

## FICHA METODOLÓGICA DE DEFINICIÓN DE METAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

DATOS GENERALES															
Objetivo PND:	<b>Objetivo 9:</b> Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.														
Política del PND:	<b>Política 9.1:</b> Fortalecer la protección interna, el mantenimiento y control del orden público, que permita prevenir y erradicar los delitos conexos y la violencia en todas sus formas, en convivencia con la ciudadanía en el territorio nacional y áreas jurisdiccionales.														
Indicador:	Porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo														
Meta al 2025:	Incrementar la satisfacción del usuario externo de la Policía Nacional del 77,00% al 84,61%.														
Institución que reporta:	Ministerio de Gobierno / Policía Nacional del Ecuador														
JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA DEFINICIÓN DE LA META															
Descripción:	Análisis Descriptivo. - Para describir la distribución de valores de una variable cuantitativa se suele recurrir a determinadas medidas numéricas de resumen que permitan resaltar las características más destacables de dicha variable: el número de observaciones, medidas de tendencia central, medidas de dispersión, percentiles y medidas de forma. <i>Fernández D. &amp;, Guitart M., Estadística Descriptiva y Análisis de Datos,</i>														
Supuestos:	Incrementar la inversión en repotenciar a la Policía Nacional. Incrementar las condiciones de seguridad ciudadana en los territorios que enfrentan violencia. Reducción de delincuencia nacional y transnacional. Ausencia de eventos sociales y políticos en donde exista violencia extrema y la Policía Nacional deba controlar y restablecer el orden público. Incrementar el trabajo conjunto entre Policía Nacional y comunidad. Mantener la socialización de servicios de Policía Comunitaria a través de medios de comunicación, aplicaciones tecnológicas y redes sociales.														
Limitaciones técnicas:	El método descriptivo puede realizar pronósticos futuros pero el estudio es considerado básico.,														
METAS PROYECTADAS															
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th style="border: none;">Año</th> <th style="border: none;">Meta del indicador(*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="border: none;"><b>2020 (año base)</b></td> <td style="border: none;">0.7700</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">2021</td> <td style="border: none;">0.8000</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">2022</td> <td style="border: none;">0.8021</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">2023</td> <td style="border: none;">0.8168</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">2024</td> <td style="border: none;">0.8315</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><b>2025</b></td> <td style="border: none;">0.8461</td> </tr> </tbody> </table>		Año	Meta del indicador(*)	<b>2020 (año base)</b>	0.7700	2021	0.8000	2022	0.8021	2023	0.8168	2024	0.8315	<b>2025</b>	0.8461
Año	Meta del indicador(*)														
<b>2020 (año base)</b>	0.7700														
2021	0.8000														
2022	0.8021														
2023	0.8168														
2024	0.8315														
<b>2025</b>	0.8461														
* Datos con 2 decimales															
VARIABLES DE INCIDENCIA DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN QUE CONTRIBUYEN AL INDICADOR DEL PND															
Variable identificada:	Satisfacción del Usuario Externo														
Institución responsable de la fuente de información:	Ministerio de Gobierno/Policía Nacional del Ecuador														
Fuente de datos utilizada:	Base de datos – Medición y Evaluación de la Percepción del Usuario Externo.														
Periodicidad de la actualización de la información:	Semestral/Anual														
Fecha última de homologación o de actualización de la ficha metodológica de la variable:	Septiembre 2021														
ANEXOS															

