**Título: Informe de evaluación interna**

**Fase: Mejoramiento servicios**



**Elaborado por:** MRProcessi Cía. Ltda.

**Elaborado para:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

**“CONSULTORÍA PARA LA DETERMINACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS PARA EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**

|  |  |
| --- | --- |
| Entregable: | **5.3.2. Informe de evaluación interna** |
| Fecha de elaboración: | **17/05/2017** |

**Historial de Revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 17/05/2017 | 01 | Informe de evaluación interna | MRProcessi Cía. Ltda. |
| 29/05/2017 | 02 | Informe de evaluación interna con correcciones solicitadas | MRProcessi Cía. Ltda. |
|  |  |  |  |

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

[**ÍNDICE DE CONTENIDO** 2](#_Toc483252139)

[**1.** **INTRODUCCIÓN** 3](#_Toc483252140)

[**1.1.** **Propósito del documento** 4](#_Toc483252141)

[**2.** **METODOLOGÍA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN** 4](#_Toc483252142)

[**2.1.** **Metodología** 4](#_Toc483252143)

[**2.2.** **Encuesta a utilizar para evaluaciones internas** 8](#_Toc483252144)

[**2.3.** **Cálculo de la muestra para evaluaciones externas** 11](#_Toc483252145)

[**3.** **RESULTADOS Y CONCLUSIONES** 14](#_Toc483252146)

1. **INTRODUCCIÓN**

Como parte del Contrato LCC-SGP-003-2016 de prestación de servicios de consultoría para la **“Determinación del Modelo de Prestación de Servicio y Administración por Procesos para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”**, MRProcessi Consultora ha ejecutado las actividades correspondientes en coordinación con la Secretaría General de Planificación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a través de la Administración del Contrato, con la finalidad de cumplir con el objeto, alcance, metodología de trabajo, objetivos y demás requerimientos contractuales de la consultoría.

En cumplimiento a lo que antecede, MRProcessi Consultora ha elaborado el presente documento como parte de los productos que se contemplan en la ejecución del proyecto de conformidad con los Términos de Referencia, el Acta de Negociación y la oferta técnica negociada y adjudicada a la empresa Consultora MRProcessi.

En el marco de las actividades y productos definidos, así como en los objetivos específicos del proyecto, se destaca la “Optimización y estandarización de procesos adjetivos”, que contempla el análisis, priorización, levantamiento, mejora y propuesta de automatización de cuatro (4) procesos adjetivos del MDMQ; y el “Mejoramiento de Servicios”, que contempla el análisis, priorización, levantamiento, mejora y propuesta de automatización de (3) servicios del MDMQ.

Este documento forma parte del grupo de productos entregables que cubre el alcance de los tres (3) servicios priorizados en base a los requerimientos definidos.

A continuación se detallan los servicios priorizados:

|  |  |
| --- | --- |
| Servicios priorizados | |
| No. | **Nombre del Servicio** |
| 1 | Emisión de viabilidad técnica |
| 2 | Emisión de licencias urbanísticas |
| 3 | Regularización Metropolitana de Implantación |

Para la elaboración del presente documento se realizó un análisis detallado de los insumos entregados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito entre los cuales se encontraban:

* Estudios referentes a Desarrollo Institucional del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito,
* Estructura del MDQ y sus entidades adscritas,
* Estatuto Orgánico por Procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito,
* Propuesta de integración de los modelos de Gestión de las Empresas Públicas Metropolitanas, Institutos, Fundaciones, Corporaciones y Unidades Especiales del MDMQ al Modelo de Gestión Municipal,
* Resultados de otras consultorías ejecutadas,
* Marco normativo que regula los servicios y procesos seleccionados.

Además de esta documentación, se analizó también la información levantada por MRProcessi durante los talleres ejecutados con los servidores municipales.

* 1. **Propósito del documento**

El propósito del presente documento es presentar los resultados de la evaluación interna aplicada a los servicios priorizados.

Para la aplicación de la evaluación interna se realizaron encuestas personalizadas cuyas preguntas fueron validadas y aprobadas por la Administración del Contrato de forma preliminar.

La sección Resultados se estructura de forma que inicialmente se realiza la tabulación de las respuestas obtenidas en las encuestas aplicadas. Estos resultados posteriormente se analizan independientemente para cada uno de los componentes del servicio (Infraestructura, Información, Talento Humano, Equipamiento y Tecnología) dando como resultado un resumen y gráfico de calificaciones que muestran los resultados para cada componente para el análisis de evaluación interna. Esta información es de utilidad para el establecimiento de las propuestas mejoras correspondientes para los servicios y sus procesos asociados.

