

## RANKING DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS AÑO 2021

El siguiente ranking muestra un listado de las Entidades Públicas que remitieron información al Ministerio del Trabajo sobre los resultados de la medición de satisfacción de la calidad de los servicios en concordancia con los lineamientos de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio y su Guía Metodológica de Aplicación. Esta información corresponde a los resultados del año 2021.

### RANKING DE ENTIDADES PÚBLICAS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AÑO 2021

Nro.	INSTITUCIÓN	ABREVIACIÓN/ SIGLAS	ÍNDICE ANUAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
1	EMPRESA PÚBLICA FLOTA PETROLERA ECUATORIANA	EP FLOPEC	100,00%
2	AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA	ARCSA	99,19%
3	INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA	INSPI	98,99%
4	CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE DISCAPACIDADES	CONADIS	98,81%
5	SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	SNMLCF	98,80%
6	CONSEJO NACIONAL DE SALUD	CONASA	97,50%
7	INSTITUTO OCEANOGRÁFICO DE LA ARMADA	INOCAR	97,40%
8	AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	ANT	96,85%
9	EMPRESA DE MUNICIONES SANTA BÁRBARA EP	STA BARBARA	96,80%
10	INSTITUTO NACIONAL DE DONACIÓN Y TRASPLANTE DE ÓRGANOS, TEJIDOS Y CÉLULAS	INDOT	96,54%
11	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LA BIOSEGURIDAD Y CUARENTENA PARA GALÁPAGOS	ABG	96,49%
12	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	PR	96,39%
13	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA, EP	EPA	96,00%
14	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	MINEDUC	95,51%
15	DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	DIGERCIC	95,45%
16	SERVICIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS	SGR	95,04%
17	MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA	MIPROCOMEX	95,00%

### RANKING DE ENTIDADES PÚBLICAS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO A LOS USUARIOS AÑO 2021

Nro.	INSTITUCIÓN	ABREVIACIÓN/ SIGLAS	ÍNDICE ANUAL DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO
1	EMPRESA PÚBLICA FLOTA PETROLERA ECUATORIANA	EP FLOPEC	100,00%
2	MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA	MIPROCOMEX	100,00%
3	OPERADOR NACIONAL DE ELECTRICIDAD	CENACE	100,00%
4	INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA	INSPI	99,70%
5	AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA	ARCSA	99,66%
6	SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	SNMLCF	99,40%
7	CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE DISCAPACIDADES	CONADIS	99,34%
8	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA, EP	EPA	99,00%
9	DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	DIGERCIC	98,78%
10	MINISTERIO DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES	MERNNR	98,45%
11	SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	SERCOP	98,42%
12	INSTITUTO OCEANOGRÁFICO DE LA ARMADA	INOCAR	98,40%
13	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES	ARCOTEL	98,00%
14	EMPRESA DE MUNICIONES SANTA BÁRBARA EP	STA BARBARA	98,00%
15	BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P.	BDE	97,66%
16	INSTITUTO NACIONAL DE BIODIVERSIDAD	INABIO	97,50%
17	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	MINEDUC	97,46%

18	OPERADOR NACIONAL DE ELECTRICIDAD	CENACE	94,98%
19	BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P.	BDE	94,96%
20	MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	MIDUVI	94,50%
21	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	MIDENA	94,25%
22	AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS	APE	94,00%
23	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES	ARCOTEL	93,50%
24	AUTORIDAD PORTUARIA DE MANTA	APM	93,50%
25	SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	SECAP	93,40%
26	SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO	SCPM	93,00%
27	VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	VP	93,00%
28	PARQUE NACIONAL DE GALAPAGOS		92,99%
29	INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA	INEVAL	92,79%
30	AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA	ACCESS	92,73%
31	REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTO CAYAMBE	RPCC	92,59%
32	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	BCE	92,50%
33	CENTRO DE INTELIGENCIA ESTRATÉGICA	CIE	92,50%
34	CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS, FONDO DE LIQUIDEZ Y FONDO DE SEGUROS PRIVADOS	COSEDE	92,02%
35	SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	SPPAT	91,70%
36	CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS	CNC	91,50%
37	INSTITUTO NACIONAL DE BIODIVERSIDAD	INABIO	91,50%
38	EMPRESA COORDINADORA DE EMPRESAS PÚBLICAS - EMCO EP	EMCO EP	91,40%
39	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS	INEC	91,32%
40	INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	IEPS	91,23%

