

**INFORME DE MEDICIÓN DE LA  
PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO POR LOS  
SERVICIOS QUE BRINDA LA ARCERNNR,  
ENERO - MARZO 2024**

**Informe N°. INF.DPSCCC.2024.0014**

**GESTIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS,  
CALIDAD, CAMBIO Y CULTURA  
ORGANIZACIONAL**


**MAYO – 2024**

## CONTENIDO

1.	RESUMEN EJECUTIVO .....	3
2.	ANTECEDENTES .....	3
3.	OBJETIVO.....	4
4.	MARCO NORMATIVO .....	4
5.	DESARROLLO .....	4
5.1.	Servicios evaluados: .....	5
5.2.	Cálculo del tamaño la muestra .....	5
5.3.	Resultados: .....	7
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	8
6.1.	Conclusiones.....	8
6.2.	Recomendaciones .....	9
7.	ANEXOS.....	9
8.	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.....	9

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Canales de Atención y Tipo de Encuesta .....	5
Tabla 2: Número de Encuestas a Levantar por Cada Servicio .....	6
Tabla 3: Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por Índice .....	7
Tabla 4: Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por Servicios Presenciales y Pregunta .....	7
Tabla 5: Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por Servicios Virtuales y Pregunta.....	7
Tabla 6: Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por Servicios .....	8

 <p>Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables</p>	<p><b>Informe de Medición de la Percepción de la Satisfacción del Usuario Externo por los Servicios que Brinda la ARCERNNR, Enero – Marzo 2024</b></p> <p><b>Informe N°. INF.DPSCCC.2024.0014</b></p>	<p><b>Código:</b> GGPGE.GPSCCC.02.FO.01</p> <p><b>Versión:</b> 03</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

La satisfacción del usuario es la conceptualización de las expectativas y percepción del producto y/o servicio que espera recibir de la Institución, y a lo cual da una valoración, que reflejan que tan satisfecho o insatisfecho se encuentran por la atención brindada por el servidor público, que guía, acompaña o atiende al usuario durante el proceso.

Asimismo, la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio expedida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-235, menciona que las entidades deben realizar la medición y evaluación de la satisfacción de la calidad del servicio, para los siguientes ámbitos:

- La atención brindada por el servidor público.
- La calidad de los servicios.

Es así que, con el propósito de asegurar la provisión de servicios de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables – ARCERNNR; y considerando la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios expedida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111 y su Guía, se realiza la medición de la percepción de los servicios brindados por la institución, para el periodo enero – marzo 2024.

La medición de la satisfacción, se la realiza a través del levantamiento de encuestas físicas y digitales receptadas en el periodo de medición, las cuales fueron aplicadas por cada una de las unidades prestadoras de servicios de la institución.

El presente informe, muestra los resultados obtenidos en la calificación otorgada por los usuarios a cada uno de los servicios que brindamos, correspondiente al periodo mencionado, siendo la demanda de acuerdo a las solicitudes ingresadas fue de 3.596 por lo que el número de encuestas que se debe tomar como muestra para la medición se indica en el punto 5.2.

## 2. ANTECEDENTES

El Ministerio del Trabajo, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-235 expidió la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, publicada en Registro Oficial Suplemento Nro. 45, del 23 de septiembre de 2019, la cual en su Artículo 1 estipula que: *“La presente norma técnica tiene por objeto establecer los mecanismos y metodologías que deben implementar las entidades para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio”*.

Con oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2020-0160-OF, del 22 de octubre de 2020, la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables solicitó la validación de la Metodología para la Medición de Percepción de la Calidad de los Servicios por parte del Usuario Externo de la institución al Ministerio del Trabajo.

Mediante oficio Nro. MDT-SCSP-2020-0332-OF, del 06 de noviembre de 2020, el Ministerio del Trabajo validó la Metodología para la Medición de Percepción de la Calidad de los Servicios por parte del Usuario Externo de la ARCERNNR.

Con oficio ARCERNNR-CGPGE-2024-0016-OF, del 29 de febrero de 2024, mediante el cual la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables – ARCERNNR remitió la propuesta de taxonomía de servicios para la verificación metodológica por parte del Ministerio de Trabajo.

Con oficio Nro. MDT-DMCI-2024-0160-O, del 13 de marzo de 2024, el Ministerio de Trabajo determinó que del “(...) *análisis realizado por la Dirección de Mejora Continua e Innovación del archivo dsp-07.1\_matriz\_de\_taxonomía\_arcernnr\_vf se concluye que su estructura ha sido desarrollada bajo los lineamientos metodológicos establecidos por esta Cartera de Estado (...)*”, y se determina la nueva taxonomía de la Agencia, la cual consta de 15 servicios con 45 trámites.

