

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**



**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
UNIVERSIDAD DE POSTGRADO DEL ESTADO**

Trabajo de titulación para obtener la Maestría Profesional en  
Gestión Pública

**TÍTULO**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO, INCIDENCIA DE LA INCORPORACIÓN  
DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS EN EL ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO.  
CASO DE ANÁLISIS: REGISTRO CIVIL DE ECUADOR.**

Autor: Carlos Fernando Bautista Buitrón  
Director: Romel Tintin

Quito, Julio 2018

# ANEXO 1

## ACTA DE GRADO



No.075- 2018.

## ACTA DE GRADO

En la ciudad de Quito, a los tres días del mes de julio del año dos mil dieciocho, **CARLOS FERNANDO BAUTISTA BUITRON**, portador del número de cédula: 1709328569, **EGRESADO DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA 2015-2017**, se presentó a la exposición y defensa oral de su Artículo Científico, con el tema: **"GOBIERNO ELECTRÓNICO INCIDENCIA DE LA INCORPORACIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS EN EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. CASO DE ANÁLISIS: REGISTRO CIVIL DEL ECUADOR "**, dando así cumplimiento al requisito, previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Habiendo obtenido las siguientes notas:

Promedio Académico:	9.10
Artículo Científico Escrito:	8.75
Defensa Artículo Científico:	9.55

**Nota Final Promedio:** 9.12

En consecuencia, **CARLOS FERNANDO BAUTISTA BUITRON**, se ha hecho acreedor al título mencionado.

Para constancia firman:

  
Dra. Soledad Varea  
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

  
Mgs. René Carrillo Flores  
MIEMBRO

  
Mgs. Alejandro Aldás Alarcón  
MIEMBRO

De conformidad con la facultad  
prevista en el estatuto del IAN  
CERTIFICO que la presente es fiel  
copia del original



  
Abg. Ximena Cárvajal Chiriboga  
Directora de Secretaría General



SECRETARÍA  
GENERAL

Fojas 111  
Fecha 03 JUL 2018

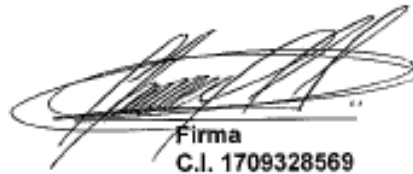
Secretaría General

## ANEXO 2

## AUTORÍA

### AUTORIA

Yo, Carlos Fernando Bautista Buitrón, con CI 1709328569, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo; así como, los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de el/la autor (a) del trabajo de titulación. Así mismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.



Firma  
C.I. 1709328569

## ANEXO 3

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

#### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

"Yo Carlos Fernando Bautista Butrón, cedo al IAEN, los derechos de publicación de la presente obra por un plazo máximo de cinco años, sin que deba haber un reconocimiento económico por este concepto. Declaro además que el texto del presente trabajo de titulación no podrá ser cedido a ninguna empresa editorial para su publicación u otros fines, sin contar previamente con la autorización escrita de la universidad"

