar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano para el año 2021.

A partir de las atribuciones encomendadas en la Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos según Acuerdo Ministerial MDT-2018-0017 del 16 de febrero de 2018 y adicionalmente dentro de las responsabilidades asignadas por la Agenda de Políticas para la Administración Pública liderada por la Presidencia de la República, el Ministerio del Trabajo emite la presente guía metodológica para medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos para todas las instituciones del Estado.

En este sentido, las instituciones deben implementar procesos de seguimiento, medición y análisis necesarios para mejorar continuamente la eficiencia de su sistema de gestión; así como realizar seguimiento a la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos. La medición de la percepción y expectativa que tiene la ciudadanía frente a una institución, debe ser un ejercicio constante que permita identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora y necesidades de los ciudadanos.

El Programa Nacional de Excelencia-PROEXCE, es un articulador estratégico de las iniciativas institucionales para alcanzar la excelencia en la gestión, la calidad en la prestación de los servicios públicos y cumplir las expectativas del ciudadano.

Una de las principales estrategias del PROEXCE es la aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE). El MECE plantea los lineamientos que al ser adoptados impulsan a una institución pública a su mejora permanente, para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de acuerdo a resultados cuantificables respecto a 9 criterios de evaluación. En el criterio número 6 del MECE: Resultados orientados a los Usuarios / Ciudadanos, se menciona que la calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer

oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores del sector público y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

Adicionalmente, la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño emitida mediante Acuerdo Ministerial MDT-2018-0041 de abril de 2018, establece las políticas, metodologías, instructivos de carácter técnico y operativo, que permitan a las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y de sus servidores mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público.

En la norma antes mencionada, adicionalmente se describen los factores de medición del desempeño que a partir del año 2018, serán tomados en cuenta para evaluar el desempeño institucional y de sus servidores públicos de manera cuantitativa y cualitativa.

Los factores de evaluación del desempeño son:

- a. Indicadores de gestión estratégica de cada unidad o proceso interno;
- b. Niveles de eficiencia del desempeño individual;
- c. Niveles de satisfacción de usuarios externos;
- d. Niveles de satisfacción de usuarios internos; y,
- e. Cumplimiento de normas internas.

Esta metodología establece los lineamientos para evaluar el literal c) que se relaciona directamente con los niveles de satisfacción de usuarios externos.

La calidad del servicio y sus características clave deben poder expresarse en forma numérica. La adopción de esta metodología permite identificar los puntos importantes para definir si la calidad de un servicio es buena en forma objetiva, de acuerdo al punto de vista del usuario.

Entre los beneficios de contar con una metodología estandarizada para todas las instituciones se pueden enumerar los siguientes:

- Permite la comparabilidad entre servicios y entre instituciones;
- Permite realizar el seguimiento de la mejora de los servicios;
- Permite establecer índices de percepción de la calidad de los servicios públicos;
- Permite cuantificar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos;
- Permite minimizar el componente subjetivo individual;

- Permite que el Estado, las instituciones, la sociedad civil, los servidores públicos y los ciudadanos cuenten con información sobre resultados técnicos firmes, acerca de la calidad de los servicios, sustentado en evidencias;
- Contribuir al fortalecimiento de una cultura de gestión por resultados y de excelencia en la calidad de la prestación de servicios, a través de un seguimiento continuo de las evaluaciones periódicas de percepción de la calidad de los servicios públicos y de los planes para la mejora definidos por cada institución.

Es importante mencionar que en el caso de las instituciones que cuenten con sistemas propios de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos, deberán aplicarlos previa validación del Ministerio del Trabajo.

2. Objetivo general

Implementar y estandarizar el proceso, los indicadores y los instrumentos técnicos para que las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP realicen la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos.

3. Ámbito de aplicación

Los lineamientos técnicos que se encuentran establecidos en la presente guía metodológica se enfocan únicamente en la medición y evaluación de la calidad de los servicios institucionales y son de cumplimiento obligatorio para las instituciones del Estado determinadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP, en concordancia con el artículo 1 de su Reglamento General.

La metodología descrita en la presente guía, deberá aplicarse para la medición y evaluación del factor denominado “Niveles de satisfacción de usuarios externos” dentro de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

En el caso de que las instituciones cuenten con el reconocimiento de tercer nivel de madurez a partir de la aplicación de la Norma Técnica de Evaluación y Certificación de Calidad del Servicio Público, continuarán realizando la evaluación de satisfacción de usuarios externos de acuerdo a sus propios sistemas de evaluación.

4. Base legal

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 227 determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

El artículo 54 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, establece que el Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Sector Público está conformado, entre otros, por el Subsistema de Evaluación del Desempeño.

El artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, señala que la evaluación del desempeño es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistémicamente se orienten a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de las y los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público.

El artículo 22 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece que las entidades públicas deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, de acuerdo a la normativa expedida por el Ministerio del Trabajo.

El literal a) del artículo 120 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP, indica que la calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias será uno de los procesos que forman parte de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano – UATH Institucional.

El artículo 138 del citado reglamento, establece como responsabilidad del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional: proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional y a su vez en el mismo artículo determina a los integrantes que lo conformarán.

El artículo 215 del reglamento *ibídem*, dispone que la evaluación de desempeño estará sustentada en los parámetros que el Ministerio del Trabajo, emita para el efecto.

El Plan Nacional de Desarrollo en el eje 3: Más sociedad mejor Estado, tiene por objetivo número 7 el incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

El artículo 12 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño emitida por el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial MDT-2018-0041, publicado en el Registro Oficial Suplemento 218 del 10 de abril de 2018, dispone que para realizar de evaluación del desempeño de los servidores públicos de todas las instituciones del Estado, se considera como uno de los factores a evaluar a los niveles de satisfacción de usuarios externos.

