

| | |
|--|-------------------------------------|
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | PGE-2021-008 22 DE ABRIL DE 2021 |
|--|-------------------------------------|

METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

Consejo Nacional para la Igualdad de Género

MISIÓN:

Asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos de **las mujeres y personas LGBTI**, consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, a través de la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, en todo el territorio nacional.

2. ANTECEDENTES:

Mediante oficio Nro. MDT-VSP-2019-0224 de fecha 16 de agosto de 2019, el Ministerio del Trabajo aprobó el diseño de estructura institucional, proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos y la Resolución para el cambio de denominación de cuatro (4) puestos del Nivel Jerárquico Superior para la Implementación del Consejo Nacional para la Igualdad de Género.

Con Resolución Nro. CNIG-ST-2019-0001-RI de 16 de agosto de 2019 y publicada mediante Registro Oficial Edición Especial Nro.41 del 23 de agosto de 2019, la Máxima Autoridad del Consejo Nacional para la Igualdad de Género, resolvió: “Expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Consejo Nacional para la Igualdad de Género “CNIG”.

Mediante **Oficio Nro. MDT-SCSP-2019-0430-OF**, de 27 de septiembre de 2019, el MDT, valida la encuesta de satisfacción al usuario externo del Consejo Nacional para la Igualdad de Género – CNIG, fecha a partir de la cual el Consejo ha procedido a solicitar a los usuarios/as de sus servicios, procedan a consignar su calificación

3. SERVICIO O SERVICIOS A SER EVALUADOS

El Consejo es el organismo encargado de asegurar la plena vigencia de los derechos humanos de las mujeres y personas LGBTI en el Ecuador, en el marco de sus competencias, no ejecuta políticas públicas, en su calidad de mecanismo especializado en Género del país, brinda los siguientes servicios:

1. Provisión de información, estudios, investigaciones, metodologías e instrumentos técnicos para la incorporación del enfoque de igualdad y no discriminación en razón de género.

| | |
|--|-------------------------------------|
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | PGE-2021-008 22 DE ABRIL DE 2021 |
|--|-------------------------------------|

2. Asesoría técnica especializada para incorporar el enfoque de igualdad y no discriminación en razón de género.
3. Asesoría y seguimiento a casos de amenaza o violación de derechos.
4. Difusión, promoción, socialización y sensibilización de derechos con enfoque de igualdad y no discriminación en razón de género.
5. Atención a requerimientos de información.

Tomando en consideración la especificidad y especialidad de cada servicio brindado, el número de usuarios/as que hacen uso de los mismos no es muy amplio, además es importante recalcar que por el momento el Consejo cuenta con un equipo técnico reducido, que de conformidad a las directrices de las autoridades, prioriza los servicios a brindar de acuerdo con la planificación institucional.

Para el presente año el Consejo ha procedido a priorizar la evaluación de los siguientes servicios:

- a) Asesoría y seguimiento a casos de amenaza o violación de derechos
- b) Difusión, promoción, socialización y sensibilización de derechos con enfoque de igualdad y no discriminación en razón de Género.

4. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN

La metodología de evaluación que aplicará el Consejo será cuantitativa, con la finalidad de valorar el estado de satisfacción / insatisfacción del/a usuario/a, frente al servicio recibido, para el efecto el Consejo aplicará las encuestas de manera continua, a través de la página Web institucional, por correo electrónico y presencial, y la evaluación de los resultados, se la realizará de manera semestral, en virtud del volumen limitado de usuarios/as a los/as cuales brinda sus servicios.

Adicional a ello es importante recalcar que el tipo de servicios que brinda el Consejo, es altamente especializado, por lo que el período de ejecución no se limita a una atención, sino que puede extenderse a un período, tiempo durante el cual brinda asistencia técnica y ejecuta acciones tendientes al logro de igualdad y no discriminación en razón de Género, es decir son procesos sostenidos de corto y mediano plazo.

En este contexto con la finalidad de contar con mayores elementos para una correcta evaluación, se procederá a aplicar las encuestas de manera continua y la evaluación se la realizará semestralmente.

4.1 PLANIFICAR

La Responsable de Planificación, en esta fase definirá el o los servicios a medir y evaluar, la periodicidad de la evaluación, el tamaño de la muestra que para el caso del Consejo,

| | |
|--|-------------------------------------|
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | PGE-2021-008 22 DE ABRIL DE 2021 |
|--|-------------------------------------|

será a todo el Universo por el número de usuarios/as de los servicios que brinda la Institución.

Las encuestas a ser aplicadas, han sido diseñadas por el Ministerio del Trabajo y constan en la GUÍA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO”; las cuales permitirán evaluar la percepción del servicio en una escala de 0 a 5, donde 0 es para nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho; a través de la cual se establecerá el nivel de satisfacción o insatisfacción del/a usuario/a respecto al servicio utilizado.

