

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios

Dirección Nacional de Innovación



Plataforma de Investigación para
el **Mejoramiento de los Servicios**



Secretaría Nacional
de la **Administración Pública**

Agenda



1. Problemática
2. Qué es PIMS
3. Funcionalidad
4. Herramientas de Análisis – Sistema de BI
5. Herramientas de Análisis – Datos no estructurados
6. Logros obtenidos

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS



Problemática

Inexistencia de una base de datos centralizada con datos sobre el uso de los servicios que entregan las instituciones de la Función Ejecutiva.

Falta de estandarización en la implementación de sistemas (diccionarios de datos), incluso en las mismas instituciones.

Falta de análisis e investigación en la oferta y demanda de los servicios públicos.

Inexistencia de análisis de tendencias en el uso de los servicios.

Falta de conocimiento sobre la percepción ciudadana sobre el uso de los servicios.

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS



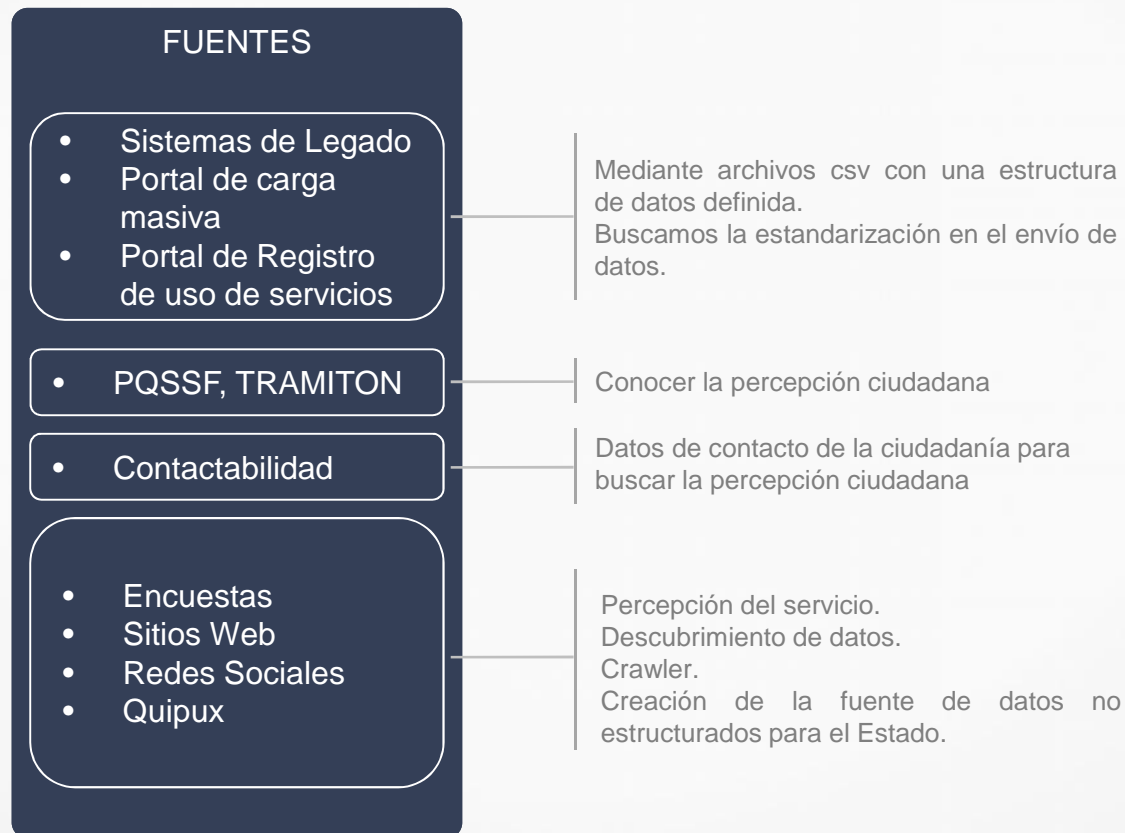
Qué es PIMS

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS

Sistema que permite la extracción y almacenamiento de grandes **volúmenes** y **variedad** de información referente al **uso de los servicios públicos** de las instituciones de la Administración Pública Central, con alta velocidad de procesamiento de **datos estructurados** y **no estructurados**, para realizar **inteligencia, investigación, mejora e innovación de los servicios** en la gestión pública.