1. **METODOLOGÍA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN**
   1. **Metodología**

Con la finalidad de realizar el levantamiento de información de los servidores municipales se acordó entre las partes (Administración del Contrato y Consultora) realizarlo a través de encuestas de percepción ciudadana (externas) y encuestas de percepción de los servidores públicos (internas).

La metodología utilizada se muestra a continuación:

**INTRODUCCIÓN**

Las encuestas de percepción, son un instrumento que sirve para recolectar información y son parte del diagnóstico que se ejecuta dentro de la fase de levantamiento de la situación actual de los servicios priorizados. Las encuestas permiten medir la percepción de la ciudadanía que solicita y recibe los servicios (evaluación externa), así como la percepción de los servidores municipales que ejecutan los procesos para la prestación de los servicios priorizados (evaluación interna).

Para definir la metodología de aplicación de las encuestas se identificaron siete pasos principales que permiten la implementación de las mismas:

**Gráfico No. 1 Pasos para la implementación de encuestas de percepción**

**Elaborado por: MRProcessi**

**CONCEPTUALIZACIÓN**

1. **Definir el objetivo**: Significa responder a la pregunta ¿qué se desea diagnosticar y con qué propósito?, es el ¿qué y el para qué? de esto depende en gran parte los siguientes pasos a seguir.
2. **Seleccionar la muestra:** Depende del universo seleccionado y la cobertura que se pretende. Implica responder a la pregunta: ¿quién proveerá la información que se necesita?

**Muestra:** Una muestra es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia, la muestra se define por el tamaño de la población objeto.

**Fórmula para la muestra:** Para el caso de las evaluaciones internas, no se realizará un cálculo de la muestra, se procederá a seleccionar cada uno de los roles intervinientes en el proceso y levantar la información a través de la aplicación de la encuesta en uno de los servidores que ocupa ese rol.

1. **Diseñar el cuestionario de las encuestas:** En esta fase se define el cuestionario a utilizar; lo que implica responder a la pregunta de ¿cómo se captará la información? Además se define el tipo de preguntas, si serán cerradas o abiertas, utilizando un lenguaje claro, sencillo y directo.
2. **Aplicar la encuesta:** Se define mediante qué medios se va aplicar la encuesta, generalmente se aplican de forma física o de forma virtual (on-line) dependiendo la complejidad para acceder al público objetivo.
3. **Procesar la información:** En el procesamiento de la información debe prevalecer un enfoque objetivo e imparcial a fin de evitar problemas de manipulación o sesgo. Uno de los principales requisitos para procesar la información es asegurar la integridad de las encuestas y su análisis.
4. **Analizar los resultados:** Se requiere independencia del poder de la entidad, no se debe ocultar información “negativa”. Se debe garantizar la transparencia, objetividad y consistencia técnica en el informe final; quién contesta una encuesta debe tener derecho a los resultados. El análisis y los resultados deben ser difundidos de forma responsable y constructiva.
5. **Presentar los resultados:** Los resultados de las encuestas deben ser presentados mediante un informe formal, este documento debe contener las respuestas del total de las encuestas acompañadas de gráficos porcentuales para un mejor entendimiento.

**EJECUCIÓN**

1. **Definir el objetivo**.

El objetivo de la aplicación de las encuestas es determinar la línea base sobre la percepción que tienen los ciudadanos en relación a la prestación de los servicios priorizados (evaluación externa), así como la percepción de los servidores municipales que ejecutan los procesos para la provisión de los mismos (evaluación interna).

1. **Seleccionar la muestra.**

* **Evaluación Interna**: Para la aplicación de las encuestas internas se tomará como referencia al universo total de los roles ocupados por los servidores municipales que intervienen en la prestación de los servicios priorizados y se asignará una encuesta por cada rol que interviene en el proceso (1 servidor municipal por rol).

1. **Diseñar el cuestionario de las encuestas.**

* **Evaluación Interna**:
* La encuesta está estructurada en relación a los 5 componentes para evaluar el servicio (infraestructura, equipamiento, información, talento humano y tecnología).
* La encuesta está compuesta por 11 preguntas cerradas de escala de valoración.

1. **Aplicar la encuesta.**

* **Evaluación interna:**
* La encuesta se aplica de forma física a cada rol que interviene en el proceso.
* La encuesta será entregada por la empresa MRProcessi Cía. Ltda. al responsable del servicio de la unidad ejecutora de los servicios priorizados.

1. **Procesar la información:**

El procesamiento de la información de las encuestas de evaluación externa y evaluación interna, está a cargo de los expertos de procesos y servicios de la empresa MRProcessi Cía. Ltda. asignados a los servicios priorizados.

