

**2021**



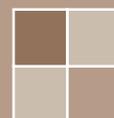
SECRETARÍA TÉCNICA  
**PLANIFICA**  
ECUADOR

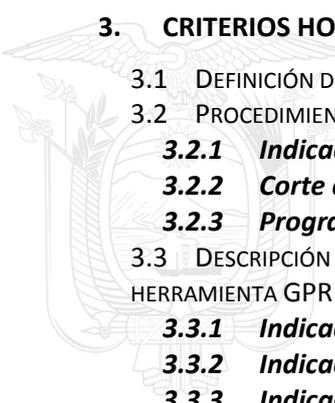
**Subsecretaría de Planificación Nacional**

**Dirección de Planificación y Políticas Públicas**

**“Manual de Indicadores Homologados 2021 - GPR”**

**Quito, Enero de 2021**





<b>1. MARCO LEGAL Y ANTECEDENTES .....</b>	<b>1</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>2</b>
<b>3. CRITERIOS HOMOLOGADOS PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>2</b>
3.1 DEFINICIÓN DE INDICADORES HOMOLOGADOS .....	3
3.2 PROCEDIMIENTO PARA INDICADORES HOMOLOGADOS EN LA HERRAMIENTA GPR 2021.....	3
<b>3.2.1 Indicadores Homologados.....</b>	<b>3</b>
<b>3.2.2 Corte de Vigencia de indicadores.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2.3 Programación de metas de los indicadores.....</b>	<b>7</b>
3.3 DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES HOMOLOGADOS QUE SE CONTINUARÁ REPORTANDO EN LA HERRAMIENTA GPR PARA EL AÑO 2021 .....	9
<b>3.3.1 Indicadores homologados para medir la eficiencia institucional .....</b>	<b>9</b>
<b>3.3.2 Indicadores homologados para medir el desarrollo del talento humano .....</b>	<b>18</b>
<b>3.3.3 Indicadores homologados para medir la eficiencia en el uso del presupuesto.....</b>	<b>21</b>
<b>4. ANEXOS.....</b>	<b>25</b>
4.1 INFORME DE RESULTADOS DEL INDICADOR “PORCENTAJE DE OPTIMIZACIÓN "CERO PAPELES" CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX” .....	25
4.2 INFORME DE RESULTADOS INDICADOR “PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO” .....	27
4.3 INFORME DE RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE INDICADOR HOMOLOGADO: “PORCENTAJE DE EJECUCIÓN Y METAS DEL PLAN ANUAL DE INVERSIONES” . .....	30

## 1. Marco legal y antecedentes

La Carta Magna del Ecuador, en el artículo 280, determina que *el Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y asignación de los recursos públicos.*

Mediante Decreto Ejecutivo No. 555, de 19 de noviembre de 2010, se dispone la implementación del Proyecto Gobierno Por Resultados -GPR-, en las instituciones de la Administración Pública Central<sup>1</sup>, a cargo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública; con el fin de *“obtener una gestión pública de calidad, orientada a resultados, centrada en el ciudadano y fundamentada en los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República, así también dar transparencia y continuidad a la gestión de las instituciones públicas (...).”*

Con Decreto Ejecutivo No. 5, de 24 de mayo del 2017, artículo 1, se dispone la supresión de la Secretaría Nacional de la Administración Pública; y en el numeral 2 del artículo 2 del decreto en mención, se transfieren a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo las atribuciones de: (...), b) Realizar el control técnico y evaluación de la gestión de los planes, programas y proyectos (...)

El art. 1 del Decreto Ejecutivo No. 732, de 13 de mayo del 2019, dispone la supresión de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo y en el art. 2 dispone la creación de la Secretaría Técnica de Planificación “Planifica Ecuador”, como *“entidad de derecho público, con personalidad jurídica, dotada de autonomía administrativa y financiera, adscrita a la Presidencia de la República, a cargo de la planificación nacional de forma integral y de todos los componentes de instrumentos del Sistema, así como de ejercer la secretaría técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa”*.

---

<sup>1</sup> APC: Administración Pública Central: La Presidencia y Vicepresidencia de la República, los ministerios de Estado, las entidades adscritas o dependientes, y, las entidades del sector público cuyos órganos de dirección estén integrados, en la mitad o más, por delegados o representantes de organismos, autoridades, funcionarios o servidores de entidades que integran la administración pública central (COA, Art.45).



Por consiguiente, con Oficios Nro. STPE-SPN-2020-1165-OF, 1166, 1167, 1168, esta Cartera de Estado emite, el 15 de diciembre de 2020, los lineamientos generales para el uso de la herramienta GPR y se aclara que la primera semana de enero 2021 se socializará el manual para la generación de indicadores homologados 2021.

## 2. Alcance

Las directrices para la generación de elementos homologados, están dirigidas a las instituciones de la Administración Pública Central, que cuentan con la implementación de la metodología y herramienta Gobierno por Resultados (GPR).

## 3. Criterios homologados para la gestión institucional

Con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia operativa y presupuestaria de las instituciones de la Administración Pública Central, que tienen implementada la metodología y herramienta GPR, se han establecido un conjunto de criterios unificados para las dimensiones de procesos, talento humano y finanzas de la planificación institucional, que las entidades deberán asumir en su planificación estratégica y operativa.

Cada dimensión cuenta con un objetivo de fortalecimiento institucional, mismos que motivan y contribuyen a la mejora continua de la gestión institucional. Los objetivos que deben ser incluidos en el Plan Estratégico (N1) son los siguientes, según a la dimensión que corresponda<sup>2</sup>:

1. **Procesos:** Incrementar la eficiencia institucional en (Nombre de la Institución)
2. **Talento Humano:** Incrementar el desarrollo del talento humano en (Nombre de la Institución)
3. **Finanzas:** Incrementar el uso eficiente del presupuesto en (Nombre de la Institución)

El cumplimiento de los objetivos de fortalecimiento institucional, será medido a través de una batería de indicadores homologados. La definición, el procedimiento de registro y la descripción de los indicadores a ser reportados en la herramienta GPR, se explicarán en

---

<sup>2</sup> Artículo 14 de la Norma Técnica de Implementación y operación de la metodología y herramienta de Gobierno por Resultados, noviembre 2011.

los siguientes apartados; mientras que, el procedimiento para la generación de objetivos se visualizará en el Manual de generación del PAC 2021.

### 3.1 Definición de Indicadores Homologados

Los indicadores homologados son instrumentos para medir el desempeño la gestión gubernamental en tres dimensiones del Mapa Estratégico (Procesos, Recursos Humanos y Finanzas) con el propósito de generar, evaluar y mejorar información de los avances obtenidos en la consecución de una gestión pública eficiente a nivel institucional.

En la metodología GPR es posible crear un sistema de medición utilizando indicadores con lineamientos estándares, cuya finalidad es establecer un proceso constante de mejoramiento, por el cual, los interesados aprenden a generar información y evaluar constantemente su progreso hacia metas determinadas por las propias instituciones o por la entidad solicitante.

### 3.2 Procedimiento para indicadores homologados en la herramienta GPR 2021

Con el fin de que las instituciones logren generar información y evaluar constantemente su progreso hacia metas determinadas, a continuación, se pone a disposición los pasos para la generación de indicadores con lineamientos estándares, los cuales se encuentran levantados y sistematizados en todos los niveles de la jerarquía de planes institucionales de la herramienta GPR.