Quito, Julio, 2018

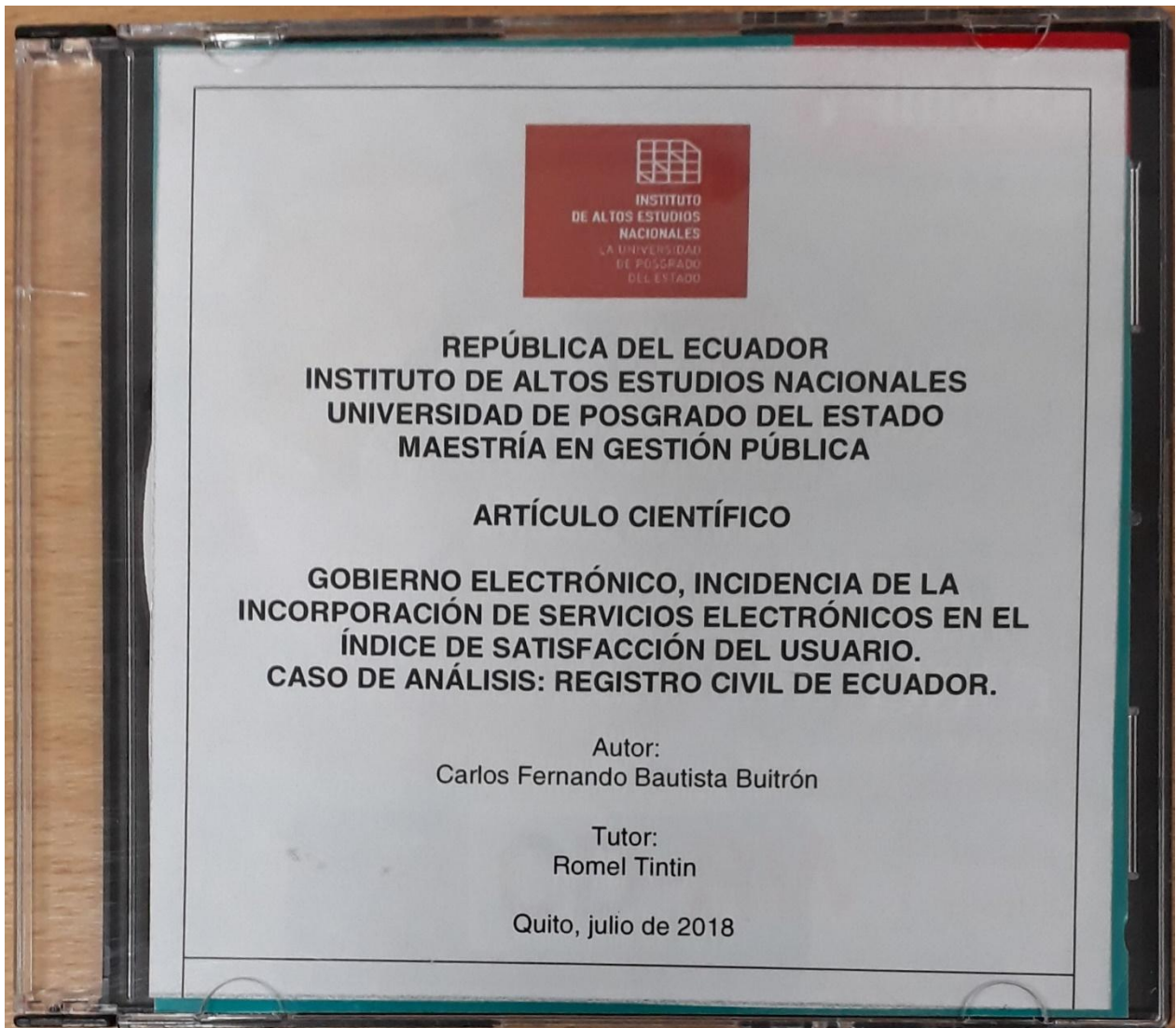


FIRMA DEL CURSANTE

-----  
CARLOS FERNANDO BAUTISTA BUITRÓN  
CI 1709328569

## **ANEXO 4**

### **CARATULA EXTERNA PARA LA PRESENTACIÓN DEL CD**



## ANEXO 5

### CARATULA DEL CD



**Resumen.-** El propósito del presente artículo es describir la incidencia que existe de la variable que mide la percepción de calidad que tiene la ciudadanía del servicio que está recibiendo en las Agencias de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación de la República del Ecuador (DIGERCIC), sobre la variable que representa los índices de producción de los servicios solicitados.

Los datos que se analizan comprenden el periodo marzo 2016 a octubre 2017.

**Abstract.-** The purpose of this article is to describe the incidence that exists of the variable that measures the perception of quality that citizens have of the service they are receiving in the Agencies of the General Directorate of Civil Registry, Identification and Certification of the Republic of Ecuador (DIGERCIC), on the variable that represents the production indices of the services requested.

The data analyzed include the period March 2016 to October 2017.

## I. INTRODUCCIÓN

La DIGERCIC es la Entidad del Estado que tiene entre sus principales funciones la de prestar servicios de identificación de las personas residentes en la República del Ecuador.

El Gobierno ecuatoriano a finales del año 2008, luego de levantar el diagnóstico de la situación grave en la que se encontraba la DIGERCIC, decide declarar a la Institución en estado de emergencia y así dar inicio a la formulación del Proyecto de modernización de la Institución. [1]

El Proyecto de modernización contempla llevar a cabo tres acciones prioritarias: Establecer una nueva estructura orgánica funcional, implementar nuevas soluciones tecnológicas que apoyen al desarrollo de la misión institucional de registro de datos de identidad y preparar al recurso humano para llevar adelante las funciones de soporte a las nuevas tareas operacionales que demande la nueva estructura orgánica funcional y tecnológica de la Institución.

La implementación de una nueva infraestructura tecnológica en lo que se refiere a equipo de cómputo y a sistemas informáticos de registros de identidad, tanto demográficos (datos generales del ciudadano) como biométricos (foto, huella y firma), ha permitido que la DIGERCIC, basada en políticas de Estado como la de “Gobierno Electrónico”, vaya configurando nuevos canales electrónicos de atención con el objetivo de presentar a la ciudadanía nuevas alternativas de interacción con la Institución, 24/7 veinte y cuatro horas al día 7 días a la semana, por medio del uso de redes de telecomunicaciones como el Internet.

Adicionalmente, el Estado abre su gestión al público en general al poder, a través de portales institucionales, exponer los resultados de su gestión y también ofrecer información general que considere que puede ser de utilidad para el ciudadano; todo esto con miras a ir construyendo una gestión más transparente.

Finalmente lo que se quiere es que la incorporación de herramientas tecnológicas a la gestión pública aporte elementos de eficiencia optimizando el uso de los recursos públicos, así como de eficacia al ir alcanzando las metas institucionales. [2]

## II. BASES CONCEPTIALES

### A. *Gobierno Electrónico*

En la “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”<sup>1</sup> se menciona que para alcanzar un desarrollo sostenible en los países, es necesario generar y ejecutar desde el Estado todas las estrategias que le permitan generar servicios públicos de calidad, que entreguen valor para la ciudadanía. [3]

Como puntal para la construcción de esa gestión pública de calidad, se debe entender como el derecho de la ciudadanía a acceder a esos servicios de calidad y desde el Gobierno, en cambio debe ser entendida como la obligación que

---

<sup>1</sup> Aprobado por la VIII Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Montevideo, Uruguay, 22 y 23 de junio de 2006. Adoptado por la XVI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Montevideo, Uruguay, del 3 al 5 de noviembre de 2006 (Resolución N° 15 de la “Declaración de Montevideo”)

tiene de generar esos servicios de calidad, para ser proporcionados de manera ágil y oportuna a la ciudadanía. [3]

