

Coordinación de Información y Estudios del Trabajo

Dirección de Investigación y Estudios Laborales

TEMA: Herramientas y metodologías para medir la percepción de la calidad del servicio público en países de la región

MDT-DIEL-008-2024

Contenido

Antecedentes	4
Objetivo	4
Objetivos Específicos	4
Alcance	4
Percepción de la calidad desde un enfoque ciudadano	5
Comparativo internacional	11
PERÚ	11
Institución o Entidad encargada de la Medición	12
Atribuciones y Responsabilidades de la entidad	12
Herramientas de acuerdo a la estructura	13
Base Legal	14
Encuesta	18
Resultados	29
Indicadores	31
COLOMBIA	31
Instituciones o Entidades encargadas de la Medición	31
Atribuciones y Responsabilidades de la entidad	32
Herramienta de acuerdo a la estructura	34
Base Legal	35
Encuesta	37
Indicadores	38
CHILE	39
Institución o Entidad encargada de la Medición	39

Atribuciones y Responsabilidades de la entidad	39
Herramienta de acuerdo a la estructura	40
Base Legal	40
Encuesta	41
Indicadores.....	41
BOLIVIA	43
Institución o Entidad encargada de la Medición	43
Atribuciones y Responsabilidades de la entidad	43
Herramienta de acuerdo a la estructura	44
Base Legal	44
Encuesta	45
Cuadro comparativo	47
Conclusiones.....	47
Recomendaciones	49
Bibliografía	50

Antecedentes

Con memorando MDT-DCC-2023-0217-M, de 4 de diciembre de 2023, la Dirección de Contacto Ciudadano, solicita la colaboración de la Dirección de Investigación y Estudios Laborales con la investigación del Estudio sobre como “Identificar la manera en la que se mide la percepción de la calidad de los servicios públicos en otros países”. Para este efecto se mantuvo una reunión el día martes 30 de enero del año en curso, con el fin de determinar el alcance y el tema específico de investigación, llegando a la conclusión de acuerdo a las necesidades manifestadas que el tema es: “Herramientas y metodologías para medir la percepción de la calidad del servicio público en países de la región”.

Objetivo

El objetivo del presente estudio es definir las normativas y herramientas que utilizan diferentes países de la región para medir la calidad del servicio público con el fin de identificar buenas prácticas considerando aplicarlas en la normativa ecuatoriana actual mejorando así la gestión de la calidad en el servicio público ecuatoriano.

Objetivos Específicos

- Definir los países que tienen instituciones, direcciones o áreas encargadas de medir la calidad con sus respectivas atribuciones.
- Determinar las normativas creadas por los países de la región para medir la percepción de la calidad en el servicio público.
- Determinar las herramientas que utilizan los diferentes países de la región para levantar información sobre la percepción de la calidad en el servicio público.

Alcance

Con el presente estudio se pretende proporcionar insumos que sirvan de base para la generación de políticas, normas, reglamentos o procesos que requiera la Dirección de Contacto Ciudadano, a través de un estudio que presente las instituciones, atribuciones, normativa legal vigente y herramientas que utilicen países de la región para cumplir con el proceso de evaluación de la calidad en el servicio público.

Percepción de la calidad desde un enfoque ciudadano

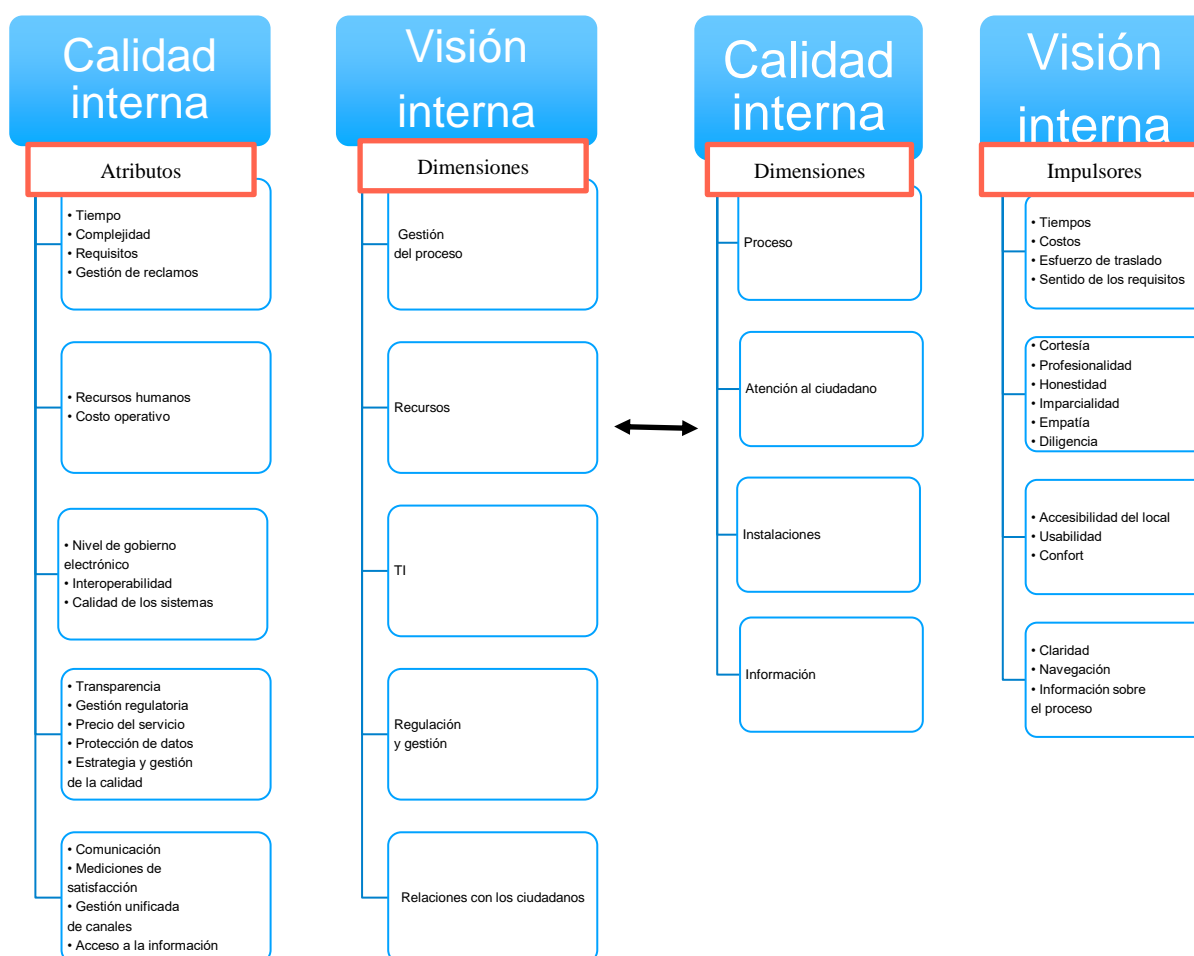
La calidad de los servicios públicos está estrechamente relacionada con la percepción de la ciudadanía, pues son productos generados para satisfacer sus necesidades y generar mejores condiciones de vida para una población, a través de un Estado competitivo y eficiente.

Es así que, en el 2015, el Banco Interamericano de Desarrollo a través de la División de Capacidad Institucional del Estado genera el proyecto de investigación “Simplificando Vidas”, el cual tuvo como objetivo el contribuir a la mejora de los servicios públicos mediante el desarrollo y la aplicación de una metodología de medición de la calidad y la satisfacción con los servicios transaccionales, que sirva de estándar para toda la región.

Para esto se inició con una homologación de criterios que permitan determinar los niveles de calidad y satisfacción de un servicio de la manera más objetiva. En el estudio mencionado se agrupó los trámites relacionados con el fin de establecer los principales temas por los cuales los ciudadanos acuden a solicitar servicios al Estado, quedando en seis servicios básicos evaluados: Beneficios por discapacidad, Solicitud de cita médica, Denuncia de hurto, Inscripción de nacimiento, Inscripción en una escuela pública y Renovación de Documento de Identidad.

Cada una de estas variables contempla atribuciones que están consolidadas dentro de nueve dimensiones y para medir cada atribución se realizaron preguntas individuales que permitían valorar la percepción del servicio desde una visión interna y externa. A continuación, la gráfica que muestra de manera consolidada el modelo de medición:

Gráfico 1. Modelo de medición. Dimensiones y variables de la calidad y la satisfacción



Fuente: Estudio Simplificando Vidas Calidad y Satisfacción con los Servicios Públicos 2015

Una vez establecidas las variables se definió la encuesta a ser ejecutada que consistía en 37 preguntas, de las cuales 34 son de selección con una escala del 1 al 10 siendo 1 el menos satisfactorio y 10 el más satisfactorio y 3 preguntas abiertas, la misma que se aplicó a 396 personas de acuerdo al tamaño de la muestra seleccionada y se aplicaron de manera presencial y virtual.

A continuación se detalla el cuestionario utilizado para el levantamiento de la información de calidad y satisfacción en seis países: Chile, Ecuador, Panamá, Paraguay, Trinidad y Tobago y Uruguay.

Gráfico 2: Cuestionario de la visión externa

Código	Variable	Pregunta/Texto	Respuesta/Rango de puntuación	Aclaraciones
Preguntas generales				
PG_1	Canal utilizado	¿Por cuál modalidad ha tramitado este servicio por última vez?	1: Presencial 2: Por internet 3: Por teléfono	
PG_2	Canal de preferencia	Si hubiera preferido utilizar otra modalidad, ¿cuál habría utilizado?	1: Presencial 2: Por internet 3: Por teléfono 4: No tuve preferencia por otra modalidad	
PG_3	Satisfacción explícita	En general, ¿cómo califica el grado de satisfacción de la experiencia que tuvo con el servicio?	1-10	1: Completamente insatisfecho 10: Completamente satisfecho
PG_4	Expectativas*	¿Cómo califica la calidad del servicio recibido?	1-10	1: Mucho peor de lo que esperaba 5: Más o menos lo que esperaba 10: Mucho mejor de lo que esperaba
PG_5	Confianza en la institución	El organismo que presta el servicio me ha generado confianza.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PG_6	Ideal de calidad	La calidad del servicio podría mejorarse.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PG_7	Valor	Considero que es necesario que el gobierno ofrezca (o exija, de ser el caso) este servicio.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PC_1	Confianza en el gobierno	El gobierno de mi país me genera confianza.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
Preguntas específicas de un trámite				
PE_1	Calidad del producto obtenido a través del servicio	Considero que la fecha para la que obtuve la cita con el médico se corresponde con un servicio de buena calidad.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo Se incluye solo para Solicitud de cita médica.
PE_2	Calidad del producto obtenido a través del servicio	Considero que las autoridades prestaron la debida atención a mi denuncia e hicieron todo lo posible por resolverla.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo Se incluye solo para Denuncia de hurto.

