

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS CENTROS MAC EN LOS CIUDADANOS Y ENTIDADES PÚBLICAS**

#### **ANTECEDENTES**

El 19 de setiembre del 2017, a través del Informe N° 003-2017-PCM/OGA-UF-SCRV, la Unidad Formuladora (OGA - PCM) declaró viable el proyecto “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas, a Nivel Nacional” (PROMSACE). Posteriormente, el 12 de abril del 2018, por medio del Decreto Supremo N°181-2018-EF, se aprobó la operación de endeudamiento externo a favor del cofinanciamiento del Proyecto.

El Proyecto PROMSACE tiene como objetivo principal mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas de manera que se reduzcan los costos de transacción. Este proyecto cuenta con cuatro (04) componentes de intervención:

- Componente 1: Simplificación administrativa y mejoras en la calidad regulatoria
- Componente 2: Mejora y ampliación de las capacidades de la interoperabilidad de las entidades del Estado
- Componente 3: Mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas
- Componente 4: Mejores condiciones para la planificación y coordinación de los servicios

En el marco del componente 3, el proyecto tiene como finalidad promover la eficiencia y eficacia del Poder Ejecutivo, implementando una estrategia para mejorar la calidad de atención al ciudadano.

La Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) tiene como misión construir un Estado descentralizado con servicios públicos de calidad orientados al ciudadano, desarrollando mecanismos de coordinación para una mejor articulación de las políticas de Estado a nivel nacional.

Específicamente, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) es el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública<sup>1</sup>. Tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios, propiciar la simplificación administrativa, promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de la competencia de la PCM, el gobierno abierto, la coordinación interinstitucional, la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado, y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos, la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados al servicio del ciudadano.

Cabe mencionar que la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Decreto Legislativo N°1446, establece entre sus principales acciones, la mejora de calidad en la prestación de bienes y servicios. Asimismo, el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, en lo referido a la calidad de los bienes y servicios en el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, menciona que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones dirigidas a conocer las necesidades de las personas a las que atienden las entidades; ampliar, diversificar o asociar los canales de atención; establecer estándares de calidad; utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas; y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.

---

<sup>1</sup> Artículo 5-A del Decreto Legislativo N°1446 que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

En ese contexto, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC), de la Secretaría de Gestión Pública, es responsable de mejorar los estándares de calidad de atención respecto a los trámites y servicios que brinda el sector público a los ciudadanos. Con dicho fin, la SSCAC desarrolla normas, orientaciones, herramientas, entre otros en materia de calidad de atención. Asimismo, tiene a su cargo la implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que se ponen al alcance de la ciudadanía.

Como parte de la implementación de servicios integrados, la SSCAC es la responsable del desarrollo e implementación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, la cual consolida la atención brindada a través de sus tres canales de atención: canales presenciales, canales no presenciales y canales mixtos. Respecto al canal presencial, se encuentran los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), a nivel nacional, existen seis (06) Centros MAC: Lima Norte, Lima Este, Callao, Ventanilla, y en las regiones Piura y Arequipa. Respecto al canal mixto están los MAC Express, ubicados en áreas rurales y/o alejadas en coordinación con los Municipios, y respecto al canal no presencial se encuentra el Aló MAC. Es preciso mencionar que el Gobierno Peruano tiene el compromiso de replicar los Centros MAC en cada departamento del país, de forma que hacia el 2021 exista uno en cada región del territorio nacional.

En ese sentido, y con el fin de que la SSCAC garantice la disponibilidad de información de fuente primaria, veraz y oportuna, sobre el impacto que genera la existencia de un Centro MAC en el entorno de los ciudadanos peruanos y ello permita una toma de decisión más pertinente a sus necesidades y expectativas, es crucial llevar a cabo un levantamiento de información y desarrollo de evaluación de impacto que permita medir el efecto que tienen los Centros MAC en los ciudadanos y en las entidades públicas.

