

Indicador de tiempo de respuesta a solicitudes de información y calidad de las mismas (ITRC)

Nota metodológica

Descripción del Indicador

El *Indicador de tiempo de respuesta a solicitudes de información* mide la variación de los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes de información respecto a la variación del porcentaje de los recursos de revisión con instrucción por parte del Pleno del IFAI así como los que fueron sobreseídos con relación a las solicitudes respondidas.

El objetivo es promover la disminución del tiempo de atención a las solicitudes de información por parte de la APF, considerando que la calidad de las respuestas otorgadas por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal a las Solicitudes de Información se mantiene o aumenta.

Fórmula

$$\left[\frac{1 + \frac{PD_{t-1} - PD_t}{PD_{t-1}} + \left(1 + \frac{\frac{RI_{t-1} - RI_t}{S_{t-1} - S_t}}{\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}}} \right)}{2} \right] * 100$$

Variables de la fórmula

PD_t Es el promedio de días de atención a las solicitudes de información en el periodo a evaluar.

PD_{t-1} Es el promedio de días de atención a las solicitudes de información en el periodo inmediato anterior.

RI_t Son los recursos de revisión con instrucción por parte del Pleno del IFAI así como los que fueron sobreseídos en el periodo a evaluar.

RI_{t-1} Son los recursos de revisión con instrucción por parte del Pleno del IFAI así como los que fueron sobreseídos en el periodo inmediato anterior.

S_t Solicitudes respondidas en el periodo a evaluar.

S_{t-1} Solicitudes respondidas en el periodo inmediato anterior.

Para obtener el **promedio de días de atención a las solicitudes de información (PD)**, se consideran los días hábiles transcurridos desde la presentación de cada una de las solicitudes de información pública, acceso a datos personales y corrección, hasta el día en que se otorga la respuesta o se pone a disposición la información a través del Sistema Infomex Gobierno Federal.

La calidad de las respuestas otorgadas se define por un factor que se obtiene del resultado de la división del total de los recursos con instrucción por parte del Pleno del IFAI así como los que fueron sobreseídos entre las solicitudes de información atendidas en el periodo.

Calidad de las respuestas de las solicitudes de información	=	$\frac{RI}{S}$
---	---	----------------

La variación de los tiempos promedio de respuesta a solicitudes de información se obtiene a partir de sumar la unidad (1) al cociente al cociente (tasa de cambio) que es el resultado la diferencia del promedio de días de atención del periodo inmediato anterior (PD_{t-1}), menos el promedio del periodo a evaluar (PD_t), entre el promedio de días atención del periodo inmediato anterior (PD_{t-1}).

Variación de los tiempos promedio de respuesta	=	$1 + \frac{PD_{t-1} - PD_t}{PD_{t-1}}$
--	---	--

La variación de los porcentajes de los recursos de revisión, se obtiene de la suma de la unidad (1), al cociente (tasa de cambio) que es el resultado de la diferencia del Factor de Calidad del periodo inmediato anterior ($\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}}$) menos el del periodo actual ($\frac{RI_t}{S_t}$), entre el del periodo inmediato anterior ($\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}}$).

Variación de los porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada período	=	$\left(1 + \frac{\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}} - \frac{RI_t}{S_t}}{\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}}} \right)$
---	---	---

El IFAI calculará el resultado del indicador considerando la información registrada en la base de datos de los sistemas Infomex Gobierno Federal y Herramienta de Comunicación.

El período considerado para la emisión del indicador, corresponde a un año calendario, por lo que se contemplan las respuestas que fueron otorgadas en el Sistema Infomex Gobierno Federal por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en el periodo que se evalúa y el inmediato anterior.

Por lo anterior, es posible que dentro del cálculo, se consideren solicitudes con número de folio presentadas en años anteriores, cuya respuesta o disposición fue notificada por la dependencia o entidad a través del Sistema Infomex Gobierno Federal en el periodo a evaluar. Lo mismo puede ocurrir en el caso de los recursos de revisión.