Código	Variable	Pregunta/Texto	Respuesta/Rango de puntuación	Aclaraciones
PE_3	Victimización	¿Ha sido alguna vez víctima de un hurto o robo que no ha denunciado?	1: Sí 2: No	Se incluye solo para Denuncia de hurto.
PE_4	N/A	Seleccione el tipo de establecimiento de salud pública en el cual solicitó la cita médica.	1. Unidades de Salud de la Familia 2. Hospitales Distritales 3. Hospitales Regionales 4. Hospitales Nacionales 5. Hospitales Generales Especializados 6. Hospitales 7. Institutos 8. Otros (Hospital Central del IPS) 9. No sé	Se incluye solo para Solicitud de cita médica en Paraguay.
PE_5	Proveedor	¿En qué organismo realizó el trámite? ^b		
PE_6	N/A	¿Realizó el trámite con posterioridad al 20 de mayo del 2015?	1. Sí 2. No	Se incluye solo para Renovación del DI en Uruguay.
Preguntas sobre el proceso				
PP_1	Tiempo de tramitación	Considero que el tiempo de realización del trámite (desde la primera interacción con la organización hasta la finalización del proceso) fue razonable.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PP_2	Cuantificación del tiempo de tramitación (valor)	Por favor indique cuánto tiempo duró el trámite.		Campo numérico libre.
PP_3	Cuantificación del tiempo de tramitación (unidades)	Indique si la duración del trámite fue en meses, días, horas, o minutos.	1: meses 2: días 3: horas 4: minutos	
PP_4	Costo	El proceso (desde la primera interacción con el organismo hasta la finalización del proceso) le significó un costo importante.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo

PP_5	Cuantificación del costo	Por favor indique cuánto le costó el trámite (moneda local).		Campo numérico libre.
PP_6	Esfuerzo de traslado	El proceso (desde la primera interacción con el organismo hasta la finalización del proceso) supuso un esfuerzo importante en términos de traslados al lugar de atención.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PP_7	Cuantificación del esfuerzo de traslado	Por favor indique la distancia que tuvo que trasladarse (en kilómetros).		Campo numérico libre.
PP_9	Sentido de los requisitos	Considero que el trámite exige requisitos de información o pasos innecesarios	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo

Código	Variable	Pregunta/Texto	Respuesta/Rango de puntuación	Aclaraciones
Preguntas sobre la atención recibida				
PS_1	Cortesía	Los funcionarios me trataron respetuosamente.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PS_2	Profesionalidad	Los funcionarios tenían el conocimiento suficiente como para procesar mi solicitud.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PS_3	Empatía	Los funcionarios tomaron en consideración los aspectos particulares de mi situación personal.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PS_4	Diligencia	Los funcionarios hicieron un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PS_5	Honestidad	Considero que los funcionarios obraron honradamente.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PP_8	Imparcialidad	Recibí un trato justo durante el proceso.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo

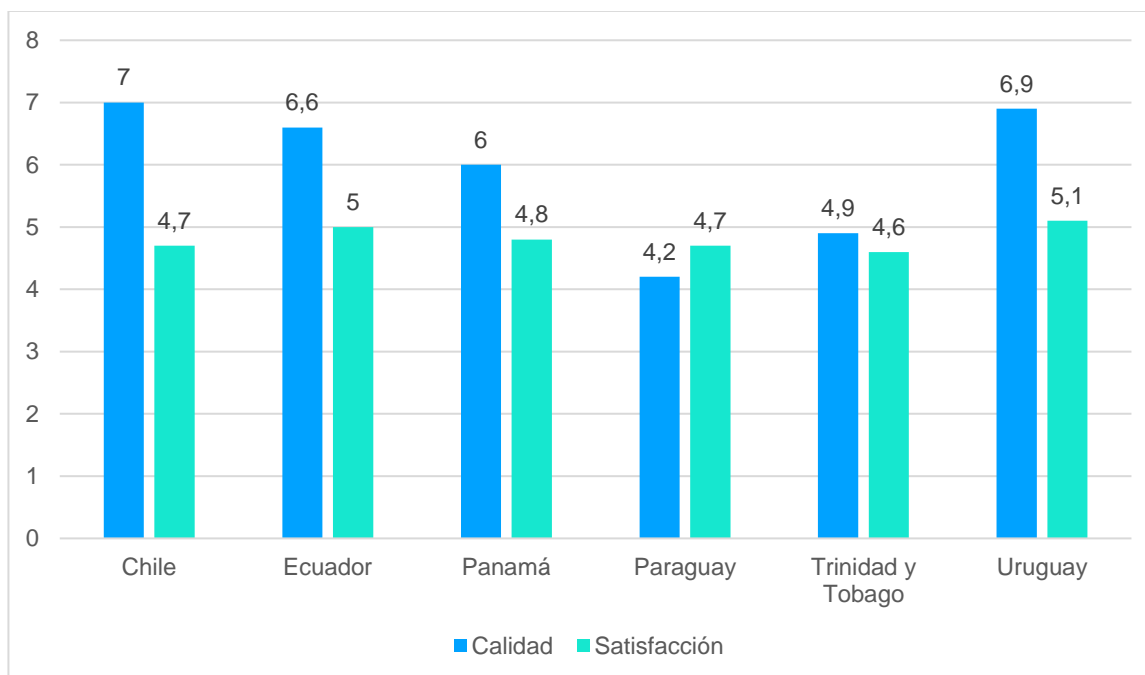
Preguntas sobre las instalaciones donde se prestan los servicios				
PU_1	Accesibilidad del local	El lugar donde usted realizó el servicio cuenta con facilidades de acceso para personas con discapacidad (que requieren alternativas de acceso especiales).	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo 11: No sabe
PU_2	Usabilidad	Una vez dentro del centro de atención los pasos que tuvo que realizar fueron simples (fue fácil moverse dentro de las instalaciones y encontrar los puntos de atención).	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PU_3	Confort	El lugar de atención era agradable.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
Preguntas sobre la información que brinda el prestador				
PI_1	Navegación	La página web es fácil de navegar.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo
PI_2	Claridad	Entendí con facilidad la información proporcionada y los formularios (no necesité ayuda para completarlos).	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo

Código	Variable	Pregunta/Texto	Respuesta/Rango de puntuación	Aclaraciones
PI_3	Información sobre el proceso	Pude encontrar y acceder fácilmente a la información que necesité para realizar el trámite.	1-10	1: Completamente en desacuerdo 10: Completamente de acuerdo 99: No aplica
Preguntas abiertas				
PA_1	N/A	¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional con relación a este trámite?		
PA_2	N/A	¿Puede indicarnos qué aspectos fueron lo mejor de su experiencia con el trámite que requirió?		
PA_3	N/A	¿Puede indicarnos qué aspectos fueron lo peor de su experiencia con el trámite que requirió?		

Fuente: Estudio Simplificando Vidas Calidad y Satisfacción con los Servicios Públicos 2015

Del análisis realizado a los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta, se pudo determinar que en Chile y Paraguay es donde existía el mayor lineamiento entre lo esperado y lo recibido, mientras que en Ecuador fue donde se registró la mayor distancia entre ambos. La siguiente gráfica muestra en promedio el nivel de calidad y satisfacción que se obtuvo en cada país estudiado. (BID, 2015)

Gráfico 3: Promedios de calidad y satisfacción por país



Fuente: Estudio Simplificando Vidas Calidad y Satisfacción con los Servicios Públicos 2015.

Comparativo internacional

PERÚ

Este país vecino mantiene un programa de modernización de la gestión del Estado, el cual está encaminado a mejorar la calidad de los bienes y servicios que brinda el Estado a la ciudadanía. Para este fin se estableció la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, esta política inicia con el diseño y desarrollo de los productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía (los usuarios), considerando canales de atención a clientes disponibles en el Estado, estándares de calidad del servicio, uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre

entidades públicas y otros medios que ayuden en la mejora de la calidad del producto o servicio público.

Institución o Entidad encargada de la Medición

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública es implementada a través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), dependencia de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), esta Secretaría es el “organismos encargado de proponer, articular, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en todas las entidades de la administración pública, inclusive con los gobiernos regionales y locales. Además, es el ente rector del Sistema de Modernización de la Gestión Pública y responsable del apoyo a la Alta Dirección en la coordinación y dirección del proceso de modernización de la gestión de la administración pública y del Estado”.

La Secretaría de Gestión Pública está compuesta por tres subsecretarías de acuerdo a la estructura orgánica:

Subsecretaría de Administración Pública.- la cual tiene entre sus atribuciones la de proponer, implementar y evaluar las políticas y estrategias de modernización de la gestión pública.

Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio.- esta Subsecretaría es la encargada de diseñar, elaborar, proponer e implementar políticas, planes y estrategias de simplificación administrativa y acciones sobre calidad. Opera la Central de Riesgo Administrativo, el Sistema Único de Trámites (SUT) y el Catálogo Nacional de Servicios de Información.

Subsecretaría de Calidad de Servicio.- la misma que es la encargada de proponer, implementar y evaluar las normas y estrategias para lograr una atención de la ciudadanía de calidad en la administración pública. Al igual que ampliar y optimizar los procedimientos y la prestación de los servicios públicos de la plataforma de “Mejor Atención al Ciudadano (MAC). (Secretaría de Gestión Pública, 2024)

Atribuciones y Responsabilidades de la entidad

De acuerdo al Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, en su Artículo 14.- Atribuciones del ente rector, se establece que: “El ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública ejerce las siguientes atribuciones:

- a) Programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la aplicación de las materias del Sistema.
- b) Aprobar o proponer, según corresponda, normas reglamentarias y complementarias que regulan el Sistema.
- c) Emitir opiniones vinculantes, cuando corresponda, sobre las materias del Sistema.
- d) Emitir protocolos, procedimientos, metodologías, directivas u otros estándares de obligatorio cumplimiento para la modernización de la gestión pública.
- e) Desarrollar y promover mecanismos que incentiven a las entidades públicas a modernizar su gestión, y cuando sea necesario, brindar apoyo técnico para su implementación.
- f) Interpretar y definir los alcances del marco normativo del Sistema.
- g) Supervisar y fiscalizar, cuando corresponda, el cumplimiento de las acciones dispuestas y disposiciones emitidas en el marco del Sistema.
- h) Promover el perfeccionamiento de los procesos técnicos del Sistema.
- i) Realizar acciones de coordinación y articulación con los entes rectores de los sistemas administrativos que participan en el proceso de modernización de la gestión pública.
- j) Llevar el registro y efectuar el seguimiento y evaluación de las acciones de modernización.
- k) Las demás que señalen las normas correspondientes”. (Secretaría General, 2018)

