

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**

SUBSECRETARÍA DE CALIDAD
EN EL SERVICIO PÚBLICO

FEBRERO 2020



CONTENIDO

1. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS.....	3
2. DATOS GENERALES.....	3
2.1. INTRODUCCIÓN.....	3
2.2. OBJETO.....	3
2.3. ALCANCE.....	3
2.4. BASE LEGAL.....	4
3. DISPONIBILIDAD DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS.....	4
4. ATENCIÓN BRINDADA POR PARTE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	5
4.1. CONSIDERACIONES PREVIAS – ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO.....	5
4.2. CONSIDERACIONES PREVIAS – SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO.....	5
4.3. DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	6
4.4. ESCALAS DE CALIFICACIÓN.....	7
4.5. MODALIDAD PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	8
4.6. PROCESO DE MEDICIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	8
4.6.1. FASE 1: PLANIFICACIÓN.....	9
4.6.1.1. DEFINICIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	9
4.6.2. FASE 2: MEDICIÓN.....	10
4.6.3. FASE 3: EVALUACIÓN.....	11
4.6.4. FASE 4: MEJORAMIENTO.....	11
4.7. EVALUACIÓN CUALITATIVA.....	12
4.8. OTROS INDICADORES.....	12
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	13
5.1. PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL EX POST A LA CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	13
5.2. ESTRATEGIAS USADAS PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO.....	13
5.2.1. VERIFICACIÓN DE RESULTADOS MEDIANTE VISITAS IN SITU.....	14
5.2.2. VERIFICACIÓN DE RESULTADOS MEDIANTE CLIENTE FANTASMA O VERIFICADOR....	14

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Portal Institucional del Ministerio del Trabajo.....	4
Gráfico 2. Descripción de la Satisfacción del Servicio.....	5
Gráfico 3. Proceso de medición de la satisfacción del usuario.....	5
Gráfico 4. Modelo Teórico de SERVQUAL para medir la calidad del Servicio.....	6
Gráfico 5. Dimensiones de la Calidad del Servicio.....	7
Gráfico 6. Escalas de medición.....	8
Gráfico 7. Proceso de medición y calificación de la calidad de los servicios.....	8



1. Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización	Responsable del cambio	Nombrar si existe documentación obsoleta y detalle
01	Creación	09/01/2020	Dirección de Calidad en el Servicio Público	N/A
02	Revisión	13/01/2020	Dirección de Políticas y Normas del Servicio Público	N/A

2. Datos Generales

2.1. Introducción

La calidad en la gestión pública promueve una cultura transformadora que impulsa al sector público a su mejora permanente, con el fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y las expectativas de la ciudadanía.

La gestión pública y los conceptos de calidad como tal apuntan hacia la evolución de una mejora continua en el Estado, con el objeto de incrementar la satisfacción del ciudadano y por consecuencia la confianza en el sector público.

Bajo este contexto, el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 menciona en el eje 3 “*Más sociedad mejor Estado*”, el objetivo número 7: “*Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía*”; en el cual, se determinan varias metas, entre ellas:

- “7.2 Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos al 2021; y,
- 7.6 Incrementar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano para el año 2021.”

Las herramientas y procesos descritos en el presente documento se encuentran alineados a las disposiciones de la Norma Técnica de Mecanismos de Calificación del Servicio, emitida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019–235, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 45, de 23 de septiembre de 2019.

2.2. Objeto

Actualizar y estandarizar el proceso los instrumentos técnicos y los indicadores 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.

2.3. Alcance

La presente metodología tiene como alcance establecer el procedimiento genérico que las entidades deben realizar desde el momento en el que se termina la prestación del servicio y/o producto, hasta la implementación de acciones de mejora que generan a partir de la medición de la satisfacción de la calidad del servicio y la atención brindada por el servidor público.

2.4. Base legal

- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353, de 23 de octubre de 2018, art. 22.
- Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 505, de 10 de junio de 2019, art. 11.
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, objetivo 7.
- Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 218, de 10 de abril del 2018, art 15.
- Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 45, de 23 de septiembre de 2019.

3. Disponibilidad de instrumentos y herramientas

Las entidades deberán descargarse los anexos que se encuentran disponibles en la página web del Ministerio del Trabajo, 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”.

