



# **INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A**

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página 2 de 19	

### CONTROL DE CAMBIOS


REV	FECHA	ALTERACIÓN	OBSERVACIONES
00	18/11/2021		Emisión Inicial

Aprobado por:	Nombre y Apellido	Firma	Fecha
Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica	Mgs. Paúl Guillén		22/11/2021
Revisado por:	Nombre y Apellido	Firma	Fecha
Directora de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	Mgs. Valeria Racines		19/11/2021
Elaborado por:	Nombre y Apellido	Firma	Fecha
Analista 3	Ing. Ana Lucía Córdova		18/11/2021

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página <b>3</b> de <b>19</b>	

## Contenido

CONTROL DE CAMBIOS .....	2
INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVO .....	4
ALCANCE.....	4
BASE LEGAL.....	4
DEFINICIONES.....	5
CAPÍTULO I: GENERALIDADES.....	6
1.1    Consideraciones previas.....	6
1.2    Marco Normativo .....	6
1.3    Marco Teórico Conceptual .....	7
1.3.1    Tipos de Procesos, Cadena de Valor y Mapa de Procesos .....	7
1.4    Catálogo de servicios.....	9
1.4.1    Taxonomía de servicios .....	10
1.4.2    Dimensiones de la calidad del servicio.....	12
CAPITULO II: ESCALAS DE CALIFICACIÓN.....	13
2.        Escala de calificación.....	13
CAPITULO III: VERIFICACIÓN DE RESULTADOS MEDIANTE.....	19
CLIENTE FANTASMA O VERIFICADOR.....	19

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página 4 de 19	

## INTRODUCCIÓN

La calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos, sino que se traduce en la satisfacción de las personas usuarias.

Cuando hablamos de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a las personas usuarias.

Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites.

La implementación de sistemas de calidad requiere de una participación integral del personal de la Defensoría del Pueblo, tomando en cuenta el alcance, implicaciones, procesos y estrategias para el posicionamiento de sus servicios, ofreciendo el mismo nivel de atención de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

El reto actual de los procesos de mejora de la calidad en la administración pública, no se centra en los objetivos estratégicos, la gestión y control de los procesos internos, sino en mejorar la calidad desde la demanda de las personas usuarias. Lo importante es saber cómo los y las usuarios/as de los servicios públicos ven y califican los mismos, y cómo quisieran que sea la atención y la eficacia.

Lo que las personas usuarias esperan de un servicio público es la fiabilidad del trabajo que se entrega, la competencia de los y las servidores/as públicos/as, la capacidad de respuesta y la puntualidad, la accesibilidad fácil y rápida a los trámites, información veraz en un lenguaje comprensible, la credibilidad y seguridad que garantice compromiso y confidencialidad, factores determinantes de la calidad de un servicio.

Las buenas prácticas en la administración pública ejercida con calidad reducen los tiempos de espera y mejora la relación costo/rendimiento de los servicios públicos, incrementando la productividad con responsabilidad.

## OBJETIVO


Dar a conocer el procedimiento y los instrumentos técnicos para que las y los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los/as servidores/as públicos/as sobre la satisfacción de la calidad del servicio.

## ALCANCE

El presente instructivo es de alcance a todo el personal que labora en la Defensoría del Pueblo y que tienen relación directa con la persona usuaria externa en la prestación de cualquier servicio debidamente identificado y aprobado conforme la normativa vigente.

## BASE LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos


	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página 5 de 19	

- Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo
- Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio
- Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño

## DEFINICIONES

Se entenderán las siguientes definiciones:

- **Encuesta de satisfacción.-** Es una técnica para la recopilación de datos que permite determinar el grado de satisfacción de la persona encuestada.
- **Percepción.-** Proceso mental mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del servicio de manera lógica y a partir de su experiencia previa.
- **Requerimiento.-** Es la petición verbal o escrita que realiza una persona usuaria respecto a preguntas, quejas o reclamos de trámites administrativos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos de los servicios que brinda una entidad.
- **Satisfacción.-** Es el grado de conformidad de la persona usuaria al momento de recibir un servicio, de acuerdo con su percepción.
- **Seguridad.-** Es el conocimiento, atención y habilidades del personal de la entidad para inspirar credibilidad y confianza.
- **Servicio:** resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de personas usuarias.
- **Solicitud de información.** - Es la petición verbal o escrita formulada por una persona a las entidades, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos que reposan en sus archivos, de conformidad a la normativa legal vigente.
- **Persona usuaria.-** Es toda persona natural o jurídica, nacional o de otro origen nacional que hace uso de un servicio institucional.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página 6 de 19	

## CAPÍTULO I: GENERALIDADES

### 1.1 Consideraciones previas

“Estructurar una institución independiente, fortalecida, eficiente, desconcentrada con equipos de trabajo competentes, motivados y comprometidos al servicio de la población” es uno de los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador «DPE» con el cual se proyecta al reconocimiento de la sociedad civil por su férreo compromiso de servicio, dotado de componentes tecnológicos que permitan atender las demandas de la población con un equipo humano que cuente con una adecuada formación y capacitación en sus habilidades y competencias técnicas con enfoque en derechos humanos. Mediante la implementación del modelo de gestión, la Defensoría del Pueblo de Ecuador propende al desarrollo integral de su capital estratégico, es decir, el fortalecimiento del clima y cultura organizacional a fin de garantizar la eficacia, eficiencia y compromiso en la gestión institucional, asegurando sus recursos administrativos y financieros para fortalecer las unidades a escala nacional a través de la desconcentración de atribuciones que permita a la población acceder a los servicios de la institución de manera oportuna y eficiente.

La Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio tiene por objetivo, garantizar un enfoque de calidad y excelencia en los servicios institucionales que se provee a las personas usuarias, mediante el diseño, implementación, mantenimiento y mejora continua de un modelo de gestión de procesos, orientado a servicios y prestaciones que satisfagan las demandas de la ciudadanía.

### 1.2 Marco Normativo

La presente guía metodológica, se alinea al marco legal empezando con la Constitución de la República, Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento de aplicación y otras normativas vigentes, que a continuación se resumen.

#### **Constitución de la República del Ecuador**

*Artículo 227: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*


#### **Ley Orgánica del Servicio Público**

El artículo 22, establece que son deberes de las y los servidores públicos los siguientes: (...) b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad; (...)

#### **Norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios**

El artículo 1, establece los lineamientos y procedimientos para la mejora continua e innovación de procesos y servicios en las entidades del Estado, con la finalidad de:

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página 7 de 19	

- a) Asegurar que las entidades provean productos y/o servicios, orientados a garantizar los derechos de los usuarios y satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones;
- b) Optimizar la eficiencia de las entidades a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y servicios institucionales; y,
- c) Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de las entidades.

El artículo 10 establece que la unidad responsable de la administración por procesos, servicios y calidad, o quien hiciere sus veces, será encargada de:

- c) Controlar el cumplimiento de los objetivos relacionados con la mejora continua e innovación de procesos y servicios;

### **Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio**

El artículo 1, establece los mecanismos y metodologías que deben implementar las entidades para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio.

Los resultados de las calificaciones de la atención brindada por parte de los servidores públicos, de la satisfacción de la calidad del servicio, así como, de las quejas presentadas por los usuarios, serán consideradas para medir el desempeño del servidor público; y, de ser el caso, aplicar las acciones administrativas que correspondan en régimen disciplinario, con el fin de generar acciones de mejora continua, para garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

El artículo 10, señala: *“De la atención al usuario. - Constituye el servicio brindado al usuario de manera ágil, oportuna con claridad, eficacia, calidad y calidez, con la finalidad de conocer e identificar sus necesidades, a través de los diferentes canales de atención, para recibir y atender requerimientos del usuario.”*

### **Guía Metodológica para la aplicación de la Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio**

El cliente fantasma o verificador es una estrategia utilizada por el Ministerio del Trabajo, para evaluar y medir la calidad del servicio y la atención brindada por los servidores públicos. Los clientes fantasmas o verificadores actuarán como usuarios realizando una actividad relacionada a la entrega del servicio que presten las entidades públicas.

## **1.3 Marco Teórico Conceptual**

### **1.3.1 Tipos de Procesos, Cadena de Valor y Mapa de Procesos**

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la DPE establece que la Defensoría del Pueblo, para el cumplimiento de su misión, visión, objetivos estratégicos, atribuciones y responsabilidades; y, desarrollo de los procesos internos, tendrá una estructura institucional del nivel central y desconcentrado, conformada de la siguiente manera:

**Procesos Gobernantes.** - Son aquellos que orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y planes estratégicos, la expedición de directrices para la dirección, control y articulación de la Defensoría del Pueblo a fin de asegurar un buen desempeño de la gestión institucional.

**Procesos Sustantivos.** - Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer de los servicios y productos que se ofrece a sus usuarios/as, los mismos que se enfocan a cumplir la misión, visión y objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo.

**Procesos Adjetivos.** - Son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo y permiten viabilizar la gestión institucional.

**Procesos Desconcentrados.** - Son procesos gobernantes en territorio, sustantivos y adjetivos, que ejecutan y generan productos y servicios en las instancias desconcentradas de la Defensoría del Pueblo.

Los procesos desconcentrados están encaminados a generar productos y servicios directamente a ciudadanas y ciudadanos, en áreas geográficas establecidas conforme la planificación territorial, contribuyendo al cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales.