Herramientas de acuerdo a la estructura

Dentro de las herramientas que utiliza la Secretaría de Gestión Pública como se mencionó anteriormente se encuentra el Centro de Mejor atención al Ciudadano (MAC). Que consiste en la generación de 15 centros que consolidan los productos y servicios que brindan diversas entidades públicas peruanas, en lugares de fácil acceso con horarios extendidos y con facilidades informáticas para realizar este proceso, para mayor información se puede ingresar en el siguiente link: <https://www.gob.pe/478-centros-de-mejor-atencion-al-ciudadano-mac>

También utiliza la herramienta *Sistema Único de Trámites (SUT)*, que consiste en una plataforma informática que permite identificar oportunidades para mejorar los procedimientos administrativos nuevos o los que forman parte del *Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)*, el cual es un listado que contiene varios trámites y servicios ofrecidos por las instituciones públicas peruanas consolidando su gestión en siete pasos: Forman el equipo, reciben las credenciales, ingresan en el SUT, completan la información de la entidad pública, completan información sobre procedimientos,

descargan el expediente y confirman el final del procedimiento. Mayor información se lo puede encontrar en el link: <https://www.gob.pe/938-obtener-asesoria-para-crear-o-modificar-un-tupa?token=CJGztX6628kS3w6zf9HkkmhRTT82Fk8cl2V0EI0v8JE>

Y por último mantiene la herramienta para el Análisis de la Calidad Regulatorio, el cual es de carácter obligatorio en todas las entidades del Poder Ejecutivo y tiene como fin el identificar, eliminar y simplificar aquellas normas que resultan innecesarias, ineficaces, injustificadas, desproporcionadas, redundantes o que no estén adecuadas a la Ley de Procedimiento Administrativo General¹ (Anexo 1) o las normas con rango de ley que les sirven de sustento. Adicionalmente, también tiene como objetivo reducir los costos y requisitos de los servicios públicos para mejorar la efectividad de estos, al mismo tiempo que evalúa los principios de legalidad, necesidad y proporcionalidad de los procedimientos administrativos. Mayor información se la puede encontrar en el siguiente link: <https://www.gob.pe/925-realizar-analisis-de-calidad-regulatoria-a-procedimientos-administrativos?token=B5XFHPbZ6s4hJ36ENWY8kJwMHPXI2KXLbKeq0oJ3368>

Base Legal

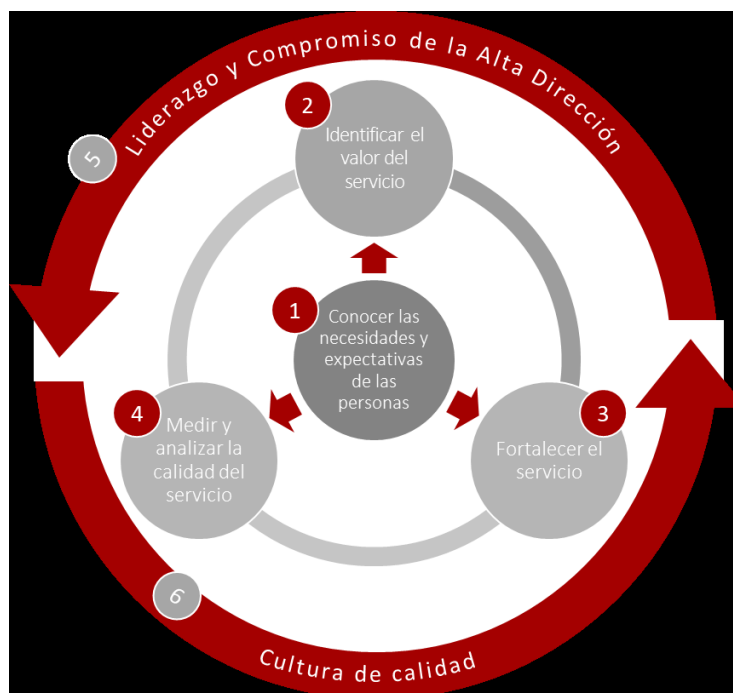
En relación a la Normativa, la SGP, cuenta con la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público” (Anexo 2), aprobada a través de Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N004-2021-PCM-SGP, con número de Normativa Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, de 21 de abril de 2021. Esta Norma está orientada a la mejora de los bienes y servicios en beneficio de la ciudadanía. Para la elaboración de esta normativa se tomaron en cuenta los resultados generados en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2017. (Secretaría de Gestión Pública, 2021)

Adicionalmente, la Norma Técnica anteriormente mencionada, tiene como objetivo el de establecer disposiciones técnicas para la gestión de la calidad de los servicios en las entidades de la administración pública. (Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, 2021)

Dentro de esta norma también se establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, el cual está estructurado con seis componentes, las entidades que ejecuten esta norma técnica, tienen que seguir el orden establecido ya que del componente 1 al 2 son insumos para el componente 3 y 4, mientras que el componente 5 y 6 puede desarrollarse en paralelo con los otros componentes:

¹ Ley que tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

Gráfico 4: Componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios



Fuente: Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

1) Conocer las necesidades y expectativas de las personas

Las entidades deben aplicar este componente de manera inicial y de forma periódica, considerando que la información recabada sirve de insumo para la aplicación de los otros componentes que conforman el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios de acuerdo a la Guía para la Identificación y Medición de Necesidades y Expectativas de las Personas. Esta guía se encuentra como Anexo 3 dentro de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público que se encuentra adjunta al presente documento como Anexo 2.

2) Identificar el valor del servicio

En base en las necesidades y expectativas de las personas, se realiza la revisión del valor público del servicio y se identifica la necesidad de diseñar nuevos servicios, o mejorar, reestructurar o fusionar los existentes dentro del ámbito de su competencia. Para mayor

información en la elaboración de este documento se puede revisar el Anexo 4 de la Norma adjunta como Anexo 2.

3) Fortalecer el servicio

En base a la brecha identificada, se determinan y mejoran los elementos del servicio en bienestar de las personas. Estos elementos pueden ser: personal, recursos, proveedores, procesos, infraestructura, tecnología, condiciones en la entrega u otros. En la Norma de Técnica se pueden encontrar los 10 puntos requeridos para la elaboración de este componente en la sección 6.1.3.

4) Medir y analizar la calidad del servicio

Se realiza mediciones, de forma periódica, de los indicadores de calidad, y a partir de los resultados, se toman decisiones en pro de la mejora del servicio. Para esto, cada institución debe definir indicadores, establecer frecuencia y determinar oportunidades de mejora para lo cual en el caso de requerir la entidad puede solicitar, de ser el caso, asistencia técnica a las entidades competentes para la definición de los indicadores, asociados a la medición y análisis de la calidad del servicio o remitirse a la Guía Metodológica para la definición, seguimiento y uso de identificadores de desempeño de los Programas Presupuestales. (Anexo 3)

5) Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección

La Alta Dirección de la entidad debe demostrar, en forma activa y visible, su liderazgo y compromiso con el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios tales como: Promover la identificación de las necesidades, coadyuvar en reducir las barreras de cambio, tomar decisiones en base a los resultados, entre otros. (Componente 6.1.5 dentro de la Norma)

6) Cultura de calidad

La entidad debe implementar acciones para que su personal interiorice la calidad en sus comportamientos y actividades diarias. Para mayor información en la ejecución de este componente dentro de la Norma Técnica adjunta se encuentra el Anexo 8, en cual sirve de apoyo a las instituciones peruanas para el desarrollo de este componente. (Secretaría de Gestión Pública, 2024)

Adicionalmente, para la implementación de la Norma Técnica de Gestión anteriormente mencionada, se establecieron cuatro etapas:

Gráfico 5: Etapas para la Aplicación



Fuente: Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

Condiciones Previas: Las entidades públicas que inician la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios deben tener presente cuatro pasos previos para garantizar su adecuado desarrollo; priorización de los servicios para la aplicación de la norma técnica, designación del Equipo, definición del alcance, Identificación de la cadena de valor del servicio.

Planificar: Esta fase comprende la realización del autodiagnóstico, por cada servicio priorizado, para conocer el grado de cumplimiento de los componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, y establece los planes de acción que permitan fortalecer los componentes del modelo.

Ejecutar: En esta etapa se ejecutan las acciones previamente establecidas en el cronograma para fortalecer los componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios y mejorar la calidad de los servicios priorizados

Seguimiento y Control: En esta etapa se comprueba el estado de la implementación y/o la efectividad de las acciones, a través de 22 indicadores previamente diseñados; en el caso de ser necesario, se realizan los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos deseados respecto al servicio.

Esta Norma Técnica está construida con la siguiente base legal:

- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N°1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

- Decreto Legislativo N°1447, que modifica el Decreto Legislativo N°1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- Decreto Supremo N°030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Decreto Supremo N°022-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N°123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N°044-2019-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos. (Secretaría de Gestión Pública, 2024)

Encuesta

Desde la elaboración de la Normativa en el año 2017, se realizaron dos encuestas más en los años 2019 y 2021. Esta encuesta tuvo como objetivo el evaluar la satisfacción del ciudadano con relación a la calidad de atención y los servicios que brindan las entidades públicas a nivel nacional y se la realizó en los años 2017, 2019 y 2021; lográndose identificar oportunidades de mejora en la calidad de la atención que brindan las entidades públicas a nivel nacional al momento de atender a los ciudadanos. Para mayor información sobre esta encuesta se puede ingresar al siguiente link <https://www.gob.pe/institucion/pcm/colecciones/12394-encuesta-de-satisfaccion-ciudadana>, no se adjuntan los informes correspondientes a las encuestas con su respectivo análisis debido a la extensión de los mismos. (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2024)

Cabe mencionar que este estudio se la realizó a través de la empresa Datum, la cual es una empresa peruana de investigación de mercados y opinión pública que genera y analiza datos entorno a personas, consumidores y mercados; ayudando a comprender las sociedades y aportando a la toma de decisiones para anticiparse al futuro. (DATUM, 2024)

Se realizaron 4110 encuestas efectivas con un margen de error de +/- 1.5%, para un nivel de confianza de 95%. Y fue estructurado con preguntas de respuestas cerradas, abiertas y con escalas variadas dependiendo de la pregunta que se realice; siendo así que pueden ir en una escala del 1 al 10, donde 1 es “definitivamente no lo recomendaría” y 10 es “definitivamente si lo recomendaría”; o del 1 al 5 para evaluar los niveles de interés siendo:

Mucho interés, Algo de interés, Ni algo de interés / ni poco interés, Poco interés y Ningún interés.

Equipamiento por Tipo de Entidad

SI NO

La sede se encuentra limpia

La infraestructura es adecuada (buen estado)

Hay personal de seguridad

La ventilación del ambiente es la adecuada

Hay señalización de módulos / ventanillas para la atención

Hay carteles con medidas sanitarias contra la COVID 19

El personal que atiende al público está identificado

Se proporciona alcohol o desinfectante al ingreso

Hay pizarra o mural informativo de trámites

Hay asientos para espera de la atención

Se toma la temperatura al ingreso

Hay módulo o ventanilla con letrero de atención preferente

Hay libro de reclamaciones visible

Hay rampa de acceso para discapacitados

Hay buzón de sugerencias visible

Hay información en material impreso visible

Hay material impreso de impulso a la inclusión

Hay módulo / personas para orientación

Hay servicios higiénicos disponibles para el público

Perfil del encuestado

¿Cuál es el principal motivo por el que acudió a esta entidad?