El artículo 12 de la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público emitida por el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial MDT-2018-0081, publicado en el Registro Oficial 245 del 21 de mayo de 2018, indica que el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia es una herramienta que describe el desempeño óptimo de las instituciones, identificando posibles debilidades y definiendo acciones de mejora en la gestión institucional y sobre el que se toma como criterio crítico de funcionamiento y evaluación a los Resultados orientados a los Usuarios / Ciudadanos, medidos en función de la capacidad para

satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los Usuarios / Ciudadanos.

El artículo 23 de la Norma Técnica de la Desconcentración de Entidades de la Función Ejecutiva emitida por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo mediante Acuerdo Interministerial Nro. 001-2013, publicado en el Registro Oficial del 20 de junio de 2013, define al servicio público y servicio institucional.

5. Principios

La medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos se basa en los principios de:

- i. Eficiencia.- La prestación de servicios y administración por procesos buscará la optimización de los recursos invertidos en su gestión.
- ii. Eficacia.- La prestación de servicios y administración por procesos estará orientada a contribuir al logro de resultados de excelencia en la institución.
- iii. Simplicidad.- La medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos considerará el uso de métodos y herramientas que eviten la utilización de procesos complejos para el levantamiento y tabulación de resultados.
- iv. Transparencia.- La transparencia constituye un deber específico, relacionado con la moralidad, fidelidad y claridad que debe presidir toda actividad del sector público.
- v. Evaluación permanente y mejora continua.- Una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados al servicio al ciudadano y para resultados, proporcionado insumos para la adecuada rendición de cuentas.
- vi. Información Pública.- La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privada depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información.
- vii. Continuidad en los Servicios Públicos.- Los servicios públicos se prestarán de manera regular e ininterrumpida, previniendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio.
- viii. Comparabilidad.- La comparación entre distintos servicios (teniendo en cuenta, por supuesto, sus diferentes naturalezas) permite, entre otras cosas, identificar buenas prácticas de gestión y posibles asimetrías en la asignación presupuestal que reciben.

6. Glosario de términos y abreviaturas

TÉRMINO/ ABREVIATURA	DEFINICIÓN
Servicio público	Es el resultado concreto de la prestación de bienes tangibles o intangibles, por parte del Estado u otro actor de la economía, con la finalidad de viabilizar los derechos constitucionales y el régimen del Buen Vivir.
Servicio institucional	Conjunto de actividades que realiza una institución pública en cumplimiento de sus competencias para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios externos.
Usuario	Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del servicio y/o se beneficia del valor provisto.
Percepción	Proceso mental mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas, durante la recepción del servicio a partir de su experiencia previa y de manera lógica.
Expectativa	Es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán, al recibir un producto o servicio.
Satisfacción	Es el grado de conformidad del usuario al momento de recibir un producto o servicio, de acuerdo a su percepción.
Calidad	Es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio, cumple con la necesidad o expectativa establecida por el usuario.
Evaluación	Es un proceso sistemático, continuo e integral destinado a valorar y determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos previamente determinados a partir de una línea base.
Canal de atención	Son los puntos de interacción del usuario con la institución para acceder a un servicio.
Componente del Servicio	Conjunto de elementos que componen a un servicio.
Atributo del Servicio	Son los elementos relevantes para el usuario que conforman cada componente del servicio.
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores.
Capacidad de respuesta	Disposición para proporcionar un servicio de calidad, rápido, puntual y oportuno.
Empatía	Atención individualizada que se ofrece a los usuarios de un servicio.

7. Roles y responsabilidades

Los roles y responsabilidades del proceso de medición y evaluación de la calidad de los servicios públicos son los que se describen a continuación:

Ilustración 1-Roles y responsabilidades

RESPONSABLES	FUNCIONES
Secretario General de la Presidencia	De conformidad con lo señalado en el artículo 282 del Reglamento General a la LOSEP, al Secretario General de la Presidencia le corresponde: <ol style="list-style-type: none"> a. Establecer la política y metodología en materia de calidad y excelencia.
Ministerio del Trabajo	Emitir los lineamientos y procedimientos para la aplicación de la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos.

<p>Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional</p>	<p>Además de las responsabilidades mencionadas en el artículo No. 7 de la Norma Técnica para La Evaluación de la Calidad del Servicio Público, el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir el o los servicios institucionales entregados en forma de producto y/o servicios que van a ser medidos y evaluados. Garantizar el avance de la implementación de las acciones correctivas generadas a partir de la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos que deberán estar incluidos en el plan para la mejora de la gestión.
<p>Máxima autoridad institucional o su delegado</p>	<ol style="list-style-type: none"> Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de las acciones correctivas generadas, a partir de la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos que deberán estar incluidos en el plan para la mejora de la gestión; Aprobar la planificación de la medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos. Aprobar el informe de resultados de medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos; Aprobar el plan para la mejora de la gestión; Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de esta Guía Metodológica.
<p>Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces</p>	<p>Además de las responsabilidades mencionadas en el artículo No. 7 de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad del Servicio Público, el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aplicar los lineamientos descritos en la presente guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos. Coordinar y articular con la máxima autoridad y los responsables de las unidades de atención ciudadana y/o usuario o quien hiciera sus veces, las acciones necesarias para la implementación del proceso de medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos de toda la institución; Tabular los datos, elaborar el informe de resultados y remitirlo a la máxima autoridad o su delegado para su respectiva aprobación; Subir los resultados de la medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos en la herramienta establecida para el efecto por el Ministerio del Trabajo; Remitir al Ministerio del Trabajo las acciones correctivas definidas a partir de la medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos. En el caso de que la institución se encuentre implementando el Programa Nacional de Excelencia (PROEXCE), las acciones correctivas deberán incluirse en plan para la mejora la gestión; Coordinar y articular la implementación del plan para la mejora para la gestión, con los responsables de las distintas unidades que prestan los servicios; Presentar periódicamente a la máxima autoridad o su delegado los avances del plan para la mejora de la gestión.
<p>De los responsables de las unidades de atención</p>	<ol style="list-style-type: none"> Capacitar al personal que realizará el levantamiento de las encuestas físicas de acuerdo al protocolo definido en el instructivo de llenado de encuestas de satisfacción al usuario externo para encuestas personales;

