

FICHA METODOLÓGICA

NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción con el servicio recibido por parte de la Defensoría Pública.

DEFINICIÓN

Valor promedio de la calificación de satisfacción otorgada por las personas de 16 años o más que indican haber recibido los servicios que brinda la Defensoría Pública.

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\overline{SDP} = \frac{Sat. DP}{TPSDP_{\geq 16}}$$

Dónde:

\overline{SDP} = Satisfacción con el servicio recibido por parte de la Defensoría Pública.

$Sat. DP$ = Sumatoria de las calificaciones de satisfacción otorgadas por las personas de 16 años y más que indican haber recibido los servicios de la Defensoría Pública.

$TPSDP_{\geq 16}$ = Número total de personas mayores a 16 años que indican haber recibido los servicios de la Defensoría Pública.

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS

Escala de satisfacción.- Escala utilizada para medir la satisfacción de un cliente frente a un servicio brindado, la escala puede oscilar entre distintos valores, 1 a 3, 1 a 5, 0 a 10, entre otros.

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), sección 8: "Confianza, funcionamiento y satisfacción en instituciones públicas para personas de 16 años y más (informante directo)".

Previo al cálculo del indicador se realiza el filtro según la pregunta 2: Uso; "¿En los últimos 12 meses, usted ha utilizado los servicios públicos de las siguientes instituciones:". De aquellas personas que respondieron "SI", para el numerador, se suman las calificaciones otorgadas mediante la 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.

Para el cálculo del denominador se contabilizan únicamente las personas que respondieron "SI" a la pregunta 2: Uso.

16 Q


12/11/2018

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 XXXX se tiene una calificación promedio de XX,XX/10 de satisfacción con el 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. (Primer trimestre de cada año. De acuerdo al calendario de 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 7: Incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía ¹
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		27/01/2020

¹ Acta de reunión del 27 de enero de 2020, en el que se hace referencia a la no alineación con el objetivo 6 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Su alineación es pertinente al objetivo 7, sin embargo no existe una Meta específica para el indicador.

Rb


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	No aplica	
ELABORADO POR	Defensoría Pública – Dirección Nacional de Investigaciones Aplicadas - Dirección Nacional de Planificación.	

SINTAXIS DEL INDICADOR

*Abre base de datos

clear all

set more off

cd "C:\....." /*Colocar el directorio*/

use 201812_multibdd_confianza.dta, clear

* Diseño de muestras complejas

*

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

*

*Construcción del indicador

replace s82p4c =. if s82p4c==999

gen x1=0

replace x1= s82p4c

gen y1=0

replace y1=1 if (s82p4c>=0 & s82p4c<=10) & s82p2c == 1

* Resultados

svy: ratio x1/y1

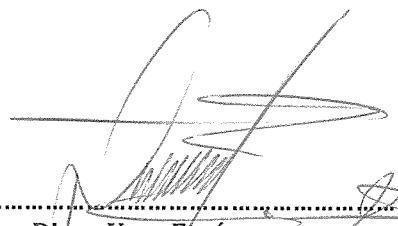
svy: ratio x1/y1, over(area)

Estimación del Indicador “Satisfacción con el servicio recibido por parte de la Defensoría Pública.”

		Desagregación	Estimación
Año 2018	Nacional		5,91
	Urbana		5,81
	Rural		6,34

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 por parte de la Defensoría Pública.”



.....


Diego Vaca Enríquez
Defensoría Pública (DP)
Miembro de la Comisión

Entidades miembros de la Comisión



.....

Nombre: Verónica Cuzco
Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)
Miembro de la Comisión



.....

Nombre: Liliana Gutiérrez
Secretaría Técnica Planifica Ecuador (STPE)
Miembro de la Comisión