Resultados y seguimiento:

En cada periodo evaluado, se espera que el porcentaje sea creciente ó de haber llegado al 100%se mantenga.

Al finalizar los primeros 20 días hábiles posteriores al cierre del periodo evaluado, los resultados del indicador con la Memoria de cálculo se remitirán a los Comités de Información de las dependencias y entidades a través del sistema Herramienta de Comunicación.

Con el propósito de que las dependencias y entidades puedan dar seguimiento a su comportamiento en materia de acceso a la información, el IFAI publicará trimestralmente en su página de internet los resultados de las variables " Promedio de días de atención" en PDt y PDt-1 y " Factor de Calidad" en Rit/St y Rit-1/St-1.

Ejemplo del cálculo del Indicador:

	Promedio días de atención		Recursos de revisión con instrucción		Solicitudes respondidas	
	2012 PD_{t-1}	2013 PD_t	2012 RI_{t-1}	2013 RI_t	2012 S_{t-1}	2013 S_t
Institución	10.86	15.45	18	17	288	250

Primer paso:

Se obtiene la **variación de los tiempos promedio de respuesta** a las solicitudes de información:

$$1 + \frac{PD_{t-1} - PD_t}{PD_{t-1}} = 1 + \frac{10.86 - 15.45}{10.86} = 0.58$$

Segundo paso:

Se calcula el factor de calidad que consiste en obtener **los porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada período**:

$$\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}} = \frac{18}{288} = 0.0625$$

$$\frac{RI_t}{S_t} = \frac{17}{250} = 0.0680$$

En seguida, se obtiene la **variación de los porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada período**:

$$\left(1 + \frac{\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}} - \frac{RI_t}{S_t}}{\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}}} \right) = 1 + \frac{0.0625 - 0.0680}{0.0625} = 0.91$$

Tercer paso:

Por último, se integran los datos del primer y segundo paso a la Fórmula del Indicador:

$$\frac{1 + \frac{PD_{t-1} - PD_t}{PD_{t-1}} + \left(1 + \frac{\frac{RI_{t-1} - RI_t}{S_{t-1} S_t}}{\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}}} \right)}{2} = \frac{1 + (-0.42) + (1 + (-0.09))}{2} = \frac{0.58 + 0.91}{2} = 0.74$$

El resultado final se multiplica por cien para generar un porcentaje, en el ejemplo:

Indicador de tiempo de respuesta a solicitudes de información y calidad de las mismas (ITRC)= 0.74*100=74%.

Otros ejemplos de integración de resultados se presentan en el Anexo 1.

Criterios para la Asignación e Integración de Resultados:

Valores máximos y mínimos aplicables a las variaciones de los tiempos promedios de respuesta y de los porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada período.

Las variaciones de los tiempos promedios de respuesta y de los porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada período, podrán tomar valores de 0 a 1.

Es importante señalar que con la finalidad de asegurar la congruencia en la interpretación del Indicador, los cocientes (tasas de cambio) que se utilizan para obtener las Variaciones de los tiempos promedio de respuesta y de los porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada período, cuentan un límite máximo de cero (0) y mínimo de menos uno (-1). Por lo que, en caso de que:

Si	$\left[\frac{PD_{t-1} - PD_t}{PD_{t-1}} \right]$	>	0	Toma el valor de 0
		=	0	Toma el valor de -0.5
		<	-1	Toma el valor de -1
Si	$\left(\frac{\frac{RI_{t-1} - RI_t}{S_{t-1} S_t}}{\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}}} \right)$	>	0	Toma el valor de 0
		<	-1	Toma el valor de -1
Si	RI_{t-1}	=	0	Toma el valor de -1
Si	RI_{t-1} y RI_t	=	0	Toma el valor de 1

Resultado N.D.: "No disponible"

En caso de que al momento de emitir resultados, una Dependencia o Entidad de nueva creación, se encuentre en proceso de conformación de su Unidad de Enlace y Comité de información, de acuerdo a lo previsto por el Artículo 4 Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), el resultado del Indicador se considerará como No Disponible (N.D.).

