

# **GUIA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO**

**MINISTERIO DEL TRABAJO**

**SUBSECRETARÍA DE  
CALIDAD DEL SERVICIO  
PÚBLICO**

**DIRECCIÓN DE CALIDAD EN  
EL SERVICIO PÚBLICO**

**OCTUBRE 2025**

## INDICE

|           |                                                                      |    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1.        | Control e historial de cambios .....                                 | 4  |
| 2.        | Datos Generales .....                                                | 4  |
| 2.1       | Objeto .....                                                         | 4  |
| 2.2       | Alcance .....                                                        | 4  |
| 2.3       | Base legal .....                                                     | 4  |
| 2.4       | Disponibilidad de instrumentos y herramientas .....                  | 5  |
| 3.        | Consideraciones metodológicas sobre la medición de importancia ..... | 6  |
| 4.        | De los mecanismos de calificación del servicio .....                 | 8  |
| 4.1       | Respecto a las dimensiones de la calidad del servicio .....          | 9  |
| 4.2       | Respecto a las escalas de medición .....                             | 10 |
| 4.3       | Respecto a la validación metodológica .....                          | 10 |
| 4.4       | Definición de la meta .....                                          | 11 |
| 5.        | Proceso de calificación del servicio .....                           | 11 |
| 5.1       | Paso 1: Planificación .....                                          | 12 |
| 5.1.1     | De los servicios a ser calificados .....                             | 12 |
| 5.1.2     | Selección del mecanismo .....                                        | 14 |
| 5.1.2.1   | Encuestas de satisfacción .....                                      | 14 |
| 5.1.2.1.1 | Adecuación de encuestas .....                                        | 15 |
| 5.1.2.1.2 | Definición del tamaño de la muestra .....                            | 16 |
| 5.2       | Paso 2: Medición .....                                               | 17 |
| 5.3       | Paso 3: Resultados .....                                             | 18 |
| 5.3.1     | Respecto a la elaboración y remisión de informes: .....              | 20 |
| 5.4       | Paso 4: De la corrección y mejora .....                              | 20 |
| 6.        | De la evaluación y control ex post .....                             | 21 |

|       |                                                                              |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6.1   | Proceso de evaluación y control ex post .....                                | 22 |
| 6.1.1 | De la comunicación del inicio de la evaluación y control ex post .<br>.....  | 22 |
| 6.1.2 | Presentación de la información para la evaluación y control ex<br>post ..... | 23 |
| 6.1.3 | Ejecución de la evaluación y control ex post.....                            | 23 |
| 6.1.4 | Resultados de la evaluación y control ex post.....                           | 24 |
| 6.2   | Consideraciones de la evaluación y control ex post .....                     | 24 |
| 7.    | Firmas de revisión y aprobación. ....                                        | 24 |

### ÍNDICE DE TABLAS

|         |       |    |
|---------|-------|----|
| Tabla 1 | ..... | 8  |
| Tabla 2 | ..... | 13 |
| Tabla 3 | ..... | 15 |
| Tabla 4 | ..... | 19 |

### ÍNDICE DE FIGURAS

|          |       |    |
|----------|-------|----|
| Figura 1 | ..... | 5  |
| Figura 2 | ..... | 7  |
| Figura 3 | ..... | 9  |
| Figura 4 | ..... | 12 |
| Figura 5 | ..... | 22 |

## 1. Control e historial de cambios

| Versión | Descripción   | Fecha      | Responsable                                 | Nombrar si existe documentación obsoleta y detalle |
|---------|---------------|------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 01      | Creación      | 9/1/2020   | Dirección de Calidad en el Servicio Público | N/A                                                |
| 02      | Actualización | 13/11/2024 | Dirección de Normativa del Servicio Público | N/A                                                |
| 03      | Actualización | 03/10/2025 | Dirección de Calidad en el Servicio Público | N/A                                                |
| 04      | Revisión      | 20/10/2025 | Dirección de Normativa del Servicio Público | N/A                                                |

## 2. Datos Generales

### 2.1 Objeto

Establecer los lineamientos metodológicos para las entidades públicas en la medición de la satisfacción de los usuarios, a través de la estandarización de los instrumentos e indicadores, que permitan calificar la calidad de los servicios prestados y la atención brindada por los servidores públicos.

### 2.2 Alcance

La presente metodología tiene como alcance establecer el proceso de calificación del servicio que las entidades deben aplicar para medir la satisfacción de la calidad del servicio y atención brindada por el servidor con la finalidad de implementar planes de mejora; así también, la evaluación y control ex post que realiza el ente rector del Trabajo para verificar el cumplimiento normativo.

### 2.3 Base legal

- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353 de 23 de octubre del 2018

- Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0041 publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 218 de 10 de abril del 2018.
- Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, emitida a través del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2024-057 y publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 548 de 30 de abril del 2024; y, su reforma con Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-079 suscrito el 18 de julio de 2025 y publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 085 de 21 de julio del 2025.