<p>ciudadana y/o las unidades sustantivas que presten el o los servicios a evaluar o quien hiciera sus veces</p>	<ul style="list-style-type: none"> b. Ejecutar el levantamiento de encuestas físicas; c. Supervisar y controlar el cumplimiento de levantamiento de encuestas físicas de acuerdo al tamaño de la muestra; d. Verificar que las encuestas físicas se encuentren completamente diligenciadas; e. Remitir las encuestas físicas y demás información adicional que respalde el levantamiento de las encuestas al Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces.
<p>De las Unidades de Administración del Talento Humano - UATH</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Solicitar al Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces, los resultados de la medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos para que sean incluidos como factor c) Niveles de satisfacción de usuarios externos para dar cumplimiento a la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño. b. Mantener los registros físicos y/o digitales que respalden el levantamiento de las encuestas.

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

8. Disponibilidad de Instrumentos y herramientas

Los instrumentos y herramientas descritas en la presente guía metodológica se encuentran disponibles en la página web del Ministerio del Trabajo, www.trabajo.gob.ec; para lo cual las instituciones deberán ingresar al “Menú”, ir a la sección “Biblioteca” y colocarse dentro de la pestaña “Guías Metodológicas y sus Anexos”.

9. Consideraciones previas

9.1. Satisfacción del Servicio de acuerdo la Percepción del Usuario

Para definir a la satisfacción del usuario es necesario conocer previamente cuál es la conceptualización de expectativa y percepción. La expectativa es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán, al recibir un producto o servicio, mientras que la percepción es proceso mental, mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del servicio a partir de su expectativa y su experiencia personal.

Ilustración 2-Descripción de la Satisfacción del Servicio



Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

La ilustración anterior muestra el grado de satisfacción o insatisfacción se genera al momento en que el que el usuario compara su expectativa del servicio con lo que efectivamente recibió de acuerdo a su percepción. La presente guía metodológica se enfoca en dar una calificación a la satisfacción del usuario externo en función de su percepción.

Los momentos del servicio, en que el usuario y el funcionario de una institución se encuentran constituyen los puntos de interacción. Como resultado de su interacción, se genera en el usuario una percepción de cumplimiento de sus expectativas en diferentes grados que pueden ir desde lo positivo a lo negativo, llegando a constituir momentos tan relevantes que de éstos, se define adicionalmente la recomendación o no recomendación de dicho servicio a terceros.

Por tanto la satisfacción del servicio se asegura en gran medida en cuanto el usuario o ciudadano reciba un servicio diligente, amable y no discriminatorio que se encuentre centrado, diseñado y ejecutado de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

Las valoraciones de satisfacción o insatisfacción, producto de percepciones positivas o negativas sobre el servicio recibido por el usuario, son las que entre otras, promueven actitudes favorables o de rechazo hacia las instituciones de manera generalizada. Éstas son comunicadas posteriormente a su círculo familiar íntimo, pudiendo incluso a transmitirse en el círculo social, laboral o comunitario; generando una propagación geométrica de percepciones positivas o negativas de la calidad del servicio brindado por las instituciones públicas.

9.2. Evaluación Cuantitativa

Se hace evidente la necesidad de valorar el estado de satisfacción / insatisfacción del usuario por parte de la institución prestadora del servicio a evaluar, a fin de mantener un mejoramiento continuo en la prestación del servicio; y para ello, se han elaborado los procedimientos contenidos en la presente guía metodológica que permitirán evaluar de manera cuantitativa la percepción a través del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo. La evaluación cuantitativa es de cumplimiento obligatorio para todas las instituciones contenidas en el ámbito de esta guía metodológica.

9.3. Evaluación Cualitativa

De manera opcional y con el objetivo de que se cuente con información cualitativa acerca de la percepción de sus servicios, las instituciones podrán realizar la evaluación cualitativa de acuerdo a los métodos técnicos que consideren y conjuntamente podrán apoyarse en el **Instructivo para la Evaluación Cualitativa** (Anexo 01).

9.4. Otros Indicadores

Adicionalmente las instituciones podrán realizar las mediciones acerca del porcentaje de usuarios que recomiendan el servicio y aquellos usuarios que no recomiendan el servicio, conjuntamente con las mediciones acerca de la percepción de cambio entre el servicio actual y el que anteriormente se brindaba a través de los siguientes indicadores:

- Índice Neto Promotor (INP), para establecer de forma cuantitativa el grado en que los usuarios recomiendan el servicio;
- Índice de Percepción de Mejora (IPM) para establecer de forma cuantitativa el grado en que los usuarios perciben las mejoras a los servicios.

En el presente documento se incluye la **Metodología para cálculo de INP e IPM** (Anexo 02).

9.5. Sobre la medición y evaluación de la percepción

Entiéndase a la medición de la percepción de la calidad de los servicios públicos, como el proceso de levantamiento de las encuestas que debe realizarse de manera continua; y a la evaluación, como el proceso de análisis de la información de acuerdo a la periodicidad que se establezca.