Finalmente, con Memorando Nro. ARCERNNR-CGPGE-2024-0146-ME, del 03 de abril de 2024, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica convocó a una reunión virtual el día jueves 04 de abril de 2024 a todos los delegados de área encargados de reportar indicadores en GPR, con el fin de capacitar en el adecuado reporte de la información.

### **3. OBJETIVO**

Obtener el nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron los servicios que brinda la ARCERNNR, en el periodo enero - marzo 2024, en relación a aspectos tangibles (infraestructura, señalética y equipamiento) e intangibles (seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía).

### **4. MARCO NORMATIVO**

- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-235 Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 45, de 23 de septiembre de 2019.

### **5. DESARROLLO**

La implementación de encuestas de percepción a la ciudadanía, tiene como objetivo principal su aplicación a los usuarios que solicitan los servicios que brinda la ARCERNNR a nivel nacional,

lo cual busca conocer la opinión de los usuarios respecto a los servicios, y medir los niveles de satisfacción con relación al trato, tiempo de atención del servicio, experticia del personal de la institución, los procedimientos a seguir para obtener el servicio y la infraestructura que posee la Agencia, a través de las preguntas que componen la encuesta física que son cinco (5) preguntas.

La ARCERNNR brinda 15 servicios, de los cuales los usuarios pueden realizar 45 trámites, siendo responsables de brindar esta atención, las Coordinaciones Técnicas de Regulación y Control Eléctrico, Hidrocarburífero y Minero con sus respectivas Direcciones; así como, las Unidades Desconcentradas en su ámbito de competencia.

### 5.1. Servicios evaluados:

Los 15 servicios son evaluados constantemente a través de los canales de atención, como se muestra a continuación:


**Tabla 1:** Canales de Atención y Tipo de Encuesta

Nro.	Sector	Nombre del Servicio	Canales de Atención	Tipo de Encuesta
1	Electricidad	Calificación de Gran Consumidor en el sector eléctrico	Presencial / Virtual	Encuesta Virtual
2		Autorización de cambio de condición de puntos de consumo en el sector eléctrico	Presencial / Virtual	Encuesta Virtual
3		Provisión de información que se gestiona a través del sistema único de información del sector eléctrico.	Presencial / Virtual	Encuesta Virtual
4	Minería	Calificación y registro de auditores técnicos mineros	Presencial / Virtual	Encuesta Virtual
5		Certificación de derechos mineros registrados	Presencial / Virtual	Encuesta Virtual
6		Generación de instrumentos, documentos y resoluciones que hubieren causado estado en materia minera	Presencial / Virtual	Encuesta Virtual
7		Otorgamiento, extinción o negación de amparos administrativos y servidumbres	Presencial / Virtual	Encuesta Virtual
8	Hidrocarburos	Entrega de mapas y reportes gráficos catastrales	Presencial / Virtual	Encuesta Virtual
9		Autorización para comercialización externa de Hidrocarburos	Presencial	Encuesta Presencial
10		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de transporte de hidrocarburos	Presencial	Encuesta Presencial
11		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles	Presencial / Virtual	Encuesta Virtual / Presencial
12		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de comercialización de Gas Licuado de Petróleo	Presencial	Encuesta Presencial
13		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de transporte de derivados del petróleo	Presencial	Encuesta Presencial
14		Otorgamiento de permisos de operación a Organismos Evaluadores de la Conformidad	Presencial	Encuesta Presencial
15	Secretaría General	Acceso a la Información Pública	Presencial	Encuesta Presencial

**Elaborado:** Gestión de Procesos, Servicios, Calidad, Cambio y Cultura Organizacional, DPSCCC – ARCERNNR

### 5.2. Cálculo del tamaño la muestra

El cálculo del tamaño de la muestra se lo efectúa en base al “*Anexo-03 Fórmulas para determinar el tamaño de la muestra*” determinado por el Ministerio de Trabajo en la Guía Metodológica para

	<b>Informe de Medición de la Percepción de la Satisfacción del Usuario Externo por los Servicios que Brinda la ARCERNR, Enero – Marzo 2024</b> <b>Informe N°. INF.DPSCCC.2024.0014</b>	<b>Código:</b> GGPGE.GPSCCC.02.FO.01
		<b>Versión:</b> 03

la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, y la demanda registrada en la plataforma GOB.EC y Transparencia de la Agencia, de lo cual se obtuvo un total de 1.261 encuestas como número determinado para la muestra, como se muestra a continuación:

**Tabla 2: Número de Encuestas a Levantar por Cada Servicio**

Nro.	Sector	Nombre del Servicio	No. de atenciones (población) Ene-Mar 2023	Muestra Jul-Dic 2023	No. de encuestas levantadas Jul-Dic 2023	Tipo de Fórmula aplicada	Periodicidad de aplicación de encuestas
1	Electricidad	Calificación de Gran Consumidor en el sector eléctrico	-	-	-	Finita	Trimestral
2		Autorización de cambio de condición de puntos de consumo en el sector eléctrico	11	10	-	Finita	Trimestral
3		Provisión de información que se gestiona a través del sistema único de información estadística del sector eléctrico	53	46	8	Finita	Trimestral
4	Minería	Calificación y registro de auditores técnicos mineros	1	1	1	Finita	Trimestral
5		Administración de los registros y el Catastro Minero de instrumentos, documentos y resoluciones que hubieren causado estado en materia minera	790	258	41	Finita	Trimestral
6		Generación de instrumentos, documentos y resoluciones que hubieren causado estado en materia minera	283	163	41	Finita	Trimestral
7		Otorgamiento, extinción o negación de amparos administrativos y servidumbres	17	16	2	Finita	Trimestral
8		Entrega de mapas y reportes gráficos catastrales	-	-	-	Finita	Trimestral
9	Hidrocarburos	Autorización para comercialización externa de Hidrocarburos	-	-	3	Finita	Trimestral
10		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de transporte de hidrocarburos	235	146	17	Finita	Trimestral
11		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles	1.735	314	3.303	Finita	Trimestral
12		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de comercialización de Gas Licuado de Petróleo	127	95	39	Finita	Trimestral
13		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de transporte de derivados del petróleo	290	165	34	Finita	Trimestral
14		Otorgamiento de permisos de operación a Organismos Evaluadores de la Conformidad	54	47	2	Finita	Trimestral
15		Acceso a la Información Pública	-	-	154	Finita	Trimestral
	Secretaría General						
		<b>TOTALES</b>	<b>3.596</b>	<b>1.261</b>	<b>3.656</b>		

**Elaborado:** Gestión de Procesos, Servicios, Calidad, Cambio y Cultura Organizacional, DPSCCC – ARCERNNR

Cabe mencionar que la Agencia levantó 3.656 encuestas, de las cuales el 89,82% fueron a través del canal virtual y el 10,18% de forma presencial en el periodo de enero a marzo de 2024; por otra parte, el número atenciones es inferior al número de encuestas levantadas considerando

que existen unidades que no están reportando la demanda de trámites de forma adecuada y en los plazos establecidos.

### 5.3. Resultados:

El nivel de satisfacción considerando el índice de satisfacción de la calidad de los servicios tomando en cuenta la totalidad de preguntas de las encuestas virtuales y físicas alcanza el 90,45% y el índice de satisfacción por la atención brindada por parte de los servidores públicos fue del 98,02%; como se muestra en la Tabla 3:

**Tabla 3:** Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por Índice

Nro.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
1	Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	90,45%
2	Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	98,02%

**Elaborado:** Gestión de Procesos, Servicios, Calidad, Cambio y Cultura Organizacional, DPSCCC – ARCERNNR

Así mismo en las Tablas 4 y 5 se muestra el nivel de satisfacción del usuario externo por cada una de las preguntas que componen las encuestas físicas y virtuales:

**Tabla 4:** Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por Servicios Presenciales y Pregunta

Nro.	PARA SERVICIOS PRESENCIALES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO (por pregunta)	Resultado
1	¿Las áreas de espera, baños, señalética, accesos a la Institución, se encuentran en buen estado, con cómodos y limpios?	93,39%
2	¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, entre otros) fue clara y completa?	97,43%
3	¿Qué tan satisfecho está con la utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del trámite/servicio de la Institución?	96,96%
4	¿El tiempo para obtener su trámite fue el adecuado?	97,53%
5	¿La atención por parte del personal encargado del trámite/servicio fue cortés, amable y respetuosa?	98,53%

**Elaborado:** Gestión de Procesos, Servicios, Calidad, Cambio y Cultura Organizacional, DPSCCC – ARCERNNR


**Tabla 5:** Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por Servicios Virtuales y Pregunta

Nro.	CALIFICACIÓN POR PREGUNTA POR SERVICIOS VIRTUALES	Resultado
1	¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación al servicio brindado por la institución?	97,50%
2	¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación al interés y compromiso de los servidores de la ARC en atender su requerimiento?	97,50%
3	¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación al tiempo de respuesta de su requerimiento?	97,50%
4	¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación a la presentación de la información recibida?	97,50%
5	¿Cuál fue el nivel de satisfacción del contenido de la información recibida?	97,50%
6	¿Qué tan satisfecho se siente Ud. con la disponibilidad de información sobre los pasos a seguir y requisitos del trámite que realizó?	89,44%
7	¿El tiempo para obtener su trámite fue el adecuado?	89,13%
8	¿Qué tan satisfecho se siente Ud. con los pasos que realizó para obtener este trámite/servicio?	89,80%
9	¿Qué tan satisfecho se siente Ud. con la facilidad de navegación dentro esta página web?	89,83%
10	¿Qué tan satisfecho se siente Ud. con que este trámite/servicio se preste de manera virtual?	90,28%