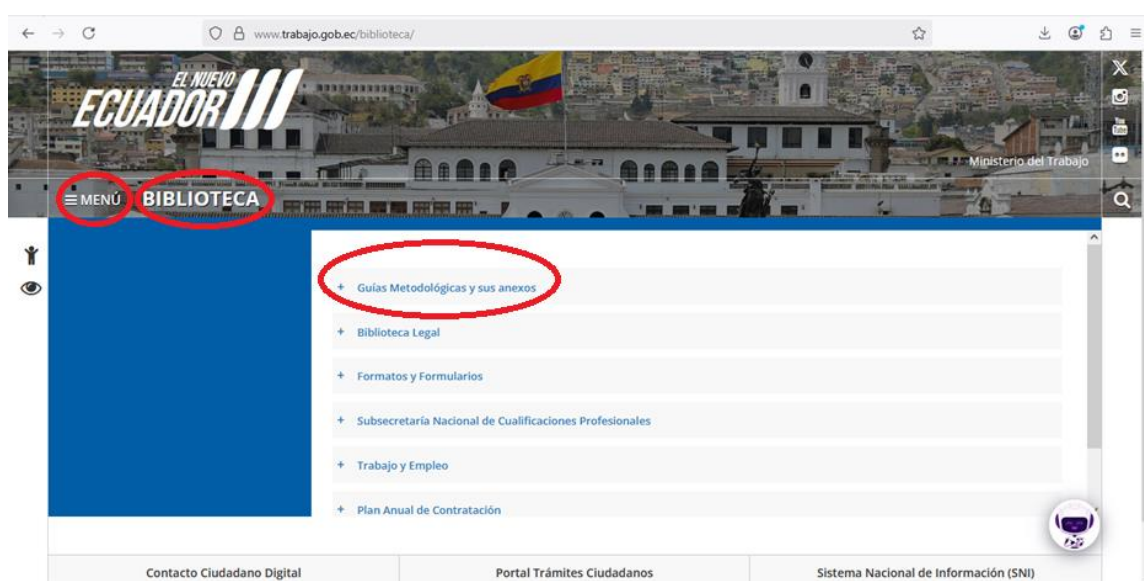
En caso de reformas posteriores a la norma antes mencionada será automáticamente aplicable a la reforma de este instrumento.

## 2.4 Disponibilidad de instrumentos y herramientas

Los instrumentos y herramientas descritos en el presente documento se encuentran disponibles en la página web del Ministerio del Trabajo, [www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec), para lo cual, las entidades deberán ingresar al “Menú” e ir a la sección “Biblioteca” y colocarse dentro de la pestaña “Guías Metodológicas y sus anexos”.

**Figura 1**

*Portal Institucional del Ministerio del Trabajo*



**Fuente:** [www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec)

Una vez que se ingresa, se despliega una carpeta denominada “Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio” donde también se encuentran los anexos respectivos:

- Listado referencial de Factores de Calidad (Anexo-01).
- Frecuencia de medición de los servicios (Anexo-02).
- Instructivo para otros mecanismos de calificación del servicio (Anexo-03).
- Encuestas de satisfacción (Anexo-04).
- Fórmula para determinar el tamaño de la muestra (Anexo-05).
- Promedio de Ponderación para resultados Satisfacción del Usuario Externo-SUE (Anexo-06).
- Informe ejecutivo de resultados de satisfacción (Anexo-07).
- Plan de visita *in situ* (Anexo-08).

### **3. Consideraciones metodológicas sobre la medición de importancia**

Con el propósito de asegurar que las entidades brinden servicios de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios, facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones, dichos servicios deben ser estructurados conforme lo establecido en la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios y su metodología vigente.

Para definir la satisfacción del usuario es necesario conceptualizar lo que es expectativa y percepción. La expectativa es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán al recibir un producto y/o servicio; en tanto que la percepción es el proceso mental, mediante el cual un usuario organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del producto y/o servicio. La comparación entre la expectativa y la percepción es lo que determina la satisfacción o insatisfacción con el servicio recibido, como se muestra a continuación:

### Consideraciones Previas



**Fuente:** Subsecretaría de Calidad del Servicio Público

Es por esta razón que el servicio debe ser diseñado considerando las necesidades y expectativas del usuario, para el efecto las entidades deben realizar su estudio y análisis a fin de identificar y determinar la importancia de aquellas, dimensiones, factores, características y atributos que permitan diseñar estándares, especificaciones y/o soluciones que satisfagan a los usuarios. Y, por otro lado, para efectos de esta guía metodológica, las entidades deben realizar el levantamiento de la calificación de la calidad de los servicios del usuario externo, respecto al servicio recibido. La relación entre estos elementos permitirá establecer la satisfacción o insatisfacción del servicio tanto por parte de los usuarios internos como de los usuarios externos.

El levantamiento de la expectativa o importancia, y de la calificación de la calidad de los servicios, debe ser realizada en función de las dimensiones, factores, características, atributos de la calidad. La medición de la expectativa o importancia se realizará al menos una vez al año a fin de procurar la adaptación sostenible a las necesidades cambiantes de los usuarios.