#### 3.2.1 Indicadores Homologados

En el 2020, los indicadores homologados, que medirán la gestión de cada uno de los objetivos antes mencionados fueron sistematizados en la herramienta GPR mediante las plantillas precargadas.



En el año 2021 estos indicadores continuarán su medición, por lo cual se deberá registrar las metas de acuerdo a la ficha de los indicadores homologados de desempeño gubernamental en el Plan Estratégico (N1).

A continuación, se presenta los indicadores que fueron generados en el 2020 y que se mantienen para el año 2021:

Indicadores Homologados 2020	Vigencia
<b>EFI:</b> Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC	Cerrar vigencia para el 2020
<b>EFI:</b> Porcentaje de optimización "cero papeles" con el Sistema de Gestión Documental Quipux	Continúa 2021
<b>EFI:</b> Porcentaje de satisfacción del usuario	Continúa 2021
<b>EFI:</b> Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Continúa 2021
<b>TH:</b> Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral	Continúa 2021
<b>FIN:</b> Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones	Continúa 2021
<b>FIN:</b> Porcentaje de ejecución presupuestaria Gasto Corriente	Continúa 2021

Para el caso de indicador homologado "EFI: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC", se deberá cerrar su vigencia al 2020, esto se lo realiza en la pestaña "4. Resultados" de la ficha del indicador, dando clic en el botón "Cambiar Vigencia".

### 3.2.2 Corte de Vigencia de indicadores

- Ingresar en el menú de "Gestión de Planes y Resultados" en la opción "Indicadores" del nivel N1, N2 o N4 según corresponda.



Logo: Gobierno por Resultados

Organización: ANT - Agencia Nacional de Tránsito | Titular: Guzmán Jaramillo, Alvaro Nicolás | Adscrita a: MTOP - Ministerio de Transporte y Obras Públicas

Nacional > Entidad > Nivel 2 > Unidad

**Gestión de Planes y Resultados**

- NIVEL SUPERIOR
  - Visión y Misión
  - Objetivos Nacionales
- NIVEL ACTUAL
  - Visión y Misión
  - Competencias
  - Objetivos
  - Estrategias
  - Indicadores
  - Logros
  - Mapa Estratégico
  - Tablero de Indicadores
  - Mapa de Riesgos
  - Estadísticas Relevantes
- NIVEL INFERIOR
  - Objetivos e Indicadores

SECRETARÍA TÉCNICA PLANIFICA ECUADOR

- b) Se despliega el listado de los objetivos estratégicos y/o específicos con sus respectivos indicadores, seleccionar la opción “Detalle”

Menú | Gestión de Planes y Resultados | Indicadores

Vista:  Anual  Multianual

Año: 2021

Estado: Ver Todos

ANT - Agencia Nacional de Tránsito

Objetivo: 22. Incrementar la eficiencia institucional de la ANT

No. ↑	Indicador	Estado	Avance al Período	Meta	Resultado del Período	Fecha de Inicio	Período	Frecuencia	Detalle	Borrar
22.12	Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	—	-	-	-	01/01/2019	-	Mensual		
22.13	Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	—	-	-	-	01/01/2019	-	Semestral		
22.14	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	—	-	-	-	01/04/2019	-	Trimestral		
22.15	Porcentaje de trámites administrativos simplificados	—	-	-	-	01/01/2019	-	Semestral		

4 Registro(s) en total.

- c) Aparece una nueva ventana que contiene la ficha del indicador, donde se debe seleccionar la pestaña “4. Resultados” y dar clic en la opción “Cambiar Vigencia”.



1. Definición 2. Configuración 2B. Agrupación de Indicadores 3. Metas / Simulador 4. Resultados 5. Archivos Anexos

Año: 2021 **Cambiar Vigencia**

Indicador: 22.14. Porcentaje de satisfacción del usuario externo

**Cambiar Vigencia:** Se podrá cambiar la vigencia a los indicadores que según el análisis ya cumplieron con su medición para el período 2020, Esta acción se realizará antes de programar metas para el 2021.

*Nota: Una vez cerradas las metas, no puede cambiarlas ni cambiar la configuración del Indicador*

Período	Meta del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Ene-Mar	<input type="text" value="0.00"/>			
2. Abr-Jun	<input type="text" value="0.00"/>			
3. Jul-Sep	<input type="text" value="0.00"/>			
4. Oct-Dic	<input type="text" value="0.00"/>			

Comentario

Regresar Aceptar

- d) Aparece un cuadro de dialogo, en el que se debe seleccionar el año y se procede a realizar el cambio de vigencia al año 2020. Esto hará que el indicador no sea válido en el año 2021.

Objetivo: 22. Incrementar la eficiencia institucional de la ANT  
 Fecha de Inicio: 01/01/2018  
 Fecha de Fin: 31/12/2021  
 Año: 2021

Indicador Discreto  
 Meta contra Resultado del Período

1. Definición 2. Configuración 2B. Agrupación de Ind Archivos Anexos

Año: 2021 **Cambiar Vigencia**

Indicador: 22.14. Porcentaje de satisfacción del us

**Cambiar Vigencia**

Seleccionar el último año activo del indicador:

Atención: Al reducir la vigencia se eliminan metas de los años futuros, y se evita que el indicador se muestre a partir de ese año en las otras opciones de la herramienta.  
 Nota: Solo puede reducir la vigencia hasta el último año en donde tenga resultados registrados. Para extender la vigencia nuevamente, es necesario ingresar metas hasta el año deseado.

Cancelar Aceptar

*Nota: Una vez cerradas las metas, no puede cambiarlas ni cambiar la configuración del Indicador*

Período	Meta del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Ene-Mar	<input type="text" value="0.00"/>			
2. Abr-Jun	<input type="text" value="0.00"/>			
3. Jul-Sep	<input type="text" value="0.00"/>			
4. Oct-Dic	<input type="text" value="0.00"/>			

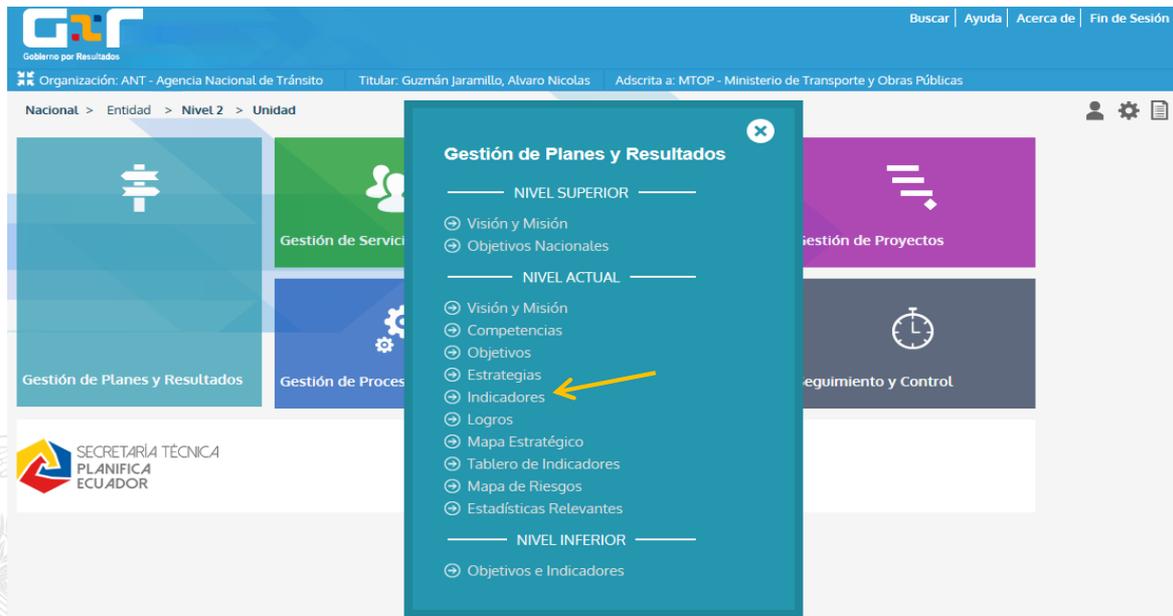
Comentario

Regresar Aceptar



### 3.2.3 Programación de metas de los indicadores

- a) Para programar las metas de los indicadores homologados, en el menú “Gestión de Planes y Resultados” se debe escoger la opción “Indicadores”.