Cabe señalar que a la fecha se cuenta con documentos que si bien constituyen un insumo –a modo de aproximación– respecto a los potenciales beneficios económicos de los Centros MAC, estos no han sido concebidos bajo un enfoque metodológico que permita desarrollar una evaluación de impacto a partir del cual se pueda establecer un criterio de causalidad.

En este marco, la Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, requiere contratar un servicio de levantamiento de información y desarrollo de evaluación de impacto de los Centros MAC en los ciudadanos y entidades públicas.

## **OBJETIVO GENERAL**

Contar con información inicial e información actualizada, valorar el impacto de los Centros MAC y línea de base, tanto a nivel de los ciudadanos y entidades públicas, en el marco de la implementación de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) en el Perú.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO**

- I. Levantar la información primaria y secundaria necesaria para la evaluación de impacto de los Centros MAC, a nivel de los ciudadanos y a nivel de las entidades públicas.
- II. Identificar el efecto que ha tenido la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano a través de los Centros MAC:

A nivel de los ciudadanos, en términos de:

- a. El costo que asumen para llevar a cabo las gestiones.
- b. El tiempo que invierten en el desarrollo de las gestiones.
- c. El tipo de servicio que solicita.
- d. El nivel de satisfacción de los servicios que reciben de las entidades públicas.
- e. La calidad del trato que reciben de las entidades públicas durante las gestiones.

A nivel de las entidades, en términos de:

- a. El número de servicios que brindan al ciudadano
  - b. El uso de recursos para los servicios.
  - c. Infraestructura y logística con la que cuentan.
  - d. Las etapas que tienen los procesos de cada servicio
  - e. Los plazos determinados para el cumplimiento de los servicios brindados al ciudadano.
  - f. El perfil del profesional de los servidores encargados de la atención al ciudadano.
  - g. El plan de fortalecimiento de capacidades para el personal encargado de la atención al ciudadano.
- III. Llevar a cabo la línea de base en cinco (05) áreas de estudio, donde no se ha implementado un Centro MAC, considerando que estas áreas de estudio tienen que contar con sus respectivos grupos de control y que compartan características similares.

### **ACTIVIDADES**

La firma para el desarrollo de la consultoría en general y en lo correspondiente a cada actividad, deberá tener en consideración el escenario actual de la pandemia Covid 19 y la emergencia sanitaria nacional, y cómo éstas inciden en la realización de las respectivas actividades planteadas, proponiendo soluciones u opciones alternativas, sin afectar el proceso ni los resultados a los que se prevé alcanzar.

El servicio deberá comprender al menos las siguientes actividades:

### **ETAPA 1: PLAN DE TRABAJO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

#### **❖ Elaboración y presentación del Plan de trabajo y cronograma de actividades**

El Plan de Trabajo deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- Un cronograma que indique los plazos y los responsables de cada actividad y subactividad, así como los principales hitos (entregables, revisión de diseño metodológico, elaboración y/o ajuste de instrumentos, capacitación de encuestadores, piloteo y validación de instrumentos, salidas de campo, reportes de avance, informe final).
- Datos de contacto del equipo que participa en la ejecución, especialmente el equipo responsable del trabajo de campo, incluyendo: (i) nombres, (ii) cargos, (iii) teléfono, (iv) correo electrónico.

La firma deberá coordinar y participar de reuniones con el área usuaria para:

- Solicitar la documentación requerida para el desarrollo del estudio
- Presentar su plan de trabajo y cronograma detallado de actividades
- Presentar el alcance en cuanto a la profundidad de la información a ser recopilada y evaluada.
- Reportar limitaciones, cambios en el cumplimiento del plan de trabajo a lo largo de la consultoría, considerando el escenario de la pandemia Covid 19.

La firma debe realizar la aplicación de una herramienta cualitativa (entrevistas) que sea pertinente para la evaluación de impacto de los Centros MAC, contando con los principales actores involucrados como grupo de expertos y operadores técnicos.