La información levantada sobre la importancia y la calidad de los servicios, y su comparación, debe ser tomada en cuenta como un insumo por las entidades públicas, para la identificación y determinación de las brechas de las dimensiones de calidad significativas para los usuarios y consecuentemente para la determinación del factor o factores requeridos para establecer el indicador y la línea base durante la implementación del ciclo de mejora continua e innovación de sus procesos, conforme los lineamientos normativos y metodológicos vigentes, establecidos por esta cartera de Estado.

A continuación, se describe un ejemplo sobre el levantamiento de la expectativa o importancia:

**Tabla 1**

*Ejemplo de encuesta para medir la importancia o expectativa*

| ¿Qué tan importante es para ud...                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido?                               |
| 2. la señalética con la que cuenta la entidad para facilitar el dirigirse al lugar donde fue atendido? |
| 3. las herramientas y equipos informáticos utilizados por la entidad para brindar el servicio?         |
| 4. los requisitos solicitados por la entidad en comparación a los requisitos para ser atendido?        |
| 5. el tiempo que tuvo que esperar hasta recibir el servicio?                                           |
| 6. la atención e información brindada por parte del servidor público que le atendió?                   |

**Fuente:** Subsecretaría de Calidad del Servicio Público

Las escalas a utilizarse para la calificación de la importancia de las dimensiones de calidad del servicio, deben ser las mismas establecidas para calificar el nivel de satisfacción del usuario externo, como se describe en el punto “4.2 Respecto a las escalas de medición”.

#### **4. De los mecanismos de calificación del servicio**

La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces según la naturaleza de los servicios, utilizarán mecanismos idóneos para que los usuarios califiquen la calidad del servicio prestado y la atención brindada por parte de los servidores públicos, siendo el principal las encuestas de satisfacción; también podrán utilizarse los siguientes: talleres focales, entrevistas, cliente fantasma entre otros mecanismos que sean diseñados para el efecto. Estos deberán ser puestos en operación previa validación por parte del ente rector del Trabajo, como se menciona en el punto 4.3 Respecto a la validación metodológica.



#### 4.1 Respecto a las dimensiones de la calidad del servicio

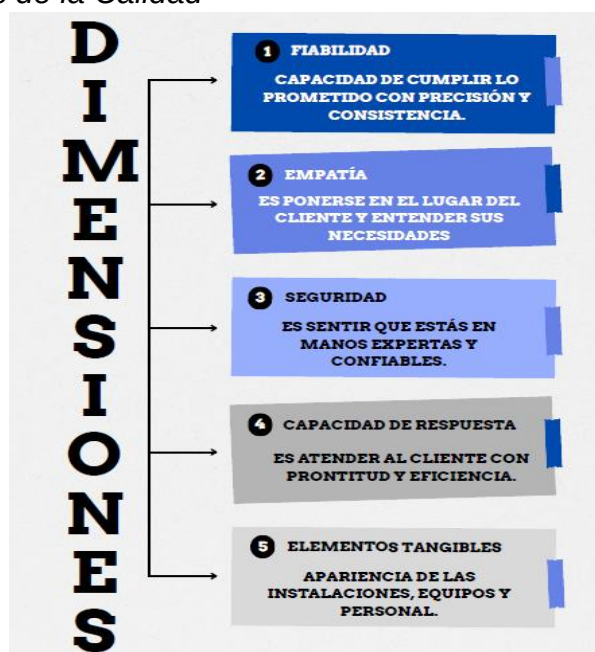
Las entidades deben considerar la medición de la calidad de sus servicios de acuerdo a las dimensiones de la calidad, que se dividen en 2 tipos:

Elementos Tangibles (infraestructura, señalética, equipos y materiales); y,

- Elementos Intangibles (fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía).

**Figura 3**

*Dimensiones de la Calidad*



**Fuente:** Subsecretaría de Calidad del Servicio Público

Para cada una de las dimensiones establecidas, se encuentran elementos inherentes definidos como atributos de calidad del servicio que las componen.

La entidad podrá personalizar la encuesta según la naturaleza de sus servicios basándose en el **Listado referencial de Factores de Calidad (Anexo-01)**, siempre y cuando dicha encuesta se encuentre validada por el ente rector del Trabajo previa su implementación.

#### 4.2 Respetto a las escalas de medición

Las escalas a utilizarse para la calificación de la calidad del servicio, considera un rango numérico de calificaciones que va de 1 a 5 puntos, de acuerdo al siguiente detalle:

- **1- Nada Satisfecho:** El servicio recibido no cumplió con los estándares esperados, requiriendo mejoras significativas.
- **2- Poco Satisfecho:** El servicio presentó varias dificultades que afectaron su calidad o utilidad.
- **3- Neutral:** El servicio fue aceptable, aunque con oportunidades claras de mejora.
- **4- Muy Satisfecho:** El servicio fue adecuado y cumplió satisfactoriamente con su propósito.
- **5-Totalmente Satisfecho:** El servicio brindado fue altamente satisfactorio y respondió plenamente a las necesidades del usuario.