Los Órganos Desconcentrados y Entidades que conformaron sus Comités de Información y Unidades de Enlace durante el año 2013, tendrán como Línea Base del Indicador el promedio general de la línea base de la Administración Pública Federal. El mismo criterio se considerará para las instituciones que durante el 2014 se encuentren en proceso de conformar sus Unidades de Enlace y Comités de Información.

No aplica el criterio N.D., en el caso de los Organismos Administrativos Desconcentrados sin Órgano Interno de Control y que, de conformidad con el Artículo 58 del Reglamento de la LFTAIPG, cumplan con las obligaciones de la LFTAIPG a través de la Unidad de Enlace y Comité de Información de la Dependencia cabeza de sector, por lo que se considerará que les resulta aplicable el resultado de la Dependencia a la que se encuentran adscritos. Asimismo, los Organismos Administrativos Desconcentrados que se encuentren en proceso de establecer su propia Unidad de Enlace y Comité de Información independientes de la Dependencia cabeza de sector, hasta en tanto no complementen dicho proceso, recibirán el mismo resultado que el de la Dependencia Cabeza de Sector.

El mismo criterio aplica para:

- Instituciones que se encuentran en proceso de liquidación o desincorporación cuyas obligaciones de la LFTAIPG han sido absorbidas por la entidad liquidadora. En este caso se registrará el resultado de esta última.
- Las instituciones que en apego al Artículo 5 del Reglamento de la LFTAIPG han establecido mecanismos de colaboración con otra Dependencia o Entidad para el cumplimiento a las obligaciones previstas en la LFTAIPG. En este caso, se registrará el resultado de la Dependencia o Entidad que cuenta con la Unidad y Enlace a través de la cual la Institución atiende las solicitudes de información que son de su competencia.

Asignación de Resultado Numérico 0 (CERO)

Se otorgará un valor de “0” en el Indicador a los Organismos Administrativos Desconcentrados y Entidades, que de acuerdo al Artículo 57 o 58 del Reglamento de la LFTAIPG, deben establecer su Comité de Información y Unidad de Enlace y que al momento de que el IFAI emita la evaluación del periodo no hayan iniciado las acciones correspondientes para dar cumplimiento a los artículos antes mencionados, o un mecanismo de colaboración en términos de lo que señala el Artículo 5 del Reglamento de la LFTAIPG.

Para las instituciones que se encuentren en este último supuesto, la Línea Base del Indicador corresponderá al Promedio General de la Línea Base de la APF.

Anexo 1

Ejemplos de Integración de Resultados del ITRC en casos límite

	PROMEDIO DE DÍAS DE ATENCIÓN		RECURSOS DE REVISIÓN		SOLICITUDES RESPONDIDAS		$1 + \frac{PD_{t-1} - PD_t}{PD_{t-1}}$	$\frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}}$	$\frac{RI_t}{S_t}$	$\left(\frac{RI_{t-1} - RI_t}{1 + \frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}} \frac{S_t}{S_{t-1}}} \right)$	$\left[\frac{1 + \frac{PD_{t-1} - PD_t}{PD_{t-1}} + \left(\frac{RI_{t-1} - RI_t}{1 + \frac{RI_{t-1}}{S_{t-1}} \frac{S_t}{S_{t-1}}} \right)}{2} \right] * 100$
	2012	2013	2012	2013	2012	2013					
Caso 1	12.60	12.16	2	0	123	138	1	0.02	0.00	1	100%
Caso 2	12.48	22.97	1	12	336	798	0.16	0.00	0.02	0	8%
Caso 3	22.45	21.61	4	13	550	545	1	0.01	0.02	0	50%

CASO 1.

La Institución obtiene un resultado del 100% debido a que los tiempos **promedio de atención a las solicitudes disminuyen**, las **solicitudes de información respondidas se incrementan** respecto al periodo anterior y los **recursos de revisión disminuyen**, por lo que la Variación de los Porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada periodo alcanza su valor máximo de calidad.