1. **Analizar los resultados:**

El análisis de los resultados de las encuestas de evaluación externa y evaluación interna, se realiza mediante círculos porcentuales por cada pregunta, mismos que contendrán una explicación para un mayor entendimiento.

1. **Presentar los resultados:**

Los resultados de las encuestas de percepción ciudadana y evaluación interna se presentan mediante este documento, es importante resaltar que las preguntas abiertas son trascritas de forma textual dentro del informe. Sin embargo por solicitud expresa del Administrador del contrato las preguntas abiertas son removidas de la encuesta.

* 1. **Encuesta a utilizar para evaluaciones internas**

La encuesta está estructurada en relación a los 5 componentes para evaluar el servicio (infraestructura, equipamiento, información, talento humano y tecnología).

La encuesta está compuesta por 11 preguntas cerradas de escala de valoración.

A continuación se muestra la encuesta de percepción externa que se acordó entre las partes para su aplicación:

**NOMBRE DEL SERVICIO MDMQ**

La presente encuesta tiene por objetivo determinar el estado actual del servicio, para detectar mejoras sustanciales que permitan mejorar la prestación del mismo.

\*Obligatorio

**1. Nombres y Apellidos:**\*

Nombres y Apellidos del encuestado

**2. Área a la que pertenece\***

**Instrucciones:**

Completar la encuesta utilizando la siguiente escala de calificación:

|  |  |
| --- | --- |
| **Escala** | **Calificación** |
| 9-10 | Excelente |
| 7-8 | Muy Bueno |
| 5-6 | Bueno |
| 3-4 | Regular |
| 1-2 | Necesita Mejora |

**Infraestructura (1/5)**

Infraestructura se refierea: las áreas utilizadas por el ciudadano para solicitar y recibir el servicio.

**3. Califique las rampas de ingreso para personas con discapacidad, las áreas de espera y las señales de salidas de emergencia con las que cuenta la entidad.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Equipamiento (2/5)**

Equipamiento se refierea: computadoras, impresoras y otros dispositivos utilizados para la prestación del servicio.

**4. Califique el estado del equipamiento que se utiliza para realizar el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | Excelente |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |

**Información (3/5)**

Información se considera a: la información disponible acerca del servicio, el tiempo de espera, y la cantidad de pasos que se siguen para solicitar el servicio.

**5. Califique la calidad de información que entrega la entidad acerca del trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | Excelente |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |

**6. Califique el tiempo que toma realizar el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | Excelente |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |

**7. Califique la cantidad de pasos que se tienen que seguir para realizar el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | Excelente |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |

**Talento Humano (4/5)**

Talento Humano se considera a: el personal asignado para la prestación del servicio.

**8. Califique el nivel de conocimiento de la persona que atiende el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**9. Califique la atención que se da a los ciudadanos por parte del personal que atiende el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**10. Califique la cantidad de personal asignado para atender el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Tecnología (5/5)**

Tecnología se refiere a: sistemas, aplicaciones, aplicaciones móviles, entre otros que sirven para interacción con el ciudadano.

**11. Califique la tecnología que utiliza la entidad para atender el trámite.**

Marcar un solo cuadrado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Necesita  Mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excelente |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **Cálculo de la muestra para evaluaciones externas**

**Servicio de Emisión de Viabilidad Técnica**

Para la emisión de viabilidad técnica las encuestas se entregarán conforme el siguiente detalle:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SERVICIO: EMISION DE VIABILIDAD TECNICA** | | |
| Solicitud de criterio técnico sobre cumplimiento de normativa y reglas técnicas en proyectos de edificación y habilitación de suelo | Carlos Quezada | 1 |
| Director Metropolitano de Gestión de Territorio | 1 |
| Profesional Técnico de  Dirección Metropolitana de Gestión de Territorio | 1 |
| Solicitud de autorización de incremento de pisos por eco-eficiencia | Roberto Madera | 1 |
| Director Metropolitano de Desarrollo Urbanístico | 1 |
| Solicitud de autorización de incremento de pisos por ZUAE | Carlos Quezada | 1 |
| Director Metropolitano de Gestión de Territorio | 1 |
| Profesional Técnico de  Dirección Metropolitana de Gestión de Territorio | 1 |
| Solicitud de autorización de incremento de pisos por redistribución de COS PB | Carlos Quezada | 1 |
| Director Metropolitano de Gestión de Territorio | 1 |
| Profesional Técnico de  Dirección Metropolitana de Gestión de Territorio | 1 |
| Solicitud de informe de compatibilidad de uso de suelo (ICUS) para comercios y equipamientos, de ciudad y metropolitanos | Carlos Quezada | 1 |
| Director Metropolitano de Gestión de Territorio | 1 |
| Profesional Técnico de  Dirección Metropolitana de Gestión de Territorio | 1 |
| Solicitud para la exoneración de parqueaderos | Carlos Quezada | 1 |
| Director Metropolitano de Gestión de Territorio | 1 |
| Profesional Técnico de  Dirección Metropolitana de Gestión de Territorio | 1 |
| Solicitud para el registro de estado actual en predios inventariados o áreas históricas | Viviana Figueroa | 1 |
| Director Metropolitano de Desarrollo Urbanístico | 1 |
| Profesional Técnico - Unidad Área Histórica - Dirección Metropolitana de Desarrollo Urbanístico | 1 |
| Solicitud de revisión de proyectos urbanos y arquitectónicos preliminares de obra nueva, rehabilitación, ampliación o modificación de proyectos en predio inventariados o áreas históricas | Viviana Figueroa | 1 |
| Director Metropolitano de Desarrollo Urbanístico | 1 |
| Profesional Técnico - Unidad Área Histórica - Dirección Metropolitana de Desarrollo Urbanístico | 1 |
| Solicitud para la subdivisión y unificación predial en áreas históricas | Viviana Figueroa | 1 |
| Director Metropolitano de Desarrollo Urbanístico | 1 |
| Profesional Técnico - Unidad Área Histórica - Dirección Metropolitana de Desarrollo Urbanístico | 1 |
| **TOTAL:** | | **26** |