Los criterios son los siguientes:

| CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO |
|--|
| 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 para obtener el producto/servicio. |
| 4. El tiempo 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. |

Cálculo del tamaño la muestra

En virtud del número de usuarios/as a los/as cuales el Consejo brinda sus servicios, la evaluación no se realizará a una muestra; sino a todo el Universo, es decir se procederá a tabular los resultados obtenidos del 100% de la población de usuarios/as a los que el Consejo brinda sus servicios.

4.2 MEDIR

Los/as responsables de las unidades de atención ciudadana y de los/as usuarios/as, serán los/as encargados/as del levantamiento de las encuestas, por los canales de atención antes señalados, virtuales: Pagina Web institucional, correo electrónico y presenciales, en un plazo no mayor a dos meses de brindado el servicio.

| | |
|--|-------------------------------------|
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | PGE-2021-008 22 DE ABRIL DE 2021 |
|--|-------------------------------------|

- Métodos de levantamiento

Entrevistas presenciales, las cuales serán aplicadas directamente al/a Usuario/a del servicio, por quien lo brindó, con la finalidad de asegurar contacto directo con las/os usuarias/os.

- Telefónico

En caso de contar con una base de datos de usuarios/as recientes (dos meses desde la atención brindada) del servicio para contactarlos en forma telefónica y realizar la aplicación de la encuesta.

- Virtual

En caso de contar con una base de datos de usuarios/as recientes (dos meses desde la atención brindada) del servicio para aplica la encuesta de manera electrónica.¹

4.3 EVALUAR

La responsable de Planificación, procederá a tabular los resultados de las encuestas que tengan respuestas a todas las preguntas, las sugerencias o comentarios no serán tabulados, los datos se registrarán en la matriz de tabulación de encuestas, para proceder a su análisis para determinar el Nivel de Satisfacción del/a Usuario/a Externo/a, del apartado referente a satisfacción del servicio, obteniendo los siguientes resultados:

- a) Nivel de Satisfacción del Usuario/a Externo/a consolidado general de la institución
- b) Nivel de Satisfacción del Usuario/a Externo/a por tipo de servicio
- c) Nivel de Satisfacción del Usuario/a Externo/a por cada componente del servicio

En el término máximo de 15 días, a partir de la finalización de cada semestre, se presentará el informe de resultados de satisfacción del usuario/a externo/a, para el efecto se procederá previamente a realizar la tabulación de los resultados alcanzados en la aplicación de las encuestas, de conformidad a la metodología establecida.

Se considerarán como puntos críticos a las calificaciones que se encuentren por debajo de los 3 puntos.

El informe con los resultados obtenidos será elaborado por la Responsable de la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica y aprobado por la máxima autoridad o su delegado/a, el cual será reportado semestralmente al Ministerio del Trabajo.

4.4 MEJORAR

¹ GUÍA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO, Ministerio del Trabajo, 2020.

| | |
|--|---------------------|
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | PGE-2021-008 |
| | 22 DE ABRIL DE 2021 |

Una vez identificados los puntos críticos, se procederá a elaborar un Plan para la Mejora de la Gestión, en el cual se establecerán un listado de acciones de mejora que se las planteará a la máxima autoridad, con la finalidad que sean implementadas por cada una de las áreas y poder mejorar en aquellos puntos críticos, que han sido evidenciados por nuestros/as usuarios/as, y mejorar en las puntuaciones que otorguen a la Entidad, en la próxima evaluación de los niveles de satisfacción.

El plan de mejora para la gestión, será aprobado por la Máxima Autoridad o su delegado/a; y, debe ser ejecutado por las Unidades que brindan los servicios a los/as usuarios/as.

5. FORMATOS PARA EVALUACIÓN

De conformidad a la Guía metodológica para la aplicación de la Norma Técnica e los mecanismos de calificación del servicio, se propone las siguientes encuestas de satisfacción de la calidad del servicio, a ser aplicadas a las y los usuarios/as del CNIG.

| | |
|--|-------------------------------------|
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | PGE-2021-008 22 DE ABRIL DE 2021 |
|--|-------------------------------------|

5.1.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESENCIAL











Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve Encuesta de Satisfacción del Servicio. Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar los productos y servicios que te proporcionamos.

Fecha: _____ Edad: _____ Discapacidad: SI NO

¿Cuál de los siguientes servicios utilizaste?