A continuación, se presenta la gráfica de los procesos institucionales sobre su estructura:

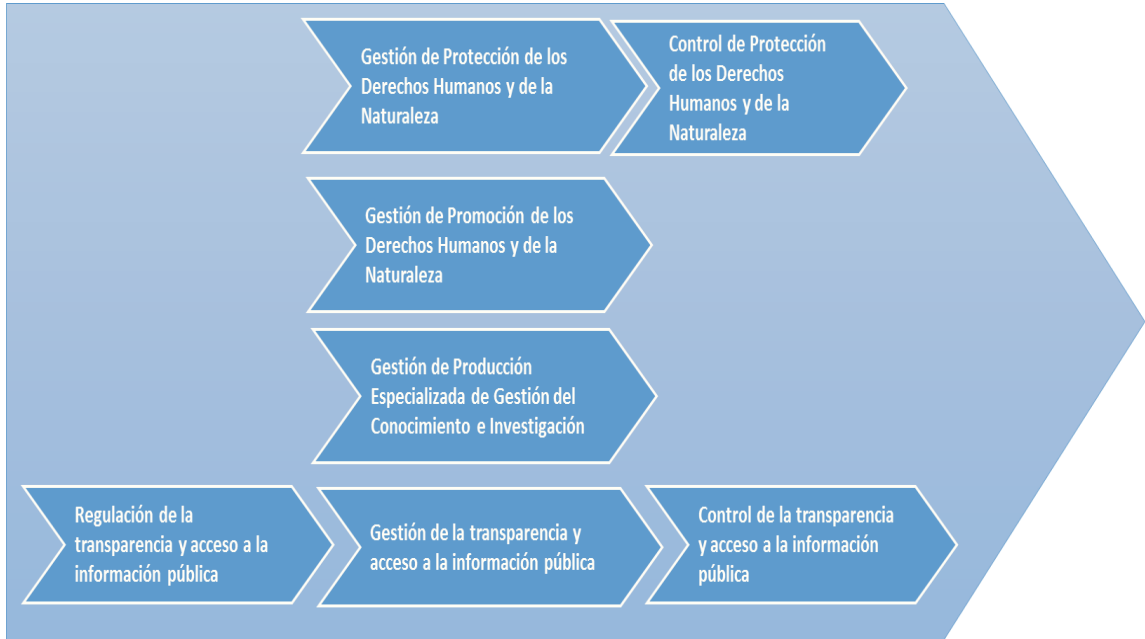


Cabe destacar que la forma o manera en que se va a representar el proceso en esta metodología es por medio de un diagrama y la descripción en prosa de las actividades; como se describe en el proceso “Levantamiento de procesos”, de la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio de la DPE.

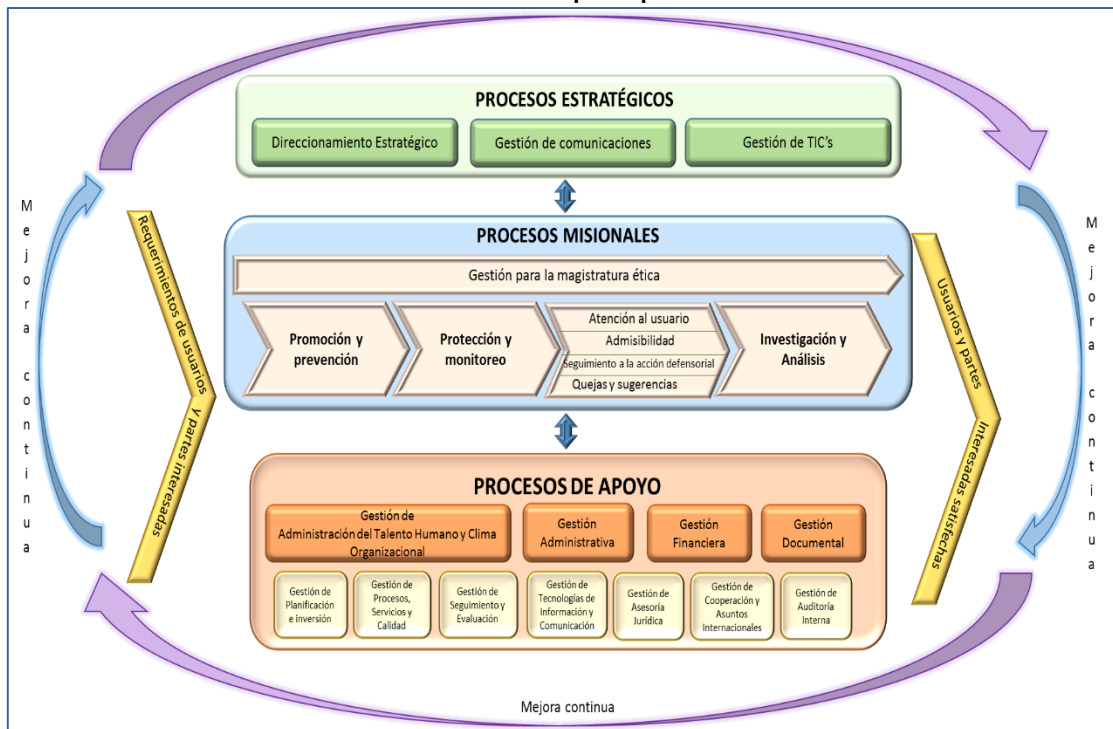


**Ilustración 2: Cadena de valor**

Fuente: Tomado de la Resolución No.009-CGAJ-2020, del 12 de marzo de 2020




**Ilustración 3: Mapa de procesos**



Fuente: Tomado de la Resolución No.009-CGAJ-2020, del 12 de marzo de 2020

## 1.4 Catálogo de servicios

El catálogo de servicios contiene información sobre los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo de Ecuador, como Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve, divulga y protege los

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página <b>10</b> de <b>19</b>	

derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior, derechos de personas usuarias y consumidoras y los derechos de la naturaleza.