**Elaborado:** Gestión de Procesos, Servicios, Calidad, Cambio y Cultura Organizacional, DPSCCC – ARCERNNR

En tanto que, en la Tabla 6 muestra el nivel de satisfacción del usuario externo por cada uno de los servicios que brinda la Agencia:



	<b>Informe de Medición de la Percepción de la Satisfacción del Usuario Externo por los Servicios que Brinda la ARCERNNR, Enero – Marzo 2024</b> <b>Informe N°. INF.DPSCCC.2024.0014</b>	<b>Código:</b> GGPGE.GPSCCC.02.FO.01
		<b>Versión:</b> 03

**Tabla 6:** Nivel de Satisfacción del Usuario Externo por Servicios

Nro.	Sector	Servicio	Canal de atención	% de Satisfacción
1	Electricidad	Calificación de Gran Consumidor en el sector eléctrico	Virtual	-
2		Autorización de cambio de condición de puntos de consumo en el sector eléctrico	Virtual	-
3		Provisión de información que se gestiona a través del sistema único de información del sector eléctrico.	Virtual	97,50%
4	Minería	Calificación y registro de auditores técnicos mineros	Presencial / Virtual	52%
5		Certificación de derechos mineros registrados	Presencial / Virtual	97,62%
6		Administración de los registros y el Catastro Minero de instrumentos, documentos y resoluciones que hubieren causado estado en materia minera	Presencial / Virtual	96,68%
7		Otorgamiento, extinción o negación de amparos administrativos y servidumbres	Presencial / Virtual	78%
8		Entrega de mapas y reportes gráficos catastrales	Presencial / Virtual	-
9	Hidrocarburos	Autorización para comercialización externa de Hidrocarburos	Presencial	86,67%
10		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de transporte de hidrocarburos	Presencial	94,35%
11		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles	Presencial / Virtual	89,78%
12		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de comercialización de Gas Licuado de Petróleo	Presencial	95,52%
13		Autorización de permisos de operación para desarrollar actividades de transporte de derivados del petróleo	Presencial	97,06%
14		Otorgamiento de permisos de operación a Organismos Evaluadores de la Conformidad	Presencial	100%
15	Secretaría General	Acceso a la Información Pública	Presencial	97,32%

**Elaborado:** Gestión de Procesos, Servicios, Calidad, Cambio y Cultura Organizacional, DPSCCC – ARCERNNR

Finalmente, se evaluaron 12 de 15 servicios que brinda la Agencia a través de las unidades prestadoras de servicios, de lo cual se evidencia que 3 servicios (Calificación de Gran Consumidor en el sector eléctrico, Autorización de cambio de condición de puntos de consumo en el sector eléctrico y Entrega de mapas y reportes gráficos catastrales) no prestaron el servicio a los usuarios, por tal motivo no se levantaron encuestas y no tiene una calificación definida, en tal razón, se debe verificar la pertinencia de mantener los servicios, considerando que los usuarios no solicitan la prestación de los mismos de forma reiterada.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

- La medición de la satisfacción del usuario externo se realizó a 12 de 15 servicios identificados en la Metodología para la Medición de Percepción de la Calidad de los Servicios por parte del Usuario Externo de la institución.
- Se levantaron 3.656 encuestas de forma virtual y presencial, de las cuales se utilizaron la totalidad de encuestas para la elaboración del presente informe.
- El Índice de satisfacción de la calidad de los servicios de enero a marzo de 2024, asciende a 90,45%.



- El Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público de enero a marzo de 2024, asciende a 98,02%.

## 6.2. Recomendaciones

- Se recomienda, realizar el seguimiento al reporte de la demanda de tramites de las unidades prestadoras de servicios.

## 7. ANEXOS

- Anexo Nro. 01. Matriz de Tabulación.

## 8. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

	Responsable	Fecha (dd/mm/aaaa)	Firma
<b>Aprobado por:</b>	Mercy Janeth Coronel Jiménez Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica	02/05/2024	
<b>Revisado por:</b>	Fausto Hernán Heredia Vélez Director de Procesos, Servicios, Calidad, Cambio y Cultura Organizacional	02/05/2024	
<b>Elaborado por:</b>	Edison Fernando Bejarano Gualli Asistente de Programación	02/05/2024	