La firma debe incluir en el plan de trabajo los protocolos de comunicación entre el área usuaria y contratista a lo largo del desarrollo de la consultoría.

La firma deberá presentar la propuesta del Plan de Trabajo al área usuaria, así como, levantar los comentarios u observaciones, para, posteriormente, ser aprobado por la SSCAC.

#### ❖ **Recopilación y análisis de información**

La firma deberá revisar las fuentes de información y documentos vinculados con los Centros MAC y el objeto del servicio, con los que cuenta la Secretaría de Gestión Pública.

Entre ellos, como mínimo, debe considerarse los siguientes documentos y bases de datos:

- Documentos técnicos, la normatividad vigente relacionada y además de otros documentos que se consideren pertinentes; así como, la revisión, análisis y entendimiento de los indicadores de impacto, efectos, resultados, productos, establecidos para el servicio.
- Informes de la Consultoría Individual N° 062-2019-PCM-PROMSACE “Servicio de elaboración del diseño metodológico para la evaluación de impacto del Centro MAC en los ciudadanos y entidades públicas”.
- Estudio de medición de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de la atención y los servicios que reciben de las entidades públicas a nivel nacional (Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana) 2017 y 2019.
- Estudio de instrumentos cualitativos complementarios a la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2019.
- Estudio de medición del nivel de satisfacción ciudadana de los servicios que reciben en los Centros MAC a nivel nacional (Encuesta de satisfacción con los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC) 2017, 2018 y 2019.
- Documento “Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los servicios de soporte para la provisión de los servicios a los ciudadanos y las empresas, a nivel nacional (PE-L1222) – Análisis económico”, elaborado por consultoría del BID.
- Excel PE-L1222 – Cálculos evaluación económica, complementario al documento citado, elaborado por consultoría del BID.
- Documento “Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano (MAC)”, elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2015).
- Presentación (PPT) “MAC, Mejor Atención al Ciudadano”, elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2015).
- Bases de datos que le provea la SSCAC, entre ellas: del sistema de colas, del sistema de citas, del Censo de Población y Vivienda y ENAHO del INEI, entre otras que brinde la SSCAC.
- Revisar y evaluar metodologías aplicadas en MEF u otros similares que pudieran complementar lo anterior.
- Otros que considere como propuesta.

La firma deberá recopilar, revisar, procesar y analizar la información existente en diversas fuentes de información y bases de datos relevantes –y de acuerdo con lo requerido por el área usuaria.

## **ETAPA 2: APLICACIÓN DE METODOLOGÍA**

#### ❖ **Aplicación de metodología para evaluación de impacto en el siguiente grupo de estudio:**

Evaluación retrospectiva en seis (6) sedes del Centro MAC (en Lima: Lima Norte, Lima Este, Lima Sur, Ventanilla, Callao; en región: Arequipa).

Línea de base en cinco áreas de estudio, donde no se ha implementado un Centro MAC: Loreto, Moquegua, Huánuco, La Libertad y Ucayali, considerando que estas áreas de estudio tienen que contar con sus respectivos grupos de control y que compartan características similares.

Para el desarrollo de la evaluación de impacto de los Centros MAC, la firma deberá tomar como referencia principal el Informe de la Consultoría Individual N° 062-2019-PCM-PROMSACE “Servicio de elaboración del diseño metodológico para la evaluación de impacto del Centro MAC en los ciudadanos y entidades públicas”.

Ello implica que, como parte del desarrollo de evaluación de impacto, la firma deberá realizar las siguientes actividades:

- Revisar la metodología elaborada y realizar los preparativos necesarios para su aplicación. De ser el caso que la firma y el área usuaria lo estimen pertinente, la firma propondrá sugerencias considerando su viabilidad, respecto a los trámites seleccionados, y utilizando las bases más actuales disponibles del sistema de colas de todos los Centros MAC y/o de otras bases de datos disponibles.
- Actualizar el tamaño de muestra y análisis de poder, utilizando las bases más actuales disponibles del sistema de colas de todos los Centros MAC y/o de otras bases de datos disponibles.
- Diseño de las herramientas cualitativas y cuantitativas que sean pertinentes para el sistema de medición de calidad de los servicios públicos.
- Aplicar herramientas cualitativas, como mínimo, tres (03) grupos focales, los cuales deberán estar compuestos por un grupo de expertos y operadores técnicos<sup>2</sup>, quienes serán seleccionados de acuerdo a su involucramiento con la estrategia MAC, los que se detallan a continuación:
  - PCM - SGP – SSCAC
  - Gobiernos Regionales y/o Gobiernos Locales que tengan con la Estrategia MAC.
  - Estrategia MAC: Coordinadores Centros MAC
  - Entidades Públicas, participantes de la Estrategia MAC
- Revisar los instrumentos para el recojo de información, y en caso se estime pertinente, plantear sugerencias para su aplicación.
- Revisar y analizar los indicadores propuestos en el Informe de la Consultoría Individual N° 062-2019-PCM-PROMSACE. De ser el caso podrá plantearse un incremento de estos a los considerados en el marco lógico y matriz de evaluación. Esta revisión se debe hacer tomando en cuenta la información de fuentes primarias y secundarias.
- Presentar la matriz de evaluación<sup>2</sup> sobre la base de la teoría de cambio y los indicadores ya elaborados, con el sustento respectivo y correspondencia con los instrumentos, el mismo que deberá ser validado y aprobado por la SSCAC.

#### ❖ Validación de instrumentos y diseño de formatos

Describir la organización y proceso de validación de los instrumentos seguida por medio de una prueba piloto, explicitando dichos instrumentos y los formatos correspondientes; así como teniendo en consideración el escenario de la emergencia nacional y sanitaria dedicada de la pandemia COVID 19.

---

<sup>2</sup> Que laboren o hayan laborado para la entidad, y/o que hayan realizado investigaciones en la materia.

- Elaborar la matriz de consistencia entre las variables de medición y las posibles preguntas del instrumento.
- Determinar la confiabilidad, validez (contenido, criterio, propiedades) y objetividad de los instrumentos de medición con el objetivo de garantizar que el instrumento cumpla con los criterios teóricos y técnicos necesarios para la obtención de resultados fiables y veraces.
- La prueba piloto se realizará en un (1) Centro MAC – tanto a usuarios como a entidades públicas. En el primer caso, 20 encuestas (10 a grupo de control y 10 a grupo tratado); mientras que, en el segundo caso, 2 entidades públicas (1 del grupo de control y 1 del grupo tratado).
- Posteriormente a ello, la prueba piloto deberá ser discutida en una mesa con jueces y/o especialistas.
- Luego de la prueba piloto, realizar los análisis estadísticos correspondientes para determinar la confiabilidad, validez y objetividad del cuestionario. Presentar los resultados de la aplicación de la prueba piloto, plasmado en un reporte donde se señale las entidades donde se realizó la validación de los instrumentos, las fichas utilizadas en el proceso de validación, las modificaciones y la evaluación realizada a los instrumentos metodológicos a aplicar en el estudio, entre otros. La selección de entidades públicas, la metodología de la prueba piloto y los instrumentos deberán previamente contar con la validación de la SSCAC.

Los instrumentos deberán ser ajustados luego del desarrollo de la prueba piloto y deberán ser aprobados por la SSCAC.

#### ❖ **Definición de la muestra de estudio**

El tamaño de muestra es definido por la firma y aprobado por el área usuaria, tomándose en cuenta las condiciones generadas por el contexto COVID 19 y el distanciamiento social, utilizando las bases más actuales disponibles del sistema de colas<sup>3</sup> de todos los Centros MAC y/o de otras bases de datos disponibles. Para la evaluación retrospectiva definir el tamaño de muestra considerando lo señalado en el numeral 4.3.1. Para la línea de base: calcular el tamaño de muestra, considerando lo señalado en el literal b del numeral 4.3.2

El cálculo del tamaño de la muestra deberá contemplar lo siguiente:

- Inferencia a nivel de locales y conjunto de servicios<sup>4</sup>, y distintos valores de efecto mínimos detectables del impacto.
- Nivel de confianza de la muestra total: 95%

La firma deberá sustentar la lista de locales de las entidades seleccionadas para conformar el grupo de control, y el tamaño de muestra requerido en cada caso.