Servicio A Servicio B Servicio C Servicio D Servicio E

En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique:

| ¿Qué tan satisfecho estás con...? | Nada satisfecho (1) | Poco satisfecho (2) | Neutral (3) | Muy Satisfecho (4) | Totalmente satisfecho (5) |
|--|---|---|---|---|---|
| |  |  |  |  |  |
| 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 para obtener el producto/servicio. | | | | | |
| 4. El tiempo 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. | | | | | |
| RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL/AA SERVIDOR/A PÚBLICO/A | | | | | |
| ¿Qué tan satisfecho estás con...? | Nada satisfecho (1) | Poco satisfecho (2) | Neutral (3) | Muy Satisfecho (4) | Totalmente satisfecho (5) |
| |  |  |  |  |  |
| 6. La capacidad de respuesta y amabilidad brindada por el/a servidor/a público/a que te atendió. | | | | | |
| <p>En caso de que tu respuesta sea menor a 3 respecto a la atención brindada por el/a servidor/a público/a y para que nos ayudes a mejorar el servicio, por favor indícanos el nombre del/a servidor/a público/a que te atendió y el motivo de la calificación:</p> <p>Nombre del/a Servidor /a Público/a: _____</p> <p>Motivo de la calificación negativa: _____</p> <p>Para informarte de las mejoras, por favor déjanos tus datos:</p> <p>Nombres y apellidos: _____ Cédula de Identidad: _____</p> <p>Teléfono de contacto: _____</p> <p><i>Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestro servicio:</i></p> | | | | | |

| | |
|--|---------------------|
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | PGE-2021-008 |
| | 22 DE ABRIL DE 2021 |

Servicio A) Provisión de información, estudios, investigaciones, metodologías e instrumentos técnicos para la incorporación del enfoque de igualdad y no discriminación en razón de género

Servicio B) Asesoría técnica especializada para incorporar el enfoque de igualdad y no discriminación en razón de género

Servicio C) Asesoría y seguimiento a casos de amenaza o violación de derechos

Servicio D) Difusión, promoción, socialización y sensibilización de derechos con enfoque de igualdad y no discriminación en razón de género

Servicio E) Atención a requerimientos de información pública

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN
ESTRATÉGICA


PGE-2021-008

22 DE ABRIL DE 2021

5.2.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL

En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique su nivel de satisfacción:


1. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la facilidad para encontrar este servicio en internet?



 Nada Satisfecho/a Totalmente Satisfecho/a

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | - | | | | + |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |


2. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la facilidad de navegación dentro esta página web?



 Nada Satisfecho/a Totalmente Satisfecho/a

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. ¿Qué tan satisfecho/a estás con los pasos que realizaste para obtener este servicio?



 Nada Satisfecho/a Totalmente Satisfecho/a

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |


4. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la asistencia al usuario que presta este servicio?



 Nada Satisfecho/a Totalmente Satisfecho/a

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. ¿Qué tan satisfecho/a estás con que éste servicio se preste de manera virtual?



 Nada Satisfecho/a Totalmente Satisfecho/a

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestro servicio en línea:

| | |
|--|---------------------|
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | PGE-2021-008 |
| | 22 DE ABRIL DE 2021 |






5.3.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO INTERINSTITUCIONAL

Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve Encuesta de Satisfacción del Servicio. Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar los productos y servicios que le proporcionamos.

Tema:

Fecha: _____

En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique su nivel de satisfacción:

| ¿Qué tan satisfecho estás con...? | Nada satisfecho (1) | Poco satisfecho (2) | Neutral (3) | Muy Satisfecho (4) | Totalmente satisfecho (5) |
|--|---|---|---|---|---|
| |  |  |  |  |  |
| 1. La aplicación de los contenidos expuestos en la asistencia técnica. | | | | | |
| 2. La explicación e instrucciones expuestas durante la asistencia técnica. | | | | | |
| 3. La utilización de recursos y materiales para el desarrollo de la asistencia técnica. | | | | | |
| 4. El tiempo que fue empleado para el desarrollo de la asistencia técnica. | | | | | |
| 5. El dominio de los contenidos expuestos y la resolución de inquietudes por parte del asesor. | | | | | |

Sugerencias y/o comentarios:

Muchas gracias por su colaboración

| | |
|--|---------------------|
| UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | PGE-2021-008 |
| | 22 DE ABRIL DE 2021 |

6. CONCLUSIONES

- El proceso de evaluación de la satisfacción de usuarios/as externos/as, está regulado por lo establecido en la Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio, emitida por el Ministerio del Trabajo, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-235 y de conformidad a lo dispuesto en la Guía metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio, emitida por el Ministerio del Trabajo en el año 2020.
- La metodología planteada para la medición evaluación de usuarios/as externos/as del CNIT, cumple las disposiciones constantes en la normativa vigente
- Se requiere modificar el formato de encuesta aplicada a las y los usuarios/as del CNIG, con la finalidad de aplicar los nuevos formularios de encuestas

7.- RECOMENDACIONES

- Se recomienda aprobar la metodología planteada, ya que la misma recoge las disposiciones emanadas por el MDT
- Se recomienda aprobar los nuevos formularios de encuestas para poder aplicarlos a partir de la fecha de aprobación, para poder presentar los primeros resultados al MDT en el informe correspondiente al primer semestre 2021.

| Elaborado Por: | Aprobado Por: |
|---|--|
| | |
| Rocío Balarezo B. Responsable de Planificación | Nelly Jácome V. Secretaria Técnica CNIG |