Se observa que para este caso, los resultados de los cocientes (tasas de cambio) utilizadas para obtener las Variaciones de los tiempos promedios de respuesta y de los porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada periodo, son superiores a cero (0), por lo que, con la finalidad de asegurar la congruencia en la interpretación del Indicador, los resultados de las variaciones les corresponde el valor máximo (1).

CASO 2.

La Institución obtiene un resultado del 8% debido a que los **tiempos promedio de atención a las solicitudes aumentan**, las **solicitudes de información respondidas se incrementan** respecto al periodo anterior, y los **recursos de revisión aumentan**, por lo que la Variación de los Porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada periodo llega al valor mínimo de calidad.

El resultado del cociente (tasa de cambio) utilizado para obtener la Variaciones de los porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada período, es menor a menos uno (-1), por lo que, con la finalidad de asegurar la congruencia en la interpretación del Indicador, los resultados de las variación se ajustan al valor mínimo (0).

CASO 3.

La Institución obtiene un resultado del 50% debido a que los **tiempos promedio de atención a las solicitudes disminuyen**, aún cuando **las solicitudes de información se incrementan** respecto al periodo anterior, y **los recursos de revisión aumentan** más que proporcionalmente a las solicitudes, por lo que la Variación de los Porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada periodo alcanza su valor mínimo de calidad.

Se observa que para este caso, el resultado del cociente (tasa de cambio) utilizado para obtener la Variaciones de los porcentajes de los recursos de revisión respecto a las solicitudes respondidas en cada período, es menor a menos uno (-1), por lo que, con la finalidad de asegurar la congruencia en la interpretación del Indicador, los resultados de las variación se ajustan al valor mínimo (0). Asimismo, en el resultado del cociente (tasa de cambio) utilizado para obtener la Variación de los tiempos promedios de respuesta es superior a cero (0), por lo que, con la finalidad de asegurar la congruencia en la interpretación del Indicador, los resultados de las variaciones les corresponde el valor máximo (1).

Anexo 2 Glosario

- **Comité de Información:** Aquéllos establecidos de conformidad con el Artículo 29 de la LFTAIPG.
- **Herramienta de Comunicación:** Sistema de comunicación y gestión electrónica autorizado por el IFAI para substanciar y cumplir con los recursos de revisión, recibir comunicados, cumplir requerimientos y formular consultas.
- **INFOMEX Gobierno Federal:** Sistema en línea autorizado por el IFAI a través del cual, las personas formulan solicitudes de información a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- **IFAI:** Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.
- **LFTAIPG:** Ley Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- **Recurso de Revisión:** Medio de impugnación interpuesto ante el IFAI como consecuencia de solicitudes de información dirigidas a dependencias o entidades de la Administración Pública Federal (APF) que a juicio del solicitante no fueron atendidas de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo III de la LFTAIPG.
- **Resolución del Pleno del IFAI:** Determinación que expide el Pleno del IFAI derivada de un recurso de revisión, respecto de la respuesta otorgada con motivo de una solicitud de información. Dicha determinación puede confirmar, modificar o revocar la respuesta otorgada por la dependencia o entidad
- **Recursos de Revisión con instrucción:** Resolución del Pleno del IFAI que implica el cumplimiento de una instrucción por parte de la dependencia o entidad de la APF para satisfacer la atención de la solicitud.
- **Recurso de Revisión sobreseído:** Determinación que expide el Pleno del IFAI derivado de un recurso de revisión, cuando admitido el recurso de impugnación se presenta alguna de las causales del Artículo 58 de la LFTAIPG.
- **Solicitudes de Información:** El escrito libre, formato impreso o electrónico que los interesados utilizan para presentar su solicitud de acceso ante las Unidades de Enlace de las dependencias y entidades de la APF y que queda registrado en el sistema INFOMEX Gobierno Federal.
- **Unidades de Enlace:** Las que tienen las funciones que describe el Artículo 28 de la LFTAIPG.