#### 1.4.1 Taxonomía de servicios

La taxonomía de servicios es la clasificación de los servicios que provee la institución en función del marco legal vigente.

La clasificación se realiza en función de una estructura basada en servicios, casos y trámites, que permite señalar sus rasgos particulares y específicos, de tal manera que las personas usuarias puedan acceder a la información de manera más sencilla. Los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo se muestran en la Tabla 1.

**Servicio:** resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de personas usuarias.

**Caso:** un segmento específico de usuarios del servicio o una variación del mismo producto o bien, tangible o intangible.

**Trámite:** conjunto de requisitos y acciones interrelacionadas para acceder a un servicio.

**Ficha de servicio:** para cada servicio identificado se elabora la ficha del servicio, la cual muestra un resumen de la información del servicio, contemplando los datos mínimos requeridos para una descripción de alto nivel que facilite el entendimiento rápido del servicio por parte de la institución.

**Tabla 1**  
**Servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo**

Nombre del servicio	Descripción del servicio
<b>Obtención de información especializada en derechos humanos y de la naturaleza</b>	Este servicio está orientado a toda persona que desee conocer o investigar sobre temas de derechos humanos y de la naturaleza de nuestro país y acceder a libros digitales, investigaciones, cuentos, videos, entre otros, dentro o fuera de Ecuador. Se accede a través de <a href="http://repositorio.dpe.gob.ec">repositorio.dpe.gob.ec</a>
<b>Obtención de información pública de la Defensoría del Pueblo</b>	Este servicio está orientado a las personas usuarias que deseen obtener información pública de la Defensoría del Pueblo.
<b>Asesoramiento y acompañamiento técnico a las entidades públicas en relación al manejo de la información de la LOTAIP</b>	Este servicio está orientado a las/los servidoras/es públicas/os; y las y los trabajadores privados de entidades que manejan fondos públicos para que cumplan con los parámetros dispuesto en la LOTAIP, mediante la asesoría y acompañamiento del personal especializado de la Defensoría del Pueblo, a fin de que la ciudadanía sea informada adecuadamente y sin confusiones sobre la gestión administrativa de todas las instituciones públicas o privadas que manejan fondos públicos.
<b>Protección de derechos humanos o de la naturaleza</b>	Este servicio está orientado a toda persona o grupo de personas que requieran la defensa de sus derechos o los de la naturaleza. Se realizarán acciones y trámites necesarios para impedir daños o reparar a las y los afectados.
<b>Educación en Derechos Humanos (capacitación, sensibilización y divulgación)</b>	Este servicio está orientado a las diferentes instituciones públicas o privadas que requieran realizar procesos de Educación en Derechos Humanos (capacitación, sensibilización y divulgación) a nivel nacional, con el objetivo de

**sensibilización y divulgación)** fortalecer sus conocimientos y capacidades referentes a derechos humanos y de la naturaleza.

**Fuente:** Tomado de las fichas técnicas de servicios institucionales, por Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2021.

Con el propósito de asegurar la provisión de servicios de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios; facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones; los servicios mejorados deben ser estructurados conforme a la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios y su metodología vigente.

Un servicio será el resultado de la ejecución de uno o más procesos, el cual para considerarse mejorado deberá haber cumplido con un ciclo de mejora de acuerdo a la metodología definida para el efecto por el Ministerio del Trabajo.

**Ilustración 4: Gráfico Descripción de la satisfacción del servicio**



**Fuente:** Tomado de la Guía metodológica para la aplicación de la Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio elaborada por el Ministerio de Trabajo-Febrero 2020 pág. 5.

Para definir a la satisfacción de la persona usuaria es necesario conocer previamente la conceptualización de lo que es expectativa y percepción. La expectativa es la imagen previa, consciente o inconsciente, que las y los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán al recibir un producto y/o servicio; mientras que la percepción es el proceso mental, mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del producto y/o servicio a partir de su expectativa.

Las calificaciones obtenidas de parte de las y los usuarios son asignadas en función de su percepción. Dichas calificaciones que reflejan la satisfacción o insatisfacción de la persona usuaria promueven actitudes favorables, negativas hacia la institución y/o de recomendación a su círculo familiar.

**Ilustración 4: Gráfico Proceso de medición de la satisfacción de la persona usuaria**



**Fuente:** Tomado de la Guía metodológica para la aplicación de la Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio elaborada por el Ministerio de Trabajo-febrero 2020 pág. 5.