La presente guía metodológica establece que la evaluación del servicio se realizará mediante la aplicación de encuestas, de acuerdo a los canales que las instituciones hayan establecido para facilitar el acceso para sus usuarios y de acuerdo a los componentes y atributos que se muestran a continuación:

9.5.1. Componentes de medición para servicios presenciales

Son aquellos que permiten medir y evaluar la satisfacción de los usuarios externos que hacen uso de los servicios institucionales de manera presencial en una unidad prestadora de servicio.

Los componentes del canal presencial a evaluar son:

1. **Infraestructura:** Conjunto de elementos físicos considerados necesarios para que una organización pueda funcionar o para que uno o varios servicios puedan ser prestados efectivamente.
2. **Equipamiento y materiales:** Constituyen los equipos, bienes, maquinaria, insumos, entre otros; disponibles para el uso y desarrollo del servicio.
3. **Tramitología:** Capacidad de la organización para resolver, perfeccionar o facilitar los requisitos y las actividades que condicionan la prestación de un servicio.

4. **Personal de contacto:** Conjunto de personas asignadas a la prestación de un servicio y que constituyen el primer contacto entre el usuario y la organización.
5. **Tecnología de contacto:** Conjunto de disciplinas, instrumentos, recursos técnicos y procedimientos desarrollados para proveer productos y servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios.

A efectos de generar información que sea de utilidad adicional para la optimización de trámites, el componente referente a tramitología, se lo procederá a medir en base a 2 atributos: requisitos y tiempo.

9.5.2. Componentes de medición para servicios virtuales

Son aquellos que permiten medir y evaluar la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios institucionales a través de los canales virtuales.

Los componentes y los atributos a medir para servicios que son entregados a través de canales virtuales son los siguientes:

1. Tramitología:

- Contenido y actualización de la información
- Comprensión del usuario

2. Tecnología de contacto

- Disponibilidad de contacto
- Facilidad de navegación
- Accesibilidad

De esta manera se permite que el usuario pueda evaluar el servicio recibido de acuerdo a cada uno de los componentes y a cada canal de atención y a su vez permite que las instituciones cuenten con información estratificada para la elaboración de los planes de mejora.

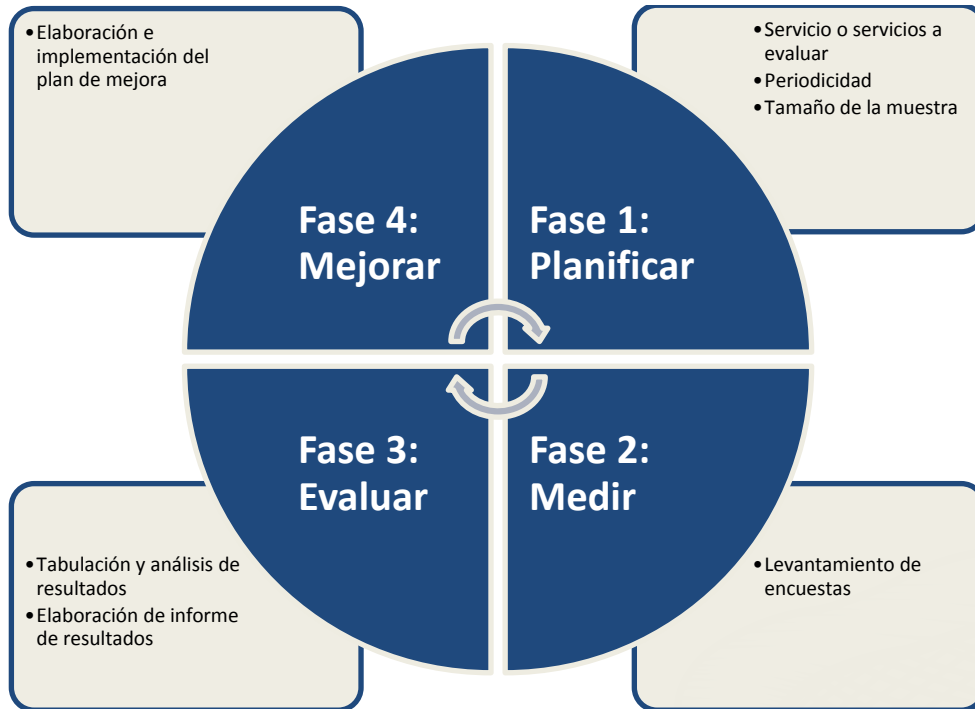
Cada uno de los componentes a su vez contiene atributos que son los elementos específicos más relevantes para el usuario y que se deberán evaluar de acuerdo a las preguntas que se encuentran descritas en el presente documento, tanto para los servicios que se entregan de manera presencial como para los servicios virtuales.

Los componentes y sus respectivos atributos serán evaluados a través de la aplicación de las preguntas, tanto para los servicios presenciales como para los servicios virtuales, que se encuentran en las **Encuestas para la medición de la percepción del usuario de servicios presenciales y virtuales** (Anexo 03).

10. Proceso de medición y evaluación de la percepción

El proceso de medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos se encuentra establecido en base a 4 fases que a continuación se detallan:

Ilustración 3-Proceso de medición y evaluación de la percepción



Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

10.1. Fase 1: Planificar

La fase de planificación se encontrará a cargo del Coordinador General de Planificación Estratégica o quien hiciere sus veces en articulación con el resto de actores de acuerdo a los roles y responsabilidades definidos previamente y deberá realizarse de acuerdo a los siguientes pasos:

10.1.1. Paso 1: Definir el o los servicios a medir y evaluar

Para definir el o los servicios institucionales entregados en forma de producto y/o servicio que van a ser medidos y evaluados, el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional deberá realizar la priorización de acuerdo a los siguientes criterios:

- Que sea un servicio de alta demanda entre los manejados por la institución;
- Que sea un servicio insignia y/o prioritario, para el cumplimiento de los objetivos, misión y funciones de la institución.