Una gestión / trámite con un pago sin pago

Una gestión / trámite con un pago con pago

Solicitud de información, consulta

Reclamo

Transacciones bancarias

Revisión de estado de gestión

Otro

¿La gestión que realizó fue personal o por encargo de terceros?

Personal con fines personales
Por encargo de terceros con fines personales
Personal con fines de negocios
Por encargo de terceros con fines de negocio

Si pudiera elegir, ¿de qué manera preferiría realizar sus gestiones con entidades públicas?

De manera presencial
De manera virtual: A través de una página web
De manera virtual: A través de un aplicativo
Vía telefónica

¿Con qué frecuencia usa el internet?

Todos los días de la semana
Entre 4 y 6 días a la semana
Entre 1 y 3 días a la semana
No uso Internet

¿En el último año (últimos 12 meses), ha realizado ... por Internet?

Sí, con mucha frecuencia
Sí, con cierta frecuencia
Sí, pero muy poco
No ha realizado

Pensando en la experiencia que acaba de tener hoy en la entidad y utilizando la siguiente escala. ¿Qué tan satisfecho está con la atención en general que le ofrecieron en...?

Muy satisfecho
Satisfecho
Ni satisfecho / ni insatisfecho
Insatisfecho
Muy insatisfecho

¿Cuál es el principal motivo por el que está satisfecho con la atención que le ofrecieron en la entidad?

Calidad de la atención / amabilidad / trato
La atención fue rápida / sin colas
Información clara / resolvieron dudas

La efectividad del proceso / dieron solución

¿Cuál es el principal motivo por el que está insatisfecho con la atención que le ofrecieron en la entidad?

Demora en la atención / colas

Mala atención / poco o ningún interés

Demora en la gestión de trámites

No brindan buena orientación sobre consultas

En una escala del 1 al 10, donde 1 es “definitivamente no lo recomendaría” y 10 es “definitivamente si lo recomendaría”. ¿Qué tan probable es que usted recomiende a la entidad a un familiar o amigo?

Al llegar al establecimiento y antes de pasar a ventanilla / módulo para ser atendido, ¿alguna persona de la entidad le brindó orientación sobre su gestión/trámite?

¿Quién le brindó orientación antes de ser atendido en la ventanilla / módulo?

¿Quién le brindó orientación antes de ser atendido en la ventanilla/módulo?

Pregunta con opción de respuesta múltiple

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la orientación proporcionada por el vigilante / personal de seguridad?

Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho / ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la orientación proporcionada por el orientador (anfitrión / trabajador del módulo de orientación)?

Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho / ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

Respecto al trato del trabajador que lo atendió, ¿se sintió conforme con la forma de saludar?

Sí, estoy conforme No, no estoy conforme

¿Qué tanto interés demostró el trabajador por atenderlo?

Mucho interés
Algo de interés
Ni algo de interés / ni poco interés
Poco interés
Ningún interés

Respecto al trato del trabajador que lo atendió, ¿se sintió conforme con la forma de despedirse?

Sí, estoy conforme No, no estoy conforme

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está respecto al trato que le brindó el trabajador que le atendió?

Muy satisfecho
Satisfecho
Ni satisfecho / ni insatisfecho
Insatisfecho
Muy insatisfecho

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la rapidez del trabajador para atender su gestión / trámite?

Muy satisfecho
Satisfecho
Ni satisfecho / ni insatisfecho
Insatisfecho
Muy insatisfecho

Satisfacción con el Conocimiento y Capacidad del Trabajador

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el nivel de conocimiento y capacidad del trabajador para llevar a cabo su gestión / trámite?

Muy satisfecho
Satisfecho
Ni satisfecho / ni insatisfecho
Insatisfecho
Muy insatisfecho

Percepción sobre la atención del trabajador que lo atendió

Por lo que pudo observar o sentir durante la atención a su gestión / trámite, ¿sintió que el trabajador lo atendió mejor que otras personas, lo trato igual que a otras personas o sintió que lo atendió peor que otra persona?

Mejor
Igual
Peor
No me percaté

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión?

Muy satisfecho
Satisfecho
Ni satisfecho / ni insatisfecho
Insatisfecho
Muy insatisfecho

Búsqueda de información previa a la gestión

Antes de venir a esta entidad, ¿buscó información sobre la gestión / trámite que vino a realizar?

Si No

¿Qué fue lo primero que hizo para encontrar información sobre la gestión que vino a realizar?, ¿hizo alguna otra cosa para buscar información?, ¿algo más?

Abierta

¿Qué tan accesible le pareció la información que buscó antes de realizar su gestión / trámite?

Obtención de información de la misma entidad

Cuando estuvo con el trabajador que lo atendió, ¿solicitó o le proporcionaron algún tipo de información respecto de su gestión / trámite?

Solicité información
Me brindó información
No solicité, no me brindaron

¿Qué tanto interés mostró el trabajador para explicarle y que lo entienda al momento de proporcionarle la información?

Muy satisfecho
Satisfecho
Ni satisfecho / ni insatisfecho
Insatisfecho
Muy insatisfecho

Satisfacción con la sencillez y claridad de la explicación

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la sencillez y claridad de la explicación del trabajador al momento de proporcionarle la información?

Muy satisfecho
Satisfecho
Ni satisfecho / ni insatisfecho
Insatisfecho
Muy insatisfecho

Uso del buzón de sugerencias

En esta ocasión, ¿hizo uso o no hizo uso del buzón de sugerencias?

SI NO

En esta ocasión, ¿hizo uso o no hizo uso del libro de reclamaciones para anotar algún reclamo?

SI NO

Tiempo invertido en la gestión

Antes de dirigirse a esta entidad donde hizo su gestión / trámite, ¿Dónde se encontraba?

Casa, lugar donde vive

Trabajo

En la calle, paradero

Centro comercial

Casa de un familiar

Otro lugar

¿Cuánto tiempo le ha tomado llegar desde el lugar de donde salió hasta llegar a la entidad?

¿Cuánto tiempo le ha tomado esperar en la cola, antes de ingresar al local?

¿Cuánto tiempo le ha tomado esperar desde que ingresó al local hasta que lo atendieron en el módulo de atención / ventanilla?

¿Cuánto tiempo le ha tomado la atención que le han dado en el módulo / ventanilla?

Tiempo total sumatoria de los tiempos promedio de los procesos a seguir durante la gestión

Satisfacción con el tiempo de espera

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el tiempo de espera desde que llegó a la entidad hasta ser atendido, es decir, el tiempo de espera en la cola fuera y dentro del local?

Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho / ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el tiempo de duro la atención de su gestión con el trabajador en el módulo de atención / ventanilla?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho / ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Estado actual de la gestión

¿Cuál es el estado actual de su gestión / trámite que hizo?

- Hoy se hizo, se terminó
- Regresar a la misma entidad
- Ir a otra entidad para continuar

Satisfacción con la cantidad de documentos requeridos

Tomando en cuenta todo el proceso de su gestión / trámite realizado, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar su gestión / trámite?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho / ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la cantidad de pasos requeridos para completar su gestión / trámite?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho / ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el resultado de su gestión / trámite realizado?

Muy satisfecho
Satisfecho
Ni satisfecho / ni insatisfecho
Insatisfecho
Muy insatisfecho

¿Hizo algún pago por la gestión / trámite realizado?

SI NO

Gestiones a través de la página web o aplicaciones

Durante la pandemia de la COVID 19, ¿ha realizado gestiones / trámites a través de la página web y/o aplicaciones (app) de entidades públicas?

De manera virtual a través de la página web
De manera virtual a través de un aplicativo
No ha realizado
No conozco la web / app No sé si tiene

¿Cuál es la principal razón por la que no ha realizado gestiones / trámites a través de la página web o aplicaciones (app) de entidades públicas?

No confío que se haga el trámite
No fue necesario
Es muy complicado su manejo
No es seguro, pueden filtrarse mis datos
No conozco las aplicaciones, no sé usar

Última entidad visitada y trámite realizado digitalmente

Durante la pandemia de la COVID 19, ¿Cuál es la última entidad pública a la que ingresó a través de la página web o aplicativo para realizar un trámite?

Abierta entre quienes si han realizado trámites/gestiones en entidades públicas a través de página web o app.

¿Cuál fue el trámite o gestión realizado a través de la página web o aplicación (app) de esta entidad pública?

Abierta entre quienes si han realizado trámites/gestiones en entidades públicas a través de página web o app.

Estado y forma del trámite, satisfacción

¿El trámite que hizo por la web o app terminó en ese momento o aún quedó pendiente de terminar?

¿El trámite o gestión lo hizo en una computadora o laptop o a través de un teléfono celular?

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el resultado de su gestión / trámite realizado por la página web o aplicación (app) de esta entidad pública?

Abierta entre quienes si han realizado trámites/gestiones en entidades públicas a través de página web o app

Confianza en la entidad

¿Qué tanto confía en la entidad donde realizó la gestión / trámite?

Confía mucho

Confía

Ni confía / ni desconfía

Desconfía

Desconfía mucho

¿Cuál es el principal motivo por el que confía en esta entidad?

Es seguro, me da seguridad, protege información

Es una entidad del Estado, respaldo del Estado

Buena atención, ha mejorado, amabilidad

No he tenido ningún problema hasta ahora

Recomendación de otras personas

Me da confianza, solucionarán el problema

Atención rápida, no hay colas

Hay personal de seguridad, cumplen protocolos

¿Cuál es el principal motivo por el cual desconfía en esta entidad?

No es seguro, hay estafas, documentos se pierden
Mala atención, mal servicio
No dan solución a mi reclamo, demora en la solución
No confío, me mintieron
No brindaron información, orientación incorrecta
Demora en la atención, hay colas
No le gusta la modalidad virtual
No hay facilidades para los trámites, son engorrosos

Aspecto más valorado en la entidad

Considerando su experiencia con esta gestión, ¿cuál es el aspecto que más valoro de la entidad?

Buen trato, atención del trabajador
El tiempo de gestión
El resultado de la gestión
La información que me proporcionaron
La confianza que me generó el trabajador
La infraestructura de la entidad
El proceso de atención, la orientación
Diversidad de canales de atención

Con su experiencia con esta gestión, ¿cuál es el aspecto que cree que se debería mejorar en la entidad?