El proceso de medición de la satisfacción inicia cuando la persona usuaria solicita un servicio, posteriormente la institución presta el mismo y finaliza con la calificación de la ciudadanía, empleando una encuesta donde se evalúan factores como: infraestructura, señalética y equipamiento, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

En este sentido, y conforme la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio, la institución deberá realizar la medición y evaluación de la satisfacción de la calidad del servicio para los siguientes ámbitos:

- La atención brindada por el servidor público.
- La calidad de los servicios prestados.

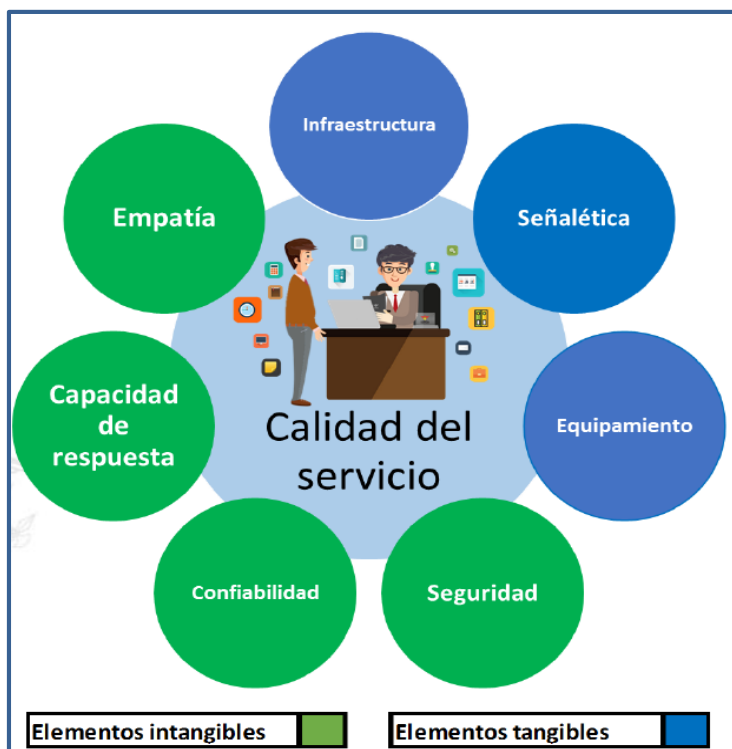
La medición de la satisfacción se la realiza a través del levantamiento de encuestas, que se conforman de preguntas que se estructuran de acuerdo a las dimensiones de calidad del servicio y con las escalas de medición establecidas para el efecto.


#### 1.4.2 Dimensiones de la calidad del servicio

El concepto de las dimensiones de calidad del servicio se describe como las características relevantes que describen al servicio de acuerdo a las expectativas de la persona usuaria; a través, de las siguientes dimensiones:

- **Tangibles:** infraestructura, señalética y equipamiento; e,
- **Intangibles:** seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

**Ilustración 4: Gráfico Proceso de medición de la satisfacción de la persona usuaria**



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página <b>13</b> de <b>19</b>	

**Fuente:** Tomado de la Guía metodológica para la aplicación de la Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio elaborada por el Ministerio de Trabajo - febrero 2020 pág. 5.

## CAPITULO II: ESCALAS DE CALIFICACIÓN

### 2. Escalas de calificación

Las escalas a utilizarse, permiten establecer el nivel de satisfacción de la persona usuaria respecto a los dos (2) ámbitos de evaluación, considerando un rango numérico que va de 1 a 5, en donde la calificación "1" será considerado como "Nada Satisfecho" y la calificación "5" como "Totalmente Satisfecho".

Una vez realizada la tabulación de las encuestas de satisfacción, se considerarán como calificaciones negativas a las puntuaciones que se encuentren por debajo de los "3" puntos, para los efectos correspondientes de acuerdo a lo determinado en la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.

#### 2.1. Modalidad para la medición de la satisfacción

La Defensoría del Pueblo aplica encuestas virtuales a las personas usuarias a través de la plataforma LIME SURVEY, que es una aplicación de software libre para la realización de encuestas, que permite crear preguntas y encuestas en línea que pueden funcionar para decenas a miles de participantes sin mucho esfuerzo. Este software de encuestas es autoguiado para los/as encuestados/as que participan en ellas.

Las preguntas que se reflejan en la encuesta son las que se detallan a continuación:


#### ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con...?

1. La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad
2. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio
3. Los requisitos que presentó para obtener el producto/servicio
4. El tiempo que le llevó para obtener el producto/servicio
5. La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual
6. La capacidad de respuesta y amabilidad brindada por el servidor público que le atendió

Cuando la calificación en la pregunta 6, (**La capacidad de respuesta y amabilidad brindada por el servidor público que le atendió**) sea inferior a los 3 puntos, la persona usuaria deberá colocar el nombre del servidor público o servidora pública que brindó el servicio y la justificación motivada del por qué colocó esa calificación.