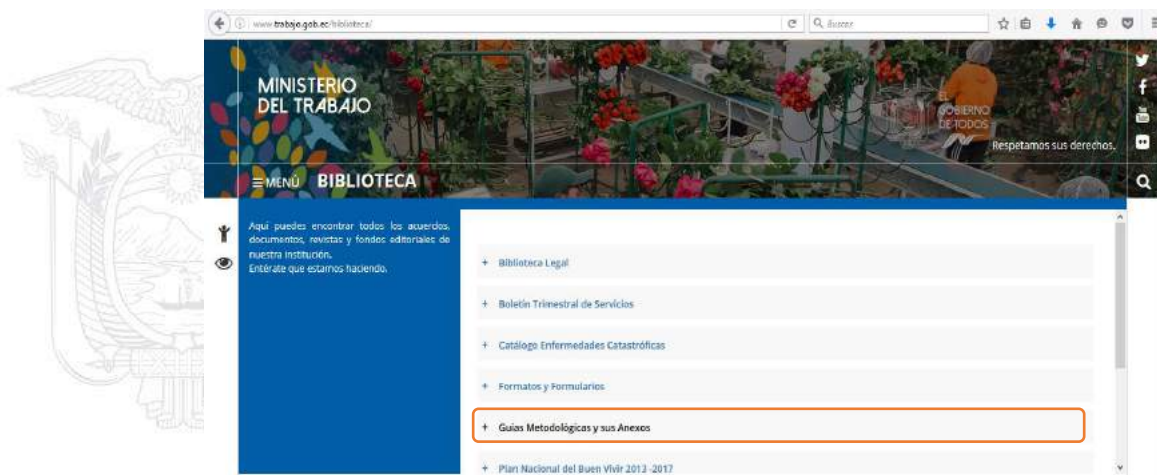


Gráfico 1. Portal Institucional del Ministerio del Trabajo

Una vez que se ingresa, se desplegará una carpeta llamada “Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio” y se ubicarán dentro de la subcarpeta: “Satisfacción de la Calidad del Servicio y de la Atención del Servidor Público”, en donde se encuentran los formatos, de acuerdo al siguiente detalle:

- Listado de Atributos adicionales de Calidad del Servicio (Anexo-01).
- Encuestas de Satisfacción (Anexo-02).
- Fórmulas para determinar el tamaño de la muestra (Anexo-03).
- Instructivo de llenado de encuestas de satisfacción al usuario externo para servicios presenciales (Anexo-04).
- Informe ejecutivo de resultados de satisfacción (Anexo-05).
- Instructivo para la Evaluación Cualitativa (Anexo-06).
- Metodología para cálculo de INP e IPM (Anexo-07).
- Informe para la verificación de resultados mediante cliente fantasma o verificador (Anexo-08).

CAPÍTULO PRIMERO

4. ATENCIÓN BRINDADA POR PARTE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

4.1. Consideraciones previas – Estructuración del servicio

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.

4.2. Consideraciones previas – Satisfacción del usuario del servicio

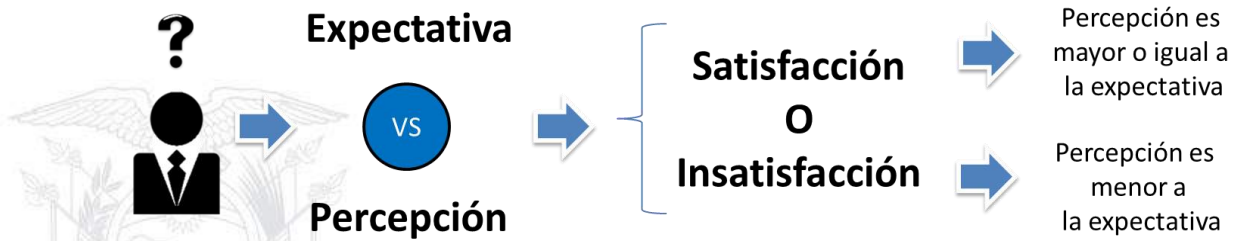


Gráfico 2. Descripción de la Satisfacción del Servicio

Para definir a la satisfacción del usuario es necesario conocer previamente la conceptualización de 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; 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 los usuarios son asignadas en función de su percepción. Dichas calificaciones que reflejan la satisfacción o insatisfacción del usuario promueven actitudes favorables, negativas hacia la entidad y/o de recomendación a su círculo familiar.