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS

Funcionalidad



Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS

Funcionalidad



- Integración
- Variabilidad, velocidad y volumen.
- Escalabilidad

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS

Funcionalidad



- Análisis del uso de servicios.
- Definición de grupos poblacionales.
- Tendencias en el uso de servicios.
- Relación del uso de servicios entre las instituciones.
- Primer levantamiento sobre uso de servicios.
- Conocimiento e indicadores sobre el uso de servicios

- Retorno al esfuerzo.
- Herramienta para análisis de datos en las instituciones.
- Acceso a los datos para las instituciones

- Descubrimiento del conocimiento
- Text mining.
- Sentimiento ciudadano.

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS

Funcionalidad

FUENTES

- Portal de carga masiva
- Sistemas de Legado
- Portal de Registro de uso de servicios

- PQSSF, TRAMITON

- Contactabilidad

- Encuestas
- Sitios Web
- Redes Sociales
- Quipux

PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO



- Integración
- Variabilidad, velocidad y volumen.
- Escalabilidad

ANÁLISIS



- Inteligencia de Negocios
- Minería de Datos



- Visor Institucional



- Clasificador y búsqueda de datos no estructurados

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS



Herramientas para análisis

Sistema de inteligencia de Negocios

Cantidad de servicios por cantón en Pichincha

Período: Ene – 2016
Fuente: SNAP

X Año includes 2016							
X Mes includes 1							
X Provincia includes PICHINCHA							
Año	Mes	Provincia	Canton	MIPRO	MT	SENESCYT	SRI
2016	1	PICHINCHA	CAYAMBE	72	3	-	597
			MEJIA	30	1	-	410
			PEDRO MONCAYO	9	-	-	207
			PEDRO VICENTE MALDONADO	18	-	-	93
			PUERTO QUITO	3	1	-	153
			QUITO	32.663	1	82.103	16.801
			RUMIÑAHUI	90	1	-	824
			SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	5	4	-	111