#### 2.2. Del trámite de las calificaciones negativas

La Ley Orgánica del Servicio Público en su artículo 52 determina que: (...) " *De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades, literal*

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página <b>14</b> de <b>19</b>	

o), "Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno"

El artículo 118, del Reglamento General a la LOSEP establece las atribuciones y responsabilidades adicionales de las UATH, el cual señala que: "Las UATH a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el artículo 52 de la LOSEP, tendrán las siguientes: e) Receptar las quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones y observaciones que efectúen los usuarios internos y externos y efectuar su trámite y seguimiento. Los resultados de esta actividad serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales con la finalidad de transparentar la información; Este procedimiento será opcional para los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales."

El artículo 18 de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, expedida mediante Acuerdo Ministerial 235 y publicada en Registro Oficial Suplemento 45, de 23 de septiembre de 2019, indica: (...) *"De los resultados de las calificaciones negativas.- Para el cálculo de las calificaciones negativas de los servidores públicos que hayan incurrido con lo establecido en el numeral 13 del artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, en el que cita textualmente lo siguiente: "Obtener el 30% o más de calificaciones negativas por parte de los usuarios en un periodo de tres meses (...)", para el efecto se considera el total de las atenciones realizadas por el servidor público (...)*

*(...) Los resultados con calificaciones negativas de la satisfacción de la atención brindada por el servidor público, según lo establecido en el párrafo anterior, así como, de las quejas o reclamos presentados por los usuarios, conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso deben ser considerados por las entidades para aplicar las sanciones establecidas en el artículo 35 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos; las cuales, serán consideradas dentro de la medición del desempeño individual de los servidores públicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño" (...).*

Las directrices establecidas en la Guía metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio - Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público, expedida en febrero de 2020, señala en el segundo párrafo del numeral 4.4 referente a las escalas de calificación, que, una vez realizada la tabulación de las encuestas de satisfacción, se considerarán como calificaciones negativas a las puntuaciones que se encuentren por debajo de los "3" puntos, para los efectos correspondientes de acuerdo a lo determinado en la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.

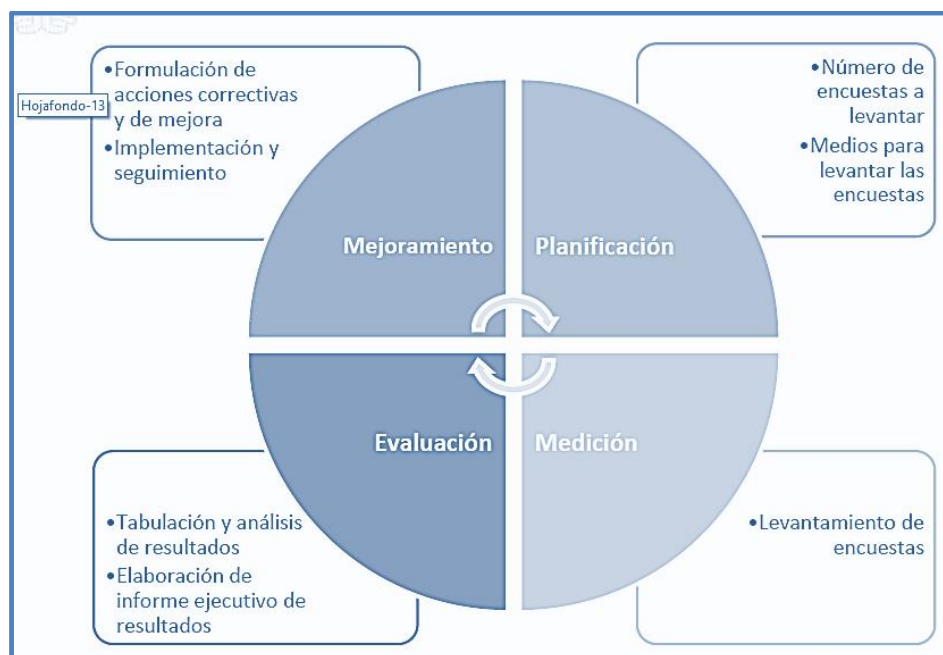
Con base a la normativa expuesta, la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, realiza mensualmente el monitoreo en la plataforma LIME SURVEY, en la cual se encuentran las calificaciones de la satisfacción de la calidad de los servicios otorgadas por las personas usuarias, las cuales al encontrarse por debajo de los tres puntos, constanding el nombre del servidor público o servidora pública que brindó el servicio y el motivo de la calificación otorgada, se procede a comunicar a la Dirección de Administración de Talento Humano mediante memorando, para que se realice el trámite correspondiente, de acuerdo a las competencias institucionales.

### **2.3. Proceso de medición y calificación de la calidad del servicio**

El proceso de calificación de la satisfacción de la calidad de los servicios está integrado por las siguientes etapas:

- Planificación
- Medición
- Evaluación
- Mejoramiento

**Ilustración 5: Gráfico Proceso de Proceso de medición y calificación de la calidad de los servicios**



**Fuente:** Tomado de la Guía metodológica para la aplicación de la Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio elaborada por el Ministerio de Trabajo - febrero 2020 pág. 8.