- b) Aparece el listado de los objetivos homologados de acuerdo al nivel con sus respectivos indicadores, seleccionar la opción “Detalle” por cada uno de los indicadores.

Menú | Gestión de Planes y Resultados | Indicadores

Vista:  Anual  Multianual

Año: 2021

Estado: Ver Todos

**ANT - Agencia Nacional de Tránsito**

Objetivo: 22. Incrementar la eficiencia institucional de la ANT

No. Índice	Indicador	Estado	Avance al Período	Meta	Resultado del Período	Fecha de Inicio	Período	Frecuencia	Detalle	Borrar
22.12	Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	—	-	-	-	01/01/2019	-	Mensual		
22.13	Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	—	-	-	-	01/01/2019	-	Semestral		
22.14	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	—	-	-	-	01/04/2019	-	Trimestral		
22.15	Porcentaje de trámites administrativos simplificados	—	-	-	-	01/01/2019	-	Semestral		

4 Registro(s) en total.

## c) Seleccionar la opción “Editar”

Indicador: 22.14. Porcentaje de satisfacción del usuario externo

Objetivo Estratégico: 22. Incrementar la eficiencia institucional de la ANT  
 Responsable: Guzmán Jaramillo, Alvaro Nicolas  
 Comportamiento: Discreto  
 Jerarquía de Indicador: Resultados

Semáforos  
 ● Mayor o igual a  
 ▼ Entre  
 ● Menor o igual a

Umbrales  
 100.00 %  
 100.00 % y 85.00 %  
 85.00 %

Año: 2021

Avance del Indicador en el Año 2020  
 Indicador Discreto  
 Meta contra Resultado del Periodo

Editar

Periodo	Meta del Periodo	Resultado del Periodo	Avance al Periodo	Estado
1. Ene-Mar				
2. Abr-Jun				
3. Jul-Sep				
4. Oct-Dic				

d) Se despliega la ficha del indicador, y en la pestaña “4. Resultados”, se deberá programar las metas del indicador. Verificar que se encuentre seleccionado el año 2021.

1. Definición 2. Configuración 2B. Agrupación de Indicadores 3. Metas / Simulador 4. Resultados 5. Archivos Anexos

Año: 2021 **Cambiar Vigencia** Valor Inicial: 0

Indicador: 22.14. Porcentaje de satisfacción del usuario externo

*Nota: Una vez cerradas las metas, no puede cambiarse ni cambiar la configuración del indicador*

Periodo	Meta del Periodo	Numerador del Periodo	Denominador del Periodo	Resultado del Periodo	Avance al Periodo	Estado
1. Ene-Mar	0.00					
2. Abr-Jun	0.00					
3. Jul-Sep	0.00					
4. Oct-Dic	0.00					

Cerrar Metas

Comentario

Regresar **Aceptar**

e) Una vez ingresadas las nuevas metas para el 2021, se debe dar check en la opción “Cerrar Metas” y finalmente “Aceptar”. Estas acciones se deben realizar para todos los indicadores en todos los niveles.

1. Definición 2. Configuración 2B. Agrupación de Indicadores 3. Metas / Simulador 4. Resultados 5. Archivos Anexos

Año: 2021 **Cambiar Vigencia** Valor Inicial: 0

Indicador: 22.14. Porcentaje de satisfacción del usuario externo

*Nota: Una vez cerradas las metas, no puede cambiarse ni cambiar la configuración del Indicador*

Período	Meta del Período	Numerador del Período	Denominador del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Ene-Mar	<input type="text" value="0.74"/>					
2. Abr-Jun	<input type="text" value="0.74"/>					
3. Jul-Sep	<input type="text" value="0.74"/>					
4. Oct-Dic	<input type="text" value="0.74"/>					

Cerrar Metas

Comentario

**Regresar** **Aceptar**

- f) Las metas de los indicadores de los indicadores homologados será responsabilidad única y exclusiva de la entidad responsable y rectora de cada indicador homologado, quienes sobreeserán a los Secretarios Ad Hoc del Gabinete Sectorial y a las instituciones rectoras, por este motivo se solicita a los entes validadores se abstengan de validar metas de indicadores homologados.

### 3.3 Descripción de los indicadores homologados que se continuará reportando en la herramienta GPR para el año 2021

A continuación, se presenta el detalle de los indicadores homologados sistematizados en la herramienta GPR en el año 2020 y se mantienen para el año 2021:

#### 3.3.1 Indicadores homologados para medir la eficiencia institucional

- a. Porcentaje de optimización "cero papeles" con el Sistema de Gestión Documental Quipux.

FICHA DE INDICADORES	
<b>Nombre del Indicador:</b>	<b>EFIC:</b> Porcentaje de optimización "cero papeles" con el Sistema de Gestión Documental Quipux.
<b>Patrón de comportamiento:</b>	<b>EFIC:</b> Porcentaje de optimización "cero papeles" con el Sistema de Gestión Documental Quipux.
<b>Descripción del indicador y Base Legal:</b>	Indicador que permitirá medir el porcentaje de documentos que se firman electrónicamente en el Sistema Quipux en cada institución, con la finalidad de propender a 0 papeles.



**Base legal:**

- Acuerdo ministerial 718 del 11 de mayo del 2009, publicado en el Registro Oficial No. 597.
- Acuerdo ministerial 781 del 13 de julio del 2011, publicado en el Registro Oficial No. 500.
- Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos del 10 de abril del 2002, publicado en el Registro Oficial No.735.
- Decreto Ejecutivo No. 149 del de 20 de noviembre de 2013 de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva, Disposición General Quinta indica: *“Los usuarios de INFODIGITAL, así como las autoridades del nivel jerárquico superior deberán utilizar obligatoriamente la firma electrónica, de no hacerlo deberán ser sancionados conforme a la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General. La Administración Pública promoverá el uso de las firmas electrónicas por parte de las personas naturales y jurídicas. De igual manera, esta disposición será de aplicación obligatoria para los servidores públicos que despachen en promedio cinco documentos diarios o más. El promedio de la documentación por servidor realizará la unidad administrativa de la institución a cargo de la gestión documental considerando el mes inmediato anterior”*