10.1.2. Paso 2: Definir la periodicidad de la evaluación

La evaluación de la percepción del usuario externo deberá ser mensual, bimensual, trimestral o al menos una vez cada semestre, de acuerdo a la naturaleza y los canales de entrega de los servicios que brinde la institución.

Es importante mencionar que el levantamiento de las encuestas deberá ser realizado únicamente a los usuarios efectivos del servicio, es decir únicamente a los ciudadanos que hagan uso de los servicios institucionales.

10.1.3. Paso 3: Definir el tamaño de la muestra

El proceso de medición y evaluación de servicios presenciales, inicia con la definición del número de encuestas a levantar. Las instituciones deberán utilizar el tipo de muestreo probabilístico, sobre el que se procede a determinar una muestra representativa, que permitirá reflejar con la mayor precisión posible la satisfacción de la totalidad de usuarios.

La correcta aplicación de las fórmulas que se muestran en este documento permitirá obtener información estadísticamente confiable y representativa para la medición y evaluación de la satisfacción de los servicios institucionales.

El tamaño de la muestra deberá ser calculado de acuerdo al número total de usuarios y/o atenciones en un periodo de tiempo determinado que puede ser mensual, bimensual o trimestral.

Para poblaciones finitas: Para instituciones en donde el número de usuarios y/o atenciones es menor o igual a 10.000:

Ilustración 4-Fórmula para poblaciones finitas

POBLACIONES FINITAS
$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

Nivel de confianza: 95%
Margen de error: +/- 5%

n= Tamaño de muestra

N= Número total de usuarios en un periodo de tiempo determinado (mensual/bimensual/trimestral)

p= Proporción de que espera que se encuentren insatisfechos: 0,5

q= Proporción de que espera que se encuentren satisfechos: 0,5

e= Error estándar: +/- 0,05

z= Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95% que es igual a 1,96

k= Valor calculado mediante la curva normal al 95% de confianza.

Por ejemplo si se aplica la fórmula para una población de N=500 usuarios y/o atenciones y utilizando un error estándar de e= +/- 05, con un intervalo de confianza de 95%, se necesitaría levantar una muestra de al menos n=217 encuestas.

Para poblaciones infinitas: Para instituciones en donde el número de usuarios y/o atenciones supera los 10.000:

Ilustración 5-Fórmula para poblaciones infinitas

POBLACIONES INFINITAS
$n = \frac{k^2 * p * q}{e^2}$

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

Nivel de confianza: 95%
Margen de error: +/- 3%

n= Tamaño de muestra
p= Proporción de que espera que se encuentren insatisfechos: 0,5
q= Proporción de que espera que se encuentren satisfechos: 0,5
e= Error estándar: +/- 0,03
k= Valor calculado mediante la curva normal al 95% de confianza.

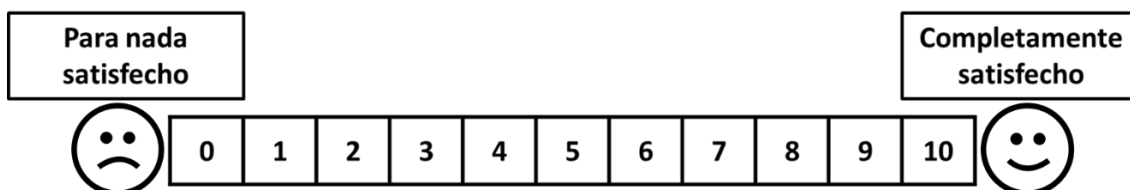
Por ejemplo si se aplica la fórmula para una población de N=10.001 usuarios y/o atenciones utilizando un error estándar de e= +/- 03, con un intervalo de confianza de 95%, se necesitaría levantar una muestra de al menos n=1.067 encuestas.

10.1.4. Paso 4: Aplicar las escalas de medición

Al asignar un valor numérico a cada una de las posibles respuestas, se permite la comparabilidad a todo nivel y de manera coherente para medir las percepciones en cuanto a la satisfacción de cada uno de los componentes del servicio y sus respectivos atributos.

La escala que se debe aplicar para la evaluación de la percepción, considera un rango numérico que va de 0 a 10, en donde 0 es para nada satisfecho y 10 es completamente satisfecho; a través de la cual se establecerá el nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario respecto al servicio utilizado.

Ilustración 6-Escalas de medición



Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

La aplicación de esta escala permitirá obtener un mismo patrón de medición que será aplicado a las preguntas de la encuesta durante el proceso de evaluación y que a la vez permitirá obtener una valoración cuantificada de la percepción del usuario que elimina los elementos subjetivos de utilizar preguntas con respuestas abiertas.

10.1.5. Paso 5: Definir atributos adicionales para medir y evaluar

Adicionalmente a las preguntas establecidas, el Coordinador de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces, puede incluir preguntas adicionales en la encuesta que permitan evaluar atributos específicos por cada componente. Cada componente de servicio es caracterizado por los atributos que le son asociados por el usuario. La valoración de cada atributo permite identificar, dentro de cada componente del servicio, los aspectos específicos que le generan mayor satisfacción al usuario.

Los atributos adicionales que pueden evaluarse, tanto para los servicios de atención mediante canales presenciales como canales virtuales, son los siguientes:

Ilustración 7-Componentes y atributos adicionales

	COMPONENTE	ATRIBUTO
PARA MEDICIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES	Infraestructura	Disponibilidad de baños suficientes
		Limpieza de los baños
		Disponibilidad de espacio físico adecuado en las instalaciones
		Limpieza de las instalaciones
	Equipos y materiales	Disponibilidad y utilización de materiales/equipos técnicos especializados para la prestación del servicio
	Tramitología	Facilidad de pago (cuando aplique)
	Personal de contacto	Conocimiento técnico del personal para la prestación del servicio
		Proactividad (busca solución a los problemas)
		Imagen de los servidores públicos
	Tecnologías de contacto	Utilización de redes sociales para la difusión de información institucional

PARA MEDICIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES	Tramitología	Facilidad de pago (cuando aplique)
	Tecnologías de contacto	Disponibilidad de soporte técnico
		Seguridad de la información

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

En el caso de que las instituciones requieran medir y evaluar otros atributos adicionales de acuerdo a la naturaleza como institución e inherentes a sus servicios, deberán ser levantados con indagaciones en grupos focales de usuarios del servicio con el fin de que se tomen en cuenta los atributos más importantes para el ciudadano/usuario del servicio previo a la elaboración de la encuesta.