Se considerarán como calificaciones negativas a las puntuaciones que se encuentren por debajo de los "3" puntos, de acuerdo a lo determinado en el artículo 13 de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.

Por otro lado, las entidades que han realizado la medición de mecanismos de calificación del servicio y que han obtenido resultados con calificaciones negativas, deberán efectuar lo que establece el punto "5.4 Paso 4: De la corrección y mejora" del presente documento.

#### 4.3 Respetto a la validación metodológica

En caso de que las entidades públicas desarrollen su propia metodología para la medición de satisfacción del servicio, modifiquen la encuesta que involucre cambios significativos o seleccione otro mecanismo de medición como lo indica el punto "5.1.2 de Selección del Mecanismos", se debe solicitar la validación vía oficio a la unidad técnica competente del ente rector del Trabajo.

#### 4.4 Definición de la meta

La meta que las entidades deben cumplir, respecto al índice de satisfacción de la calidad de los servicios públicos e índice de atención brindada por el servidor público, será establecida y notificada por el ente rector del Trabajo, mediante las directrices que emita para las entidades que se encuentran

sujetas al ámbito de aplicación de conformidad a lo establecido en la norma técnica.

Para el cálculo de la meta, el ente rector considera el siguiente criterio:

Serie histórica: Se consideran los resultados obtenidos en años anteriores respecto a la información levantada, con la finalidad de definir metas apegadas a la realidad nacional.

#### 5. Proceso de calificación del servicio

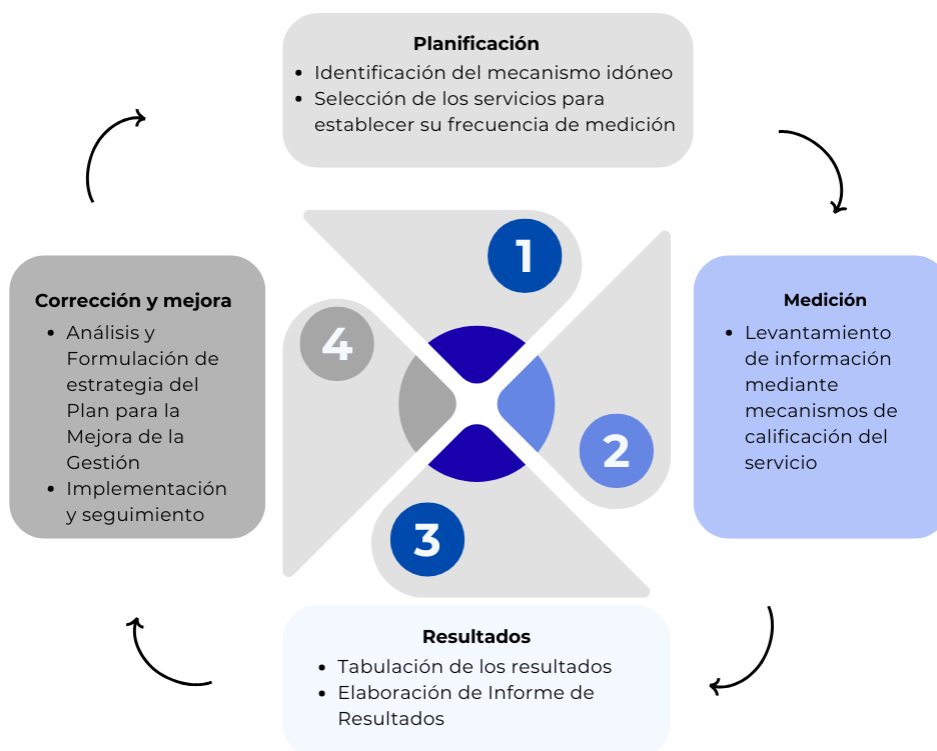
El proceso de calificación del servicio tiene como objetivo identificar las oportunidades de mejora de todos los servicios que prestan; es decir, que se debe medir la satisfacción de dichos servicios a través de todos los canales con los que cuente la entidad.

El proceso de calificación del servicio estará integrado por los siguientes pasos:

- Planificación;
- Medición;
- Resultados; y,
- Corrección y mejora.

Cada uno de los siguientes pasos del proceso de calificación del servicio se encuentran integradas por actividades que se describen en la siguiente ilustración:

*Proceso de calificación del servicio*



**Fuente:** Subsecretaría de Calidad del Servicio Público

Esta labor es un esfuerzo a realizar de manera conjunta entre los distintos actores de las entidades y que deberá ser liderada por la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces conforme los pasos que a continuación se describen:

## 5.1 Paso 1: Planificación

### 5.1.1 De los servicios a ser calificados

La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces debe realizar la selección de los servicios para establecer su frecuencia de medición, que en algunos casos será de manera continua y otros servicios serán medidos de manera periódica (bimensual, trimestral, semestral u otro), para ello utilizará el formulario **Frecuencia de Medición de los Servicios (Anexo - 02)**, el cual será reportado una vez al año adjunto al primer Informe de

Resultados. En caso de actualizaciones por necesidad institucional, deberá ser reportado al ente rector del Trabajo.