Una de las estrategias que debe ir aplicando el Estado, es la de ir modernizando la gestión pública, incorporando al desempeño de la misma modernas herramientas tecnológicas que le ayuden a administrar de una manera más adecuada la información que custodia el Estado y que es de utilidad para la ciudadanía. A esas modernas herramientas tecnológicas, hoy por hoy, se las denomina TICs, siglas que abrevian Tecnologías de la Información y la Comunicación. [3]

En la misma carta, se hace énfasis, en que el Estado debe considerar las necesidades y requerimientos que tiene la ciudadanía para demandar un servicio público, el momento que piensa en la implementación de TICs a su gestión, es decir, la perspectiva de la modernización del Estado debe ser la centralidad en el ciudadano, buscando con la provisión de servicios públicos de calidad no solo atender los requerimientos específicos de trámites que desee realizar un ciudadano, también debe aportar a la mejora de la calidad de vida de ese ciudadano. [3]

#### **B. Buen Gobierno**

En el “Código Iberoamericana de Buen gobierno”<sup>2</sup>, se presenta como fundamentos de un buen gobierno, entre otros aspectos, la búsqueda permanente de satisfacer el interés de los ciudadanos por los servicios públicos a los que desea acceder, para lo cual es importante fomentar la participación ciudadana, el trato equitativo para todos los ciudadanos, la inclusión social de todos y obviamente la lucha contra la pobreza. [4]

#### **C. Calidad en la Gestión Pública**

La “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión pública”<sup>3</sup> menciona que el objetivo de la misma es ir estableciendo las bases

conceptuales para que se construya un enfoque común, a nivel de región, de lo que significa calidad y excelencia en la gestión pública; dicho enfoque deberá guiar a los gobiernos a que cristalicen en su gestión dos propósitos fundamentales: satisfacer las necesidades que presenta la ciudadanía que se acerca a las Instituciones Públicas a demandar sus servicios, exigir sus derechos o a participar en la formulación de políticas públicas estatales; así mismo se deberá buscar que la gestión pública, en la consecución de objetivos institucionales, alcance un fuerte impacto social; por lo que el Estado tendrá que exponer de manera periódica los resultados alcanzados de su gestión, y someter esos resultados al control social a través de veedurías ciudadanas. [5]

La gestión pública podrá ser calificada como de calidad, de acuerdo a la Carta Iberoamericana, cuando el gobierno se enfoque en la formulación de políticas públicas que busquen el bien común, garantizando el cumplimiento efectivo de derechos, políticas que hayan sido desarrolladas equilibrando aspectos políticos, técnicos y económicos para ser consideradas como convenientes para toda la sociedad, pues claramente van a promover el desarrollo económico del país al enfocarse en la creación de condiciones adecuadas que fomenten el desarrollo de la producción nacional incrementando la competitividad del país en la región. [5]

La entrega de servicios públicos, para que sea calificada como de calidad, debe ofrecer, de manera ágil, oportuna y adecuada soluciones a las necesidades que presenta la ciudadanía el momento de acercarse a las dependencias del Estado a requerir atención. La atención que brindan los servicios públicos se debe basar en principios de justicia, trato igualitario, equitativo y objetivo; todo esto con miras a realizar desde el Estado una administración eficiente de los recursos públicos que custodia. [5]

### **III. GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ECUADOR**

Las actividades del Estado ecuatoriano alrededor de la incorporación de la política pública de “Gobierno Electrónico” en su gestión, han tenido como punto de partida el “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017” elaborado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, entidad adscrita a la Presidencia de la República. [6] [7] [8]

<sup>2</sup> Aprobado por la VIII Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Montevideo, Uruguay, 22 y 23 de junio de 2006

Adoptado por la XVI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Montevideo, Uruguay, del 3 al 5 de noviembre de 2006

(Resolución N° 15 de la “Declaración de Montevideo”)

<sup>3</sup> Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008

Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008

(Resolución No. 25 del "Plan de Acción de San Salvador")



El Plan de implementación de la Política Pública “Gobierno Electrónico”, en lo que respecta a su marco regulatorio sobre el que se sustenta, empieza mencionando a la Constitución de la República [9], publicada en el Registro Oficial Nro. 449 del 20 de Octubre de 2008, haciendo referencia de manera específica a los Artículos:

- 1) Artículo Nro. 16: donde, entre otros derechos se resalta que la ciudadanía tiene derecho al acceso a las TICs.
- 2) Artículo Nro. 18: destacando, entre otros derechos, que la ciudadanía tiene derecho al acceso a la información generada por las Entidades del Sector Público.
- 3) Artículo Nro. 52: donde se indica que la ciudadanía tiene derecho al acceso a bienes y servicios de calidad.
- 4) Artículo Nro. 53: indicando que la Administración Pública deberán medir los índices de satisfacción de los usuarios que demandan los servicios que se ofertan en sus Instituciones.

#### IV. LAS TICs EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA DIGERCIC

Las gestiones realizadas por la DIGERCIC, para ofrecer a la ciudadanía servicios de calidad a través de la implementación de las TICs a su gestión institucional, se presentan a continuación desde el enfoque presentado por las Autoridades de la Institución:

##### A. *Proyecto de Modernización de la Institución*

En el año 2008 el Gobierno ecuatoriano decide solicitar un informe del estado de situación en la que se encontraba la DIGERCIC, que a esa fecha, de acuerdo a la descripción realizada por la Ing. Gloria Larenas<sup>4</sup>, Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica de la DIGERCIC, contaba con 755 agencias distribuidas a nivel nacional en las 24 provincias.