<b>Línea Base:</b>	N/A
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Reporte de documentos generados y firmados electrónicamente, publicado en el Portal de Gobierno Electrónico, sección Gobierno Inteligente generado del Sistema de Gestión Documental Quipux
<b>Método de Cálculo:</b>	NUMERADOR: Número total de documentos firmados electrónicamente en el sistema Quipux / DENOMINADOR: Número total de documentos generados en el sistema Quipux.
<b>Responsable:</b>	Administrador Institucional Quipux (AIQ) designado oficialmente por la máxima autoridad de cada institución pública.
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Resultado
<b>Comportamiento de Indicador:</b>	Discreto
<b>Capturar Metas y Avance:</b>	Por período



<b>Fecha de Inicio:</b>	01/01/2020
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Mensual
<b>Umbral:</b>	Incremento
<b>Configuración Avanzada:</b>	SI
<b>Banda Tolerancia:</b>	NO
<b>Indicador Fraccional:</b>	SI
<b>Indicador agrupado a niveles superiores:</b>	SI
<b>Nivel de agrupación:</b>	De N4-N3-N2-N1, según corresponda
<b>Metas:</b>	70% (0.70) porciento meta obligatoria
<b>Aplicación:</b>	Indicador OBLIGATORIO para las instituciones que usan el sistema de Gestión Documental Quipux y cuentan con GPR.
<b>Descripción del archivo anexo del resultado del indicador:</b>	Informe de resultados de documentos generados y firmados electrónicamente, con estadísticas generadas desde el <a href="#">Portal Gobierno Inteligente</a> , fechado y firmado por el Administrador Institucional Quipux (AIQ), en base al formato establecido por el MINTEL que se encuentra en el <b>Anexo 4.2</b> .

## Ejemplo:

Indicador: 8.22. EFIC: Porcentaje de optimización CERO PAPELES con el Sistema de Gestión Documental Quipux.

## Simulador

Período	Meta del Período	Numerador del Período	Denominador del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Enero	0.70	180.00	250.00	0.72	102.86%	●
2. Febrero	0.70	168.00	230.00	0.7304	104.35%	●
3. Marzo	0.70	200.00	234.00	0.8547	122.10%	●
4. Abril	0.70	188.00	255.00	0.7373	105.32%	●
5. Mayo	0.70	130.00	264.00	0.4924	70.35%	⊙
6. Junio	0.70	187.00	280.00	0.6679	95.41%	▼
7. Julio	0.70	189.00	256.00	0.7383	105.47%	●
8. Agosto	0.70	167.00	233.00	0.7167	102.39%	●
9. Septiembre	0.70	154.00	270.00	0.5704	81.48%	⊙
10. Octubre	0.70	133.00	276.00	0.4819	68.84%	⊙
11. Noviembre	0.70	170.00	245.00	0.6939	99.13%	▼
12. Diciembre	0.70	196.00	257.00	0.7626	108.95%	●



## b. Porcentaje de satisfacción del usuario externo

FICHA DE INDICADORES	
<b>Nombre del Indicador:</b>	<b>EFIC:</b> Porcentaje de satisfacción del usuario externo
<b>Patrón de comportamiento:</b>	<b>EFIC:</b> Porcentaje de satisfacción del usuario externo
<b>Descripción del indicador y Base Legal:</b>	<p><b>Descripción del Indicador:</b> Este indicador homologado permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas, de acuerdo a su percepción.</p> <p><b>Base Legal:</b> <b>Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP:</b> En el artículo 138 establece como responsabilidad del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional: proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional y a su vez en el mismo artículo determina a los integrantes que lo conformarán. El artículo 215 del reglamento ibídem, dispone que la evaluación de desempeño estará sustentada en los parámetros que el Ministerio del Trabajo, emita para el efecto.</p> <p><b>Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño:</b> El artículo 12 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño emitida por el Ministerio de Trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. 41, publicado el 10 de abril de 2018, dispone que, para realizar de evaluación del desempeño de los servidores públicos de todas las instituciones del Estado, se considera como uno de los factores a evaluar a los niveles de satisfacción de usuarios externos. El artículo 15 de la norma ibídem, indica que <u>en el caso de que las instituciones cuenten con sus propias metodologías de evaluación de la satisfacción, podrán hacer uso de las mismas, previa validación del Ministerio del Trabajo.</u></p> <p><b>Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad del Servicio Público:</b> El artículo 12 de la de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad del Servicio Público emitida por el Ministerio de Trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. 81, publicado el 21 de mayo de 2018, indica que el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia es una herramienta que describe el desempeño óptimo de las instituciones, identificando posibles debilidades y definiendo acciones de mejora en la gestión institucional y sobre el que se toma como criterio crítico de funcionamiento y evaluación a los resultados</p>



orientados a los Usuarios/Ciudadanos, medidos en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los Usuarios/Ciudadanos.

**Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos**

El artículo 22 determina que las entidades públicas deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, de acuerdo a la normativa expedida por el Ministerio del Trabajo.

**Norma Técnica de los mecanismos de calificación del Servicio**

En esta norma consta las directrices de como las instituciones del ámbito de la misma, para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio.

**Guía metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los mecanismos de calificación del Servicio**

En este documento metodológico se describe en detalle el proceso y los instrumentos técnicos que deben implementar las entidades para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio.

<b>Línea Base:</b>	Resultado obtenido en el último período de medición (segundo semestre 2020)						
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje						
<b>Fuente:</b>	Dirección de Procesos o quien haga sus veces.						
<b>Método de Cálculo:</b>	<p>Nivel de Satisfacción del Usuario Externo:</p> $\frac{\sum \text{Calificación asignada por el usuario}}{\text{Número de preguntas}} = \text{promedio de calificaciones}$ <p>Posteriormente se realiza una regla de 3 simple para transformar al resultado del promedio de calificaciones en porcentaje.</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Escala (5)</td> <td>-----</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>-----</td> <td>X</td> </tr> </table> $X = (\text{Promedio} \times 100\%) / 5$ <p>En GPR se deberá registrar el resultado en decimales: Ejemplo: 80% se registra como 0.8</p>	Escala (5)	-----	100%	Promedio	-----	X
Escala (5)	-----	100%					
Promedio	-----	X					



El nivel de Satisfacción del Usuario Externo es el promedio de la calificación que otorga el usuario del servicio, en base a las preguntas establecidas según la metodología del MDT. Es importante mencionar que las entidades deben promediar los resultados obtenidos tanto para los servicios que se prestan de manera presencial como para los servicios que se prestan de manera virtual.

**Nota:** En caso de que la institución maneje sus propias metodologías de para medir la satisfacción del usuario, la institución deberá registrar sus resultados en la equivalencia respectiva a porcentaje.

**Responsable:** Dirección de Procesos o quien haga sus veces

**Jerarquía de Indicador:** Resultado

**Comportamiento de Indicador:** Discreto

**Capturar Metas y Avance:** Por período

**Fecha de Inicio:** 01/01/2020

**Frecuencia de Actualización:** Semestral

**Umbrales:** Ascendente

**Configuración Avanzada:** NO

**Banda Tolerancia:** NO

**Indicador Fraccional:** NO

**Indicador agrupado a niveles superiores:** SI

**Nivel de agrupación:** De N4-N3-N2-N1, según corresponda

**Metas:** 0.80 (80% primer semestre - meta obligatoria)  
0.80 (80% segundo semestre - meta obligatoria)

En caso de que la institución maneje sus propias metodologías de evaluación de la satisfacción, la institución deberá registrar los resultados en la equivalencia respectiva, expresado en porcentaje

Por ejemplo:

Si el Nivel de Satisfacción de la Institución "A" es 4/5, deberá registrar en GPR 0.8 que equivale al 80%.