El formulario para determinar la “*Frecuencia de Medición de los Servicios*” considera los siguientes criterios:

**Demanda:** Se considera el volumen de atenciones brindadas al usuario /ciudadano en el último periodo por cada servicio de su taxonomía aprobada o catálogo de servicios vigente. La valoración por cada servicio es de acuerdo a la proporcionalidad respecto al conjunto de servicios.

**Percepción:** La entidad colocará el porcentaje de satisfacción del usuario externo “SUE” del periodo inmediato anterior de cada uno de sus servicios. Para definir la valoración de la “Referencia SUE” se escoge el valor de manera inversa; por ello, a mayor porcentaje de satisfacción (SUE) su “Referencia SUE” seleccionada será menor; y, a menor porcentaje de satisfacción la valoración de “Referencia SUE” será mayor. La valoración define: 100% Alto y 25% bajo.

**Prioridad Institucional:** La entidad colocará la valoración según la importancia de cada servicio con respecto a prioridades de eficiencia institucional, gubernamentales, necesidades ciudadanas/grupos de interés, servicios críticos, imagen institucional u otros. La valoración define: 100% Alto y 25% bajo.

A continuación, se coloca un ejemplo para seleccionar los servicios con su frecuencia de medición:

**Tabla 2**

*Frecuencia de Medición de los Servicios*

| Nro. | DEMANDA            |                      |                               | PERCEPCIÓN |                | PRIORIDAD INSTITUCIONAL | TOTAL | Frecuencia de Medición |
|------|--------------------|----------------------|-------------------------------|------------|----------------|-------------------------|-------|------------------------|
|      | 50%                |                      |                               | 20%        |                | 30%                     |       |                        |
|      | SERVICIO           | NÚMERO DE ATENCIONES | PONDERACIÓN DE LAS ATENCIONES | % SUE      | REFERENCIA SUE |                         |       |                        |
| 1.   | Servicio Ejemplo a | 4000                 | 75%                           | 95%        | 25%            | 75%                     | 65%   | Continua               |
| 2.   | Servicio Ejemplo b | 300                  | 6%                            | 80%        | 75%            | 50%                     | 33%   | Periódica              |
| N.   | Servicio Ejemplo c | 1000                 | 19%                           | 65%        | 100%           | 100%                    | 59%   | Continua               |
|      | TOTAL              | 5300                 |                               |            |                |                         |       |                        |

**Fuente:** Subsecretaría de Calidad del Servicio Público

Con la asignación de la valoración a la demanda, percepción y prioridad institucional de cada servicio, la entidad podrá seleccionar los servicios que obtengan mayor puntuación para que su medición sea continua y aquellos con menor puntuación serán medidos de manera periódica.

### 5.1.2 Selección del mecanismo

Consiste en identificar el mecanismo idóneo a utilizar para que la medición de la satisfacción sea lo más objetiva y efectiva tanto para la entidad como para el usuario del servicio.

En ese sentido, si bien el mecanismo principal que se encuentra establecido para medir la calidad del servicio, es a través de las encuestas de satisfacción, se pone a consideración de las entidades, otros mecanismos que permiten medir la satisfacción de los servicios que prestan y a la vez permiten levantar información relevante de carácter complementario y cualitativo. Dichos mecanismos son: talleres focales, entrevistas y cliente fantasma, los cuales se describen en el **Instructivo para otros mecanismos de calificación del servicio (Anexo - 03)**.

La utilización de los mecanismos: talleres focales, entrevistas y cliente fantasma, deben ser previamente validados por parte del ente rector del Trabajo.

#### 5.1.2.1 Encuestas de satisfacción

La prestación de los servicios, se realizan a través de los siguientes canales:

- Canal para servicios presenciales;
- Canal para servicios virtuales; y,
- Canal telefónico.

Considerando los canales mencionados que poseen las entidades para la prestación de sus servicios, se han generado 3 tipos de encuestas:

- Encuesta para servicios presenciales;
- Encuesta para servicios virtuales; y,
- Encuesta para servicios interinstitucionales

Para cada uno de los servicios, el Ministerio del Trabajo pone a disposición de las entidades, los formatos de **Encuestas de Satisfacción (Anexo-04)**.

La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces realizará una capacitación previa al personal que levantará las encuestas.

#### 5.1.2.1.1 Adecuación de encuestas

La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces en conjunto con las unidades de los procesos sustantivos, podrá realizar modificaciones a la encuesta por los siguientes criterios:

**Adaptación a la naturaleza de la entidad:** Podrá generar su propia encuesta adaptando las preguntas según la naturaleza de sus servicios previa validación del ente rector del Trabajo, siguiendo los lineamientos del apartado “4.3. *Respecto a la validación metodológica*”, por ejemplo: encuesta de satisfacción estructurada para servicios de control, vigilancia y regulación.