Según Larenas [10] el diagnóstico levantado entregó un solo resultado, la situación en la que se encontraba la Institución era “grave” y esto se

debía a que no todas las agencias contaban con equipos tecnológicos y sus procesos se ejecutaban de manera manual, lo que volvía muy lentos y engorrosos los procesos de atención a la ciudadanía, a esto se sumaba que no se contaba con una infraestructura física que permitía prestar una adecuada y cómoda atención a los usuarios; careciendo el servicio por completo de calidad.

Con el diagnóstico institucional levantado, la Presidencia de la República decide declarar a la DIGERCIC en “Estado de emergencia” y da paso a la formulación del Proyecto de “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación” [1], proyecto que fija tres principales campos de acción como parámetros a atender:

- 1) Parámetro organizacional: aquí se plantea que la Institución debe establecer una nueva estructura orgánica funcional, que le permita desarrollar políticas y procesos institucionales que mejoren la atención que se brinda a la ciudadanía,
- 2) Parámetro tecnológico: se plantea la implementación de una nueva infraestructura tecnológica.
- 3) Parámetro administrativo: aquí se plantea la definición de los procesos administrativos y operacionales.

##### B. *Modernización tecnológica*

Uno de los logros alcanzados con la modernización tecnológica de la DIGERCIC es la implementación del nuevo sistema de cedulación que permite el registro de los datos demográficos y biométricos del ciudadano, y entrega como resultado una cedula electrónica, la misma que lleva en su interior un chip incrustado donde se almacena un respaldo magnético de esa información, imagen que se presenta en los Gráficos 1 y 2.

GRÁFICO 1  
Anverso de la cédula



Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

<sup>4</sup> Gloria Avelina Larenas Martínez  
Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación DIGERCIC.

GRÁFICO 2  
Reverso de la cédula



Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

En este nuevo sistema informático de registro, según lo detalla el Ing. Manuel Rodríguez<sup>5</sup>, Coordinador General de TICs de la DIGERCIC, la base de datos en una primera instancia se alimenta con los datos proporcionados en el registro de hechos vitales de la población, como son el nacimiento y defunción, así como en el registro de actos civiles que ejecuta la ciudadanía, tales como el matrimonio y las uniones de hecho. El sistema permite actualizar la base de datos con la información adicional que proporciona el ciudadano al momento de acercarse a cedularse, con lo cual se va constituyendo el registro único de identidad del ciudadano alrededor de un código de identificación denominado número único de identificación (NUI), antes conocido como número de cedula de identidad.

Para la DIGERCIC, de acuerdo a Rodríguez [11], el contar con un sistema de información que contiene los datos biométricos de los ciudadanos ha presentado la posibilidad de exponer tal información a la institucionalidad pública y privada del Estado a través de mecanismos de interconexión tecnológica denominada “interoperabilidad” de forma que la Institución que requiera consultar los datos de un ciudadano no se limite a solicitar a dicho ciudadano que le entregue una copia física de su documento de identidad o en muchos casos que le solicite una copia física de algún registro de hechos y actos civiles del ciudadano, sino que se conecte directamente a la base de datos de Registro Civil para consultar directamente esta información, simplificando así los trámites que debe realizar el ciudadano. Estos adelantos tecnológicos implementados en la Institución, han permitido la optimización de procesos institucionales, presentando adicionalmente los siguientes beneficios:

- 1) Optimizar los procesos de atención a los requerimientos de los ciudadanos.
- 2) Consulta en línea a la base de datos del Registro Civil, la más completa y actualizada del país, donde se puede validar información del ciudadano.
- 3) Acceso a la información biométrica del ciudadano.
- 4) Apoyo a la detección de falsificaciones, adulteraciones o suplantaciones de identidad.
- 5) Confirmación de la identidad del ciudadano que realiza el trámite.

## V. CORRELACIÓN ENTRE LOS ÍNDICES DE PRODUCCIÓN COMPARADOS CON LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE LOS DE LOS SERVICIOS OTORGADOS POR LA DIGERCIC

### A. *Procesamiento estadístico*

Se analizará la relación matemática que se presenta entre los índices de satisfacción del usuario, información que levanta la Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa, comparados con los índices de producción de los principales servicios que la DIGERCIC oferta a la ciudadanía a través de su canal de atención presencial. De acuerdo a las siguientes actividades:

1. Se analizarán resultados mensuales desde marzo 2016 hasta octubre 2017, en total 20 meses de análisis.
2. Estadísticas del Nivel de satisfacción (NSU) de los servicios presenciales que mayor nivel de producción presentan.
3. Estadísticas de la producción de los principales servicios comparados con el índice de satisfacción con que los usuarios han calificado la manera en que recibieron dichos servicios.
4. La comparación matemática que se utilizará será la Correlación de Pearson, apoyándonos en la herramienta informática SPSS.