**Servicio de Emisión de Licencias Urbanísticas**

Conforme lo acordado con la Administración del contrato, las encuestas se realizarán con la Administración Zonal Norte Eugenio Espejo para las Licencias LMU-10 de Subdivisiones y Restructuración Parcelaria, LMU-20 Edificaciones Simplificada, LMU-20 Edificaciones Ordinaria, LMU-21 Regularización de Edificaciones Existentes y LMU-41 Publicidad Exterior.

Se procede a llenar una encuesta por cada licencia y por cada Servidor Municipal que interviene en la emisión de la misma, esto incluye a los servidores de la unidad de Catastro y del Departamento legal que interviene en el licenciamiento generando minutas o generando nuevos predios. Siendo 16 encuestas en total que deberíamos obtener desde esta Administración Zonal. A continuación el detalle:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENCUESTAS INTERNAS** | | | | |
| **LMU-10** | **LMU-20 SIMP.** | **LMU-20 Ord** | **LMU-21** | **LMU-41** |
| Ser. Ventanilla | Ser. Ventanilla | Ser. Ventanilla | Ser. Ventanilla | Ser. Ventanilla |
| Técnico G. Urbana | Técnico G. Urbana | Técnico G. Urbana | Técnico G. Urbana | Técnico G. Urbana |
| Ser. Dep. Legal |  | Ser. Dep. Legal | Ser. Catastro |  |
| Ser. Catastro |  | Ser. Catastro | Ser. Unidad de Control |  |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| **TOTAL** | **16** | **ADMINISTRACIÓN ZONAL NORTE EUGENIO ESPEJO** | | |

Para el caso de la LMU-10 de Urbanizaciones se entregarán las encuestas conforme el siguiente detalle:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STHV** | **GESTIÓN URBANA** | | |
| **LMU-10 Urbanizaciones** | Técnico G. Urbana |  | 1 |
| S. Procuraduría. |  | 1 |
| S. Catastro |  | 1 |
| S. D.M. Financiera |  | 1 |
| Comisión de Suelo |  | 1 |
| Consejo Metropolitano | | 1 |
|  | **TOTAL** | **6** |

Para el caso de la LMU-40 Nueva-Modificada y Cese de Actividades se entregarán dos encuestas por cada Servidor Municipal, debido a que son dos tipos de Licencias que se realiza en esta unidad. A continuación el detalle:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STHV** | **REORDENAMIENTO DE REDES** | | |
| **LMU-40**  **Nueva-Modificada**  **Cese de Actividades** | Jefe Unidad |  | 2 |
| Técnico Licencia |  | 2 |
| Técnico de Control |  | 2 |
|  | **Total** | **6** |

**Servicio de Regularización Metropolitana de Implantación**

Para el servicio de Regularización Metropolitana de implantación se aplicarán las encuestas conforme el siguiente detalle:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ENCUESTAS INTERNAS** | | | |
| **Autorización Metropolitana de Implantación** | Coordinador de Telecomunicaciones |  | 1 |
| Técnico de Telecomunicaciones |  | 1 |
| Director Metropolitano de Gestión de la Calidad Ambiental |  | 1 |
| Secretaria de Ambiente | | 1 |
|  | **TOTAL** | **4** |

1. **RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

Los resultados y las conclusiones se adjuntan debido a su tamaño en el **ANEXO No. 1 – Resultados de la evaluación interna.**