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS

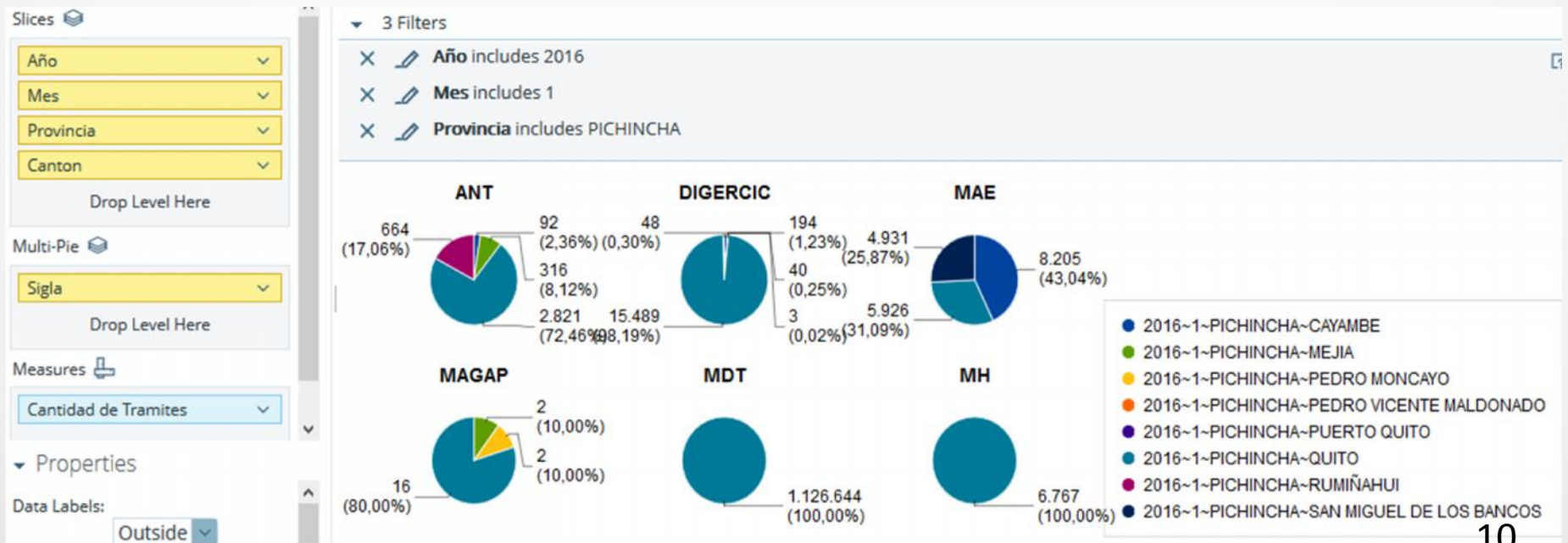


Herramientas para análisis

Sistema de inteligencia de Negocios

Porcentaje de uso de trámites por institución

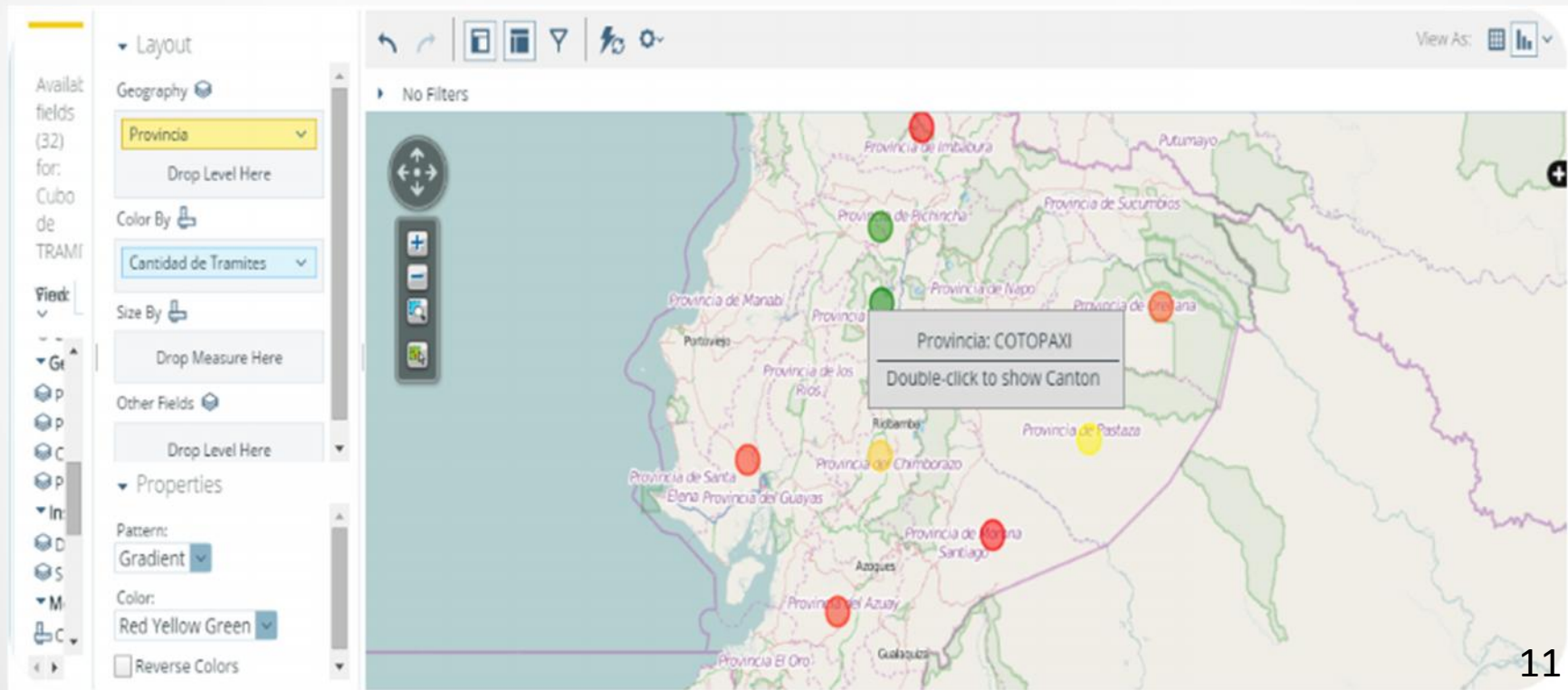
Período: Ene – 2016
Fuente: SNAP



Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS

Herramientas para análisis

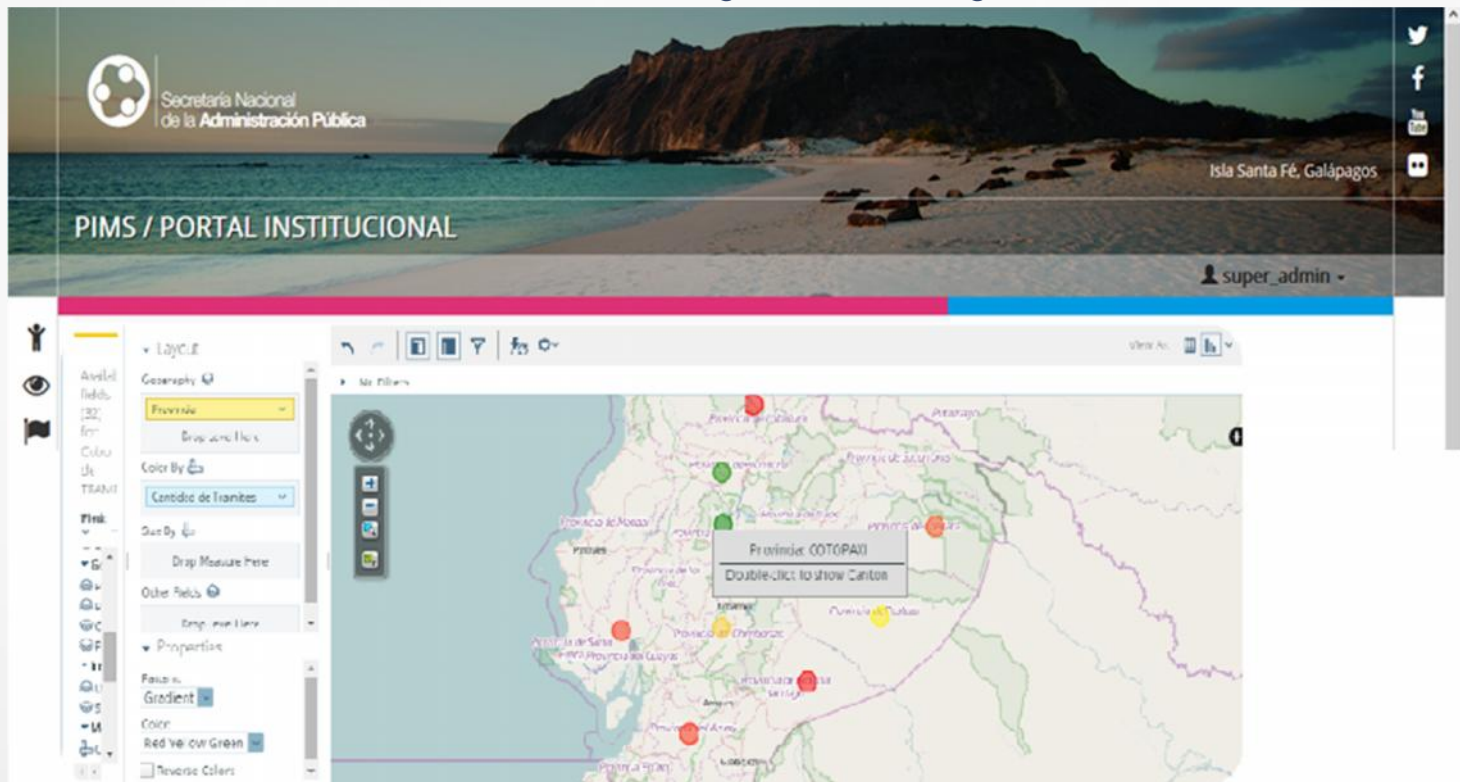
Sistema de inteligencia de Negocios



Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS

Herramientas para análisis

Sistema de inteligencia de Negocios



Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS

Herramientas para análisis

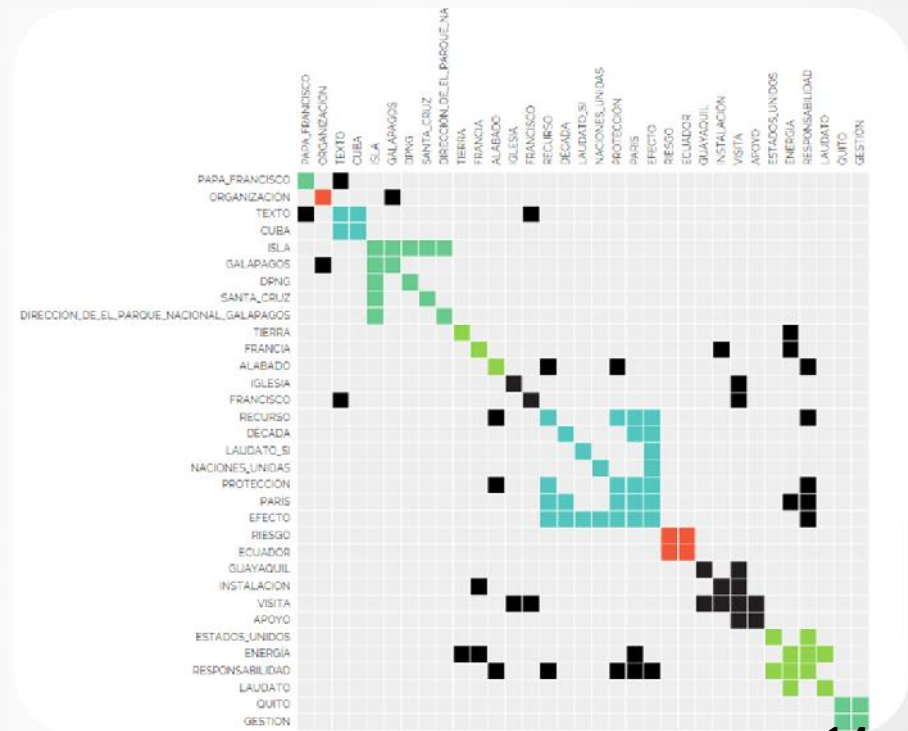
Sistema de clasificación y búsqueda de datos no estructurados

MATRIZ DE CO-OCURRENCIA

Se busca encontrar rápidamente y visualmente relaciones entre las diferentes palabras.

PERIODO DE ANÁLISIS

MAYO-JUNIO 2015



Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios - PIMS



Beneficios

Mediante la estrategia implementada, se logró estandarización y centralización de datos sobre el uso de los servicios.

Se está fomentando la investigación de datos e información para el mejoramiento e innovación en servicios.

Se está fomentando la sistematización y automatización de los servicios públicos en las instituciones.

Descubrimiento de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos.

Investigación cualitativa y cuantitativa con datos e información referente a los servicios públicos.

Gracias