### B. *Medición y Evaluación de la calidad*

La DIGERCIC, a través de la Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa, realiza periódicamente encuestas de medición de la satisfacción que tiene la ciudadanía de la calidad de los servicios que recibe a través de los canales presenciales de atención; dichas encuestas se realizan en cada una de las Agencias que la

<sup>5</sup> Manuel Agustín Rodríguez Abril  
Coordinador General de Tecnológicas de la Información y la Comunicación de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación DIGERCIC

Institución tiene a nivel nacional; los resultados son procesados en Zona de forma desconcentrada.

La organización zonal, en primera instancia sigue las directrices de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) [12], sin embargo la DIGERCIC ha introducido algunas variaciones y se ha estructurado de la siguiente manera:

En “Tabla 1” se presenta la zonificación de la DIGERCIC comparada con la de SENPLADES.

TABLA 1  
Zonificación

<b>Zona</b>	<b>Cobertura Territorial</b>
Zona 1	Provincias de Esmeraldas, Carchi e Imbabura SENPLADES: Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbios
Zona 2	Provincias de Napo, Orellana, Pastaza y Sucumbíos SENPLADES: Pichincha (excepto Cantón Quito), Napo y Orellana
Zona 3	Provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Bolívar y Chimborazo SENPLADES: Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo
Zona 4	Provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas SENPLADES: Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas
Zona 5	Provincias de Santa Elena, Guayas (Cantón Milagro), Los Ríos y Galápagos SENPLADES: Provincia de Guayas (excepto los Cantones de Guayaquil, Durán y Samborondón), Los Ríos, Santa Elena, Bolívar y Galápagos
Zona 6	Provincias de Cañar, Azuay y Morona Santiago SENPLADES: Cañar, Azuay y Morona Santiago
Zona 7	Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe SENPLADES: El Oro, Loja y Zamora Chinchipe
Zona 8	Provincia de El Guayas (Excepto el Cantón Milagro) SENPLADES: Cantones Guayaquil, Durán y Samborondón
Zona 9	Provincia de Pichincha SENPLADES: Distrito Metropolitano de Quito

Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica  
Fuente: SENPLADES  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

Desde marzo 2016 hasta octubre 2017, la Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa, ha levantado a nivel nacional 60.234 encuestas, 33.664 en el 2016 y 26.570 en el 2017, con la siguiente distribución Zonal:

TABLA 2  
Encuestas levantadas en Zona

<b>Zona</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Zona 1	3.638	1.953
Zona 2	3.183	2.428
Zona 3	2.849	3.480
Zona 4	3.182	2.815
Zona 5	4.963	4.626
Zona 6	3.172	2.505
Zona 7	3.081	2.821
Zona 8	5.251	2.072
Zona 9	4.345	3.870
<b>Total:</b>	<b>33.664</b>	<b>26.570</b>

Fuente: Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

El tamaño de la muestra, de acuerdo a la Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa, cumple con el 97% de confianza y el 5% de error.

Los atributos que son evaluados mediante las encuestas de medición de satisfacción orientadas al usuario son los siguientes: [13]

- 1) Equipamiento y Materiales: disponibilidad de insumos para atender los requerimientos de los ciudadanos.
- 2) Infraestructura: espacio físico sea el adecuado para poder ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.
- 3) Tramitología: trámites que el ciudadano debe realizar no sean engorrosos y le facilitan la solución a los requerimientos que tiene.
- 4) Personal de Contacto: capacidad y el conocimiento que tienen los Operadores para solventar las dudas de los ciudadanos.
- 5) Tiempo de atención: si se cumple o no la atención de un trámite dentro de los tiempos promedios establecidos.

### C. Producción de Servicios

En las estadísticas de producción de servicios, proporcionadas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica de la DIGERCIC, y que se presentan en la tabla 3, se ubica a los servicios de cedulación y de entrega de certificados como los que tienen mayor peso porcentual, alcanzando el 63,10% dentro de toda cartera de servicios institucionales. El servicio de

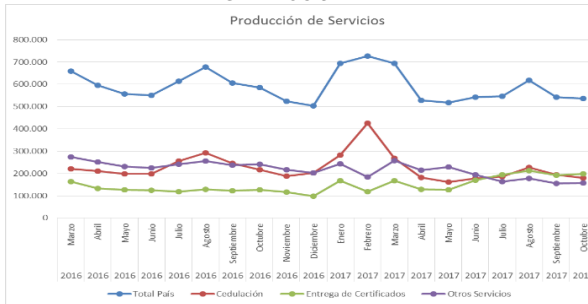
cedulación tiene un peso porcentual del 38,20% y el de entrega de certificados del 24,9%.

TABLA 3  
Reporte de Producción de Servicios ofertados por la DIGERCIC

Año	Mes	Total País	Cedulación	Entrega de Certificados	Otros Servicios
2016	Marzo	658.517	221.232	162.868	274.417
2016	Abril	596.178	210.997	133.907	251.274
2016	Mayo	556.242	199.098	126.084	231.060
2016	Junio	550.347	199.350	124.987	226.010
2016	Julio	614.970	255.375	118.940	240.655
2016	Agosto	676.677	291.934	128.973	255.770
2016	Septiembre	606.734	246.220	123.128	237.386
2016	Octubre	585.240	216.893	126.509	241.838
2016	Noviembre	523.191	188.542	117.059	217.590
2016	Diciembre	503.671	201.591	98.835	203.245
2017	Enero	693.481	281.390	167.968	244.123
2017	Febrero	727.199	424.766	118.919	183.514
2017	Marzo	692.990	268.238	167.477	257.275
2017	Abril	527.279	182.219	129.792	215.268
2017	Mayo	518.489	162.255	126.998	229.236
2017	Junio	543.268	178.588	169.852	194.828
2017	Julio	545.648	185.817	195.256	164.575
2017	Agosto	618.010	226.415	213.250	178.345
2017	Septiembre	542.080	194.142	192.444	155.494
2017	Octubre	537.201	180.059	198.724	158.418