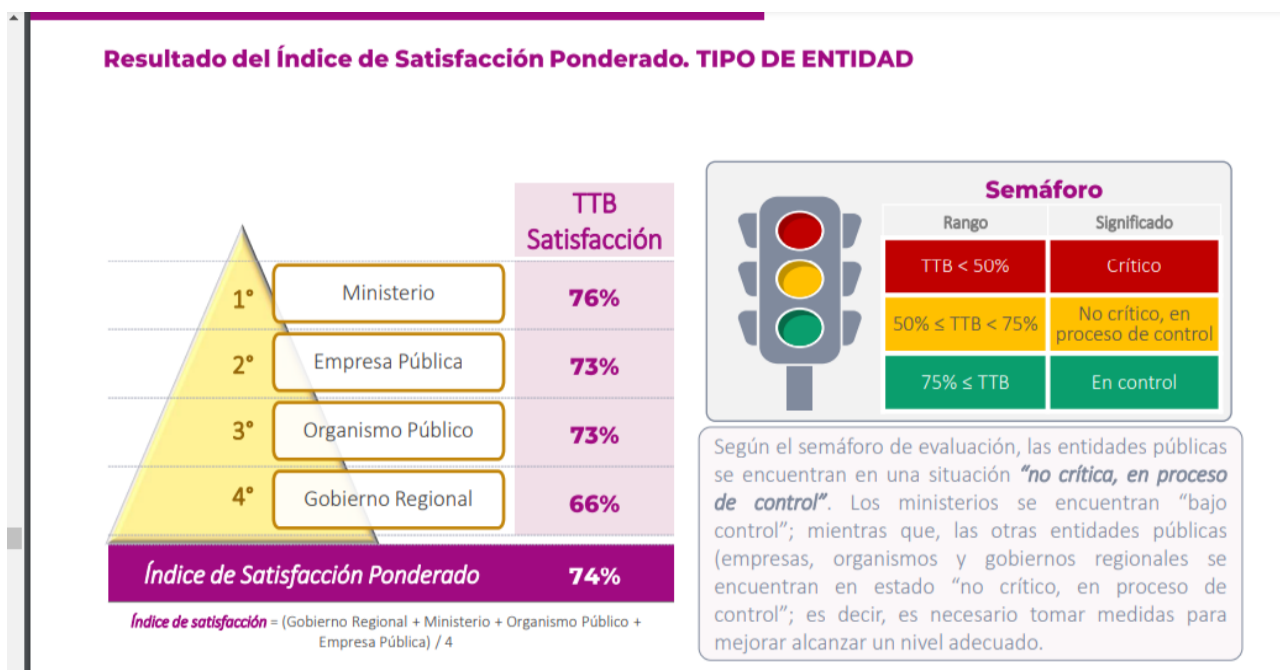
El tiempo de la gestión
El trato, atención que ofrecen al público
El trato, atención que ofrecen al público
La diversidad de canales de atención
El proceso de atención
La claridad de la información
La disponibilidad de la información
Más personas que atiendan

Resultados

Los principales resultados alcanzados fueron:

- Un mayor porcentaje de mujeres (56% frente a 44% de varones) ha acudido a las entidades públicas para realizar trámites. Lo contrario ocurre en los establecimientos de las gobernaciones regionales donde el número de varones es mayor. Por rangos de edad, resulta indistinto; aunque, personas con edades entre 25 y 34 años han sido mayoritarios. La mayoría de personas que han acudido a realizar alguna gestión corresponden a los niveles socioeconómicos A/B y C, y que trabajan de manera independiente o dependiente.
- 8 de cada 10 personas acudieron a estos establecimientos a realizar trámites personales.
- 64% de ciudadanos prefiere realizar sus trámites en forma presencial, principalmente las personas mayores de 45 años y pertenecientes al nivel socioeconómico E. Por otro lado, 28% muestra su disposición por hacerlo de manera virtual (18% a través de la página web y 10% utilizando aplicativos) principalmente los jóvenes y personas del nivel socioeconómico A/B.
- 7 de cada 10 personas utiliza internet en forma diaria, principalmente los jóvenes y quienes son parte de los niveles socioeconómicos A/B y C. Se cumplen algunas premisas: “a nivel socioeconómico más alto, más uso de internet” y “a mayor edad, menos uso de internet”. Ahora, es poco frecuente el uso del internet para transacciones, compras de productos y gestiones en entidades públicas.

Gráfico 6: Etapas para la Aplicación



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional SCC N° 006-PCM-PROMSACE

Indicadores

Se presentan dos indicadores para comparar: el índice de satisfacción ponderado y el índice de satisfacción general (espontáneo).

Al respecto, los resultados guardan coherencia, manteniéndose similares. Esto es importante porque valida los resultados obtenidos. El impacto de los conductores permite ver la relevancia de cada conductor (o variables) en la satisfacción con el servicio.

En resumen el índice de satisfacción general es 74%, ubicándose en una situación “no crítica, en proceso de control”; aunque, muy cerca de alcanzar el status “en control”. Los Ministerios alcanzan el índice más alto (76%) situándose “en control”, los organismos y empresas públicas cerca de ubicarse en esta última condición; mientras que, los gobiernos regionales son los peor evaluados (66%). (DATUM, 2021)

COLOMBIA

En Colombia existen varias instituciones y normativas, creadas con el fin de mejorar la calidad del servicio público y de los servidores públicos, las mismas que serán analizadas a continuación.

Instituciones o Entidades encargadas de la Medición

Colombia cuenta con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual es una entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional. (Congreso de la República de Colombia, 2024)

Adicionalmente, en Colombia existe la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superservicios, entidad protegida bajo el artículo 370 de la Constitución Política de 1991 y creada legalmente con sus respectivas funciones y principios de acuerdo a la Ley 142 de 1994. Esta institución que cuenta con rango constitucional² fue creada con la finalidad de ejercer funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto,

² Son normas hechas exclusivamente por el Congreso de la República que tienen aplicación en todo el país y rigen los derechos y deberes de cualquier ciudadano(a). Constitución Política de Colombia Art. 150

alcantarillado, aseo, energía y gas. La Superintendencia está adscrita al Departamento Nacional de Planeación, cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial.

Atribuciones y Responsabilidades de la entidad

Departamento Administrativo de la Función Pública

1. Formular, implementar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de desarrollo administrativo de la función pública, el empleo público, la gestión del talento humano, la gerencia pública, el desempeño de las funciones públicas por los particulares, la organización administrativa del Estado, la planeación y la gestión, el control interno, la participación ciudadana, la transparencia en la gestión pública y el servicio al ciudadano, propiciando la materialización de los principios orientadores de la función administrativa.
2. Diseñar y ejecutar programas, planes y proyectos, instrumentos técnicos y jurídicos para la implementación y seguimiento de las políticas a su cargo.
3. Diseñar y gestionar los diferentes sistemas de información que permitan el seguimiento, análisis y evaluación del empleo público, del desempeño de la administración pública y la toma de decisiones para una mejor prestación del servicio público.
4. Adoptar herramientas para el seguimiento, monitoreo y evaluación a la ejecución de las políticas, planes y proyectos de competencia del Sector Función Pública, en coordinación con las entidades responsables en la materia.
5. Adoptar y divulgar modelos y herramientas que permitan evaluar el desempeño de las entidades en las materias de su competencia, en términos de productividad, calidad, confianza ciudadana en el Estado y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de los organismos y las entidades.
6. Asesorar, acompañar y capacitar a las entidades del Estado para facilitar el cumplimiento de las políticas y disposiciones sobre la gestión del talento humano, la organización y el funcionamiento de la administración pública.
7. Impartir lineamientos a las entidades del Estado orientados al cumplimiento de los principios constitucionales de la función administrativa.
8. Estimular y promover, en coordinación con el Ministerio del Trabajo, el desarrollo de una cultura en las relaciones laborales que propicien el diálogo, la conciliación y la celebración de los acuerdos que consoliden el desarrollo social y económico, el incremento de la productividad, la solución directa de los conflictos individuales y colectivos de trabajo y la concertación de las políticas salariales y laborales en el Sector Público.

9. Orientar y coordinar la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos a cargo de las entidades adscritas y vinculadas al Departamento.
10. Articular, orientar y coordinar la intervención del Sector Función Pública para el fortalecimiento institucional y de capacidades de los organismos y entidades del orden nacional y territorial y sus servidores.
11. Orientar y coordinar la intervención de la Escuela Superior de la Administración Pública -ESAP en la inducción, la reinducción, la formación y la capacitación del talento humano al servicio del Estado.
12. Constatar y asegurar, en ejercicio del control administrativo, que la Escuela Superior de la Administración Pública -ESAP cumpla con las actividades y funciones de formación, capacitación, investigación, consultoría y asesoría en el marco de las políticas, programas y proyectos del Sector.
13. Desarrollar estudios e investigaciones, en coordinación con la Escuela Superior de Administración Pública -ESAP, en los temas de competencia del Sector Función Pública para facilitar la formulación y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos.
14. Apoyar a la Comisión Nacional del Servicio Civil -CNSC en el desempeño de sus funciones, cuando lo requiera.
15. Las demás que le señale la ley.

Adicionalmente, se pueden revisar las leyes 489 de 1998, 872 de 2003, 909 de 2004, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1712 de 2014, y 1757 de 2015, el Decreto Ley 019 de 2012 y el Decreto 430 de 2016. (Función Ejecutiva, 2024)

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

La Superservicios tiene como misión el “Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía”. Sus funciones están orientadas en dos frentes de acción: Supervisar el cumplimiento de la regulación por parte de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible y su otro frente el de proteger los derechos y promover los deberes de los usuarios de estos servicios. Las funciones de esta entidad se las establece en los decretos 1369 de 2020 y 1547 de 2022 de las cuales se puede destacar las siguientes:

- Supervisión de las empresas y prestadores de servicios públicos domiciliarios
- Vigila el cumplimiento de los contratos de prestación del servicio que se acuerdan entre empresas y usuarios.
- Evalúa la gestión operativa, administrativa y financiera de las empresas.