### Fase 1: Planificación

Se debe considerar para la evaluación de la satisfacción a todos los servicios, que se brinden al usuario/a, tomando en cuenta los tipos de servicio que preste la Defensoría del Pueblo de acuerdo a la siguiente clasificación:


- Servicios presenciales
- Servicios virtuales (en línea)

### Definición del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra deberá ser calculado de acuerdo al número total de usuarios y/o atenciones en el tiempo que determine la institución y para cada servicio ofertado conforme lo determina la Norma Técnica. El periodo de medición podrá ser mensual, trimestral o semestral.

**Para poblaciones finitas:** Para los casos en donde el número de usuarios y/o atenciones es de 30 a 10.000 en el período determinado.

$$n = \frac{k^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + k^2 \times p \times q}$$

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página <b>16</b> de <b>19</b>	

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: +/- 5%

**n**= Tamaño de muestra

**N**= Número total de usuarios en un periodo de tiempo determinado (mensual/trimestral/semestral)

**p**= Proporción de que espera que se encuentren insatisfechos: 0,5

**q**= Proporción de que espera que se encuentren satisfechos: 0,5

**e**= Error estándar: +/- 0,05

**k**= Valor calculado mediante la curva normal al 95% de confianza.

Por ejemplo, si se aplica la fórmula para una población de N=500 usuarios y/o atenciones y utilizando un error estándar de e= +/- 05, con un intervalo de confianza de 95%, se necesitaría levantar una muestra de al menos n=217 encuestas.

Cabe indicar que, para las entidades en donde el número de usuarios y/o atenciones sean menores a 30 se deberá realizar el levantamiento de encuestas a todos sus usuarios.

**Para poblaciones infinitas:** Para entidades en donde el número de usuarios y/o atenciones supera los 10.000, por ejemplo, si se aplica la fórmula para una población de N=10.001 usuarios y/o atenciones utilizando un error estándar de e= +/- 03, con un intervalo de confianza de 95%, se necesitaría levantar una muestra de al menos n=1.067 encuestas.

$$n = \frac{k^2 \times p \times q}{e^2}$$

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: +/- 3%

**n**= Tamaño de muestra

**p**= Proporción de que espera que se encuentren insatisfechos: 0,5

**q**= Proporción de que espera que se encuentren satisfechos: 0,5

**e**= Error estándar: +/- 0,03

**k**= Valor calculado mediante la curva normal al 95% de confianza.


## Fase 2: Medición

Los/as servidores/as públicos que brindaron los siguientes servicios institucionales:

- **Obtención de Información Pública de la Defensoría del Pueblo**
- **Asesoramiento y Acompañamiento técnico a las Entidades Públicas en relación al manejo de la información de la LOTAIP -Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública-**
- **Educación en Derechos Humanos (capacitación, sensibilización, divulgación)**

Remitirán por correo electrónico el link a las personas usuarias para la medición de la satisfacción del servicio recibido de acuerdo al siguiente detalle:



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página 17 de 19	

Nro.	SERVICIO	LINK DE APLICACIÓN DE ENCUESTA
1	Obtención de Información Pública de la Defensoría del Pueblo	<a href="https://encuestas.dpe.gob.ec/index.php/795582?lang=es">https://encuestas.dpe.gob.ec/index.php/795582?lang=es</a>
2	Asesoramiento y Acompañamiento técnico a las Entidades Públicas en relación al manejo de la información de la LOTAIP -Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública-	<a href="https://encuestas.dpe.gob.ec/index.php/618714?lang=es">https://encuestas.dpe.gob.ec/index.php/618714?lang=es</a>
3	Educación en Derechos Humanos (capacitación, sensibilización, divulgación)	<a href="https://encuestas.dpe.gob.ec/index.php/882187?lang=es">https://encuestas.dpe.gob.ec/index.php/882187?lang=es</a>

Para el servicio:

- **Protección de Derechos Humanos o de la Naturaleza,**


El sistema de Gestión Defensorial SIGED, toda vez que se haya finalizado el trámite defensorial, notificará al correo electrónico de la persona usuaria el link (<https://encuestas.dpe.gob.ec/index.php/521956?lang=es>) para conocer la satisfacción de la prestación del servicio, no obstante, es necesario que el personal de las delegaciones provinciales y quienes tramitan casos, informen de esta acción a las personas usuarias.

Las unidades prestadoras de los servicios institucionales deberán cumplir con lo siguiente:

1. Las y los titulares de las unidades prestadoras de los servicios institucionales, deberán solicitar a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el usuario y contraseña de la plataforma lime survey, para poder revisar la información referente al número de encuestas respondidas por las personas usuarias
2. Remitir a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, **hasta los cinco primeros días de cada mes**, la información correspondiente al número de requerimientos recibidos y respondidos en el mes (demanda) y el número de encuestas que reposan en la plataforma lime survey por cada servicio.
3. En el caso de no cumplir con el tamaño de la muestra requerida, se deberá remitir una insistencia a las personas usuarias para el llenado de las encuestas, en el caso de no tener una respuesta favorable, se comunicará de este particular a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica para la toma de acciones necesarias que permitan contar con esta valoración a la prestación de cada servicio.
4. El levantamiento de las encuestas deberá realizarse al momento de finalizar la entrega del servicio y en caso de que no se pueda efectuar, la medición deberá realizarse posteriormente en un período máximo de dos (2) meses para garantizar que la calificación asignada sea dada de acuerdo a la percepción más reciente y efectiva de la persona usuaria.