Gráfico 3. Proceso de medición de la satisfacción del usuario



El proceso de medición de la satisfacción inicia cuando el usuario solicita o demanda la entrega de un producto y/o servicio, posteriormente la entidad atiende y entrega el producto o presta el servicio para que finalmente sea la misma entidad la que realiza la medición de la satisfacción del producto y/o servicio entregado. En la mayoría de los casos, la entrega del producto y/o servicio se realiza a través de un servidor público, que guía, acompaña o atiende al usuario durante este proceso. Es decir que la satisfacción del usuario se genera en gran medida de acuerdo a la manera que se le atiende.

Además es importante para la satisfacción del usuario que el servicio se encuentre diseñado de acuerdo a sus necesidades y con el fin de satisfacer con sus expectativas.

En este sentido, y conforme la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio, las entidades deben 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.

La medición de la satisfacción se la realiza a través del levantamiento de encuestas, que constan de preguntas que deberán estar estructuradas de acuerdo a las dimensiones de calidad del servicio y en las escalas de medición establecidas para el efecto.

4.3. Dimensiones de calidad del servicio

Las dimensiones de calidad del servicio se encuentran determinadas sobre la base del modelo técnico SERVQUAL, como herramienta para mejorar la calidad en la entrega del servicio y que se utiliza en varios países del mundo.

El modelo SERVQUAL consta de entradas que son las necesidades y expectativas de los usuarios; la prestación del producto y/o servicio, en donde intervienen todas las dimensiones del mismo y finalmente las salidas que determinan el nivel de calidad y su respectiva satisfacción.



Gráfico 4. Modelo Teórico de SERVQUAL para medir la calidad del Servicio

Este modelo define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones y las expectativas, donde los posibles resultados son:

- Percepción > Expectativas: **Alto nivel de calidad.**

- Percepción < Expectativas: **Bajo nivel de calidad.**

El concepto de las dimensiones de calidad del servicio se describe como las características relevantes que describen al producto y/o servicio de acuerdo a las expectativas del usuario; a través, de las siguientes dimensiones:

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



Gráfico 5. Dimensiones de la Calidad del Servicio

A su vez, para cada una de las dimensiones establecidas, se encuentran elementos inherentes definidos como factores y/o atributos de calidad del servicio. Éstos factores son caracterizados por aspectos específicos definidos por los usuarios, que se describen como características adicionales que las entidades pueden evaluar de en el caso de que lo requieran, previa autorización del Ministerio del Trabajo.

Los factores y/o atributos de calidad adicionales a los establecidos que se ponen a consideración de las entidades se encuentran en el **Listado de Atributos adicionales de Calidad del Servicio (Anexo-01)**.

4.4. Escalas de calificación

Las escalas a utilizarse, permiten establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto los 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".

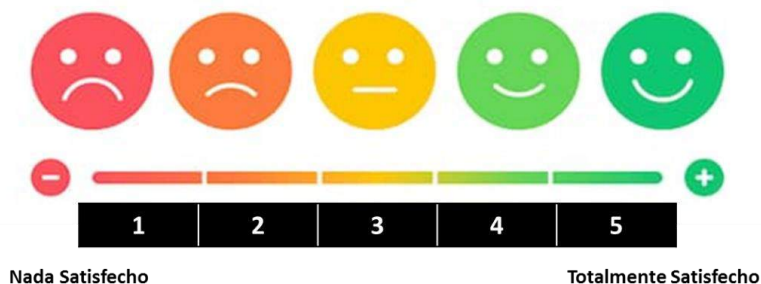


Gráfico 6. Escalas de medición

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.

4.5. Modalidad para la medición de la satisfacción

Las entidades deberán levantar encuestas a los usuarios a través de los siguientes medios:

- Encuestas presenciales;
- Encuestas virtuales; y/o,
- Encuestas telefónicas.

Los formatos de encuestas establecidos en la presente guía metodológica, incluyen una sección que permitirá calificar la atención brindada por el servidor público, para los casos que aplique.