**Personalización de la encuesta:** Se podrá adecuar los formatos de encuesta para los servicios que brinde la entidad sin validación del ente rector del Trabajo siempre y cuando no contenga cambios significativos, conforme el ejemplo que se describe a continuación:

**Tabla 3**

*Ejemplo de encuesta personalizada*

| ¿Qué tan satisfecho estás con respecto a ...                                         |                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formato Encuesta MDT                                                                 | Ejemplo de Encuesta Personalizada                                                                                       |
| 1. el orden, la limpieza, comodidad y señalética de las oficinas donde fue atendido? | 1. el orden, limpieza, comodidad y la claridad de la señalética que le condujo a la estación de renovación de licencia? |
| 2. la respuesta recibida en su trámite o consulta?                                   | 2. la respuesta recibida en su trámite o consulta para la renovación de su licencia?                                    |

|                                                                                                 |                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. las herramientas y equipos informáticos utilizados por la entidad para brindar el servicio?  | 3. las herramientas y equipos informáticos utilizados para realizar el examen psicosenométrico y/o la captura de su fotografía digital? |
| 4. los requisitos solicitados por la entidad en comparación a los requisitos para ser atendido? | 4. los requisitos solicitados en comparación a los requisitos para ser atendido en la agencia para la renovación de la licencia?        |
| 5. el tiempo que tuvo que esperar hasta recibir el servicio?                                    | 5. el tiempo que tuvo que esperar desde su llegada hasta la entrega de la licencia?                                                     |
| 6. la atención e información brindada por parte del servidor público que le atendió?            | 6. la atención e información brindada por parte del servidor público que le atendió con respecto al proceso de renovación de licencia?  |

**Fuente:** Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

#### 5.1.2.1.2 Definición del tamaño de la muestra

El definir el tamaño de la muestra permite a las entidades definir el número de encuestas a levantar para que el estudio sea estadísticamente representativo.

La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces debe establecer el tamaño de la muestra, el mismo que se calcula de acuerdo al número total de atenciones por cada servicio que brinda la entidad en el periodo que determine el ente rector del Trabajo.

A continuación, se detalla la fórmula para el cálculo de la muestra que la entidad debe considerar:

**Población Finita:** En todos los casos, se deberá considerar el número de atenciones de acuerdo a lo siguiente:

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



$n$ = Tamaño de muestra

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

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

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

$e$ = Error estándar:  $\pm 0,05$

$k$ = 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  $e= \pm 0,05$ , con un intervalo de confianza de 95%, se necesitaría levantar una muestra de al menos  $n=217$  encuestas.

Para facilitar la aplicación de la fórmula descrita anteriormente se incluye la **Fórmula para determinar el tamaño de la muestra (Anexo-05)**.

Para las entidades que cuenten con servicios en donde el número de usuarios o atenciones sean menores a 30, realizarán el levantamiento de encuestas a todos sus usuarios.

## 5.2 Paso 2: Medición

Las entidades brindarán las facilidades para que los usuarios califiquen la atención recibida, utilizando herramientas de preferencia electrónicas, que agilicen el proceso de tabulación de resultados. En los casos que de acuerdo a la naturaleza del servicio y/o de sus usuarios, tenga interacción presencial, las entidades podrán aplicar las encuestas de manera física.

Para la medición de los mecanismos de calificación del servicio las entidades deberán garantizar que el levantamiento de información se efectúe en matriz y a nivel desconcentrado, en los casos de aplique, de manera proporcional en base a las atenciones brindadas.

La Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces será la encargada de liderar este proceso de medición

garantizando la imparcialidad en la ejecución para que se efectúe de manera objetiva y transparente.

### 5.3 Paso 3: Resultados

Una vez que se ha realizado la medición, la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces procederá a tabular los resultados de las encuestas o el mecanismo establecido previamente.

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 establecerá los dos (2) índices de la calificación de los servicios:

#### **a) índice de atención brindada por parte de los servidores públicos:**

Para el cálculo del índice de la atención brindada por parte de los servidores públicos, las entidades deberán tabular los resultados correspondientes a las preguntas asociadas a la atención brindada por parte del servidor público.

La pregunta asociada a la atención brindada por parte del servidor público que consta en el formato de **Encuestas de Satisfacción (Anexo -04)**, indica:

*¿Qué tan satisfecho estás con respecto a la atención e información brindada por parte del servidor público que le atendió?*

**b) índice de satisfacción de la calidad del servicio:** Para el cálculo del índice de satisfacción de la calidad del servicio, las entidades deben tabular los resultados correspondientes a todas las dimensiones de calidad que se determinen, es decir, que las entidades deben realizar el cálculo sobre los resultados de todas las preguntas completadas por los usuarios.

Para el cálculo de los dos índices mencionados, las entidades deben tabular los resultados correspondientes a las preguntas considerando el promedio ponderado.