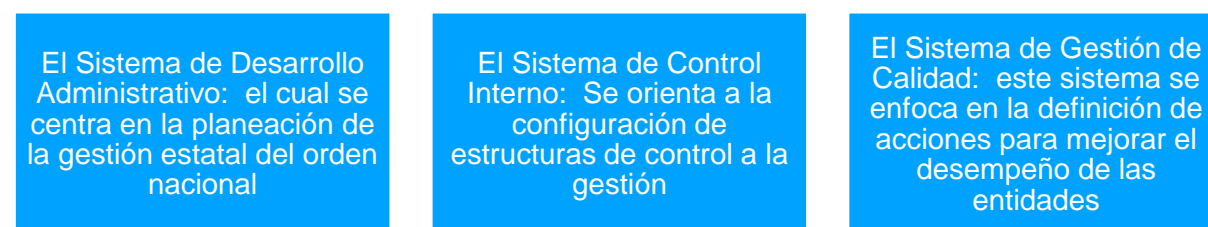
- Vigila que las tarifas cobradas a los usuarios se sujeten a lo establecido por las comisiones de regulación
- Investiga y sanciona a las empresas, gerentes y miembros de juntas directivas, cuando incumplen las normas.
- Ordena la intervención o toma de posesión para administrar y/o liquidar a las empresas que se encuentren en riesgo y no puedan prestar adecuadamente los servicios públicos a su cargo.
- Propone soluciones para las empresas intervenidas con el fin de mejorar su situación y asegurar la prestación de los servicios a sus usuarios.
- Protección de los derechos y promoción de los deberes de los usuarios

De acuerdo al Decreto 1369 de 2020, por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se establece que la Superservicios tendrá una estructura con varias áreas encargadas de la ejecución de las diferentes funciones otorgadas a esta Superintendencia, donde uno de sus artículos más representativos para el presente estudio es el Art. 16, en el cual se detallan las funciones comunes a las Superintendencias Delegadas para Energía y Gas Combustible y para Acueducto, Alcantarillado y Aseo. El Art. 20, donde se encuentran las funciones de las Direcciones Técnicas de Gestión, entre otros. Para mayor información se adjunta el Decreto anteriormente mencionado. (Anexo 4)

Herramienta de acuerdo a la estructura

Colombia cuenta con tres herramientas para orientar la gestión pública de las entidades del Estado con el fin de fortalecer el desempeño institucional y la gestión institucional referente a temas de recursos humanos, materiales y financieros (NTCGP 1000:2009, 2024):

Gráfico 4: Sistemas utilizados en la Gestión de la Calidad



Fuente: Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTC GP 1000

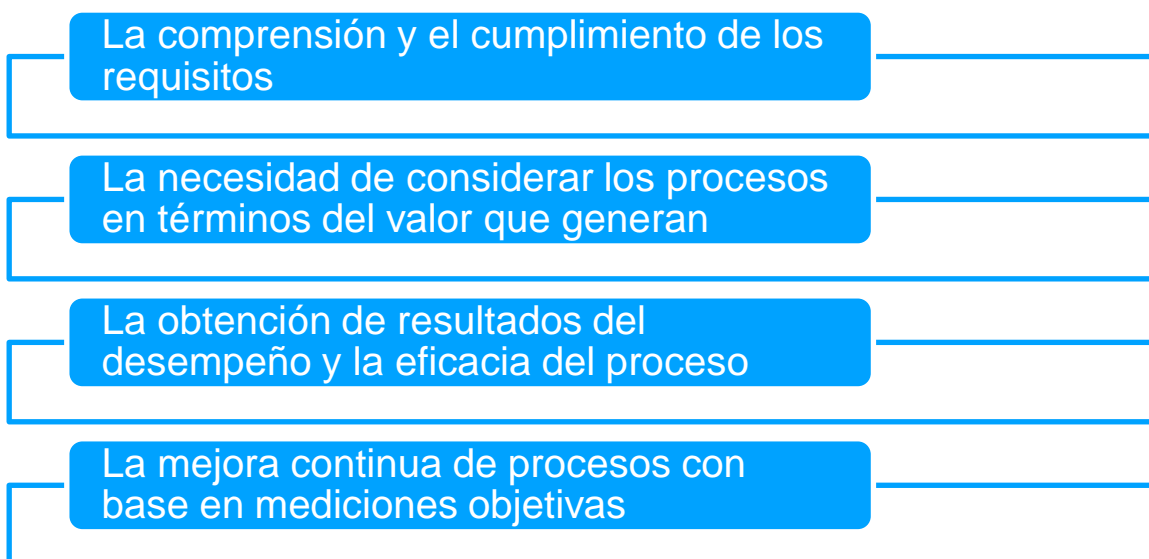
Al momento de que un usuario tiene un reclamo por un mal servicio de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible puede presentar su reclamo a través de canales electrónicos (<https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion>), el portal web (<https://www.superservicios.gov.co>), y en la plataforma de trámites y servicios “Te resuelvo” (<https://teresuelvo.superservicios.gov.co>).

Base Legal

En Colombia existe la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública, conocida por sus siglas NTC GP 1000 (Anexo 5), en donde se detallan los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a todas las entidades públicas, cuyo fin es el de promover que las instituciones públicas mejoren la calidad y el desempeño de los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía. Esta Norma es una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño de cada institución en lo referente a la calidad y satisfacción social.

La siguiente gráfica nos muestra los aspectos que mantiene la Norma NTC GP 1000 para encaminar y promover la adaptación de un enfoque basado en procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad:

Gráfico 7: Aspectos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente: Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTC GP 1000

El Sistema de Gestión de la Calidad permite que las instituciones públicas se integren, enmarquen, complementen y desarrollen a través de los siguientes principios:

- ✓ **Enfoque hacia el cliente:** La razón de ser de cada institución pública debe estar encaminada a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- ✓ **Liderazgo:** La alta dirección de las instituciones públicas debe estar encaminada hacia el cumplimiento de los objetivos con calidad, con un ambiente interno positivo, involucrando a los servidores públicos en la obtención de las metas institucionales.
- ✓ **Participación activa de los servidores públicos:** Es un compromiso de los servidores públicos donde a través de su participación activa se logra conseguir las metas institucionales.
- ✓ **Enfoque basado en procesos:** Las instituciones públicas cuentan con una red de procesos en la cual se encuentran trabajando los servidores públicos con el fin de generar valor y alcanzar los objetivos con actividades que forman parte de un proceso.
- ✓ **Mejora continua:** Para mejorar los productos y servicios entregados por el Estado con el fin de aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad se implementaron planes de mejora continua.
- ✓ **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** Una adecuada toma de decisiones debe estar basada en el análisis de datos e información y no únicamente en la intuición.
- ✓ **Coordinación, cooperación y articulación:** Las entidades públicas deben trabajar en equipo, así se logra el desarrollo con la ciudadanía a través del uso de recursos de manera racional.
- ✓ **Transparencia:** Es esencial en la gestión de cualquier entidad que mantenga recursos públicos, las entidades deben garantizar el acceso a la información pertinente de sus procesos para mejorar el control social. (Gabriel Roncario, 2024)

En Colombia gracias a esta norma se ha conseguido el mejoramiento de la gestión en las entidades públicas, proporcionando un servicio o producto confiable y eficaz a la ciudadanía, mejorando el desempeño de las entidades públicas y por último se logró la implementación de manera integrada a otros sistemas de gestión.

Encuesta

En Colombia se encontró varias encuestas para determinar la Satisfacción del Ciudadano, siendo una de ellas la que realizó el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA que contempla las siguientes preguntas:

Indique si es persona natural o jurídica

Indique el departamento en el que se encuentra actualmente

Indique el lugar de visita en donde le prestaron el servicio

Usted acudió al ICA para presentar

Una petición, queja, reclamo sugerencia, denuncia, felicitación, reconocimiento

Gestionar un trámite o servicio

Solicitar orientación sobre un tema de interés general.

¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA desea evaluar?

Canal presencial

Canal telefónico

Pida una cita

Formulario Virtual de Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación

Correo electrónico contactenos@ica.gov.ec

¿La atención brindada a través de este canal fue?

Excelente, Bueno, Aceptable, Regular, Malo

El tiempo de espera para ser atendido por este canal fue:

Excelente, Bueno, Aceptable, Regular, Malo

El tiempo de respuesta para resolver su solicitud fue

Excelente, Bueno, Aceptable, Regular, Malo

La respuesta a su solicitud en términos de calidad (lenguaje claro, información completa y precisa) fue

Excelente, Bueno, Aceptable, Regular, Malo

¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA utiliza con mayor frecuencia?

Canal presencial

Canal telefónico

Pida una cita

Formulario Virtual de Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación

Correo electrónico contactenos@ica.gov.ec

¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA es de su preferencia?

Canal presencial

Canal telefónico

Pida una cita

Formulario Virtual de Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación

Correo electrónico contactenos@ica.gov.ec

¿En general, cómo califica la atención prestada por nuestro Instituto?

Excelente, Bueno, Aceptable, Regular, Malo

Por favor indíquenos el aspecto que considere se debe fortalecer por parte del Instituto, para mejorar la prestación del servicio:

Indicadores

La Dirección de Impuestos y Aduana Nacionales - DIAN, también tiene una encuesta de satisfacción que realizó a un total de 8.544 encuestas aplicadas, distribuidos en las 48 direcciones seccionales de la DIAN. Se utilizó una escala de medición de Satisfactorio Indicador $\geq 90\%$; Tolerable $75\% \leq \text{indicador} < 89\%$, Insatisfactorio $< 75\%$.

Y se evaluaron cinco indicadores:

Indicador de Calidad General

Indicador de la dimensión “Fidelidad”

Indicador de la dimensión “Procesos”

Indicador de la dimensión “Acceso”

Indicador de la dimensión “Resultados”

Indicador de la dimensión “Transparencia”

El indicador de percepción de calidad general del servicio es “Tolerable” con el 89.60%, Los resultados a nivel nacional por dimensiones son: Fidelidad 65.3%, Proceso 72.1%, Acceso 59.4%, Resultados 31.4% y Transparencia el 60.1%.

Cabe mencionar que de lo revisado en las dos encuestas anteriormente indicadas, se observó que las encuestas lo realizaron directamente las instituciones y no utilizaron el servicio de terceros para ejecutar este proceso. (DIAN, 2018).

CHILE

Chile es uno de los países con mejor satisfacción de la parte de la ciudadanía en relación a la calidad de los servicios públicos que recibe, esto de acuerdo con la investigación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo en el año 2015 llamado “Simplificando Vidas”. Esto en gran medida lo logra debido al plan de Modernización del Estado que lleva a cabo orientado hacia avanzar a un Estado al servicio de las personas, que orienta toda su inteligencia, recursos y acción para superar las expectativas de calidad, oportunidad, cercanía y generación de confianza, reconociendo que los dueños del Estado son las persona y no la burocracia.

Institución o Entidad encargada de la Medición

La institución encargada de diseñar, gestionar y apoyar el desarrollo de proyectos transversales de modernización del Estado es la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. Siendo uno de sus objetivos principales el colaborar con la mejora de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que ofrece el Estado, mediante una mejora de sus capacidades de gestión en la entrega de los servicios. Esto se lo logra a través del acompañamiento a diversas instituciones públicas en el diseño, implementación y evaluación de proyectos de modernización, enfocados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía (usuarios).