4.6. 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:

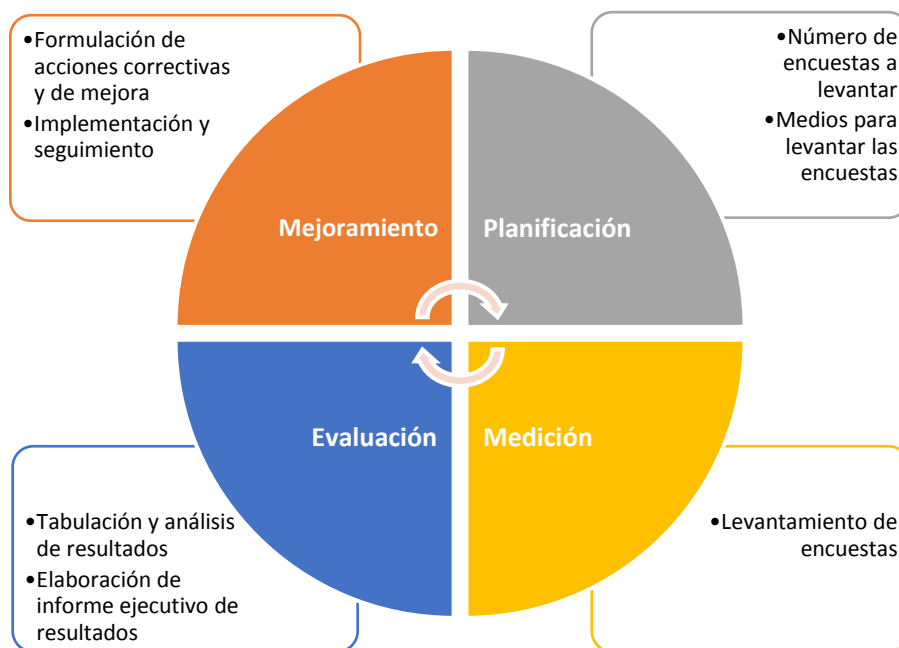


Gráfico 7. Proceso de medición y calificación de la calidad de los servicios

4.6.1. Fase 1: Planificación

Las entidades deben considerar para la evaluación de la satisfacción a todos los servicios que se brinden al usuario, tomando en cuenta los tipos de servicio que preste la entidad de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Servicios presenciales .
- Servicios virtuales (en línea).

Asimismo se considera como otro tipo a los servicios a los que se prestan entre entidades y/o usuarios:

- Servicios interinstitucionales .

Para cada uno de los servicios se deben utilizar los formatos de encuesta que están descritos en las **Encuestas de Satisfacción (Anexo-02)**.

En el caso de que las encuestas establecidas por el Ministerio del Trabajo, no se ajusten a la realidad de los productos y/o servicios que brindan, las encuestas podrán ser ajustadas de acuerdo a la naturaleza y variedad de servicios que prestan las entidades. Sin embargo, los ajustes realizados a las encuestas deberán ser puestos en ejecución previa validación del Ministerio del Trabajo

Además las entidades podrán incluir preguntas adicionales, extras y/o complementarias, con el fin de obtener información que les sirva para la mejora de su gestión; de igual manera podrán incluir un espacio para comentarios y/o sugerencias dentro de su encuesta para obtener más información de parte del usuario.

4.6.1.1. Definición del tamaño de la muestra

Como primer paso las entidades deben definir el número de encuestas a levantar para que el estudio sea estadísticamente representativo. El definir el tamaño de la muestra permite organizar el trabajo a realizar por el personal designado para el levantamiento y/o procesamiento de datos.

El tamaño de la muestra deberá ser calculado de acuerdo al número total de usuarios y/o atenciones en el tiempo que determine la entidad 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 entidades en donde el número de usuarios y/o atenciones es de 30 a 10.000 en el período determinado.

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

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:

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

- 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.

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.

Para facilitar la aplicación de las fórmulas descritas anteriormente se incluyen las **Fórmulas para determinar el tamaño de la muestra (Anexo-03)** en formato editable de Microsoft Excel.

4.6.2. Fase 2: Medición

Las entidades deberán levantar las encuestas de satisfacción descritas en este documento, utilizando mecanismos de preferencia electrónicos, que agilicen el proceso de tabulación y evaluación de resultados y cuando no se cuente con éstos, las entidades deberán aplicar las encuestas de manera física.

La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o a su vez la unidad con competencia en el área dentro de la entidad debe aplicar las encuestas, tanto para los servicios que se entreguen de manera presencial como para los que se entreguen de manera virtual.

Para los servicios que se entregan de manera electrónica o virtual, las encuestas de satisfacción se levantarán únicamente por el mismo medio.

