

FICHA METODOLÓGICA

NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción del servicio recibido por parte de la Fiscalía General del Estado.

DEFINICIÓN

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

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$SFGE = \frac{\sum CSS}{P_{\geq 16 \text{ años}} US}$$

Dónde:

SFGE = Satisfacción con el servicio recibido de la Fiscalía General del Estado.

ΣCSS= Sumatoria de la Calificación otorgada a la FGE por parte de las personas de 16 años y más que ha recibido los servicios de la Fiscalía General del Estado.

P_{≥16 años} US= Total de personas de 16 años y más que utilizaron los servicios de la FGE

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS

Satisfacción.- Es el sentimiento de bienestar que las personas expresan respecto al servicio recibido de una institución (Comisión Especial de Estadística de Seguridad, Justicia, Crimen y Transparencia)

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.

Lb
V.C. Vg

METODOLOGÍA DE CÁLCULO

Para el cálculo del indicador se considera la Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares¹ (Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo), sección: "Confianza, funcionamiento y satisfacción en instituciones públicas para personas de 16 años y más (informante directo)".

Se considera las siguientes preguntas:

- Pregunta 2: 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 Totalmente Insatisfecho y "10", Totalmente Satisfecho.

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

El indicador se calcula de la siguiente manera:

Se obtiene la sumatoria de todas las calificaciones asignadas a la satisfacción por el servicio recibido de la Fiscalía General del Estado y se divide para el **total de personas de 16 años y más que utilizaron los servicios de la FGE**.

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 por el servicio que otorga 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. (Primer trimestre de cada año- De acuerdo al calendario de

¹ Para el año 2018, el indicador se calculó con la información de la sección 8 "Confianza, funcionamiento y satisfacción en instituciones públicas" del formulario 2. A partir del 2019, se aplicará un solo formulario y la información del indicador se la obtendrá de la sección: "Confianza, funcionamiento y satisfacción en instituciones públicas para personas de 16 años y más"

16
V.G. V.C.

		publicaciones estadísticas).
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> Objetivo 6: Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral. Meta 6.10: 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, 2019
FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA		17/01/2020
CLASIFICADOR TEMÁTICO ESTADÍSTICO		Justicia y crimen 1.8
HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR		Homologado
FECHA DE HOMOLOGACIÓN DEL INDICADOR		17/01/2020
RESEÑA DEL INDICADOR		No aplica
ELABORADO POR		Fiscalía General del Estado: Dirección de Planificación, Dirección de Política Criminal y Dirección de Estadística y Sistemas de Información

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>

V.C.

VS

*Diseño de muestras complejas

*

```
svyset upm [iw=fexp2], strata(estrato2) vce(linearized) singleunit(certainty)
```

*

*Construcción del indicador

```
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
```

* Resultados

```
svy: ratio x1/y1
```

```
svy: ratio x1/y1, over(area)
```

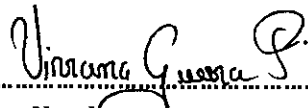
Serie del indicador "Satisfacción con el servicio recibido de la Fiscalía General del Estado."

Año 2018	Desagregación	Estimación
	Nacional	5,94
	Urbana	5,91
	Rural	6,05

VG v.c.

**Instituciones Miembros de la Comisión Especial de Estadística de Seguridad, Justicia, Crimen y
Transparencia**

**Entidad responsable del cálculo del indicador "Satisfacción con el servicio recibido de la Fiscalía
General del Estado."**



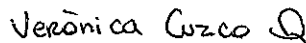
Nombre: VIVIANA GUERRA

Fiscalía General del Estado (FGE)

Miembro de la Comisión



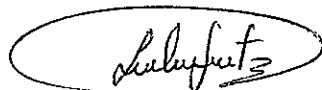
Entidades miembros de la Comisión



Nombre: Verónica Cuzco Q.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Miembro de la Comisión



Nombre: Liliana Gutiérrez.

Secretaría Técnica Planifica Ecuador (STPE)

Miembro de la Comisión