**Promedio Ponderado:** La tabulación de los resultados debe ser efectuada en función de la representatividad de los servicios y su peso estadístico con respecto al total de la demanda de los mismos, de acuerdo al siguiente ejemplo:

**Tabla 4**

*Ejemplo de Promedio Ponderado*

|                   | <b>Demanda</b> | <b>% de Ponderación</b> | <b>Satisfacción Promedio Simple</b> | <b>Promedio Ponderado</b> |
|-------------------|----------------|-------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| <b>Servicio 1</b> | 900            | 90,0%                   | 5                                   | 4,50                      |
| <b>Servicio 2</b> | 50             | 5,0%                    | 4                                   | 0,20                      |
| <b>Servicio 3</b> | 35             | 3,5%                    | 1                                   | 0,04                      |
| <b>Servicio 4</b> | 10             | 1,0%                    | 3                                   | 0,03                      |
| <b>Servicio 5</b> | 5              | 0,5%                    | 1                                   | 0,01                      |
| <b>Total</b>      | 1000           | 100,00%                 | 2,80                                | <b>4,77</b>               |

**Fuente:** Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Primero se deberá calcular el porcentaje de ponderación dividiendo la demanda de cada servicio sobre el total de la demanda de todos los servicios, posteriormente este porcentaje de ponderación se deberá multiplicar por el resultado de medición de satisfacción de cada servicio.

Finalmente se debe sumar estos valores para determinar los dos índices.

En el ejemplo anterior se evidencia que en el caso de que se tabulen las calificaciones utilizando el promedio simple, la entidad obtendría un resultado de 2,8 de satisfacción, mientras que utilizando el promedio ponderado la entidad obtiene un resultado de 4,77; que es un resultado consistente con la representatividad de cada uno de los servicios y su peso estadístico con respecto al total de la demanda de los mismos, para ello las entidades podrán usar como referencia la hoja de cálculo **Promedio de Ponderación para resultados Satisfacción del Usuario Externo - (Anexo 6)**.

### 5.3.1 Respecto a la elaboración y remisión de informes:

Las entidades elaborarán el **Informe ejecutivo de resultados de satisfacción (Anexo-07)** y posteriormente lo emitirán mediante oficio a la unidad administrativa competente de acuerdo con las directrices que establezca el ente rector del Trabajo.

El mencionado informe deberá ser aprobado por el responsable de la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces.

### 5.4 Paso 4: De la corrección y mejora

Las entidades deben establecer acciones para mejorar la calidad del servicio y la atención brindada por el servidor público, basadas en los resultados de las puntuaciones alcanzadas, es decir, que el objetivo de realizar las mediciones de calidad del servicio es que las entidades encuentren áreas de mejora y prioricen las acciones a realizar para mejorar la entrega de los productos / servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Como prioridad, las entidades deberán enfocar sus acciones de mejora para aquellos resultados de puntuaciones que tengan calificaciones negativas. Para el resto de puntuaciones, las entidades podrán establecer acciones de mejora que se enfoquen en mantener y/o innovar la prestación del servicio.

Las acciones de mejora deberán ser descritas en el “*Plan para la mejora de la gestión*” (instrumento que se desprende de la implementación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE) en referencia a la Norma Técnica para la Certificación y Evaluación de la Calidad del Servicio; y, en caso de no estar implementado este modelo, se deberá tomar como referencia el formato del “*Plan para la mejora de la gestión*”, antes referido, que será elaborado por la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces en conjunto con el resto de unidades de la entidad.

El “*Plan para la mejora de la gestión*” deberá ser aprobado por la máxima autoridad de la entidad 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 la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público. Las acciones de mejora deberán ser enlistadas de manera ejecutiva en la sección que corresponda dentro del *“Informe Ejecutivo de Resultados de Satisfacción”* que se reporta de acuerdo a las directrices emitidas por el ente rector del Trabajo.

La entidad debe reportar avances al cumplimiento del mencionado Plan al Ministerio del Trabajo en concordancia con lo establecido en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.

Periódicamente la entidad debe realizar una revisión y ajuste de ser necesario del *“Plan para la mejora de la gestión”* basado en los resultados de la medición de los mecanismos de calificación del servicio, sin que el mencionado plan vuelva a ser aprobado.

## 6. De la evaluación y control ex post

El control ex post es un proceso de evaluación que busca verificar el cumplimiento normativo por parte de las entidades públicas en la implementación de los mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios externos con respecto a los servicios que ofrecen.

Los criterios para priorizar a las entidades que serán sujetas a un proceso de evaluación y control ex post serán los siguientes:

- Las entidades que no cumplan con la meta establecida por el ente rector del trabajo.
- Las entidades que cuentan con resultados en escalas *“Muy satisfecho”* y/o *“Totalmente Satisfecho”* y con un alto porcentaje de quejas.
- Aquellas entidades respecto de las cuales existan indicios de incumplimiento normativo o de afectación de la imagen y reputación en la prestación de sus servicios.

