

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 denominador del 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 numerador del 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.

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 de lo Social-Ministerio del Trabajo

FECHAS DE TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN²

15 días posteriores a la publicación de la fuente de la información

NIVEL DE DESAGREGACIÓN

GEOGRÁFICO

Nacional; área urbana y rural

GENERAL

No aplica

OTROS ÁMBITOS

No aplica

INFORMACIÓN GEO – REFERENCIADA

No aplica

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.

RELACIÓN CON INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL	Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Objetivo 7: Incentivar una Sociedad Participativa con un Estado Cercano al Servicio de la Ciudadanía. Meta 7.5: 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	Mayo, 2019	
CLASIFICADOR TEMÁTICO ESTADÍSTICO	Política y otras actividades de la comunidad	1.10
HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR	Homologado	
FECHA DE HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR	Noviembre, 2018	
RESEÑA DEL INDICADOR	No aplica	
ELABORADO POR	Ministerio del Trabajo Dirección de Calidad en el Servicio Público	

SINTAXIS DEL INDICADOR ³	
<p>*Abre base de datos</p> <pre>clear all set more off cd "....." /*Colocar directorio*/ use 201812_multibdd_victimizacion_calidad.dta, clear</pre> <p>*Diseño de muestras complejas</p> <pre>*-----* svyset upm [iw=fexp1], strata(estrato1) vce(linearized) singleunit(certainty) *-----*</pre> <pre>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)</pre>	

³ La sintaxis se actualizará en función de la publicación de la Encuesta Plurianual de Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo

```
*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)
```