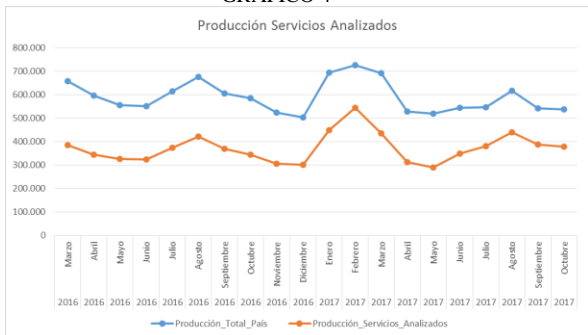
Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

GRÁFICO 3



Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

GRÁFICO 4



Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

En los gráficos 3 y 4 se presenta se presentan los servicios de cedulación y entrega de certificados.

## D. Nivel de satisfacción al Usuario (NSU)

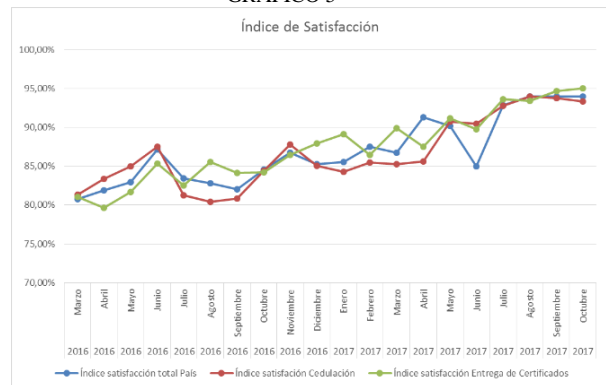
TABLA 4  
Índice de satisfacción del usuario de los Servicios ofertados por la DIGERCIC

Año	Mes	Total País	Cedulación	Entrega de Certificados
2016	Marzo	80,75%	81,31%	80,04%
2016	Abril	81,90%	83,34%	76,26%
2016	Mayo	82,95%	84,96%	82,05%
2016	Junio	87,15%	87,52%	84,51%
2016	Julio	83,41%	81,27%	80,80%
2016	Agosto	82,77%	80,41%	86,39%
2016	Septiembre	82,05%	80,82%	85,17%
2016	Octubre	84,53%	84,40%	85,23%
2016	Noviembre	86,76%	87,81%	85,64%
2016	Diciembre	85,28%	85,02%	86,11%
2017	Enero	85,57%	84,28%	87,49%
2017	Febrero	87,53%	85,44%	84,77%
2017	Marzo	86,71%	85,25%	88,76%
2017	Abril	91,29%	85,64%	88,90%
2017	Mayo	90,16%	90,70%	90,29%
2017	Junio	84,98%	90,45%	88,23%
2017	Julio	92,86%	92,81%	94,89%
2017	Agosto	93,97%	93,99%	94,14%
2017	Septiembre	93,99%	93,78%	95,59%
2017	Octubre	94,00%	93,37%	96,47%

Fuente: Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

Con la información levantada en las encuestas de satisfacción del usuario, se procede a obtener en valor de porcentaje el indicador Nivel de satisfacción al usuario externo (NSU)[13]. En la tabla 4 y gráfico 5 se presenta el “NSU” correspondientes a los servicios que se analizaran en el periodo marzo 2016 a octubre 2017, que son los índices de satisfacción de los usuarios que han accedido a los servicios de cedulación y de entrega de certificados.

GRÁFICO 5



Fuente: Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

## E. Correlaciones

- **Correlación entre los índices de satisfacción de los usuarios y los reportes de producción (marzo 2016 – octubre 2017)**

El análisis de correlación entre las variables: índice de satisfacción de los usuarios y los reportes de producción de servicios entregados a través del canal presencial, se realizará con ayuda de la herramienta informática SPSS.

- **Análisis de correlación entre los índices de satisfacción de los usuarios y los reportes de producción total de servicios (marzo 2016 – octubre 2017)**

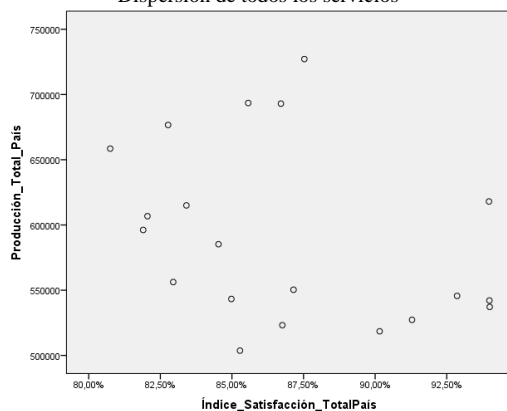
TABLA 5

Correlaciones		Índice satisfacción total País	Producción total País
Índice satisfacción total País	Correlación de Pearson	1	-0,351
	Sig. (bilateral)		0,13
	N	20	20
Producción total País	Correlación de Pearson	-0,351	1
	Sig. (bilateral)	0,13	
	N	20	20

Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos, herramienta SPSS  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

En la “Tabla 5” observamos que no existe una correlación lineal significativa entre las dos variables analizadas, pues el valor 0,130 obtenido en el análisis es mayor 0,05; lo que podría interpretarse como que los usuarios de los servicios de la DIGERCIC, se acercan por una necesidad de obtener documentos relativos a su identidad, a realizar trámites de registro de hechos y actos civiles y que les puede ser indiferente el trato que reciben al momento de ser atendidos en las Agencias de Registro Civil, aspecto que se puede confirmar el momento de realizar el gráfico de comparación de los datos analizados.