La Secretaría de Modernización es la institución encargada de coordinar los ministerios y servicios públicos en materias de modernización del Estado. Fue creada en base al Decreto N° 12 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de 27 de diciembre de 2018. Esta Secretaría se ha transformado en la entidad coordinadora del ecosistema de modernización, especialmente a través del Comité Ejecutivo de carácter multisectorial que encabeza; y actúa como unidad coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público. (Modernización del Estado, 2019)

Atribuciones y Responsabilidades de la entidad

De acuerdo con el Decreto 12 del Ministerio Secretaría General se crea el Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado y Organiza la “Secretaría de Modernización del Estado” en cuyo Artículo 7 manifiesta lo siguiente:

“A la Secretaría de Modernización del Estado le corresponde las siguientes labores:

- a) Proponer al Presidente de la República, a través del Ministro de Hacienda y previa conformidad de este último, estrategias de modernización del Estado, incluido un proyecto de agenda de modernización del Estado.
- b) Diagnosticar el estado de ejecución de las medidas y acciones tomadas por los órganos de la Administración del Estado para la implementación de la agenda de modernización del Estado.
- c) Identificar las prioridades de transformación y modernización transversales y sectoriales respecto de los contenidos de la agenda, sobre la base de los informes de los ministerios y servicios públicos y de conformidad a las instrucciones del Presidente de la República.
- d) Gestionar, en coordinación con la División de Coordinación Interministerial del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la elaboración de un informe final de avance e implementación de la agenda de modernización del Estado, el que deberá ser entregado al Presidente de la República en un plazo máximo de 90 días antes del término del período presidencial.” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2024)

Herramienta de acuerdo a la estructura

En Chile existe la página www.satisfaccion.gob.cl, la cual es una herramienta que permite visualizar la encuesta para medir la satisfacción usuaria. Esta herramienta muestra los resultados obtenidos de forma comparable en los distintos servicios públicos de forma transversal, iniciando en el 2015 con una encuesta estandarizada que fue ampliando su aplicación, llegando a medir en el año 2020 a 49 instituciones. (Estado de la Hacienda Pública, 2020)

Base Legal

La principal Ley que rige a este proceso es la Ley 50, Registro Oficial 349 de 31 de Diciembre de 1993, donde se establece la Ley de Modernización del Estado, que tiene por objetivo: “... establecer los principios y normas generales para regular:

- a) La racionalización y eficiencia administrativa;
- b) La descentralización, la desconcentración y la simplificación;
- c) La prestación de servicios públicos y las actividades económicas por parte de la iniciativa privada mediante la desmonopolización, la libre competencia y la delegación de los servicios o actividades previstos en el numeral uno del artículo 46 de la Constitución Política de la República; y,

d) La enajenación en las circunstancias establecidas en esta ley, de la participación del Estado en las empresas estatales no previstas en el numeral uno del artículo 46 de la Constitución Política de la República o de las mixtas señaladas en el numeral dos del mencionado artículo 46,

Adicionalmente, también es importante mencionar la finalidad de la Ley, la cual se establece en el Art. 4 mencionando lo siguiente: “El proceso de modernización del Estado tiene por objeto incrementar los niveles de eficiencia, agilidad y productividad en la administración de las funciones que tiene a su cargo el Estado; así como promover, facilitar y fortalecer la participación del sector privado y de los sectores comunitarios o de autogestión en las áreas de explotación económica.” (Comisiones Legislativas, 1993)

Encuesta

En Chile se mantiene la Medición de Satisfacción Usuaría la cual se lleva a cabo a través de la Encuesta de Satisfacción que se realiza de manera anual y utiliza un cuestionario estandarizado para recoger retroalimentación de personas usuarias acerca de su experiencia interactuando con instituciones públicas. Su objetivo es identificar oportunidades para la mejora en la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.

El medir como la ciudadanía evalúa la interacción cotidiana con la atención que brindan los servicios públicos a través de sus distintos canales y formas tales como trámites, orientación, recepción de solicitudes, etc. es clave para mejorar los servicios que brinda el Estado, dado que se puede focalizar los esfuerzos de mejora de las instituciones en su gestión. (Secretaría de Modernización, 2024)

La Encuesta de Satisfacción está diseñada para realizarla en tres vías diferentes y constan de 49 preguntas:

Cuestionario Dirección de Presupuestos, modalidad web (Anexo 6)

Cuestionario modalidad web – (Anexo 7)

Cuestionario modalidad telefónica – (Anexo 8)

Indicadores

La encuesta chilena mide dos indicadores principales:

- Satisfacción con la última experiencia: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de [...], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

Sirve para saber si hay requerimientos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios de la...

- Evaluación general de la institución: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Sirve para conocer mejor los tramites y/o servicios de la... y aprovechar al máximo sus ventajas

Se obtuvo los siguientes resultados:

En relación a la última experiencia se pudo determinar que en el año 2022 se realizaron 981 encuestas, de estas el 71% fue realizado de manera digital lo que equivale a 696 encuestas, 242 de manera telefónica; es decir el 25%, de manera presencial 9 el 1% y marco restringido 34 lo que corresponde al 3%.

De las encuestas realizadas de manera digital el 66% obtuvieron un resultado de satisfacción; es decir, calificaron al servicio percibido entre 6 y 7, mientras que el nivel de insatisfacción es del 23%, dado que obtuvieron una nota de entre 1 al 4. El 11 % restante se encuentra entre quienes calificaron al servicio entre No sé y Prefiero no responder.

De manera telefónica se realizaron 242 encuestas, el 17% obtuvo una calificación de insatisfacción, mientras que el 73% obtuvo una calificación de satisfacción, el 10% restante calificaron al servicio como: no sé o prefiero no responder. De manera presencial el 11% estuvieron en un nivel de insatisfacción y el 89 % tuvieron un nivel de satisfacción y en el marco restringido el 12% calificó al servicio con insatisfacción y el 74% como satisfacción y el 14% calificó el servicio como No sé y Prefiero no responder.

En relación a la evaluación general de la institución, igualmente en el 2022, se realizaron 970 encuestas, 682 de manera digital, 243 telefónica, 9 de manera presencial, 36 en marco restringido.

En manera digital, el 17% calificó a la institución en pésimo, mientras que el 67% lo calificó en excelente y el 16% no calificó a la institución; de manera telefónica el 12 % estuvo calificó como pésimo y el 71% como excelente, el 17% no calificó, de manera presencial el 89% calificaron cómo excelente y en el marco restringido el 5% calificaron a la institución como pésimo y el 74% lo calificaron como excelente y 21% no contestó.

BOLIVIA

Bolivia es uno de los países que tiene mayor interés en mejorar el servicio que brinda a sus ciudadanos y de esa manera mejora la calidad de vida en este país. Aún se encuentra gestionando como lograrlo por lo que le ha apostado a la modernización del Estado y de sus servicios a través de la digitalización. Para esto tiene normativas y una agencia que será la encargada de esta mejora en los servicios que brinda el Estado boliviano.

Institución o Entidad encargada de la Medición

Este país deseoso de mejorar la calidad en su servicio público crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación - AGETIC, a través del Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, desde su creación ha venido realizando una amplia labor gestionando programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico, desarrollando e implementando servicios y sistemas en coordinación con las entidades públicas. Gracias a estas actividades su principal labor ha sido la simplificación de trámites, desarrollando programas y proyectos de gobierno electrónico, reingeniería de procesos y procedimientos e implementación de tecnologías de información y comunicación simplificando la realización de trámites orientados a brindar calidad eficiencia y transparencia, reduciendo costos, tiempos y pasos en beneficio de la ciudadanía.

Su misión es: "Liderar y consolidar el desarrollo e implementación de políticas, programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación para alcanzar la soberanía tecnológica y la transformación digital del Estado en beneficio de la ciudadanía." (AGETIC, 2024)

Atribuciones y Responsabilidades de la entidad

De acuerdo al Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, las atribuciones y responsabilidades que se le otorgan a la AGETIC son:

1. Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.
2. Evaluar y mejorar periódicamente los programas, proyectos y servicios para la satisfacción de nuestros clientes-Entidades del sector público y beneficiario (persona natural/jurídica) de proyectos y servicios.
3. Mejorar continuamente los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos institucionales.
4. Cumplir con la normativa legal vigente para el fortalecimiento de una gestión transparente.

Herramienta de acuerdo a la estructura

La AGETIC, en el marco de sus funciones y atribuciones, ofrece herramientas digitales como la Ciudadanía Digital, Registro en Ciudadanía Digital, Plataforma de Interoperabilidad, Pasarela de Pagos del Estado, Servicio de Emisión de Facturas Electrónicas (SEFE), Registros de Orden Cronológico, Firma Digital, Plataforma de Trámites Gob.bo, Cómo ser entidad de Registro de Ciudadanía Digital, Sistemas de Activos Fijos y Almacenes, Sistema de Gestión Documental (Pastillas). Estas herramientas se trabajan y diseñan en coordinación con entidades públicas y privadas delegadas por el estado para este fin.

Las herramientas antes señaladas contribuyen a que el sector público mejore los servicios que brindan a la ciudadanía. Un aspecto muy importante a tomar en cuenta es la digitalización de procesos, la cual pasa por automatizar los procesos y procedimientos de las entidades públicas con ayuda de la tecnología. En una era “inteligente” la automatización se hace de forma eficiente con las herramientas que han sido desarrolladas en el país sudamericano, en el marco de su soberanía tecnológica. La reingeniería de procesos y procedimientos del sector público, es la forma más integral de incorporar la digitalización en los diferentes trámites o servicios que se brindan a los usuarios. (AGETIC, 2017)

Base Legal

Decreto Supremo 3525 se establece la política de atención a la ciudadanía “Bolivia a tu servicio” la cual es un mecanismo multicanal, destinado a la mejora de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía por parte de los servidores públicos.

Esta política tiene el objetivo de mejorar la atención, administrar los reclamos o cualquier otro asunto relacionado a la gestión de trámites de los servicios prestados por las entidades del sector público tanto de manera presencial o a través de tecnologías de información y comunicación a través de la implementación de lineamientos y estándares de calidad.

Ley N° 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación: "Establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las

bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afroafrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia."

Decreto Supremo N° 1793 Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación: "Reglamentar el acceso, uso y desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, en el marco del Título IV de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación."

Decreto Supremo N° 2514 Creación de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación: "Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia –CTIC-EPB
ARTÍCULO 11.- (FUNCIONES DEL CTIC-EPB) Son funciones del CTIC-EPB:
a) Formular propuestas de políticas y normativa relacionada con Gobierno Electrónico, a ser presentadas a la AGETIC"

Decreto Supremo N° 3251 Planes de Implementación Gobierno Electrónico y Software Libre: "a) Aprobar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico;
b) Aprobar el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos;
c) Establecer aspectos complementarios para la implementación de ambos planes."

Resolución Ministerial 234/17 Lineamientos para la Implementación de Servicios de Interoperabilidad para las Entidades del Sector Público. Políticas de Acceso a Servicios de Interoperabilidad para Entidades Publicadoras de Datos.

Decreto Supremo N° 3525 establece la Política de Atención a la Ciudadanía: Bolivia a tu servicio y Portal de Trámites del Estado; y norma el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital: "El presente Decreto, tiene la finalidad de brindar mayor transparencia y fluidez en la interacción entre los administrados y el sector público, la transferencia de información entre entidades del Estado y entre éstas con la población, de acuerdo al ordenamiento jurídico de manera accesible e inmediata; y promover la celeridad de los trámites administrativos."