10.1.6. Paso 6: Aplicar las encuestas

El Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces debe aplicar las encuestas propuestas en la presente guía, tanto para los servicios que se entreguen de manera presencial como para los que se entreguen de manera virtual.

Por otra parte las instituciones podrán incluir preguntas adicionales, extras y/o complementarias a las que se encuentran propuestas, con el fin de obtener información adicional para la mejora de su gestión; de igual manera podrán incluir un espacio para comentarios y/o sugerencias dentro de su encuesta. Es decir que las encuestas podrán ser ajustadas de acuerdo a los distintos atributos de la naturaleza y variedad de servicios que prestan las instituciones. Sin embargo, los ajustes realizados a las encuestas deberán ser puestos en ejecución previa validación del Ministerio del Trabajo.

La información que los usuarios describan en el apartado de comentarios y/o sugerencias no formarán parte de la tabulación de resultados ni de la posterior evaluación, sino que mas bien servirá como un espacio adicional para que las instituciones reciban retroalimentación de su gestión e identifiquen puntos específicos para la mejora.

En el caso de que las instituciones cuenten con sistemas de evaluación de satisfacción de usuarios externos y que no cuenten con el reconocimiento de tercer nivel de madurez a partir de la aplicación de la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Publico, podrán hacer uso de los mismos previa validación del Ministerio del Trabajo.

Para medición de satisfacción de servicios presenciales:

A continuación se detalla la estructura y el contenido de la encuesta a realizar para la medición de servicios presenciales:

- Datos del usuario;
- Identificación del servicio;
- Medición de la satisfacción e importancia de cada componente del servicio.



Encuesta para servicios presenciales:

En el primer apartado de la encuesta consta el título, mensaje de introducción, punto de atención donde se brindó el servicio, fecha del levantamiento de la encuesta y los datos personales del usuario.

Ilustración 8-Encuesta Presencial-datos del usuario

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

*Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros.
Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.*

1. INFORMACIÓN GENERAL

PUNTO DE ATENCIÓN: _____

FECHA: _____ DISCAPACIDAD: SI NO

EDAD: _____ GÉNERO: Masculino Femenino Otros

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

El segundo apartado de la encuesta contiene la identificación del servicio brindado

En caso de que se determine la evaluación de un solo servicio, las instituciones no deberán aplicar este apartado de la encuesta.

Ilustración 9-Encuesta Presencial-identificación del servicio

2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

¿Cuál de los siguientes servicios fue el que Ud. utilizó?

Servicio A Servicio B Servicio C Servicio D Servicio E

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

En el tercer apartado de la encuesta, se solicita al usuario externo que de acuerdo a su percepción determine el grado de satisfacción y el grado de importancia que considere para cada uno de los componentes del servicio.

A fin de facilitar el entendimiento en los usuarios, se utilizará el término características del servicio en lugar de componente.

Ilustración 10-Encuesta Presencial-medición de la satisfacción e importancia

3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA

En una escala del 0 al 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto, por favor califique las siguientes características del servicio:

0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	Satisfacción										Importancia											
	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud?										¿Qué tan importante es para Ud?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución																						
2. Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución																						
3. Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio																						
4. Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio																						
5. Tiempo que le lleva para obtener el servicio																						
6. Cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos																						
7. Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio de manera telefónica y/o virtual																						

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

Para medición de satisfacción de servicios virtuales:

Los servicios virtuales deberán ser medidos utilizando los medios electrónicos con los que cuente la institución, siendo el responsable de esta ejecución el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces y de acuerdo a la siguiente estructura de cuestionario:

El único apartado de la encuesta consta de: título, mensaje de introducción y las preguntas a realizar al usuario de acuerdo a los componentes y atributos previamente establecidos.

Ilustración 11-Encuesta Virtual

MINISTERIO DEL TRABAJO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO VIRTUAL

*Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros.
Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le*

Usando una escala de 0 a 10 en dónde 0 es Para nada satisfecho y 10 es Completamente satisfecho. Por favor califique su nivel de satisfacción con respecto a:

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud?										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Disponibilidad de la página web y/o aplicaciones											
2. Facilidad de navegación en la página web y/o aplicaciones											
3. Actualización de la información en la página web y/o aplicaciones											
4. Claridad y precisión de la información en la página web y/o aplicaciones											
5. Facilidad para encontrar la página web y/o aplicaciones en el buscador											

¡Muchas gracias por su colaboración!

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

10.2. Fase 2: Medir

La fase de medición deberá ser coordinada y articulada por el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces, con los responsables de las unidades de atención ciudadana y/o las unidades sustantivas o quien hiciera sus veces, las acciones necesarias para la medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos. Para el levantamiento de encuestas, las instituciones deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para que agilicen el proceso de tabulación y evaluación de resultados.

En el caso de que el levantamiento de encuestas sea de manera física, los responsables del levantamiento serán los responsables de las unidades de atención ciudadana y/o las unidades sustantivas o quien hiciera sus veces, y en el caso de que el levantamiento de encuestas sea de manera electrónica, el responsable será el Coordinador General de Planificación y Gestión.

