



**FICHA DE INDICADORES Y METAS PARA PLANES INSTITUCIONALES**

Entidad Responsable:	Ministerio de Economía y Finanzas.
Unidad Responsable:	Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Gestión de Calidad .
Gabinete Sectorial:	Estratégico e Institucional.
Fecha de elaboración de la Ficha:	10 de noviembre de 2025.
Fecha de la última actualización:	No aplica.
Reseña de las actualizaciones o modificaciones que presenta el indicador o meta propuesta	No aplica.

**1. INDICADOR Y META DEL PLAN INSTITUCIONAL**

**1.1 Objetivo Estratégico Institucional:**

OEI 3. Fortalecer las capacidades institucionales.

**1.2 Nombre del indicador:**

Índice de satisfacción del usuario externo.

**1.3 Unidad de medida:**

Índice.

**1.4 Definición del indicador:**

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que presta el Ministerio de Economía y Finanzas, de acuerdo a su percepción.

**1.5 Formula de cálculo:**

$$ISUE = \left( \frac{\text{Puntuación obtenida}}{\text{Puntuación máxima posible}} \right) * 10$$

**1.6 Definición de variables relacionadas:**

Puntuación obtenida. - Es el promedio de los promedios de las calificaciones de las preguntas de los servicios brindados por el MEF.

Puntuación máxima posible. -Es el valor máximo establecido en la escala de calificación de las encuestas de satisfacción (5).

**1.7 Metodología de cálculo:**

Se realiza lo siguiente:

1. Solicitar la base de datos de los usuarios atendidos del periodo establecido.
2. Medir y analizar la percepción de los usuarios de los servicios a través de encuestas.
3. Tabular resultados de la encuesta.
4. Realizar el promedio de las calificaciones obtenidas en cada una de las preguntas de cada uno de los servicios evaluados en el MEF.
5. Realizar el promedio de las calificaciones obtenidas en los servicios evaluados en el MEF.
6. Dividir el resultado obtenido para 5 (calificación máxima posible) y multiplicar por 10 (para transformar el resultado a base 10).
7. Elaborar informe con los resultados obtenidos en la encuesta.



8. Difundir los resultados a las áreas responsables, a fin de que se tomen acciones correctivas y/o preventivas, para mejorar el nivel de satisfacción.

**1.8 Limitaciones técnicas:**

- a) Bases de datos desactualizadas.
- b) Insistencia y duplicidad de encuestas considerando que los usuarios utilizan varios servicios simultáneamente.

**1.9 Fuente de datos:**

Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios del Ministerio de Economía y Finanzas, conforme la metodología establecida por el ente rector en trabajo, para el efecto.

**1.10 Serie histórica del indicador**

Periodo	Meta del Período	Resultado del periodo
Año 2021	8,00	8,30
Año 2022	8,40	8,50
Año 2023	8,40	8,90
Año 2024	8,40	8,60

**1.11 Nombre de la meta:**

Incrementar el índice de satisfacción del usuario externo de 6,20 en el año 2024 a 7,80 en el 2029.

**1.12 Descripción de la meta:**

Para el establecimiento de la meta se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- a) Se realizó el diagnóstico institucional referente a la satisfacción de los usuarios.
- b) Se revisaron las metas establecidas por el ente rector (Circular Nro. MDT-SCSP-2025-0004-C del 29 de mayo de 2025, en donde se indica lo siguiente: "Para el año 2025, las entidades deberán cumplir con la meta de 6,20 puntos del índice de satisfacción de la calidad del servicio, la cual está alineada a la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025").
- c) Se realizó un análisis de las limitaciones técnicas presentadas en la ejecución de la medición de la calidad de los servicios.
- d) Se establecieron las metas considerando lo mencionado.

**1.13 Periodicidad de la meta año 1, año 2, año 3 y año 4: (anual, semestral, trimestral, mensual)**

Anual.

**1.14 Comportamiento de datos del indicador (Discreto / Continuo)**

Intervalo Cuatriannual: Continuo.

Intervalo Anual: Continuo.

**1.15 Patrón de datos del Indicador (Sin tendencia/ (ascendente; descendente)**

Intervalo Cuatriannual: Ascendente.

Intervalo Anual: Ascendente.



1.16 Proyección de metas: (Por el periodo de PND)

Cuatrianual (2025-2029)	
Periodo	Dato de la Meta cuatrianual (*)
Línea base (2024)	6,20
2025	7,00
2026	7,20
2027	7,40
2028	7,60
2029	7,80

  

Año 2025	
Línea Base 2024	6,20
2025	7,00

  

Año 2026	
Línea Base 2025	7,00
2026	7,20

  

Año 2027	
Línea Base 2026	7,20
2027	7,40

  

Año 2028	
Línea Base 2027	7,40
2028	7,60

  

Año 2029	
Línea Base 2028	7,60
2029	7,80

## 2. ALINEACIÓN DE LA META

### 2.1 Meta Plan Institucional

Incrementar el índice de satisfacción del usuario externo de 6,20 en el año 2024 a 7,80 en el 2029.

### 2.2 Meta Plan Sectorial

No aplica.

### 2.3 Objetivo del PND

8. Fortalecer la institucionalidad pública de forma eficiente, transparente y participativa.

### 2.4 Política del PND

8.2 Consolidar la gobernabilidad democrática y la cohesión territorial, con la provisión de servicios públicos de calidad y la gestión pública articulada en el territorio.



2.5 Meta PND

8.2-1 Incrementar el índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general de 6,35 en el 2024 a 6,67 al 2029.

2.6 Meta ODS (Agenda 2030)

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

**3. RESPONSABLES**

3.1 Nombre y firma de responsables:

*Elaborado por:*

Ing. Galo Raúl Navarrete Bautista.  
Director de Procesos, Servicios, Calidad  
y Gestión del Cambio.

*Revisado por:*

Econ. Cristian Geovanny Mendoza Chicaiza.  
Coordinador General de Planificación y  
Gestión Estratégica.

*Aprobado por:*

Mgs. Sariha Belén Moya Angulo.  
Ministra de Economía y Finanzas.