

FICHA METODOLÓGICA DE DEFINICIÓN DE METAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

DATOS GENERALES	
Objetivo P.N.D.:	Objetivo 14. Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía.
Política del P.N.D.:	Política 14.3.- Fortalecer la implementación de las buenas prácticas regulatorias que garanticen la transparencia, eficiencia y competitividad del Estado.
Indicador:	14.3.2 Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general
Meta al 2025:	Aumentar el índice de percepción de calidad de los servicios públicos de 6,08 a 8,00.
Institución que reporta:	Ministerio del Trabajo
JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA DEFINICIÓN DE LA META	
Descripción:	Para calcular la meta aumentar a 8 el índice de percepción de la calidad de los servicios públicos se parte del Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general, el cual a su vez se obtiene una encuesta anual realizada a través del INEC en donde se realiza la siguiente pregunta al ciudadano: <i>"En general, ¿cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador?"</i> La calificación se mide en una escala de 0 a 10, donde 0 significa "pésimo" y 10 significa "excelente". Es decir, es la calificación promedio que la población otorga al funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos en general. Fuente: Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares - Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo – INEC.
Supuestos:	Para lograr que la percepción de la calidad del servicio público se incremente se debe dar cumplimiento de manera integral al Programa de Gobierno 2021-2025, incluyendo el supuesto de que los Gobiernos Autónomos Descentralizados trabajen de manera alineada, coordinada y conjunta para el cumplimiento de los objetivos planteados.
Limitaciones técnicas:	Los resultados del indicador "Aumentar el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos" han sido afectados por elementos ajenos a la prestación del servicio, en muchos casos por variables coyunturales, políticas, económicas y sociales sobre los cuales se describen a continuación: A partir de la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional por los casos de COVID-19 ha provocado la saturación en la capacidad de los servicios médicos, ha dificultado la prestación y el acceso a la educación y de manera general ha generado un gran impacto a nivel económico y social. Así como el aplazamiento de todos los programas o proyecto de mejora de

	los servicios públicos que forman parte del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE (<i>antiguamente Programa Nacional de Excelencia - PROEXCE</i>) y el relacionamiento de los ciudadanos con el Estado a partir del confinamiento y los cambios de comportamiento que están obligados a implementar para enfrentar la crisis sanitaria, sin duda se modifica la forma en que los ciudadanos se relacionan con las administraciones públicas, es así que se han identificado las siguientes debilidades a partir de la pandemia que nos encontramos atravesando como Ecuador: - Brecha en el acceso a las TICs para la prestación de los servicios públicos: Las instituciones públicas no tienen sus trámites al 100% en línea, la falta de acceso a internet y a las nuevas tecnologías han dificultado la continuidad de la prestación de ciertos servicios que de acuerdo a su naturaleza y de sus usuarios no pueden ser prestados a través de los canales virtuales institucionales. - Falta de recursos: La meta asociada al indicador se ve afectada principalmente por la falta de recursos financieros y de personal en las instituciones, lo que ocasiona que no se pueda implementar planes para la mejora de la gestión institucional y retrasa el mejoramiento de los servicios, causando de esta manera la disminución en la percepción de calidad de los servicios públicos por parte de los ciudadanos. - Rotación de personal: Como consecuencia asociada a la presencia de la COVID19 y el impacto económico a la caja fiscal, se ha generado un alto nivel de rotación de personal en las instituciones públicas lo que ocasiona a su vez la pérdida de conocimiento, falta de continuidad a los procesos y en la implementación de los políticas, normativa, lineamientos y metodologías para la mejora de la calidad de la prestación de los servicios. Finalmente es importante mencionar que la Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares "<i>Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo</i>" establece preguntas relacionadas a la Calidad de los Servicios Públicos de manera general, sin que se describa ninguna distinción para instituciones que pertenecen al Gobierno Central, empresas públicas de los GADs y/o de economía mixta, es decir que los resultados se describen de manera general la percepción del funcionamiento de las instituciones que prestan servicios públicos, y para los ciudadanos es el espacio en el cual expresan, lo que desde su perspectiva concierne a la Calidad de los Servicios Públicos, asignando una calificación vinculada a sus propias expectativas, la edad en la que se encuentra, la situación económica, opiniones y experiencias de su vínculo sociocultural e incluso su criterio político.
--	--

METAS PROYECTADAS

	AÑO	META DEL INDICADOR
	2020 (año base)	6,08
	2021	6,30
	2022	6,70
	2023	7,10
	2024	7,50
	2025	8,00

VARIABLES DE INCIDENCIA DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN QUE CONTRIBUYEN AL INDICADOR	
Variable identificada:	$PCASb = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Xi$ Descripción de las variables: PCASb = Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos en general. Xi = Valoración que la ciudadanía otorga a la calidad de los servicios públicos desde su percepción. n = Total de personas.
Institución responsable de la fuente de información:	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - I.N.E.C.
Fuente de datos utilizada:	Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares – Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo
Periodicidad de la actualización de la información:	Anual
Fecha de última homologación o de actualización de la ficha:	2020
ANEXOS	
- Serie histórica de la evolución del indicador (2013 - 2020). - Sintaxis de cálculo del indicador.	
NOMBRE Y FIRMA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE	
Elaborado por: Revisado por: Abg. Henry Giovanni Valencia Camba Subsecretario de Calidad en el Servicio Público Dr. Jorge Isaac Benavides Ordoñez Viceministro del Servicio Público Aprobado por: Arq. Patricio Donoso Chiriboga Ministro del Trabajo	
Fecha de aprobación	17/09/2021