#### ❖ **Otras consideraciones para el desarrollo de la evaluación de impacto**

La firma deberá presentar al área usuaria un informe que contenga, como mínimo, las siguientes partes:

- Metodología y diseño de muestra. Ello, considerando lo señalado en el “Informe de la Consultoría Individual N° 062-2019-PCM-PROMSACE y actualizándolo sobre la base de los datos disponibles

<sup>3</sup> Debe tenerse en cuenta que el soporte de información directa es el sistema de colas por lo cual se debe previamente coordinar con OTI-PCM el término de la revisión.

<sup>4</sup> Son cadena de trámites, es decir: Relación que existe entre procedimientos administrativos o servicios prestados en exclusividad en función a los requisitos exigidos para su realización, que tiene como objetivo final la emisión de un pronunciamiento que recae sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados, y que deben realizarse en más de una entidad para su culminación, por ejemplo: antecedentes penales y pago de tasas.

con los que se cuente a la fecha y contemplando: el tamaño de la muestra, selección de servicios que se evalúan y métodos para la identificación del impacto; previa coordinación y validación de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.

- Estrategias de análisis de robustez de los impactos.
- Instrumentos de recojo de información.
- Detalle de documentos para el trabajo de campo: formato de las encuestas, manual del encuestador, manual del supervisor, manuales de capacitación para los instrumentos y formato guía de observación de campo, entre otros que la firma considere.
- Plan de trabajo de campo: lista de trabajadores de campo, rutas, protocolos, frecuencia de monitoreo, proceso de supervisión en campo, proceso de supervisión y procesamiento de la información recogida en campo, medidas para asegurar la calidad en todos los procesos.
- Todas las acciones en general, deberán contar con la validación y/o aprobación por la SSCAC.

### **ETAPA 3: PREPARATIVOS PARA EL TRABAJO DE CAMPO**

#### **❖ Entrenamiento del Personal de Campo**

Elaborar un plan de capacitación del personal de campo que comprenda la temática de estudio, la descripción de los formularios y el manejo de situaciones probables, con la finalidad de familiarizar a los encuestadores con los formularios, los objetivos del estudio y las características del mismo. Asimismo, deberá contar con las adecuaciones necesarias teniendo en cuenta el escenario de la emergencia nacional y sanitaria por el COVID 19.

Consideraciones adicionales: esta capacitación deberá acreditarla mediante lista de asistencia (hora, fecha de sesión, el nombre de los asistentes) fotografías, videos y las presentaciones y/o documentos guía utilizados. La firma deberá adjuntar las fotografías en formato digital, por el cual conste el desarrollo de las capacitaciones.

#### **❖ Organización de los trabajos de campo**

Conformar los grupos de trabajo y definir los lugares seleccionados para el trabajo de campo.

Definir los niveles de coordinación, cronograma de actividades y rutas de desplazamiento; y elegir a los líderes de cada equipo de trabajo.

Consideraciones adicionales: Las acciones deberán considerar las implicancias del escenario COVID 19 y que pudieran afectar la realización de las mismas, para lo cual deberán proponer las medias correctivas necesarias. Las rutas de trabajo de campo deberán ser aprobados por el área usuaria y no podrán salir a campo sin dicha aprobación.