A continuación se detallan los pasos para realizar la medición de la percepción de la satisfacción del usuario:

10.2.1. Paso 7: Levantamiento de encuestas

Esta etapa consiste en la ejecución de las encuestas para los canales de atención presenciales y virtuales de cada servicio y de acuerdo a los procedimientos y estándares determinados en la presente guía metodológica.

En caso de que no se pueda efectuar el levantamiento de encuestas al finalizar la entrega del servicio, la medición podrá ser efectuada mediante correos electrónicos dirigidos a los usuarios, o utilizando los medios electrónicos con los que cuente la institución, en un plazo máximo de un mes para de esta manera garantizar que la calificación asignada sea dada de acuerdo a la percepción efectiva del usuario y siendo el responsable de esta ejecución el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces.

El número de encuestas a efectuar se deberá realizar en función del tamaño de la muestra definido previamente.

Para medición de satisfacción de canales presenciales:

En el caso de que el levantamiento de encuestas sea de manera física, se deberá capacitar previamente al personal que realizará la aplicación de las encuestas de acuerdo al protocolo definido en el **Instructivo de llenado de encuestas de satisfacción al usuario externo para servicios presenciales** (Anexo 04).

Una vez que se encuentre capacitado el personal, se debe iniciar el levantamiento de encuestas de acuerdo a las directrices que constan en la presente guía. Durante el levantamiento de las encuestas, los responsables de las unidades de atención ciudadana y/o las unidades sustantivas o quien hiciera sus veces, deben supervisar y controlar dicho proceso con el fin de que se lleve de forma regular.

De igual manera los responsables de las unidades de atención ciudadana y/o las unidades sustantivas o quien hiciera sus veces deberán verificar que las encuestas se encuentren completamente diligenciadas. Una vez culminado el proceso de medición, deberán remitir las encuestas y la documentación que respalde el levantamiento al Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces para su posterior tabulación.

Para medición de satisfacción de los canales virtuales

Se deberá realizar utilizando los medios electrónicos con los que cuente la institución, al finalizar la entrega del servicio, para que el usuario exprese de mejor manera la percepción del servicio.

Métodos de levantamiento

El levantamiento de la información para medir la satisfacción de los canales presenciales y virtuales puede llevarse a cabo por medio de los siguientes métodos:

- a) Entrevistas Presenciales.- Se procederá a solicitar la participación del usuario en la medición del servicio mediante la aplicación de una encuesta a través de una entrevista personal. Este método asegura que el sujeto evaluado efectivamente recibió el servicio y que sus respuestas serán el resultado de la recepción reciente del servicio. Esta es la forma de recolección que se recomienda aplicar en los casos de los servicios públicos con contacto directo con los usuarios.
- b) Telefónico.- En caso de contar con una base de datos de usuarios recientes (un mes desde la atención brindada) del servicio para contactarlos en forma telefónica y realizar la aplicación de la encuesta.
- c) Virtual.- En caso de contar con una base de datos de usuarios recientes (un mes desde la atención brindada) del servicio para aplica la encuesta de manera electrónica

10.3. Fase 3: Evaluar

10.3.1. Paso 8: Tabulación y análisis de resultados

Una vez que se ha realizado el levantamiento de las encuestas, el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces procederá a tabular los resultados de las encuestas tanto para servicios presenciales como para servicios virtuales (en los casos que aplique). La metodología para tabular las encuestas consistirá en registrar los datos levantados en la **Matriz de Tabulación de Encuestas** (Anexo 05). Las encuestas que se procederán a tabular serán únicamente aquellas que se encuentren efectivamente llenas, es decir que tengan respuestas a todas las preguntas. En caso de que las instituciones decidan incluir el espacio para comentarios y/o sugerencias, dichas respuestas no se deberán tabular.

Después de registrar los datos en la matriz de tabulación de encuestas, se procederá al análisis de dichos datos para determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo.

El Nivel de Satisfacción del Usuario Externo es el resultado del promedio total de las calificaciones asignadas por el usuario únicamente a las preguntas correspondientes a la satisfacción del servicio:

Ilustración 12-Preguntas para medir el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	Satisfacción										
	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud?										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución											
2. Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución											
3. Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio											
4. Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio											
5. Tiempo que le lleva para obtener el servicio											
6. Cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos											
7. Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio de manera telefónica y/o virtual											

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

La fórmula para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo se la describe de la siguiente manera:

Ilustración 13-Fórmula de cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo

$$\text{Nivel de Satisfacción del Usuario Externo} = \frac{\sum \text{Calificación de 7 preguntas}}{\text{Número de preguntas (7)}}$$

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

A continuación se muestra un ejemplo de la aplicación de esta fórmula:

Ilustración 14-Ejemplo de cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo

$$\text{Nivel de Satisfacción del Usuario Externo} = \frac{\text{Preg 1 (8)} + \text{Preg 2 (7)} + \text{Preg 3 (7)} + \text{Preg 4(9)} + \text{Preg 5(9)} + \text{Preg 6(8)} + \text{Preg 7(8)}}{(7)}$$

$$\text{Nivel de Satisfacción del Usuario Externo} = 8$$



$$\% \text{ Nivel de Satisfacción del Usuario Externo} = 80\%$$

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

Tal como se muestra, es importante mencionar que el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo, puede ser representado tanto en número como en porcentaje y deberá ser reportado de las 2 maneras de acuerdo a como se muestra en la matriz de tabulación de resultados. Mediante la aplicación de la fórmula descrita anteriormente, a través de la Matriz de Tabulación de Encuestas, se procederá a calcular el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo para los siguientes segmentos y en los casos que aplique para la institución, es decir si una institución no cuenta