**Aplicación:** Indicador OBLIGATORIO para todas las entidades, detalladas en el art. 2 del ámbito de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.

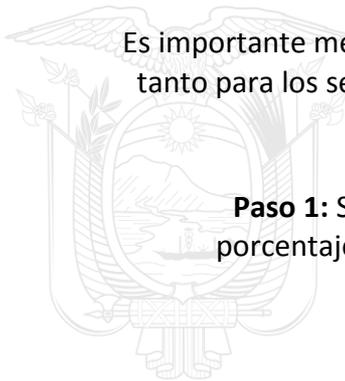


**Descripción del archivo anexo del resultado del indicador:** Se deberá adjuntar un informe de resultados en formato PDF firmado por los responsables de elaboración, revisión y aprobación, en base al formato establecido por el MDT que se encuentra en el **Anexo 4.2.**

**Ejemplo:**

	CALIFICACIONES						Promedio
	Preg 1	Preg 2	Preg 3	Preg 4	Preg 5	Preg 6	
Usuario 1	4	3	5	2	3	4	3,50
Usuario 2	3	5	4	4	3	4	3,83
Usuario 3	5	3	2	2	4	4	3,33
Usuario 4	1	4	5	2	3	5	3,33
Usuario N	3	4	4	4	4	5	4,00
<b>Promedio</b>	3,2	3,8	4	2,8	3,4	4,4	<b>3,60</b>

**NIVEL DE SATISFACCIÓN 3,60**



Es importante mencionar que las entidades deben promediar los resultados obtenidos tanto para los servicios que se prestan de manera presencial como para los servicios que se prestan de manera virtual.

**Paso 1:** Se realiza una regla de 3 simple para transformar al resultado en porcentaje y posteriormente en decimal es lo que se debe registrar en GPR

Escala 5 ----- 100%  
 Resultado 3,6 ----- X

$$X = \frac{3,6 \times 100\%}{5} = 0.72$$

**Paso 2:** Se transforma el 0.72 a porcentaje:  
**0.72 x 100 = 72%**

<b>% NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	<b>72 %</b>
<b>En GPR se registra como:</b>	<b>0.72</b>

Indicador: 1.1. ERIC. Porcentaje de satisfacción del Usuario externo

Simulador				
Período	Meta del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Ene-Jun	<input type="text" value="0.80"/>	<input type="text" value="0.77"/>	96.25%	▼
2. Jul-Dic	<input type="text" value="0.80"/>	<input type="text" value="0.785"/>	98.12%	▼



**c. Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional**

<b>FICHA DE INDICADORES</b>	
<b>Nombre del Indicador:</b>	<b>EFIC:</b> Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional
<b>Patrón de comportamiento:</b>	<b>EFIC:</b> Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional
<b>Descripción del indicador y Base Legal:</b>	<p>Mide el cumplimiento de actividades de planes de acción relacionados con indicadores estratégicos institucionales (N1) que presentan metas con bajo nivel de cumplimiento (Indicadores en rojo y amarillo).</p> <p>Base Legal:</p> <p>Norma Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa</p> <p>Art. 131. Planes de Acción. Los planes de acción son las iniciativas priorizadas que las instancias responsables de las metas del Plan Nacional de Desarrollo y de las intervenciones públicas, identifican y se comprometen a implementar para revertir el avance menor al esperado en el cumplimiento de las metas establecidas para retroalimentar el ciclo de la planificación.</p> <p>Art. 132. Responsabilidad de la formulación. Las instituciones o instancias responsables de metas con avance menor al esperado, están a cargo de la elaboración de los planes de acción. Para este efecto, el ente rector de planificación nacional, brindará el acompañamiento.</p> <p>Art. 133. Contenido del Plan de Acción. Los planes de acción contendrán al menos:</p> <p>a) Identificación de la problemática.</p> <p>b) Acciones correctivas y nuevas líneas de acción a implementar y sus responsables</p> <p>Norma Técnica de Implementación y Operación de la Metodología y Herramienta de Gobierno por Resultados</p> <p>Art. 6.- Conceptos y Definiciones.</p> <p>g) Semáforos o alertas de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Semáforos amarillos. Representan alertas de mediano riesgo y requieren evaluación, monitoreo y posibles acciones preventivas o correctivas.</li> <li>- Semáforos rojos.- Representan alertas de alto riesgo con resultados inaceptables en comparación a sus metas, y deberían ser priorizados para acciones correctivas o planes de mejora inmediata.</li> </ul>
<b>Línea Base:</b>	N/A
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje



<b>Fuente:</b>	Planes de acción de seguimiento institucional
<b>Método de Cálculo:</b>	<b>NUMERADOR:</b> Número de actividades de los planes de acción cumplidas/ <b>DENOMINADOR:</b> Total de actividades en los planes de acción programados.
<b>Responsable:</b>	Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien haga sus veces.
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Resultado
<b>Comportamiento de Indicador:</b>	Discreto
<b>Capturar Metas y Avance:</b>	Por Periodo
<b>Fecha de Inicio:</b>	01/01/2020
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Trimestral
<b>Umbral:</b>	Ascendentes
<b>Configuración Avanzada:</b>	SI
<b>Banda Tolerancia</b>	NO
<b>Indicador Fraccional</b>	SI
<b>Indicador agrupado a niveles superiores:</b>	SI
<b>Nivel de agrupación:</b>	De N4-N3-N2-N1, según corresponda
<b>Metas:</b>	1 (100% ) meta obligatoria
<b>Aplicación:</b>	Indicador OBLIGATORIO para las instituciones que gestionan su planificación en la herramienta GPR y con planes de acción establecidos, fruto de las alertas levantadas.
<b>Descripción del archivo anexo del resultado del indicador:</b>	Informe firmado por el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces; considerando la Norma Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa Art. 133. Contenido del Plan de Acción. Los planes de acción contendrán al menos: a) Identificación de la problemática. b) Acciones correctivas y nuevas líneas de acción a implementar y sus responsables. (Formato PDF).

**Ejemplo:**

Simulador						
Período	Meta del Período	Numerador del Período	Denominador del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Ene-Mar	1.00	1.00	1.00	1.00	100.00%	●
2. Abr-Jun	1.00	4.00	4.00	1.00	100.00%	●
3. Jul-Sep	1.00	5.00	5.00	1.00	100.00%	●
4. Oct-Dic	1.00	1.00	1.00	1.00	100.00%	●



### 3.3.2 Indicadores homologados para medir el desarrollo del talento humano

#### a. TH: Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.

FICHA DE INDICADORES HOMOLOGADOS 2020	
<b>Nombre del Indicador:</b>	<b>TH:</b> Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral
<b>Patrón de comportamiento:</b>	<b>TH:</b> Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral
<b>Descripción del indicador y Base Legal:</b>	<p>El indicador busca medir el porcentaje de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora, para incrementar el Clima Laboral de las instituciones intervenidas con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores públicos y por ende la calidad en el servicio a la ciudadanía.</p> <p>El indicador homologado se medirá de manera trimestral en donde el primer, segundo y tercer trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4.</p> <p>En el cuarto trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4 y se incluirá la estrategia 5.</p> <p>La suma de la implementación de las 5 estrategias será el 100% de cumplimiento anual del Plan Estratégico de Mejora.</p> <p>La totalidad de actividades planificadas por trimestre tendrá una ponderación del 25%.</p> <p>El cumplimiento de las metas trimestrales es acumulado de acuerdo con el siguiente detalle:</p> <p>Primer trimestre: 25%            Segundo trimestre: 50%            Tercer trimestre: 75%            Cuarto trimestre: 100%</p> <p>La Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional generará la matriz de cálculo porcentual de evidencias para el registro del avance de implementación de las actividades; mismo que se deberá reflejar en la herramienta de GPR.</p> <p>Con Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0052 de 28 de marzo de 2017, se aprobaron las reformas al Estatuto del Ministerio de Trabajo, mismas que entraron en vigencia a partir del 1 de abril</p>