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 del usuario.

Capacitación previa:

En el caso de que el levantamiento de encuestas se realice de manera física, se deberá capacitar previamente al personal que realizará la aplicación de las encuestas de acuerdo al protocolo definido en el **Instructivo de llenado de encuestas de satisfacción al usuario externo para servicios presenciales (Anexo-04)**.

4.6.3. Fase 3: Evaluación

Una vez que se ha realizado el levantamiento de las encuestas, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o a su vez la unidad con competencia en el área dentro de la entidad procederá a tabular los resultados de las encuestas.

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, las entidades deberán tabular los resultados correspondientes a las preguntas que correspondan tanto para la atención brindada por parte de 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:

$$\text{Índice de atención brindada por parte de los servidores públicos} = \frac{\sum \text{Calificación de las preguntas asociadas a la atención brindada}}{\text{Número de preguntas asociadas a la atención brindada}}$$

$$\text{Índice de satisfacción de la calidad del servicio} = \frac{\sum \text{Calificación de las preguntas asociadas a la calidad de los servicios}}{\text{Número de preguntas asociadas a la calidad de los servicios}}$$

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.

Las entidades deben elaborar el **Informe ejecutivo de resultados de satisfacción (Anexo-05)** y posteriormente en el término máximo de quince (15) días a partir de la finalización de cada semestre deben reportar en la herramienta que se establezca para el efecto, por ejemplo GPR, o a su vez deben remitir dicho informe de manera oficial al Ministerio del Trabajo.

4.6.4. Fase 4: Mejoramiento

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 de la

tabulación de las encuestas. 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 y/o 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 deberán 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*” que será elaborado por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o a su vez la unidad con competencia en el área dentro de la entidad 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 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.

4.7. Evaluación Cualitativa

De manera opcional y con el objetivo de que se cuente con información cualitativa acerca de la percepción de sus servicios, las entidades podrán realizar la evaluación cualitativa de acuerdo a los métodos técnicos que consideren y conjuntamente podrán apoyarse en el **Instructivo para la Evaluación Cualitativa (Anexo-06)**.

4.8. Otros indicadores

Además las entidades podrán realizar las mediciones acerca del porcentaje de usuarios que recomiendan el servicio y aquellos usuarios que no recomiendan el servicio, conjuntamente con las mediciones acerca de la percepción de cambio entre el servicio actual y el que anteriormente se brindaba a través de los siguientes indicadores:

- **Índice Neto Promotor (INP):** para establecer de forma cuantitativa el grado en que los usuarios recomiendan el servicio.
- **Índice de Percepción de Mejora (IPM):** para establecer de forma cuantitativa el grado en que los usuarios perciben las mejoras de los servicios.

En el presente documento se incluye la **Metodología para cálculo de INP e IPM (Anexo-07)**.

CAPÍTULO SEGUNDO

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

5.1. Proceso de seguimiento y control ex post a la calificación de la calidad de los servicios

Para ejecutar el procedimiento se considerará las siguientes fases:

a) Fase de seguimiento ex post a la calificación de la satisfacción de la calidad de los servicios

El Ministerio del Trabajo, consolidará los informes ejecutivos que contienen los resultados de la calificación de satisfacción de los servicios públicos por cada entidad pública, en función de esta documentación entregada, se procederá a realizar el seguimiento a las entidades públicas que no reportaron sus informes ejecutivos de resultados de la medición de la satisfacción de los servicios públicos.

El seguimiento a las entidades públicas que no presentaron resultados conforme lo señala el párrafo anterior, se lo realizará a través de un oficio dirigido a los responsables de las Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o a su vez la unidad con competencia en el área dentro de la entidad pública, solicitando se entregue la siguiente documentación:

- Respuesta al Ministerio del Trabajo señalando las justificaciones por la demora al momento de presentar los resultados de su entidad pública; y,
- Entrega del informe de resultados de la medición de la satisfacción de la calidad de los servicios públicos del periodo requerido por el Ministerio del Trabajo.