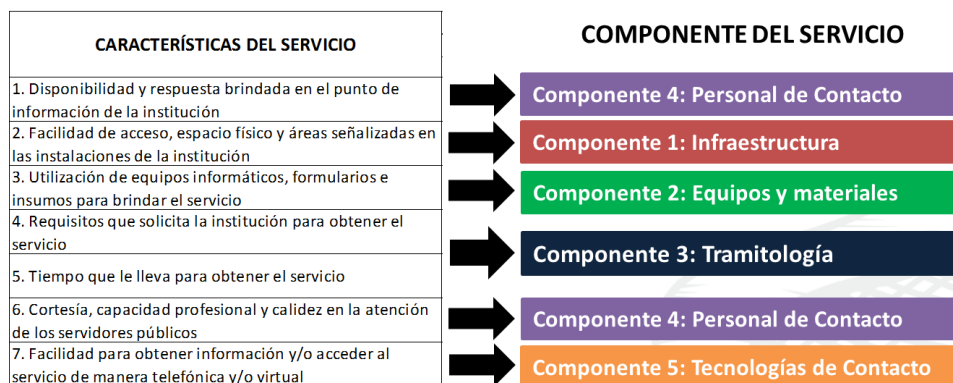
con unidades prestadoras de servicio en la Zona 5, pues no debe llenar ese campo. Las instituciones deberán medir:

- Nivel de Satisfacción del Usuario Externo consolidado general de la institución
- Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por tipo de servicio
- Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por cada componente del servicio
- Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por zonas administrativas

Es importante mencionar que el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo consolidado general de la institución será el valor a tomar en cuenta para la aplicación de la Norma Técnica de Subsistema de Evaluación del Desempeño.

Para el cálculo de Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por componente del servicio, se deberán realizar los promedios de las preguntas de acuerdo al siguiente detalle:

Ilustración 15-Asociación de preguntas a los componentes del servicio



Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

La Matriz de Tabulación de Encuestas que se encuentra como anexo al presente documento, permite realizar el cálculo de cada uno de los segmentos mencionados anteriormente.

10.3.2. Paso 9: Elaboración de informes

Posteriormente el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces deberá elaborar el **Informe de resultados de medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos** (Anexo 06), remitirlo a la máxima autoridad o su delegado para su respectiva aprobación, para después subir la información en la herramienta establecida para el efecto por el Ministerio del Trabajo. El informe de resultados se deberá elaborar principalmente a partir de la información proveniente de la Matriz de Tabulación de Encuestas y contendrá los siguientes apartados:

1. Datos Generales de la institución
2. Servicio o servicios evaluados
3. Cálculo del tamaño la muestra (Aplicación de la fórmula)
4. Periodicidad de aplicación de encuestas: (Mensual/bimensual/trimestral)

5. Resultados
6. Listado de puntos críticos del NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.
Se considerarán como puntos críticos a las calificaciones que se encuentren por debajo de los 7 puntos (7/10-70%)
7. Listado de acciones correctivas
8. Firmas de aprobación, revisión y aprobación

El informe aprobado de resultados de medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos deberá ser enviado al Ministerio del Trabajo en un plazo máximo de 15 (quince) días calendario al finalizar cada trimestre.

10.4. Fase 4: Mejorar

10.4.1. Paso 10: Desarrollo del plan de mejora

El Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces debe desarrollar el **Plan para la mejora de la gestión** (Anexo 07), como resultado de la primera evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos y de la identificación de los puntos críticos de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo. El plan para la mejora de la gestión deberá ser desarrollado por una sola vez y estará incluido en el primer informe de resultados que se genere.

Para los próximos informes de resultados remitidos al Ministerio del Trabajo, únicamente se deberán incluir los avances al plan para la mejora de la gestión con sus respectivas evidencias, y de ser necesario, se podrán agregar nuevas acciones correctivas generadas a partir de las siguientes mediciones de percepción.

10.4.2. Paso 11: Priorización para el plan de mejora

Luego de obtener los resultados de la evaluación de satisfacción, la institución deberá identificar el o los servicios y los componentes que cuenten con las puntuaciones más bajas, para a su vez enfocar elaborar el plan de mejoras, en función de las preguntas que hacen referencia a los componentes más importantes para el usuario, de acuerdo a la siguiente priorización:

Ilustración 16-Parámetros de priorización para el plan de mejora

PARÁMETRO	ALTA	MEDIA	BAJA
Relevancia	5	3	1
Impacto	5	3	1

Elaboración: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

Conjuntamente con el plan de mejora, se deben establecer los medios de verificación de la acción correctiva propuesta, el porcentaje de avance del cambio, las fechas de verificación, la fecha máxima de ejecución del cambio y cualquier tipo de observaciones que se pudiera tener sobre el levantamiento de verificación de acuerdo a como se indica en el anexo Plan para la mejora de la gestión.



10.4.3. Paso 12: Implementación y seguimiento del plan para la mejora de la gestión

Como siguiente paso se realizará la implementación del plan para la mejora de la gestión. Los responsables de las unidades o procesos internos, en articulación con el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces, son los encargados de implementar el plan para la mejora de la gestión, así también como de informar al Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, de sus avances o inconvenientes durante su implementación.

El Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciera sus veces es el responsable de hacer el seguimiento del plan para la mejora de la gestión y presentar informes periódicos a la máxima autoridad o su delegado.

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	Marco Larco SUBSECRETARIO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO PÚBLICO	21/11/2018	
	Juan Carlos Andrade SUBSECRETARIO DE POLÍTICAS Y NORMAS	21/11/2018	
REVISADO POR:	Alfredo Gil DIRECTOR DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	21/11/2018	
	Daniela Jijón DIRECTORA DE POLÍTICAS Y NORMAS DEL SERVICIO PÚBLICO	21/11/2018	
ELABORADO POR:	Santiago Castillo ESPECIALISTA DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	21/11/2018	