## 6.1 Proceso de evaluación y control ex post

La evaluación y control ex post contempla cuatro (4) pasos que se describen a continuación:

**Figura 5**

*Proceso de evaluación y control ex post*



**Fuente:** Subsecretaría de Calidad del Servicio Público

### 6.1.1 De la comunicación del inicio de la evaluación y control ex post

El Ministerio del Trabajo a través de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, debe comunicar de manera oficial a la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces de las instituciones públicas, las directrices para el inicio y ejecución del proceso de evaluación y control ex post.

En el mismo se incluirá el periodo sujeto al control y la solicitud de la información relacionada a:

- Taxonomía de servicios vigente / Catálogo de Servicios vigente.
- Cálculo de la muestra por servicio.
- Formatos de encuestas.
- Validaciones metodológicas (de ser el caso).

- Cálculos de Tabulación de los dos (2) índices de calificación del servicio (índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público e índice de satisfacción de la calidad de los servicios).
- Informes de Resultados de Satisfacción del Usuario Externo.
- Otros que se consideren necesarios para cumplimiento de la normativa.

#### **6.1.2 Presentación de la información para la evaluación y control ex post**

Las entidades tienen un término de diez (10) días a partir de la comunicación del inicio del proceso de evaluación y control ex post para oficializar la información solicitada en el apartado anterior. Posteriormente, a partir de la recepción de la documentación, el Ministerio del Trabajo tiene hasta treinta (30) días término para entregar el informe de control ex post.

#### **6.1.3 Ejecución de la evaluación y control ex post**

##### *Evaluación documental:*

Inicialmente, el equipo de evaluadores revisa toda la información que la entidad controlada ha enviado previamente. El objetivo es verificar la información de acuerdo a los resultados reportados anteriormente al Ministerio del Trabajo e identificar observaciones o inquietudes en esta primera fase.

##### *Plan de Visita In situ:*

Si la revisión documental revela inquietudes, observaciones o falta de evidencia, el equipo de evaluadores podrá elaborar un **PEC -12 Plan de Visita In Situ (Anexo-08)**; este documento será comunicado por oficio a la entidad controlada, para que en tres (3) días término se efectúe la visita in situ o reunión virtual.

##### *Visita In situ o reunión virtual:*

Durante la visita in situ o reunión virtual, el equipo de evaluadores podrá solicitar nuevas evidencias para aclarar todas las observaciones e inquietudes detalladas en el plan. Se cerrará la visita con una reunión donde la entidad se compromete a reunir toda la información solicitada por el equipo de evaluadores y enviárselos por medio electrónico en el término tres (3) días.

#### 6.1.4 Resultados de la evaluación y control ex post

El equipo de evaluadores revisará la nueva información presentada por la entidad y elabora el informe de resultados de evaluación y control ex post, que será enviado mediante oficio a la entidad controlada, concluyéndose si cumplió o no con los parámetros establecidos en la normativa vigente.

Con los resultados obtenidos de la evaluación y control ex post, la entidad deberá actualizar el *“Plan para la mejora de la gestión”* y considerar las observaciones para actualizar el siguiente proceso de medición de satisfacción del usuario externo.

#### 6.2 Consideraciones de la evaluación y control ex post

En caso de que el Ministerio del Trabajo determine ampliar el proceso de evaluación y control ex post, podrá realizar la constatación adicional aplicando los mecanismos detallados en el **Instructivo para otros mecanismos de calificación del servicio (Anexo - 03)** en virtud a la naturaleza y realidad actual de la entidad controlada.

#### 7. Firmas de revisión y aprobación.

| ACCIÓN               | NOMBRE                              | CARGO                                                    | FIRMA |
|----------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------|
| <b>Aprobado por</b>  | Guido Iván<br>Bajaña Yude           | Viceministro<br>del Servicio<br>Público                  |       |
| <b>Validado por:</b> | Iván Guillermo<br>Andrade Torres    | Subsecretario<br>de Normativa,<br>Subrogante             |       |
|                      | Luis Eduardo<br>Zaldumbide<br>López | Subsecretario<br>de Calidad en<br>el Servicio<br>Público |       |





|                           |                                         |                                                                                |  |
|---------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Revisado<br/>por:</b>  | Cindy Karina<br>Cabrera Moncayo         | Directora de<br>Calidad en el<br>Servicio<br>Público                           |  |
|                           | Dean Esteban<br>Torres Jiménez          | Director de<br>Políticas y<br>Normas del<br>Servicio<br>Público,<br>Subrogante |  |
|                           | Luis Eduardo<br>Molina Vizuite          | Experto de<br>Normativa del<br>Servicio<br>Público                             |  |
|                           | Mirian Rebeca<br>Tipantuña<br>Santander | Analista de<br>Políticas y<br>Normas del<br>Servicio<br>Público                |  |
| <b>Elaborado<br/>por:</b> | Andrea Carola<br>Carvajal Vera          | Experto de<br>Calidad en el<br>Servicio<br>Público                             |  |
|                           | Diana Noemí<br>Grijalva Carrión         | Analista<br>Senior de<br>Calidad en el<br>Servicio<br>Público                  |  |