En caso de no cumplir con la presentación de información solicitada por el Ministerio del Trabajo, se procederá a realizar una segunda insistencia dirigida a la máxima autoridad de la entidad. Finalmente si la entidad no presenta los resultados solicitados de la medición de la satisfacción de la calidad de los servicios públicos, serán señalados en el *"Informe técnico consolidado de control ex post a la calificación de la calidad de los servicios en las entidades públicas"* que será presentado a las autoridades competentes del Ministerio del Trabajo para los fines pertinentes.

b) Fase de control ex post a la calificación de los servicios

El Ministerio del Trabajo realizará controles de verificación de manera periódica y aleatoria a las entidades públicas que se encuentren dentro del ámbito de la Norma Técnica de Mecanismos de los Mecanismos de Calificación del Servicio y conforme la planificación y priorización aprobada por la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público.

Las verificaciones a realizar serán tanto para los resultados presentados por la entidad; así como, las verificaciones externas de la satisfacción del usuario.

5.2. Estrategias usadas para la verificación de los resultados de la satisfacción de la calidad en el servicio público



5.2.1. Verificación de resultados mediante visitas in situ

Es la observación directa que tienen los servidores públicos designados del Ministerio del Trabajo en las actividades desarrolladas en tiempo real por las entidades públicas concernientes a la medición de la satisfacción de sus servicios, para efectuar las visitas in situ se observará lo siguiente:

- a) El Ministerio del Trabajo comunicará por oficio dirigido a los responsables de las Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o a su vez la unidad con competencia en el área dentro de la entidad pública a las que se efectuará el control ex post, en el cual les indicará el periodo en el que se realizarán las visitas *in situ* y su deber de brindar todas las facilidades e información solicitada;
- b) Con el propósito de garantizar la veracidad de la información y evidenciar los resultados de la medición de la satisfacción de los servicios públicos dentro del periodo requerido por el Ministerio del Trabajo, la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público, enviará mediante correo electrónico con 24 horas de anticipación el cronograma de la visita técnica *in situ*;
- c) En la visita *in situ* la entidad deberá entregar las evidencias de la ejecución de las encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios conforme lo establezca la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público, para verificar los resultados presentados previamente;
- d) Posteriormente como producto de la visita técnica *in situ* el Ministerio del Trabajo presentará a la entidad el “Informe de control ex post a la calificación de la calidad de los servicios” que contendrá los hallazgos encontrados durante la verificación, con el objetivo de que la entidad realice acciones correctivas o de mejora en los plazos establecidos;
- e) El Ministerio del Trabajo, al término de la ejecución del seguimiento y control realizado, procederá a presentar el “Informe técnico consolidado de control ex post a la calificación de la calidad de los servicios en las entidades públicas”, correspondiente al periodo verificado, el cual será remitido por memorando a la máxima autoridad del Ministerio del Trabajo o su delegado en simplificación de trámites, el mismo que contemplará la información de la calificación de los servicios de todas las entidades públicas; así como, la información de las entidades públicas que no cumplieron con la presentación de información de cumplimiento; Y,
- f) El Ministerio del Trabajo comunicará en el medio establecido para el efecto, la gestión realizada semestralmente del seguimiento y control de la percepción de la calidad realizada a cada entidad.

5.2.2. Verificación de resultados mediante cliente fantasma o verificador

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.

El verificador 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 (Anexo-08)**.

Es importante mencionar que si bien el Ministerio del Trabajo utiliza las dos (2) estrategias mencionadas anteriormente, no se limita a utilizar otras estrategias que se considere necesarias para la verificación de los resultados presentados por las entidades.

6. Firmas de revisión y aprobación

ACCIÓN	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE APROBACIÓN	FIRMA
APROBADO POR:	Ing. Gonzalo Santos SUBSECRETARIO DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	13/02/2020	 Firmado electrónicamente por: GONZALO MANUEL SANTOS MARTINEZ
	Mgs. Diana Jácome SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS Y NORMAS	19/02/2020	 Firmado electrónicamente por: DIANA ANGELICA JACOME SILVA
ELABORADO POR:	Sr. David Torres DIRECTOR DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	13/02/2020	 Firmado electrónicamente por: OSWALDO DAVID TORRES GALVEZ
	Mgs. Marco Jiménez DIRECTOR DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	13/02/2020	 Firmado electrónicamente por: MARCO ANTONIO JIMENEZ SARABIA
	Dra. Lorena Borja DIRECTORA DE POLÍTICAS Y NORMAS DEL SERVICIO PÚBLICO	17/02/2020	 Firmado electrónicamente por: MARIA LORENA BORJA HERRERA