

## FICHA METODOLÓGICA

### NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción en el uso de los servicios que presta la Defensoría Pública.

### DEFINICIÓN

Mide el grado de satisfacción de la población que ha utilizado los servicios que presta la Defensoría Pública del Ecuador.

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$SDP = Prom(SDP_{\geq 16})$$

**Dónde:**

SDP= Satisfacción de los servicios que presta la Defensoría Pública

Prom( $SDP_{\geq 16}$ )= Promedio de calificaciones de satisfacción de la población de 16 años y más que ha utilizado los servicios que presta la Defensoría Pública.

### DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS

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

**Defensoría Pública.-** Es un organismo autónomo que forma parte de la Función Judicial, cuyo fin es garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no pueden contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.

### 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 responde que si hizo uso del servicio pasa a la pregunta de confianza.
- Pregunta 4: Satisfacción; ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido de:  
  
La escala califica a la satisfacción desde 0: Ninguna Satisfacción, hasta 10: Total Satisfacción.

Para el efecto, se considera únicamente la categoría correspondiente a Defensoría Pública.

El indicador se calcula de la siguiente manera:

Se obtiene el promedio de las calificaciones asignadas a la satisfacción en el uso de los servicios que presta la Defensoría Pública.

### LIMITACIONES TÉCNICAS

Los puntos de atención de la Defensoría Pública se concentran y están situados en zonas de mayor densidad poblacional (provincias y cantones urbanos), lo cual puede obstaculizar el conocimiento de los servicios que presta la institución en los sectores rurales.

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 que presta la Defensoría Pública.	
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		Defensoría Pública	
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 E INTERNACIONAL		<u>Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021</u>  <b>Objetivo 6:</b> Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral  <b>Meta:</b> 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		Diciembre, 2018.	
CLASIFICADOR TEMÁTICO ESTADÍSTICO		Justicia y crimen	1.8
HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR		Homologado	
FECHA DE HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR		08 de Enero de 2019	

<b>RESEÑA DEL INDICADOR</b>	N/A
<b>ELABORADO POR</b>	Defensoría Pública – Dirección Nacional de Investigaciones Aplicadas - Dirección Nacional de Planificación.

<b>SINTAXIS DEL INDICADOR</b>
<p>*Abre base de datos clear all set more off</p> <p>cd "C:\....." /*Colocar el directorio*/ use 201812_multibdd_confianza.dta, clear</p> <p>* Diseño de muestras complejas *-----*</p> <p style="text-align: center;">svyset upm [iw=fexp2], strata(estrato2) vce(linearized) singleunit(certainty)</p> <p>*-----*</p> <p>*Construcción del indicador</p> <p>replace s82p4c =. if s82p4c==999 gen x1=0 replace x1= s82p4c gen y1=0 replace y1=1 if (s82p4c&gt;=0 &amp; s82p4c&lt;=10) &amp; s82p2c == 1</p> <p>* Resultados svy: ratio x1/y1 svy: ratio x1/y1, over(area)</p>