#### **❖ Prueba piloto**

Como etapa previa a la ejecución de los trabajos de campo para recolección de la información, se llevará a cabo una prueba piloto de los instrumentos para el recojo de información, a fin de validar la utilidad de los mismos, para lo cual la Firma deberá realizar las siguientes actividades:

- Presentar el Plan de Trabajo detallado de la prueba piloto, incluyendo: el tiempo que tomará cada encuestador en recoger la información en trabajo de campo, el tiempo que tomará desarrollar una prueba por ciudadano y entidad.
- Presentar los resultados de la aplicación de la prueba piloto, plasmado en un reporte donde se señale las entidades donde se realizó la validación de los instrumentos, las fichas utilizadas en el proceso de validación, las modificaciones y la evaluación realizada a los instrumentos metodológicos a aplicar en el estudio.
- Consideraciones adicionales: Para ello, la prueba piloto deberá considerar una muestra

distribuida en las siguientes regiones: Lima, Arequipa, y Ucayali. La selección de estas, la metodología de la prueba piloto y los instrumentos deberán previamente contar con la validación de la SSCAC.

❖ **Elaboración de producto correspondiente a la etapa 3:**

- Preparar la documentación para el entrenamiento del personal, según numeral 4.7
- Plan de capacitación del personal de campo, de acuerdo al numeral 4.7.1
- Documentación de sustento de la capacitación del personal de campo, de acuerdo al numeral 4.7.2
- Plan de trabajo de campo, según numeral 4.8
- Informe de resultados de la prueba piloto, según numeral 4.9

**Etapa 4: TRABAJO DE CAMPO**

❖ **Ejecución del trabajo de campo**

Teniendo en cuenta el escenario de la emergencia sanitaria nacional, derivada del COVID 19, así como las adecuaciones efectuadas en los puntos anteriores, se realizan las siguientes acciones:

- Elaborar formatos para los trabajadores de campo, donde se reporte el avance diario y las dificultades presentadas para el seguimiento del trabajo de campo.
- Reportar los procesos de planificación, las unidades seleccionadas para las encuestas correspondientes (personas de la muestra seleccionada).
- Consideraciones adicionales:
  - Los formatos de las entrevistas deberán tener sello y firma según corresponda (firma del entrevistador, firma y sello del director del local que corresponda).
  - En caso se utilice un método de recolección de datos electrónico, la firma deberá presentar un acta donde se indiquen los nombres, firma y sello del director del local.
  - El trabajo de campo deberá efectuarse sobre la muestra determinada y no podrá iniciar sin previa aprobación de los instrumentos ajustados por parte del área usuaria.

**ETAPA 5: ELABORACIÓN DE RESULTADOS**

❖ **Sustento y control de calidad de información recolectada**

La información primaria recolectada deberá ser organizada, evaluada, analizada y procesada, de modo tal que los resultados estén adecuadamente sustentados. Por ejemplo, especificar el medio de recojo de información (electrónico o en papel físico), copias escaneadas de las encuestas recogidas, bases de datos de las digitaciones realizadas, base de datos y sintaxis que resuelven todas las inconsistencias halladas (formato de SPSS, Stata o Excel).

Se codificará todas las preguntas abiertas y otras que se requieran.

Codificar la ubicación geográfica (departamento, provincia, distrito, centro poblado) con los códigos de UBIGEO que utiliza el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Se deberá incluir los mecanismos de control de calidad en los procesos de recolección de información.

❖ **Obtención de resultados y redacción de informe del estudio**

Describir los resultados obtenidos para los indicadores del proyecto, la cobertura del estudio, los resultados presentados en forma general para cada indicador y por local, además de presentar los resultados obtenidos en las variables de control seleccionadas.



Considerar la matriz de evaluación, matriz de indicadores, proceso de diseño de indicadores e instrumentos, el detalle de los resultados del trabajo de campo e incidencias.

Realizar un análisis comparativo y estadístico de cuán similares son los grupos de tratamiento y de control en los indicadores recogidos.

Efectuar una caracterización integral de la población objetivo recogida en la muestra, diferenciando el grupo de tratamiento y control.

Realizar la caracterización de las condiciones en que se presta actualmente el servicio (infraestructura, equipamiento, entre otros), diferenciando el grupo de tratamiento y control.