18	REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTO CAYAMBE	RPCC	97,42%
19	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LA BIOSEGURIDAD Y CUARENTENA PARA GALÁPAGOS	ABG	97,28%
20	SERVICIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS	SGR	97,25%
21	CENTRO DE INTELIGENCIA ESTRATÉGICA	CIE	97,00%
22	SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	SPPAT	96,60%
23	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	SRI	96,59%
24	INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	IEPS	96,56%
25	MINISTERIO DEL AMBIENTE	MAEMA	96,50%
26	SECRETARÍA TÉCNICA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DEL SECTOR PÚBLICO	SETEGISP	96,47%
27	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	PR	96,45%
28	INSTITUTO NACIONAL DE DONACIÓN Y TRASPLANTE DE ÓRGANOS, TEJIDOS Y CÉLULAS	INDOT	96,31%
29	PARQUE NACIONAL DE GALAPAGOS		96,04%
30	INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN GEOLÓGICO Y ENERGÉTICO	IIGE	96,00%
31	INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA	INEVAL	95,78%
32	MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	MIDUVI	95,40%
33	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS	INEC	95,21%
34	MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO	MCYP	95,09%
35	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	BCE	95,00%
36	CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS, FONDO DE LIQUIDEZ Y FONDO DE SEGUROS PRIVADOS	COSEDE	94,75%
37	SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	SECAP	93,70%
38	CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS	CONAFIPS	93,66%
39	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA	ARCA	93,40%
40	COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL ECUADOR	CTE	93,00%

41	COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL ECUADOR	CTE	91,00%
42	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	MREMH	91,00%
43	MINISTERIO DE TURISMO	MINTUR	90,60%
44	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	MAG	90,50%
45	SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN	SENPLADES	90,50%
46	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DP	90,30%
47	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES	ARCERNNR	90,10%
48	SECRETARÍA TÉCNICA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DEL SECTOR PÚBLICO	SETEGISP	90,09%
49	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO - AGROCALIDAD	AGROCALIDAD	90,00%
50	CONSEJO DE REGULACIÓN, DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CORDICOM	90,00%
51	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	CNT	90,00%
52	CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS	CONAFIPS	89,67%
53	EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD	CNEL EP	89,57%
54	SECRETARÍA TÉCNICA DEL PLAN TODA UNA VIDA	STPTV	89,15%
55	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	MIES	89,00%
56	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS	MTOP	89,00%
57	MINISTERIO DE GOBIERNO	MDI	89,00%
58	DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL	DGAC	88,50%
59	EMPRESA PÚBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR EP PETROECUADOR	PETROECUADOR	88,50%
60	SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO	SAE	88,50%
61	MINISTERIO DEL AMBIENTE	MAEMA	88,00%
62	CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR	CELEC EP	87,87%
63	AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLÍVAR	APB	87,34%
64	INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES	IAEN	87,33%
65	INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN GEOLÓGICO Y ENERGÉTICO	IIGE	87,10%

41	SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO	SCPM	93,00%
42	MINISTERIO DE GOBIERNO	MDI	92,90%
43	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DP	92,70%
44	AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA	ACESS	92,62%
45	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO - AGROCALIDAD	AGROCALIDAD	92,60%
46	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR	SENAE	92,48%
47	SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO	SAE	92,19%
48	EMPRESA COORDINADORA DE EMPRESAS PÚBLICAS - EMCO EP	EMCO EP	92,00%
49	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	MAG	92,00%
50	SECRETARÍA TÉCNICA DEL PLAN TODA UNA VIDA	STPTV	92,00%
51	MINISTERIO DE TURISMO	MINTUR	91,97%
52	CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS	CNC	91,90%
53	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	MIES	91,50%
54	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	MREMH	91,50%
55	SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN	INEN	91,32%
56	DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL	DGAC	91,00%
57	EMPRESA PÚBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR EP PETROECUADOR	PETROECUADOR	91,00%
58	SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN	SENPLADES	90,65%
59	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS	MTOP	90,35%
60	AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLÍVAR	APB	90,00%
61	SERVICIO NACIONAL DE DERECHOS INTELLECTUALES	SENADI	90,00%
62	REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE CUENCA	RPCC	89,92%
63	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	ECU 911	89,10%
64	CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL	CPCCS	89,00%
65	MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	MSP	89,00%