GRÁFICO 6  
Dispersión de todos los servicios

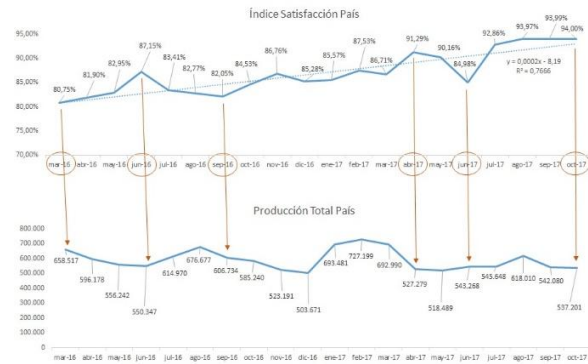


Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos, herramienta SPSS  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

El “Gráfico 7” indica que la curva de satisfacción del usuario es ascendente, con tendencia positiva, además podemos observar que cuando tenemos un pico, es decir, que cuando sube el porcentaje del

índice de satisfacción del usuario, coincide con una baja en el nivel de producción y a la inversa si baja el nivel de satisfacción del usuario se debe a que ese mes ha subido la producción de servicios, es decir, subió la afluencia de personas a las Agencias de la DIGERCIC.

GRÁFICO 7



Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica  
Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

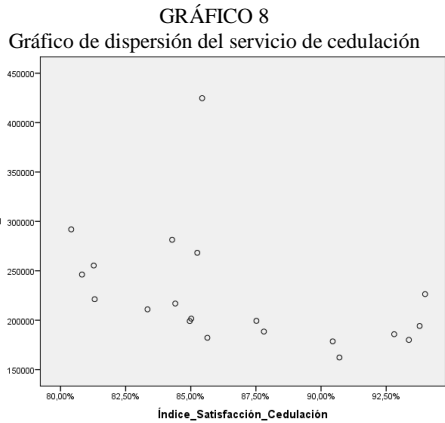
- **Análisis de correlación entre los índices de satisfacción de los usuarios y los reportes de producción del servicio de cedulación, (marzo 2016 – octubre 2017)**

TABLA 6

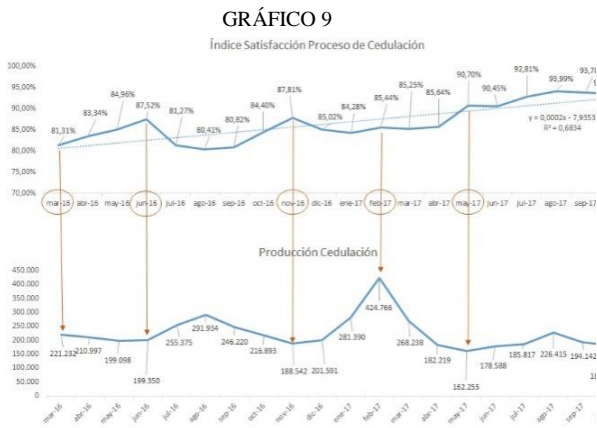
Correlaciones		Índice Satisfacción Cedulación	Producción Cedulación
Índice Satisfacción Cedulación	Correlación de Pearson	1	-0,431
	Sig. (bilateral)		0,058
	N	20	20
Producción Cedulación	Correlación de Pearson	-0,431	1
	Sig. (bilateral)	0,058	
	N	20	20

Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos, herramienta SPSS  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista

La “Tabla 6” indica que no existe una correlación significativa entre las dos variables, pues el valor 0,058 obtenido en el análisis es mayor 0,05; lo que podría interpretarse como que los usuarios de los servicios de la DIGERCIC, se acercan por una necesidad de obtener documentos relativos a su identidad, en este caso la cédula de identidad y que les puede ser indiferente el trato que reciben al momento de ser atendidos en las Agencias de Registro Civil, aspecto que se puede confirmar el momento de realizar el gráfico de dispersión cruzando los datos analizados.



Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos, herramienta SPSS  
Elaborado por: Carlos Fernando Bautista



El “Gráfico 9” nos indica que la curva de satisfacción del usuario es ascendente, con pendiente positiva, además podemos observar que cuando tenemos un pico, es decir, que cuando sube el porcentaje del índice de satisfacción del usuario, coincide con una baja en el nivel de producción de cédulas y a la inversa si baja el nivel de satisfacción del usuario se debe a que ese mes ha subido la producción de cédulas, es decir, subió la afluencia de personas a las Agencias de la DIGERCIC.