	<p>de 2017; de esta manera, dentro de las atribuciones establecidas para la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional se menciona lo siguiente: "Coordinar con las unidades administrativas competentes de las entidades, la implementación de políticas, lineamientos metodológicos y herramientas necesarias para gestionar acciones enfocadas a la gestión del cambio, clima, cultura organizacional y desarrollo de la gestión del talento humano."</p> <p>Mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0138 de fecha 5 de julio de 2018, se expide la Norma Técnica para medición de clima laboral y cultura organizacional del servicio público, en el art. 32 apartado 4 dispone: "la Matriz de Planes de Mejora propuesta por cada entidad, será objeto de seguimiento por parte de la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional del Ministerio del Trabajo, de acuerdo a la planificación establecida para el efecto".</p>
<b>Línea Base:</b>	100%
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Dirección de Servicios Procesos y Gestión del Cambio o quien haga sus veces
<b>Método de Cálculo:</b>	<b>NUMERADOR:</b> Ponderación de las actividades implementadas (Matriz de cálculo porcentual de evidencias)/ <b>DENOMINADOR:</b> Ponderación total de actividades planificadas del Plan Estratégico de Mejora (100%).
<b>Responsable:</b>	Dirección de Servicios Procesos y Gestión del Cambio o quien haga sus veces.
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Resultados
<b>Comportamiento de Indicador:</b>	Continuo
<b>Capturar Metas y Avance:</b>	Acumulado
<b>Fecha de Inicio:</b>	01/01/2020
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Trimestral
<b>Umbrales:</b>	Ascendente
<b>Configuración Avanzada:</b>	SI
<b>Banda Tolerancia</b>	NO
<b>Indicador Fraccional</b>	SI
<b>Indicador agrupado a niveles superiores:</b>	SI
<b>Nivel de agrupación:</b>	De N4-N3-N2-N1 según corresponda
<b>Metas*</b>	<p>Metas trimestrales:</p> <p>1er. Trimestre: 25% - 0.25</p> <p>2do Trimestre: 50% - 0.50</p> <p>3er Trimestre: 75% - 0.75</p> <p>4to Trimestre: 100% - 1</p>



**Aplicación**

Las disposiciones de la presente Norma Técnica son de aplicación obligatoria en todas las instituciones del Estado, comprendidas en el artículo 3 de la LOSEP. Se excluye de la aplicación de la presente Norma Técnica, a los miembros activos de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Comisión de Tránsito del Ecuador, Cuerpos de Bomberos y Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria; las y los docentes de las Universidades y Escuelas Politécnicas públicas, que están amparados por la Ley Orgánica de Educación Superior; las y los docentes bajo el régimen de la Ley Orgánica de Educación Intercultural; el personal que pertenece a la carrera judicial, el personal sujeto a la carrera diplomática del Servicio Exterior; carrera de investigadores; y, el personal de las Empresas Públicas.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales diseñarán y aplicarán su propia metodología para la medición de clima laboral en sus instituciones, observando la presente normativa general.

Se deberá adjuntar informes en formato PDF firmado, en base a los formatos establecidos por esta Cartera de Estado.

**Estrategia 1:** Gestión de Liderazgo: Informe E1, nómina de NJS y mandos medios, evaluación del taller, firmas de asistencia.

**Estrategia 2:** Gestión de comunicación: Informe E2.1: Instrumento de Publicación, contenido de la Campaña e Informe E2.2 contenido de la Campaña

**Estrategia 3:** Gestión de personal: E3.1 Documento de informe estadístico. Listado de con inducción. Informe de Eventos.

**Estrategia 4:** Gestión de Desarrollo: Documento de necesidades de capacitación. Informes de capacitación.

**Estrategia 5:** Gestión de inteligencia institucional: Implementación de propuesta. Gestión de formación de Backups de Personal: Implementación de propuesta.

(El Ministerio de Trabajo remitirá los formatos para cada estrategia y la matriz de cálculo porcentual de evidencias del PEM, de manera oficial)

**Descripción del archivo anexo del resultado del indicador**

**Ejemplo:**

Indicador:	8.10. TH: Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral					
Simulador						
Período	Meta Acumulada	Numerador Acumulado	Denominador Acumulado	Resultado Acumulado	Avance Acumulado	Estado
1. Ene-Mar	0.25	0.25	1.00	0.25	100.00%	●
2. Abr-Jun	0.50	0.35	1.00	0.35	70.00%	●
3. Jul-Sep	0.75	0.70	1.00	0.70	93.33%	▼
4. Oct-Dic	1.00	1.00	1.00	1.00	100.00%	●

**3.3.3 Indicadores homologados para medir la eficiencia en el uso del presupuesto**

**a. Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones**

INDICADORES HOMOLOGADOS	
<b>Nombre del Indicador:</b>	<b>FIN:</b> Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones
<b>Patrón de comportamiento:</b>	<b>FIN:</b> Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones
<b>Descripción del indicador y Base Legal:</b>	<p>Este indicador me permite medir el cumplimiento del Plan Anual de Inversión conforme lo planificado por las entidades que lo conforman, donde se realizará un seguimiento mensual a la programación de metas y presupuesto de los proyectos que conforman el Plan Anual de Inversiones. Las entidades podrán realizar una reprogramación trimestral y ajustar las metas y presupuesto de los meses que faltan. Es una información que dependerá de la planificación de los proyectos y de los avances que se realicen a nivel presupuestario y de metas a nivel de grupo de gasto, por cada una de las entidades.</p> <p>Artículo 6 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, numeral 3 que establece: “La Programación de la inversión pública consiste en coordinar la priorización de la inversión pública, la capacidad real de ejecución de las entidades, y la capacidad de cubrir el gasto de inversión, con la finalidad de optimizar el desempeño de la inversión pública”</p>
<b>Línea Base:</b>	N/A
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje

<b>Fuente:</b>	Dirección Financiera
<b>Método de Cálculo:</b>	Promedio ((Ejecución presupuestaria mensual / Programación presupuestaria mensual) + (Ejecución de la meta por proyecto a nivel de propósito/ Programación de la meta por proyecto a nivel de propósito))
<b>Responsable:</b>	Coordinación de Gestión y Planificación Estratégica o quien haga sus veces
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Resultado
<b>Comportamiento de Indicador:</b>	Continuo
<b>Capturar Metas y Avance:</b>	Acumulado
<b>Fecha de Inicio:</b>	01/01/2020
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Mensual
<b>Umbrales:</b>	Banda de Tolerancia
<b>Configuración Avanzada:</b>	SI
<b>Banda Tolerancia</b>	SI
<b>Indicador Fraccional</b>	NO
<b>Indicador agrupado a niveles superiores:</b>	SI
<b>Nivel de agrupación:</b>	(De N4-N3-N2-N1 según corresponda el nivel en que se reportan los resultados del indicador)
<b>Metas</b>	Se recomienda el 0.0833 (8,33%) mensual conforme la planificación de cada uno de los proyectos, obligatorio el 1.00 (100%) al final del año
<b>Aplicación</b>	Indicador OBLIGATORIO para las instituciones que cuenten con proyectos de inversión en el Plan Anual de Inversiones.
<b>Descripción del archivo anexo del resultado del indicador</b>	Archivo en Excel del reporte del ESIGEF, reporte de ejecución y de metas del proyecto presupuestaria en base al <b>Anexo 4.5</b> <b>Nota:</b> Para la medición de este indicador, la entidad deberá elaborar su programación mensual tanto presupuestaria como de ejecución de la meta de propósito del proyecto y deberá subir dicha programación hasta el 31 de enero de 2020 en la sección de archivo anexos del indicador.



