

FICHA METODOLÓGICA

NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción en el uso de los servicios de la Fiscalía General del Estado.

DEFINICIÓN

Mide el grado de satisfacción de la población que ha utilizado los servicios de la Fiscalía General del Estado.

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$SFGE = \text{Prom}(SFGE_{\geq 16})$$

Dónde:

$SFGE$ = Satisfacción de los servicios de la Fiscalía General del Estado

$\text{Prom}(SFGE_{\geq 16})$ = Promedio de calificaciones de satisfacción de la población de 16 años y más que ha utilizado los servicios que otorga la Fiscalía General del Estado.

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS

Satisfacción.- Es el sentimiento de bienestar de los servicios brindados por la institución.

Fiscalía General del Estado.- Según el Art. 194 de la Constitución de la República, es un órgano autónomo de la Función Judicial, único e indivisible, funciona de forma desconcentrada y tiene autonomía administrativa, económica y financiera. El Fiscal General es su máxima autoridad y representante legal, y actúa con sujeción a los principios constitucionales, derechos y garantías del debido proceso.

De acuerdo al Art. 195, la Fiscalía dirige de oficio o a petición de parte, la investigación preprocesal y procesal penal; durante el proceso ejerce la acción pública con sujeción a los principios de oportunidad y mínima intervención penal, con especial atención al interés público y a los derechos de las víctimas. De hallar mérito acusará a los presuntos infractores ante el juez competente, e impulsará la acusación en la sustanciación del juicio penal.

Para cumplir sus funciones, la Fiscalía organizará y dirigirá un sistema especializado integral de investigación, de medicina legal y ciencias forenses, que incluirá un personal de investigación civil y policial; dirigirá el sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y participantes en el proceso penal; y, cumplirá con las demás atribuciones establecidas en la ley.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO

Para el cálculo del indicador se considera la Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares (Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo), formulario 2, sección 8: Confianza, funcionamiento y satisfacción en instituciones públicas para personas de 16 años y más (informante directo).

Se considera las siguientes preguntas:

- Pregunta 1: Uso.- “¿En los últimos 12 meses, usted ha utilizado los servicios públicos de las siguientes instituciones, si hizo uso del servicio pasa a la pregunta de satisfacción”.
- Pregunta 4: Satisfacción.- “¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido de:”

Para calificar la satisfacción, se utiliza una escala del 0 al 10, donde “0” es Ninguna Satisfacción y “10”, Total Satisfacción.

Para el efecto, se considera únicamente la categoría correspondiente a Fiscalía General del Estado.

El indicador se calcula de la siguiente manera:

Se obtiene el promedio de las calificaciones asignadas a la satisfacción por el uso en los servicios brindados por la Fiscalía General del Estado.

LIMITACIONES TÉCNICAS

No aplica

UNIDAD DE MEDIDA O EXPRESIÓN DEL INDICADOR

Adimensional

INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR

En el año XXX se tiene una calificación promedio de XY/10 de satisfacción del uso del servicio de la Fiscalía General del Estado.

FUENTE DE DATOS

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

PERIODICIDAD DEL INDICADOR

Anual

DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS

Desde 2018.

CONSEJO SECTORIAL Y/O INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN

Fiscalía General del Estado

FECHAS DE TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN

15 días después de la publicación de la fuente de información.

NIVEL DE DESAGREGACIÓN

GEOGRÁFICO

Nacional, urbano y rural.

GENERAL

No aplica

OTROS ÁMBITOS

No aplica

INFORMACIÓN GEO – REFERENCIADA

No aplica

RELACIÓN CON INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN NACIONAL DE E

Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021

Objetivo 6: Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral

Meta: Mejorar la cobertura, calidad, y acceso a servicios de salud, justicia y seguridad integral, con pertinencia cultural y territorial, en zonas rurales, al 2021.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR

No aplica

FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA

Noviembre, 2018

FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA

Enero, 2019

CLASIFICADOR TEMÁTICO ESTADÍSTICO	Justicia y crimen	1.8
HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR	Homologado	
FECHA DE HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR	08 de Enero de 2019	
RESEÑA DEL INDICADOR	N/A	
ELABORADO POR	Fiscalía General del Estado: Dirección de Planificación y Dirección de Política Criminal.	

SINTAXIS DEL INDICADOR
<p>*Abre base de datos clear all set more off</p> <p>cd "C:\....." /*Colocar el directorio*/</p> <p>use 201812_multibdd_confianza.dta, clear</p> <p>*Diseño de muestras complejas</p> <p>*-----*</p> <p>svyset upm [iw=fexp2], strata(estrato2) vce(linearized) singleunit(certainty)</p> <p>*-----*</p> <p>*Construcción del indicador</p> <p>replace s82p4a =. if s82p4a==999 gen x1=0 replace x1= s82p4a if s82p2a == 1 gen y1=0 replace y1=1 if (s82p4a >=0 & s82p4a <=10) & s82p2a == 1</p> <p>* Resultados svy: ratio x1/y1 svy: ratio x1/y1, over(area)</p>