66	INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS	INIAP	87,06%
67	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS	DINARDAP	86,80%
68	ASTILLEROS NAVALES ECUATORIANOS	ASTINAVE EP	86,40%
69	CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL.	CPCCS	86,00%
70	INSTITUTO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA	INAMHI	86,00%
71	MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	MSP	86,00%
72	REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE CUENCA	RPCC	85,66%
73	MINISTERIO DEL TRABAJO	MDT	84,94%
74	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR	SENAE	84,85%
75	MINISTERIO DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES	MERNNR	84,46%
76	SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS	SEDEHUM	84,33%
77	CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS	CGREG	84,00%
78	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	ECU 911	83,95%
79	UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL	URS	83,40%
80	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS	MEF	83,30%
81	SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN	INEN	83,28%
82	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA	ARCA	83,00%
83	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	SRI	82,46%
84	SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	SERCOP	81,50%
85	BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	BIESS	80,50%
86	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	SENESCYT	80,42%
87	POLICIA NACIONAL	PN	80,30%
88	BANECUADOR B.P.	BANECUADOR	80,20%
89	INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR	IGM	80,00%
90	MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO	MCYP	80,00%
91	MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	MINTEL	80,00%
92	MINISTERIO DEL DEPORTE	SEDEP	80,00%
93	TRANSPORTES NAVIEROS ECUATORIANOS	TRANNAVE	80,00%
94	SERVICIO NACIONAL DE DERECHOS INTELECTUALES	SENADI	79,50%
95	INSTITUTO NACIONAL DE PESCA	INP	78,50%

66	CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR	CELEC EP	88,60%
67	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	SENESCYT	88,45%
68	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS	DINARDAP	88,26%
69	INSTITUTO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA	INAMHI	87,93%
70	BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	BIESS	87,50%
71	BANECUADOR B.P.	BANECUADOR	87,20%
72	INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS	INIAP	87,13%
73	INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES	IAEN	86,59%
74	UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL	URS	85,60%
75	MINISTERIO DEL DEPORTE	SEDEP	85,50%
76	SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS	SEDEHUM	85,29%
77	INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR	IGM	85,00%
78	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS	MEF	85,00%
79	INSTITUTO NACIONAL DE PESCA	INP	83,95%
80	CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS	CGREG	83,46%
81	POLICIA NACIONAL	PN	83,23%
82	MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	MINTEL	81,00%
83	SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES INFRACTORES	SNAI	80,70%
84	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO	EEQ	79,27%
85	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	SEPS	78,20%
86	MINISTERIO DEL TRABAJO	MDT	78,00%
87	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	CFN	75,70%

96	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR-CENTROSUR	CENTROSUR	78,10%
97	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	SEPS	77,50%
98	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO	EEQ	77,42%
99	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	CFN	76,24%
100	EMPRESA NACIONAL MINERA ENAMI EP	ENAMI EP	76,00%
101	SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES INFRACTORES	SNAI	75,40%

**NOTA: ENTIDADES QUE REMITIERON INFORMACIÓN AL MINISTERIO DEL TRABAJO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Semaforización de resultados:**

**En Verde: Desde Mayor e igual al 90% hasta el 100%**

**En Amarillo: Desde Mayor e igual al 80% hasta el 89,99%**

**En Rojo (Incumplimiento): Menor al 80% (Meta anual 2021 mayor e igual al 80%)**

Elaborado por la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad del Servicio Público de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público - MDT