### Fase 3: Evaluación

Una vez que se ha realizado el levantamiento de las encuestas, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica a través de la Dirección de procesos, Servicios y Gestión del Cambio, procederá a tabular los resultados de las encuestas.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página <b>18</b> de <b>19</b>	

Las encuestas que se tabularán serán únicamente aquellas que tengan respuestas a todas las preguntas. Es decir que las encuestas que no cuenten con toda la información requerida en los distintos campos no serán consideradas para este efecto.

El resultado de la tabulación de los resultados establecerá:

- índice de atención brindada por parte de los servidores públicos.
- índice de satisfacción de la calidad de los servicios.

Para el cálculo de los índices mencionados, se tabulará los resultados correspondientes a las preguntas que correspondan tanto para la atención brindada por parte de las y los servidores públicos como para la satisfacción de la calidad de los servicios.

La fórmula para el cálculo de los dos (2) índices consiste en el promedio simple de las calificaciones obtenidas sobre las preguntas asociadas, de acuerdo como se describe a continuación:

<p><b>Índice de atención brindada por parte de los servidores públicos</b></p> $= \frac{\sum \text{Calificación de las preguntas asociadas a la atención brindada}}{\text{Número de preguntas asociadas a la atención brindada}}$
<p><b>Índice de satisfacción de la calidad del servicio</b></p> $= \frac{\sum \text{Calificación de las preguntas asociadas a la calidad de los servicios}}{\text{Número de preguntas asociadas a la calidad de los servicios}}$

El índice de satisfacción de la calidad de los servicios será considerado para el cumplimiento del artículo 15 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño: Nivel de Satisfacción del Usuario Externo.


La Defensoría del Pueblo a través de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica en base a los índices de satisfacción, procederá a elaborar el **Informe ejecutivo de resultados de satisfacción** y posteriormente en el término máximo de quince (15) días a partir de la finalización de cada semestre reportará de manera oficial al Ministerio del Trabajo.

#### **Fase 4: Mejoramiento**

El “plan para la mejora de la gestión” se basa en los resultados de las puntuaciones alcanzadas de la tabulación de las encuestas. Estas acciones se identifican para mejorar la calidad del servicio y la atención brindada por el/la servidor/a público/a, es decir, que el objetivo de realizar las mediciones de calidad del servicio es que se encuentren oportunidades de mejora y prioricen las acciones a realizar para mejorar la entrega de los servicios y satisfacer las necesidades de las personas usuarias.

Como prioridad, se deberá enfocar las acciones de mejora para aquellos resultados de puntuaciones que tengan calificaciones negativas.

Para el resto de puntuaciones, se deberán establecer acciones de mejora que se enfoquen en mantener y/o innovar la prestación del servicio.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN DE EL/LA SERVIDOR/A PÚBLICO/A</b>	<b>Código:</b>	GS-101
		<b>Versión:</b>	0
		Página 19 de 19	

Las acciones de mejora deberán ser descritas en el “*Plan para la mejora de la gestión*” que será elaborado por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica en conjunto con el resto de unidades de la institución.

El “*Plan para la mejora de la gestión*” deberá ser aprobado por la máxima autoridad de la institución o su delegado y posteriormente para asegurar su implementación deberá ser tratado como uno de los puntos en las reuniones del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, conforme lo dispone el artículo 6 de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad del Servicio Público.

Adicionalmente, las acciones de mejora deberán ser enlistadas de manera general en la sección que corresponda dentro del “*Informe Ejecutivo de Resultados de Satisfacción*” que se reporta semestralmente al Ministerio del Trabajo.

### CAPITULO III: VERIFICACIÓN DE RESULTADOS MEDIANTE CLIENTE FANTASMA O VERIFICADOR

El cliente fantasma o verificador es una estrategia utilizada, para evaluar y medir la calidad del servicio y la atención brindada por los/as servidores/as públicos/as. Los clientes fantasmas o verificadores actuarán como usuarios/as realizando una actividad relacionada a la entrega del servicio que presten la Defensoría del Pueblo.

La persona verificadora al finalizar la actividad de control realizará y entregará un informe sobre cómo fue su experiencia de conformidad al formato establecido en el **Informe para la verificación de resultados mediante cliente fantasma o verificador** diseñado por la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio registrando la percepción obtenida desde la persona usuaria que hace sus veces de cliente verificador o fantasma verificando aplicación de protocolo de atención, requisitos solicitados, tiempo de atención, entre otras.