Aplicar los métodos de evaluación de impacto correspondientes, previamente aprobados por la SSCAC, e identificar los impactos en las variables seleccionadas.

Preparar el informe del estudio, que además de los resultados cuantitativos, deberá incluir sin carácter limitativo:

- La información necesaria para interpretar los datos, incluidos libros de códigos, diccionarios de datos, guías para variables creadas y todas las traducciones necesarias.
- La información necesaria para realizar el análisis, la que deberá incluirse en un documento de información básica que contenga una descripción del enfoque y objetivo de la evaluación, detalles sobre la metodología empleada, descripción de resultados, resúmenes o copias de los instrumentos de recolección de datos, información sobre la muestra, una descripción del trabajo en terreno y directrices para usar los datos.
- La fuente código y/o sintaxis en formato SPSS o Stata.

#### ❖ **Presentación de Informe Preliminar**

Previo a la presentación del informe final, la firma deberá presentar un informe preliminar de avance donde se detallen los resultados de:

- trabajo de campo,
- monitoreo realizado e incidencias,
- procesamiento de información, bases de datos completas en SPSS y/o STATA y Excel depurada y consistenciada.

#### ❖ **Presentación de Informe Final**

Una vez desarrolladas las actividades descritas anteriormente, se elaborará y cumplirá con la entrega del Informe Final, el mismo que, sin carácter limitativo deberá contener lo indicado en cada uno de los productos que forma parte del presente documento.

El Informe Final contendrá los resultados cuantitativos, así como la siguiente información:

- La información necesaria para interpretar los datos, incluidos libros de códigos, diccionarios de datos, guías para variables creadas y todas las traducciones necesarias.
- La información necesaria para realizar el análisis, la que deberá incluirse en un documento de información básica que contenga una descripción del enfoque y objetivo de la evaluación, detalles sobre la metodología empleada, descripción de resultados, resúmenes o copias de los instrumentos de recolección de datos, información sobre la muestra, una descripción del trabajo en terreno y directrices para usar los datos.
- La fuente código y/o sintaxis en formato SPSS, R, Stata.

- Adicionalmente, la firma deberá entregar todas las bases de datos y códigos de programación dependiendo del paquete estadístico utilizado (do-files, scripts, macros, etc.), ya sea SPSS o Stata.
- Presentación en PPT de los resultados obtenidos, el cual deberá ser expuesto en coordinación con la SSCAC.

❖ **Levantamiento de observaciones**

Si como resultado de la revisión de los Productos y del Informe Final hubiese observaciones por parte del Área Usuaria, la firma deberá levantar dichas observaciones para continuar con el proceso de aprobación del estudio. Para ello, la firma deberá desarrollar una matriz de revisión de comentarios, donde deberán señalar las observaciones dadas por el área usuaria y cómo las han resuelto.

❖ **Participación y coordinación con el área usuaria**

Adicionalmente a las actividades descritas en cada una de las etapas, la firma deberá participar en reuniones de trabajo con el equipo de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano y solicitar, por propia iniciativa, retroalimentación permanente en este proceso. Los productos resultantes de las actividades antes descritas deben contar con la aprobación previa por parte de la mencionada Subsecretaría.

**PRODUCTOS ESPERADOS**

<b>Producto</b>	<b>Contenido</b>
Producto 01	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración y presentación del Plan de trabajo y cronograma de actividades.</li> <li>▪ Recopilación y análisis de información</li> </ul>
Producto 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Otras consideraciones para el desarrollo de la evaluación de impacto.</li> <li>▪ Elaboración de producto correspondiente a la etapa 3</li> </ul>
Producto 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obtención de resultados y redacción de informe del estudio.</li> <li>▪ Presentación de Informe Preliminar.</li> </ul>
Producto 04	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación de Informe Final</li> </ul>

**PLAZO DEL SERVICIO:**

Tendrá una duración de ciento cuarenta (140) días calendario.