**Ejemplo:**

Indicador: 8.12. Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones

**Simulador**

Período	Meta del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Meta Acumulada	Resultado Acumulado	Avance Acumulado	Estado
1. Enero	0.083	0.05	60.24%	0.083	0.05	60.24%	🔴
2. Febrero	0.0836	0.075	89.71%	0.1666	0.125	75.03%	🔴
3. Marzo	0.0833	0.095	114.05%	0.2499	0.22	88.04%	🟡
4. Abril	0.0833	0.15	180.07%	0.3332	0.37	111.04%	🟡
5. Mayo	0.0833	0.075	90.04%	0.4165	0.445	106.84%	🟢
6. Junio	0.0833	0.06	72.03%	0.4998	0.505	101.04%	🟢
7. Julio	0.0833	0.055	66.03%	0.5831	0.56	96.04%	🟢
8. Agosto	0.0833	0.09	108.04%	0.6664	0.65	97.54%	🟢
9. Septiembre	0.0833	0.105	126.05%	0.7497	0.755	100.71%	🟢
10. Octubre	0.0833	0.055	66.03%	0.833	0.81	97.24%	🟢
11. Noviembre	0.0833	0.07	84.03%	0.9163	0.88	96.04%	🟢
12. Diciembre	0.0837	0.065	77.66%	1.00	0.945	94.50%	🟢

**b. Porcentaje de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente****FICHA DE INDICADORES HOMOLOGADOS 2020****Nombre del Indicador:** FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria – Gasto Corriente**Patrón de comportamiento:** FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria – Gasto Corriente

**Descripción del indicador y Base Legal:** El Indicador mide la ejecución del presupuesto institucional (gasto corriente) considerando los valores devengados en el periodo de medición.

El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, establece en su artículo 77 que el Presupuesto General del Estado es el instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos de todas las entidades que constituyen las diferentes funciones del Estado. No se consideran parte del Presupuesto General del Estado, los ingresos y egresos pertenecientes a la Seguridad Social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados.



	<p>De acuerdo al artículo 79, indica que los egresos fiscales se clasifican en egresos permanentes y no permanentes, y éstos podrán clasificarse en otras categorías con fines de análisis, organización presupuestaria y estadística.</p> <p>Así mismo, en su artículo 119, se menciona que la evaluación física y financiera de la ejecución de los presupuestos de las entidades contempladas en el presente código, será responsabilidad del titular de cada entidad u organismo y se realizará en forma periódica.</p>
<b>Línea Base:</b>	N/A
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Dirección Financiera
<b>Método de Cálculo:</b>	NUMERADOR: Monto devengado (gasto corriente) en el periodo de medición / DENOMINADOR: Monto codificado en el periodo de medición.
<b>Responsable:</b>	Director Financiero
<b>Jerarquía de Indicador:</b>	Resultado
<b>Comportamiento de Indicador:</b>	Continuo
<b>Capturar Metas y Avance:</b>	Acumulado
<b>Fecha de Inicio:</b>	01/01/2020
<b>Frecuencia de Actualización:</b>	Mensual
<b>Umbrales:</b>	Banda de Tolerancia
<b>Configuración Avanzada:</b>	SI
<b>Banda Tolerancia</b>	SI
<b>Indicador Fraccional</b>	SI
<b>Indicador agrupado a niveles superiores:</b>	SI
<b>Nivel de agrupación:</b>	De N4-N3-N2-N1, según corresponda
<b>Metas*</b>	<b>Se recomienda</b> 0,0833 mensual, <b>obligatorio</b> el 1.00 (100%) al final del año
<b>Aplicación</b>	Indicador <b>obligatorio</b> para instituciones de la Administración Pública Central y que forman parte del Presupuesto General del Estado.  Para las empresas públicas y banca pública el uso del indicador es <b>opcional</b> , y en su caso considerará los valores reflejados en sus propios sistemas de gestión financiera.

	Las instituciones que no son parte del PGE deberán generar indicadores que midan el objetivo homologado “Incrementar el uso eficiente del presupuesto”.
<b>Descripción del archivo anexo del resultado del indicador</b>	Se deberá adjuntar en formato PDF un informe de la ejecución presupuestaria con cédula de ejecución de gasto corriente de cada período de medición del indicador, con fecha, responsables y firmas.

**Ejemplo: 7**

Indicador: 8.13. FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente

**Simulador**

Período	Meta Acumulada	Numerador Acumulado	Denominador Acumulado	Resultado Acumulado	Avance Acumulado	Estado
1. Enero	0.083	170,967,045.98	2,929,058,731.06	0.0584	70.32%	🔴
2. Febrero	0.1666	381,495,591.70	3,046,162,520.04	0.1252	75.17%	🔴
3. Marzo	0.2499	687,869,511.06	3,116,493,455.19	0.2207	88.32%	🟡
4. Abril	0.3332	943,512,700.14	3,120,039,384.34	0.3024	90.76%	🟢
5. Mayo	0.4165	1,169,220,925.74	3,121,146,945.26	0.3746	89.94%	🟡
6. Junio	0.4998	1,395,085,120.78	3,125,951,149.66	0.4463	89.29%	🟡
7. Julio	0.5831	1,646,077,258.89	3,240,256,101.13	0.508	87.12%	🟡
8. Agosto	0.6664	1,908,526,102.79	3,231,475,799.91	0.5906	88.63%	🟡
9. Septiembre	0.7497	2,171,445,987.67	3,437,631,221.66	0.6317	84.26%	🔴
10. Octubre	0.833	2,413,014,853.58	3,435,148,084.17	0.7024	84.33%	🔴
11. Noviembre	0.9163	275,426,428.60	3,402,861,282.68	0.0809	8.83%	🔴
12. Diciembre	1.00	3,207,654,620.72	3,315,943,867.78	0.9673	96.73%	🟢

**4. Anexos**

**4.1 Informe de resultados del indicador “Porcentaje de optimización "cero papeles" con el Sistema de Gestión Documental Quipux”.**

## INFORME DE RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE INDICADOR HOMOLOGADO:

## PORCENTAJE DE OPTIMIZACIÓN "CERO PAPELES" CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX.

INSTITUCIÓN:

PERÍODO:

**1. ANTECEDENTES**

(Aquí se debe mencionar toda la información relacionada a la definición del indicador homologado. Tipos de documentos que se generan en la institución, la cantidad de documentos generados, el porcentaje de firmas electrónicas configuradas para el NJS, etc.)

