

**Medición de Satisfacción de los Usuarios realizada al**

**Proceso 3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera**

**MINISTERIO DE HACIENDA**

Fecha de elaboración

JULIO 2021

**UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - DGEA**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc78439554)

[OBJETIVOS 3](#_Toc78439555)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO 3](#_Toc78439556)

[1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra 3](#_Toc78439557)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc78439558)

[2.1 Infraestructura y elementos tangibles 4](#_Toc78439559)

[2.2 Empatía del personal 5](#_Toc78439560)

[2.3 Profesionalismo de los empleados 6](#_Toc78439561)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 7](#_Toc78439562)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 8](#_Toc78439563)

[3.1 Índice global de satisfacción 8](#_Toc78439564)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 9](#_Toc78439565)

[4.1 Evolución de la calidad del servicio 9](#_Toc78439566)

[4.2 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual) 10](#_Toc78439567)

[4.3 De acuerdo al servicio recibido ¿Se cumplieron sus expectativas? 11](#_Toc78439568)

[4.4 ¿Se le presentó problemas en la aplicación durante el tiempo que recibió la capacitación? (audio, presentación, conexión de internet) 11](#_Toc78439569)

[4.5 ¿Recibió retroalimentación por parte del capacitador? 12](#_Toc78439570)

[4.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado? 12](#_Toc78439571)

[4.7 ¿Que mejora espera usted del servicio recibido? 13](#_Toc78439572)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 14](#_Toc78439573)

[5.1 Sugerencias 14](#_Toc78439574)

[5.1.1 Sugerencias Generales 14](#_Toc78439575)

[5.1.2 Sugerencias expresadas por los usuarios de cada servicio 14](#_Toc78439576)

[5.2 Conclusiones 15](#_Toc78439577)

[ANEXOS 17](#_Toc78439578)

[Anexo 1: Encuesta de satisfacción de los usuarios 17](#_Toc78439579)

[Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción 18](#_Toc78439580)

[Anexo 3: Promedio por Servicio 19](#_Toc78439581)

[Anexo 4: Seguimiento de acciones 20](#_Toc78439582)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos del Proceso 3.1 Programación, Macroproceso 3 Administración Financiera de los siguientes servicios:

* Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).
* Análisis de Proyectos de presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para instituciones Financieras y de Crédito (DGP).
* Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG)
* Capacitación en el Marco Normativo Procesos y manejo de la aplicación Informática SAFI DIRH (DINAFI)
* Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas COMPRASAL (UNAC), utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

El informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

* Primer capítulo expone los datos generales del estudio (clase de usuario, oficina evaluada y el servicio recibido).
* Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta Institucional).
* Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de los usuarios; además, se compara resultados de estudios anteriores.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que comprenden el proceso 3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera de las dependencias Involucradas.

**Objetivo específico:**

* Identificar oportunidades de mejora y fortalezas de los servicios evaluados.
* Dar seguimiento a sugerencias y acciones ejecutadas como resultados de evaluaciones anteriores.

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO

La medición se realizó en las Dependencias Organizativas responsables del proceso 3.1 Programación, como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 24 preguntas, organizado en 6 módulos (ver anexo 1). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica y correo electrónico.

## Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado de usuarios proporcionado por las Dependencias, el universo fue de 238 usuarios externos que recibieron los servicios en el período de enero a diciembre del año 2020.

Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para cada uno de los servicios, la muestra obtenida fue de 147 usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral. El número de entrevistados reales fue de 145 usuarios. El levantamiento de encuestas se realizó durante el período comprendido del 26 de mayo al 04 de junio/2021 (Ver Gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1**

**Datos generales del estudio**

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

## 2.1 Infraestructura y elementos tangibles

El módulo de Infraestructura y elementos tangibles contiene 7 preguntas orientadas a explorar la adecuación de espacios físicos, manejo interno de la información y los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes del servicio como: (nota, teléfono, memorándum, correo electrónico) entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de 8.73 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue el relacionado con “¿Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes del servicio? (notas, teléfono, memorándum, correo electrónico)” con 9.02 puntos y el de menor puntuación es el de “La entrega de material informativo, y formularios impresos” 8.33 (Ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentario expresado por los usuarios del servicio:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).**

* *Siempre hemos recibido un ágil y certera atención a nuestras solicitudes el servicio recibido es excelente.*
* *Como Jefe UFI desde 1991, siempre he sido atendida cordialmente y las situaciones planteadas han sido resueltas con eficiencia por esa Institución.*
* *En ciertas ocasiones de autorización de plazas cuando se envía una programación de una plaza autorizada solicitan demasiado información, cuando ya se sobreentiende que fue autorizada por la misma DGP.*
* *En cuanto a insumos críticos de Hospitales muchas veces se traducen en vida de pacientes solicitan demasiada documentación y hacen engorroso el proceso de autorización.*
* *Considero que la DGP ha dado un giro de cambio importante el cual ha permitido el logro de los objetivos institucionales, eficiencia y calidad en la atención del técnico asignado para cada requerimiento solicitado.*
* *La nota llega al técnico es un poco tardado por eso no pongo excelente.*
* *De cierta forma la comunicación por email u otro medio que no sea presencial, limita la fluidez de la comunicación y comprensión de lo que se quiere transmitir. Sin embargo, a pesar de que nos vimos obligados a evitar la comunicación personal, el objetivo se logró y el acompañamiento en el proceso de elaboración del proyecto de presupuesto institucional fue satisfactorio.*
* *Se hacía el trámite por correo electrónico, pero después solicitaron toda la documentación en original.*

**Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de pro forma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito (DGP).**

* *Se ha recibido un servicio ágil y oportuno, están pendientes en dar respuesta.*
* *Ha mejorado significativamente los servicios de atención al usuario, a través de plataformas digitales ha permitido un mayor acercamiento.*
* *Es importante hacer notar que no obstante de encontrarnos en pandemia por COVID-19, se ha obtenido un avance muy significativo a nivel virtual y por todos los medios electrónicos, que se emplea ante la Dirección General del Presupuesto, con la gestión de aprobación de formulación del presupuesto, formulación de la PEP, proformas de decreto, proformas de acuerdo ejecutivo, modificaciones presupuestarias, entre otros.*

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC).**

* *Por correo es más fácil que nos atiendan, pero cuando se hace una consulta telefónicamente remiten a la extensión y tardan en contestar**.*
* *En la capacitación no obtuvimos material físico de apoyo por eso es difícil evaluar con mayor puntuación, aunque el material visual estaba muy acorde a las expectativas de la enseñanza, mucha teoría y para la práctica casi no queda espacio.*
* *Me gustaría que proporcionaran ejemplares de la LACAP.*
* *El Ing. Canizales siempre nos atiende bien.*
* *Atención eficiente y pertinente.*

## 2.2 Empatía del personal

Mide la atención brindada con amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios; en esta dimensión el cuestionario cuenta con 3 ítems (Ver Anexo 1).

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.48 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal” con 9.54 puntos y con menor puntuación “la disposición, compresión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas (requerimientos)” con 9.42 puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentario expresado por los usuarios del servicio:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).**

* *La atención del personal técnico ha sido inmediata conforme a lo solicitado ya sea para efectos de formulación, ejecución proyectos de inversión o en su defecto consultas de ámbito contables.*
* *La atención vía correo es a mi criterio impersonal y en algunas ocasiones se recibe con retraso.*
* *Los medios audiovisuales muy buenos y la metodología.*
* *El equipo siempre ha mostrado disposición en la atención brindada.*
* *Se evidencia la responsabilidad y compromiso de los recursos a cargo del proceso.*
* *Siempre la atención fue más allá del horario normal de trabajo.*
* *En términos generales todas las atenciones brindadas por la oficina de conducción administrativa y seguridad ciudadana son excelente, con mucho compromiso y empatía con nuestras necesidades.*
* *En todas las consultas siempre se recibe un trato amable y cortes, así como la habitual disposición en atender nuestras inquietudes*.

**Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito (DGP)**

* *Excelente comunicación y son oportunos.*
* *Dedican tiempo y a veces antes de la hora de las 7:30 me atienden tienen cultura de buena responsabilidad ejemplo: de llegar temprano.*
* *En el trato recibido de parte del personal que labora en la Dirección General de Presupuesto, del Área Desarrollo Social que atiende el Ramo de Salud, no podemos quejarnos sin embargo todos vamos en busca de la excelencia en el trato con los usuarios o clientes externos.*

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* *El Lic. Juan Jose que sea más empático (supervisión) responde muy pesado.*
* *Los horarios se cumplieron por lo que el material metodológico se concluyó y logró receptividad de los planteamientos.*
* *Son muy amables la clase llego hasta al mediodía y se quedaban después del mediodía para consultas*.
* *La Lic. Lorena es excelente*.
* *Muy responsables y excelente disposición*.

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

* *Satisfecha con la atención.*

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC).**

* *No siempre me brindan la respuesta al problema, tengo dudas en interpretar un artículo de la Ley, pero tampoco me ayudan a definir, siempre queda a criterio de la Municipalidad.*
* *Personal muy amable.*
* *En teléfono es más factible comunicarnos con el técnico que atiende siempre con la disposición.*
* *Mejorar el horario o al menos 7/24 que nos pudiera atener o asignar un técnico o turnarlos para las emergencias.*
* *Los técnicos me han atendido después de las 3:30 satisfecho con la atención.*

## 2.3 Profesionalismo de los empleados

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo. Se realizaron 3 preguntas concernientes al módulo (Ver Anexo 1).

Este apartado obtuvo un promedio de 9.47 puntos, tomando en cuenta que el aspecto mejor evaluado fue el “conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar el desarrollo del servicio” con 9.50 puntos y el que obtuvo la menor puntuación fue “la utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados” con 9.46 puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).**

* *Se recibió un seguimiento de los temas y de mucha utilidad muy provechosa.*
* *El personal siempre es oportuno, resuelve nuestras inquietudes, tienen conocimiento y competencias del tema y proporcionan soluciones.*
* *A veces desconocen el quehacer de un Hospital, en la parte operativa.*
* *Se cuenta con buena disposición y voluntad.*
* *Las respuestas brindadas han sido de utilidad para nuestro trabajo.*
* *Todas las atenciones proporcionadas son de calidad.*
* *Muy profesionales en lo que hacen y la tención brindada**siempre es acorde a los solicitado.*

**Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito (DGP).**

* *Me pareció muy profesionales y nos atienden con prontitud.*
* *Se ha recibido un ágil servicio.*
* *Siempre he observado con confianza el profesionalismo de los empleados del Área de* *Desarrollo Social de la Dirección General del Presupuesto.*

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* *Excelente apoyo de los capacitadores.*
* *Actitud positiva, inspiran confianza.*
* *Los profesionales asignados para la capacitación poseen dominio del tema, reúnen el perfil científico y metodológico.*
* *Actualizar los manuales presupuestarios.*
* *Dar retroalimentación.*
* *Si supo manejar el tema solo que muy poco tiempo para brindar la capacitación y para comprender mucha teoría es poco el tiempo.*
* *Nos apoyaron en la parte técnica de problemas de interferencia.*

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

* *Nos aclararon las dudas.*
* *Solicitamos que nos brindaran la presentación y nos dijeron que no estaban autorizados.*
* *Excelente saber manejar el tema.*