Decreto Supremo N° 4218 Regulación del Teletrabajo como modalidad especial de prestación de servicios (sector público y privado)

Resolución Ministerial N° 079/20 "Lineamientos y estándares técnicos para el desarrollo e implementación de la digitalización de trámites y servicios" y "Lineamientos técnicos para implementación del teletrabajo en el sector público y privado que presta servicios por cuenta del Estado" (AGETIC, 2024)

Encuesta

La encuesta se aplicó a 5.536 personas de las cuales 5.033 eran internautas y 503 no eran internautas. Con un error muestral de $\pm 1.3\%$ para el conjunto de la muestra a nivel nacional y de $\pm 4\%$ a nivel departamental, usando fórmulas estándar para el cálculo de error de muestreo.

Los cuestionarios se aplicaron a los hogares de dos maneras:

El Cuestionario A (para Internautas) está conformado por 170 preguntas, divididas en 13 bloques.

El Cuestionario B (para No Internautas) tiene 71 preguntas, divididas en 5 bloques. Los cuestionarios tienen preguntas dicotómicas, de selección múltiple, de escala de calificación y abiertas.

Debido a su extensión se anexa las preguntas y los principales resultados obtenidos (Anexo 9) a continuación se detallan cómo se encuentran divididas las preguntas.

Tabla 1: Bloque de preguntas Cuestionario A

Cuestionario A (Internautas) Bloques de preguntas	Cantidad de preguntas
Bloque 1. Preguntas filtro	3
Bloque 2. Acceso y uso de equipamiento y servicios TIC	39
Bloque 3. Hábitos en el acceso a Internet	7
Bloque 4. Gobierno electrónico	18
Bloque 5. Uso de Internet para estudios	5
Bloque 6. Uso de Internet para la actividad económica o laboral	4
Bloque 7. Comercio electrónico	18
Bloque 8. Banca por Internet	4
Bloque 9. Redes sociales	23
Bloque 10. Uso de otros servicios en Internet	7
Bloque 11. Información y TIC	12
Bloque 12. Habilidades informáticas	11
Bloque 13. Sociodemográficas	19

Fuente: Resultados Finales de la Encuesta Nacional de Opinión sobre Tecnologías de Información y Comunicación

Tabla 2: Bloque de preguntas Cuestionario A

Cuestionario B (No Internautas) Bloques de preguntas	Cantidad de preguntas
Bloque 1. Preguntas filtro	3
Bloque 2. Razones para no usar Internet	4
Bloque 3. Acceso y uso de equipamiento y servicios TIC	33
Bloque 4. Información y TIC	12
Bloque 5. Sociodemográficas	19

Fuente: Resultados Finales de la Encuesta Nacional de Opinión sobre Tecnologías de Información y Comunicación

Cuadro comparativo

El Anexo 10 muestra un cuadro comparativo con los principales resultados de la revisión cualitativa realizada a los países de la región.

Conclusiones

Luego de una revisión bibliográfica realizada a países de la región, se pudo determinar que la mayoría de ellos si tienen una institución o normativa que permite medir la calidad en el servicio; sin embargo, los que tienen una mejor estructura en este sentido incluido una herramienta que les permita una adecuada medición de la calidad en su servicio son: Perú, Colombia, Chile y Bolivia.

- Siendo así que en Perú se pudo evidenciar que tiene una normativa específica para mejorar el servicio público, al contar con La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público; así también cuenta con una institución creada para velar por el cumplimiento de esta ley y por ende de la mejora en la calidad del servicio público peruano, como es la Secretaría de Gestión Pública, la cual está compuesta por la Subsecretaría de Administración Pública, Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio y la Subsecretaría de Calidad de Servicio, cada una de estas Subsecretarías maneja sus propias herramientas que sirven de ayuda en la mejora de la calidad de los servicios y productos que brindan las instituciones públicas peruanas, siendo así que tienen el Sistema Mejor Atención al Ciudadano (MAC), el Sistema Único de Trámites (SUT) y el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) respectivamente.

- En Colombia luego del análisis realizado se encontró que cuenta con dos instituciones que pueden estar encargadas del tema de verificación de calidad en el servicio público siendo estas: Departamento Administrativo de la Función Pública la cual es una entidad técnica que vela por el bienestar de todos los ciudadanos a través del mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos.

La otra entidad es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y tiene la finalidad de ejercer funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

Colombia cuenta con la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública, conocida por sus siglas NTC GP 1000. Esta Norma ayuda en la gestión para dirigir y evaluar el desempeño de cada institución en lo referente a la calidad y satisfacción social y la encargada de su aplicación es el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Así también se pudo determinar que Colombia cuenta con tres herramientas: El Sistema de Desarrollo Administrativo, El Sistema de Control Interno y El Sistema de Gestión de Calidad.

- En Chile mantiene la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, la cual es la encargada de coordinar los ministerios y servicios públicos en materias de modernización del Estado. Para este efecto Chile cuenta con la Ley 50, donde se establecen los principios y lineamientos para la Modernización del Estado, incrementando los niveles de eficiencia, agilidad y productividad en la administración pública. Adicionalmente, cuenta con la herramienta www.satisfaccion.gob.cl, gracias a la cual se puede medir la satisfacción de los ciudadanos que utilizan los servicios públicos, generando oportunidad de mejora que son entregadas a cada institución de manera anual.
- En Bolivia cuentan con la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación – AGETIC la cual es la encargada de gestionar programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico, desarrollando e implementando servicios y sistemas en coordinación con las entidades públicas. Adicionalmente, cuentan con el Decreto Supremo 3525 en el cual se establece la política de atención a la ciudadanía “Bolivia a tu servicio” la cual es un mecanismo multicanal, destinado a la mejora de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía por parte de los servidores públicos. Y las herramientas digitales que utiliza para

mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos son: la Plataforma de Pago de Trámites, la Firma Digital, la Plataforma de Interoperabilidad, Ciudadanía Digital, el Registro de orden cronológico, el Portal Único de Trámites, Gob.bo y datos.gob.bo, entre otras.

Recomendaciones

El Ecuador no es el único país interesado en mejorar la calidad y percepción de los servicios que brinda como Estado a los ciudadanos; por lo que se torna imperante la mejora de la calidad en los productos y servicios que brinda el Estado y para esto se necesita una adecuada medición de la percepción del servicio y productos que brindan las instituciones públicas a través de indicadores tangibles, reales, libres de subjetividad y direccionamiento u orientación hacia determinado resultado, sin reflejar lo que realmente sucede en el servicio público y lo que se debe mejorar.

La incorporación de la tecnología a los procesos de servicio a la ciudadanía es indispensable para alcanzar la calidad tan anhelada y la satisfacción que merecen los usuarios. La tecnología no solo facilita la vida a los usuarios, sino también a los servidores que prestan los servicios, dado que pueden tener a un clic de distancia información sobre una historia clínica, por ejemplo, o facilidad en la entrega de turnos para la obtención de un servicio, o la disponibilidad de acceso a un servicio público o la tan deseada solución a una queja por un mal servicio prestado a un ciudadano. Es por esto que la inversión en tecnología se convierte en una necesidad urgente a ser satisfecha si deseamos mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía.

Bibliografía

- AGETIC. (2017). *Bolivia Digital 2025*. La Paz: AGETIC.
- AGETIC. (27 de 03 de 2024). *Digitalizando Bolivia*. Obtenido de <https://www.agic.gob.bo/mision-y-vision/>
- AGETIC. (27 de 03 de 2024). *Digitalizando Bolivia*. Obtenido de Marco Normativo: <https://www.agic.gob.bo/marco-normativo/>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (20 de 03 de 2024). *Ley Chile*. Obtenido de Decreto 12: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1127105>
- BID. (2015). *Simplificando Vidas*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Comisiones Legislativas. (31 de Diciembre de 1993). Ley de Modernización del Estado. *Ley 50, Registro Oficial 349*. Santiago de Chile, Chile: Congreso Nacional.
- Congreso de la República de Colombia. (19 de 09 de 2024). *Cámara de Representantes*. Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública: <https://www.camara.gov.co/departamento-administrativo-de-la-funcion-publica-0#:~:text=El%20Departamento%20Administrativo%20de%20la,P%C3%BAlicas%20Nacionales%20y%20Territoriales%2C%20mejorar>
- DATUM. (2021). *Encuesta Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional*. Lima: DATUM.
- DATUM. (18 de 03 de 2024). *Datum Internacional*. Obtenido de Acerca de Datum: <https://www.datum.com.pe/nosotros>
- DIAN. (2018). *Resultados de la Encuesta de Percepción de Calidad General del Servicio Brindado por la DIAN*. Bogotá: DIAN.
- Estado de la Hacienda Pública. (2020). *Modernización del Estado*. Obtenido de Satisfacción Usuaría: file:///C:/Users/geovanna_patino/Downloads/EHP2020-Cap6%20(2).pdf
- Función Ejecutiva. (18 de 03 de 2024). *Colombia Potencia de la Vida*. Obtenido de Información General: <https://www.funcionpublica.gov.co/quienes-somos/funciones-generales>
- Gabriel Roncario. (04 de 03 de 2024). *Pensemos*. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-ntc-gp-1000-y-para-que-sirve-en-la-administracion-publica>
- Modernización del Estado. (2019). *Secretaría de Modernización*. Santiago de Chile: Estado de la Hacienda Pública.
- NTCGP 1000:2009. (04 de 03 de 2024). Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública. *Sistema de la Gestión de la Calidad*. Bogotá, Colombia.
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (20 de 02 de 2024). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Obtenido de Encuesta de Satisfacción Ciudadana: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/coleccion/12394-encuesta-de-satisfaccion-ciudadana>
- Secretaría de Gestión Pública. (21 de 04 de 2021). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP. Lima, Perú: Subsecretaría de Calidad de

- Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Secretaría de Gestión Pública. (19 de 02 de 2024). *Plataforma Digital Unica del Estado Peruano*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://www.gob.pe/7029-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gestion-publica>
- Secretaría de Modernización. (20 de 03 de 2024). *Ministerio de Hacienda*. Obtenido de Encuesta de Satisfacción: <https://modernizacion.hacienda.cl/proceso-single?proceso=1>
- Secretaria General. (2018). *Decreto Supremo*. Lima: Presidencia de la República.
- SERVIR. (03 de marzo de 2023). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/servir/campa%C3%B1as/4914-gestion-del-rendimiento-gdr>
- Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano. (21 de 04 de 2021). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Lima, Perú: Presidencia de Consejo de Ministros. Obtenido de Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

Quito, 11 de abril de 2024

Acción	Nombre	Firma	Cargo
Aprobado por:	Pablo Mosquera		Coordinador de Información y Estudios del Trabajo
Revisado por:	Daniela Game		Directora de Investigación y Estudios Laborales
Elaborado por:	Paola Patiño		Experta en Investigación y Estudios del Trabajo