**2. RESULTADOS**

(En esta sección se debe establecer la cantidad de cantidad de documentos que ha generado la institución en el Sistema de Gestión Documental Quipux, los documentos firmados electrónicamente, etc)

Número de documentos generados	Número de documentos firmados manualmente	Número de documentos firmados electrónicamente.

(Además, se incluirá la captura de pantalla del portal Gobierno Inteligente, disponible [AQUÍ](#), o en el link:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieYTRlM2M4ZDMtNDFlOC00YzZhLWFhMzAtNWFKYzJmYjI5YWJiliwidCI6IjY1MjcwMjNmLWU2ODAtNDU3MS1iY2EzLWNmNWQ5MmM5Nzc5NyIsImMiOiR9>)

**3. PLAN DE ACCIÓN O MEJORAS**

(En esta sección se deben listar las propuestas a realizar para cumplir y/o mantener la medición del indicador)

**4. CONCLUSIONES**

-

**5. RECOMENDACIONES**

--

**FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:**

	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				
<b>APROBADO POR:</b>				



## 4.2 Informe de resultados indicador “Porcentaje de satisfacción del usuario externo”

### INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

**Nombre de la entidad:**

**Período de evaluación:** Enero a junio 2021

#### 1. Servicios evaluados:

*Ejemplos*

Nombre del Servicio	Canales de atención del Servicio	Tipo de encuesta
Cedulación	Presencial	Encuesta presencial
Licencia tipo B	Virtual	Encuesta virtual
Asesoría Técnica para aplicación de Normativa	Presencial/Virtual	Encuesta interinstitucional
Servicio N	Virtual	Encuesta virtual

#### 2. Cálculo del tamaño la muestra (Aplicación de la fórmula)

Número de encuestas a levantar semestralmente por cada servicio

*Ejemplo:*

Servicio	No. de atenciones (población)	Muestra (encuestas levantadas)	Tipo de Fórmula aplicada	Periodicidad de aplicación de encuestas
Cedulación	15000	1067	Infinita	Semestral
Licencia tipo B	3000	340	Finita	Mensual
Asesoría Técnica para aplicación de Normativa	800	259	Finita	Trimestral
Servicio N	x	x	x	x

#### 3. Resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	72%

(Es el resultado de la tabulación de las 6 preguntas de la encuesta en porcentaje)



<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO</b>	<b>Resultado</b>
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	80%

(Es el resultado únicamente de la tabulación de la pregunta referente a la atención brindada por el servidor público)

<b>PARA SERVICIOS PRESENCIALES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO (por pregunta)</b>	<b>Resultado</b>
1. La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad	64%
2. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio	76%
3. Los requisitos que presentó para obtener el producto/servicio	80%
4. El tiempo que le llevó para obtener el producto/servicio	56%
5. La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual	68%
6. La capacidad de respuesta y la amabilidad brindada por el servidor público que le atendió	88%

<b>PARA SERVICIOS VIRTUALES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO (por pregunta)</b>	<b>Resultado</b>
1. La facilidad para encontrar este servicio en internet	X%
2. La facilidad de navegación dentro de esta página web	X%
3. Los pasos que realizaste para obtener este servicio	X%
4. La asistencia al usuario que presta este servicio	X%
5. Satisfacción de que se preste este servicio de manera virtual	X%



<b>PARA SERVICIOS INTERINSTITUCIONALES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO (por pregunta)</b>	<b>Resultado</b>
1. La aplicación de los contenidos expuestos en la asistencia técnica	X%
2. La explicación e instrucciones expuestas durante la asistencia técnica	X%
3. La utilización de recursos y materiales para el desarrollo de la asistencia técnica	X%
4. El tiempo que fue empleado para el desarrollo de la asistencia técnica	X%
5. El dominio de los contenidos expuestos y la resolución de inquietudes por parte del asesor	X%

(Las entidades deben registrar únicamente si es que brindan este tipo de servicios)

*Ejemplos:*

<b>Servicio</b>	<b>Canal de atención</b>	<b>% de Satisfacción</b>
Cedulación	presencial	80%
Cedulación	virtual	60%
Licencia tipo B	presencial	65%
Asesoría Técnica para aplicación de Normativa	presencial	95%
Servicio N	x	x

4. Listado de puntos críticos:
5. Listado de acciones correctivas/mejora:
6. Firmas de elaboración, revisión y aprobación:

<b>ACCIÓN REALIZADA</b>	<b>NOMBRE COMPLETO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>APROBADO POR:</b>			
<b>REVISADO POR:</b>			
<b>ELABORADO POR:</b>			



### 4.3 Informe de resultados de cumplimiento de indicador homologado: “Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones”.

#### INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA Y DE METAS DEL PROYECTO

	NOMBRE / CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

MES	META EJECUCION ACUMULADA PRESUPUESTARIA (En USD)	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ACUMULADA REAL (En USD)	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA MENSUAL (En porcentaje)	META DE PROPÓSITO ACUMULADA DEL PROYECTO	EJECUCIÓN REAL MENSUAL DEL PROYECTO	AVANCE PROYECTO (En porcentaje)	INDICADOR TOTAL (En porcentaje) Resultado a colocarse en la pestaña INDICADOR TOTAL	OBSERVACIONES
Enero	25000,00	20000	0,04	0,050	0,04	0,04	0,04	
Febrero	28000,00	22500	0,04	0,120	0,08	0,08	0,06	
Marzo	28200,00	27000	0,05	0,250	0,15	0,15	0,10	
Abril	29200,00	29000	0,05	0,300	0,25	0,25	0,15	
Mayo	529200,00	490000	0,89	0,450	0,40	0,40	0,65	
Junio	530200,00	515000	0,94	0,500	0,41	0,41	0,67	
Julio	532200,00	520000	0,95	0,650	0,55	0,55	0,75	
Agosto	535200,00	530000	0,96	0,700	0,62	0,62	0,79	
Septiembre	537200,00	531000	0,97	0,800	0,70	0,70	0,83	
Octubre	547200,00	540000	0,98	0,850	0,75	0,75	0,87	
Noviembre	549200,00	540000	0,98	0,900	0,80	0,80	0,89	
Diciembre	550200,00	545000	0,99	1,000	0,90	0,90	0,95	
TOTAL								

Fuente: E-SIGEF, Programación mensual de ejecución presupuestaria del proyecto, programación mensual de metas a nivel de propósito.



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA Y DE METAS DEL PROYECTO

ELABORADO POR:  
REVISADO POR:  
APROBADO POR:

NOMBRE / CARGO		FECHA	FIRMA

INDICADOR TOTAL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA Y METAS DE LOS PROYECTOS DE LA ENTIDAD

CUP	EJECUTOR	COEJECUTOR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1035463,574561	MRRNR	CELEC	0,038	0,060	0,100	0,151	0,645	0,673	0,748	0,792	0,833	0,866	0,891	0,945
25460000,546456	MRRNR	CELEC, CNEL	0,064	0,112	0,167	0,244	0,342	0,367	0,442	0,544	0,593	0,641	0,687	0,727
<b>TOTAL AVANCE INSTITUCION</b>			<b>0,051</b>	<b>0,086</b>	<b>0,133</b>	<b>0,198</b>	<b>0,494</b>	<b>0,520</b>	<b>0,595</b>	<b>0,668</b>	<b>0,713</b>	<b>0,753</b>	<b>0,789</b>	<b>0,836</b>

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