## VI. CONCLUSIONES

- 1) Con la ejecución del Plan de Modernización de la DIGERCIC, la Institución ha podido mejorar la calidad de los servicios que oferta a la ciudadanía.
- 2) La implementación de herramientas tecnológicas en la gestión de la DIGERCIC ha permitido mejorar la calidad de servicio que se oferta a la ciudadanía, mejorando los tiempos de

atención, ayudando así a descongestionar las Agencias.

- 3) La DIGERCIC en ciertas etapas de mayor demanda de documentos, por la alta afluencia de ciudadanos a sus Agencias, se ve afectada la percepción de la calidad de los servicios que oferta.
- 4) Según el análisis de correlación lineal de Pearson, como conclusión principal de la presente investigación se ha podido determinar que en épocas de mayor demanda de documentos, el nivel de satisfacción de los usuarios que se acercan a las Agencias de la DIGERCIC, baja.
- 5) Todas las acciones que emprenda la DIGERCIC para mantener la calidad de sus servicios se verá reflejada en la conservación del nuevo prestigio que se ha ganado la Institución, que debe mantener y evitar por todos los medios posibles que se pierda.

## VII. RECOMENDACIONES

- 1) La DIGERCIC al conocer los meses que tiene picos de atención debido a eventos de requerimiento de documentación de identidad tales como: época electoral con pedidos de cedulación, registro de facturación electrónica con firma electrónica, matrículas de estudiantes y entrega de utilidades con partidas íntegras y certificados, entre otros; puede planificar acciones de incrementar personal para poder atender eficientemente la afluencia de ciudadanos que se acercan por estos pedidos no regulares que se presentan.
- 2) La DIGERCIC, para poder mantener alta la percepción de la ciudadanía por la calidad de los servicios que oferta, debe optar por contrataciones temporales que le permitan mantener los estándares de atención al público.
- 3) En las épocas de mayor afluencia de público a las Agencias de la DIGERCIC, no se recomienda extender los horarios de atención con el mismo personal, por el riesgo de generar cansancio en los funcionarios y esto iría en desmedro de la calidad de atención que se brinde al usuario.
- 4) La DIGERCIC debe emprender proyectos de virtualización de servicios que actualmente oferta en sus canales



- presenciales de forma que vaya construyendo servicios de calidad para ofertar a la ciudadanía.
- 5) Con el objetivo de dar seguridad jurídica al intercambio de documentación electrónica se recomienda el uso de “firma electrónica”.
  - 6) Al implementar un servicio electrónico, se evita el traslado físico del usuario a una Institución Pública, permite al ciudadano realizar sus trámites a través de una ventanilla virtual por medio de su PC con conexión a Internet.
  - 7) Un servicio electrónico debe contemplar en su operatividad todo el ciclo de entrega de un servicio presencial, incluyendo una opción de pago en línea.
  - 8) La implementación de un servicio electrónico evita la aglomeración de personas en una institución pública.
  - 9) La implementación de un servicio electrónico acerca a la ciudadanía los servicios públicos a través del uso de las TIC’s.
  - 10) Con la popularidad tecnológica que ha adquirido los Smartphones, denominados también teléfonos inteligentes, y con el objetivo de garantizar el acceso a los nuevos canales de atención virtual que se generen, los servicios electrónicos que se desarrollen y se implementen en la DIGERCIC, deberán contemplar la funcionalidad de los mismos sobre esta tecnológica móvil.
  - 11) Todas las acciones que emprenda la DIGERCIC para mantener la calidad de sus servicios se verá reflejada en la conservación del nuevo prestigio que se ha ganado la Institución, que debe mantener y evitar por todos los medios posibles que se pierda.

## VIII. REFERENCIAS

- [1] DIGERCIC, «Actualización del Proyecto Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase de masificación,» Quito, 2015.
- [2] Naser, Alejandra y Concha, Gastón, *El gobierno electrónico en la gestión pública*, Santiago de Chile: CEPAL. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 2011.
- [3] Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*, 2007.
- [4] Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, *Código Iberoamericano de Buen Gobierno*, 2006.
- [5] Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*, 2008.
- [6] SNAP, *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017*, Secretaría Nacional de la Administración Pública.
- [7] MINTEL, *Programa Nacional de Gobierno Digital*, Quito, 2014.
- [8] MINTEL, *Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Desarrollo*, Quito, 2014.
- [9] Asamblea Constituyente, *Constitución de Press. la República del Ecuador 2008*, Montecristi, 2008.
- [10] G. Larenas, Interviewee, *Plan de Modernización de la DIGERCIC y Producción de Servicios*. [Entrevista]. 2 Octubre 2017.
- [11] M. Rodriguez, Interviewee, *Gobierno Electrónico en Ecuador y en la DIGERCIC*. [Entrevista]. 2 Octubre 2017.
- [12] Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, «Plan Estratégico SENPLADES 2014-2017,» Quito, 2015.
- [13] DIGERCIC, «Procedimiento Medición y Evaluación de la Calidad PRO-GAU-GAC-003,»

Quito, 2017.

- [14] Ponce, Fátima y Rojas, Wilson, *Promoción y desarrollo de las TIC en América Latina*, 2010.
- [15] M. Morales, *La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile, Mexico*, D.F., 2011.
- [16] W. Sojo, *Influencia e importancia de las TIC en las organizaciones.*, 2016.
- [17] X. B. Martínez y F. G. Viejó, «El gobierno electrónico en Ecuador,» *Revista Ciencia UNEMI*, vol. 9, nº 19, pp. 110 - 127, Mayo - Agosto 2016.