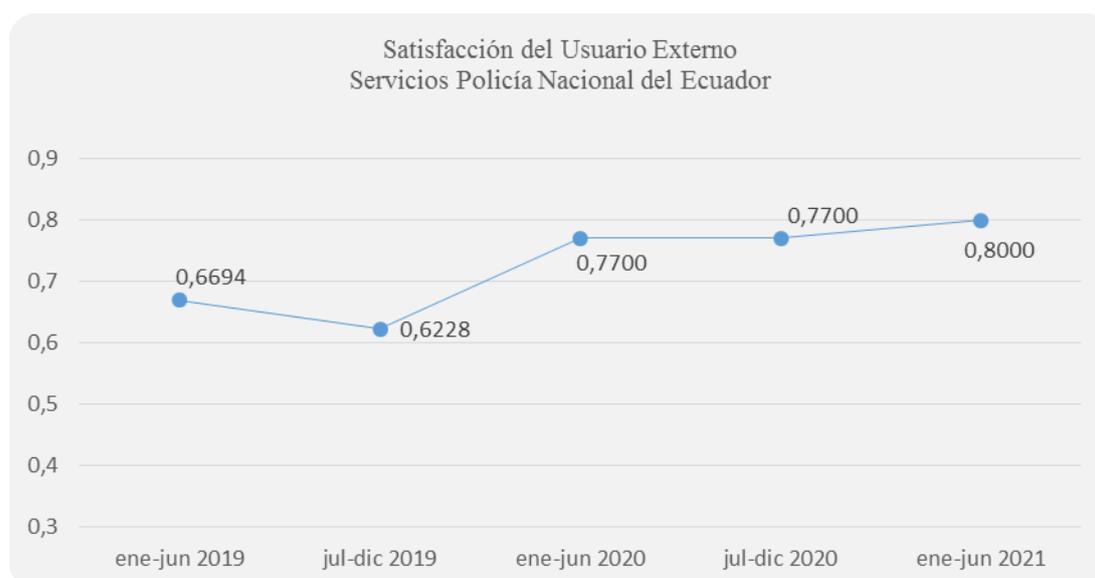
La empresa de investigación de mercado y opinión pública *Cedatos Gallup* en el año 2013, señala que el 32% de los entrevistados manifiesta que PN da seguridad a la comunidad, 25% considera que la PN controla el orden, 26% de los entrevistados dice conocer las actividades de la PN, 36% de los entrevistados considera que la gestión de la PN, en atender la seguridad ciudadana es buena y excelente, 41% de los entrevistados considera que la gestión de la PN, en controlar el orden público es bueno y excelente, 41% de los entrevistados considera que la gestión de la PN, en proteger el libre ejercicio de los derechos de las personas dentro del territorio nacional es bueno y excelente, la credibilidad de la PN a nivel nacional, genera un 32% de confianza y un 34% de confianza en lo que respecta a seguridad.

A partir del año 2019, las calificaciones obtenidas de parte de los usuarios está dado por la percepción, expresando la satisfacción o insatisfacción de la ciudadanía hacia los Servicios de la Unidad de Policía Comunitaria, percepción de satisfacción del usuario externo que evalúa la infraestructura y equipamiento, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía a partir de la experiencia del usuario al haber solicitado en alguna ocasión, ayuda o atención de los servidores policiales acudiendo a la UPC, llamando al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 o número de teléfono de la UPC, activando el botón de seguridad o solicitando verbalmente a los servidores policiales cuando se encuentren en el servicio de vigilancia y patrullaje.

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 163 establece, que la misión de la Policía Nacional es “atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional, es por eso que orienta los esfuerzos de hombres y mujeres policías a trabajar contra la delincuencia nacional y transnacional, a intervenir y controlar los factores generadores de violencia y a resolver los problemas que afectan a la percepción de inseguridad ciudadana en el territorio nacional con un enfoque territorio – responsabilidad. Sin embargo al afectar la delincuencia de impacto menor: robos, asaltos a personas, automóviles y viviendas, entre otros a una cantidad considerable de la población la actitud del usuario conduce a un rechazo del esfuerzo que realiza la Policía, de igual manera al enfocarnos en una delincuencia mayor vinculada al asesinato/homicidio, crimen organizado, asaltos bancarios, entre otros, servidores policiales inmersos en anti – conductas y mucha atención por parte de los medios de comunicación hace que la ciudadanía perciba que no se está haciendo nada y que la situación sigue igual o peor que antes, tendencia a sumarse a una calificación negativa.

La imagen de la policía está relacionada con el desempeño asociado con el incremento de la delincuencia y la capacidad operativa policial para contrarrestarla, no obstante, al usuario le importa los resultados para definir la percepción, prescindiendo que la seguridad depende de todo el *conjunto de operadores de justicia*.

Gráfico N° 1



**Fuente:** Dirección Nacional de Planificación - Departamento de Innovación y Cambio.

**Elaborado por:** Departamento de Control, Seguimiento y Evaluación Institucional.

Para proyectar la serie de datos del indicador “Porcentaje de satisfacción de usuario externo” se realizó un análisis descriptivo con un nivel de confianza para la media del 95%; en donde a partir de la desviación estándar se ha obtenido:

$$X_3 = X_2 + \sigma$$

$$X_4 = X_3 + \sigma$$

$$X_5 = X_4 + \sigma$$

**Bibliografía:**

Guía Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio elaborado,  
*Ministerio del Trabajo*

**NOMBRE Y FIRMA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE**

*Elaborado por:*

---

Ing. Ana Elizabeth Llumiquinga Zhaigua  
**Estadística Dpto. Control, Seguimiento y Evaluación  
Institucional**

---

Cbos. Dorys Karina Yandún Revelo  
**Analista Dpto. Innovación y Cambio**

*Revisado por:*

---

Crnl. Henry Román Tapia Lafuente  
**Director Nacional de Planificación y Gestión Estratégica**

---

Mayr. Jorge Adrián Altamirano Escobar  
**Jefe Dpto. Innovación y Cambio**

*Aprobado:*

---

General Tannya Varela Coronel  
**Comandante General de la Policía**

Fecha de aprobación 13/09/2021