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC).**

* *Es necesario que los capacitadores den retroalimentación al usuario, ya que si bien es cierto hay un numero para atención al cliente, siempre está ocupado, y en ocasiones tarda hasta una mañana en comunicarse con el operador.*
* *Muy corto el tiempo de capacitación, debería de ser más practico que teórico.*
* *Empleados con mucha competencia y me gustaría que brindaran retroalimentación de ser necesario.*
* *Siempre he obtenido respuesta a mis consultas con mucha amabilidad y profesionales.*
* *Personal calificado y preparado para desarrollar las actividades de capacitación.*
* *Muy correcto con respeto y confianza.*
* *No desarrollaron los módulos completos y para las personas de avanzada edad el ritmo de aprendizaje es diferente.*

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa la capacidad y el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, entre otros, este módulo contiene 4 ítems (Ver Anexo 1).

El promedio obtenido de este apartado fue de 9.34 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados “la orientación recibida” con 9.36 puntos y el de menor puntuación “el tiempo total de duración del proceso 20 días hábiles, desde la recepción hasta la entrega de la información” con 9.31 puntos (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).**

* *Los procesos y respuestas están acordes.*
* *El tiempo que se plantean es el necesario.*
* *Todos nuestros requerimientos presentados son resueltos con orientación técnica y en menor tiempo.*
* *Excelente la atención de solicitudes, se ha dado dentro del plazo establecido y de manera oportuna.*
* *En nuestro caso casi siempre la documentación requerida es la que de acuerdo a la necesidad se solicita, raras veces hay reiteración.*

**Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito (DGP).**

* *Las gestiones realizadas fueron resueltas oportunamente, nos agilizan los procesos.*
* *Tiempo considerable en solución a problemas.*
* *Atienden en menos de 20 días cumplen los plazos.*
* *Muy agradecido pues nos ayudan a brindar pronta respuesta son eficientes en atender.*

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* *Respondieron a tiempo día y la hora de iniciar.*
* *Nose cumplió por la pandemia**.*
* *Debido a la cuarentena se pospuso, pero se llevó a cabo el curso.*
* *Tuvimos inconvenientes para contactarnos con la persona correcta para poder ser inscrito al curso.*
* *Si cumplen con los plazos eso es buenísimo**.*

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

* *Pronta respuesta.*
* *Hubo cosas generalizadas que no entraban en la aplicación informática, pero si en fondo circulante.*
* *Se tardaron en correo y lo tuvieron que hacer a travez de nota.*

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC).**

* *El servicio recibido es bueno, más sin embargo en ocasiones las dudas no son resueltas en su totalidad**.*
* *Siempre quedan dudas que no logran aclarar.*
* *Dan respuesta oportuna a los requerimientos de capacitación.*
* *He recibido respuesta antes de los 20 dias.*
* *El tiempo que considero oportuno para dar respuesta son 10 días hábiles.*
* *Los requisitos muy engorrosos.*
* *Mande 2 correos tema: ingreso de la programación de compras y nunca me contestaron.*
* *Había que mandarlo físico y el Excel digital (no nos fijamos).*

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## 3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción de los usuarios externos es de 9.34 puntos (Ver Anexo 2), resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado.

El índice es de 9.34 puntos; siendo el aspecto con mejor puntuación empatía del personal con 9.48 puntos y el de menor puntación infraestructura y elementos tangibles con 8.73 (Ver Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de otros aspectos Institucionales, los cuales son preguntas que el evaluado propuso realizar y otras que corresponden al quehacer del Ministerio; además, las relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios, entre otros aspectos; este es el último módulo del cuestionario y comprende 7 preguntas (Ver Anexo 1). En el cual se obtuvo el siguiente resultado:

## 4.1 Evolución de la calidad del servicio

**¿Considera que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados en los últimos años?**

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 77.24% percibió que ha mejorado la calidad de los servicios, un 13.79% de los entrevistados no respondió y el 8.97% de los entrevistados respondió que el servicio está igual (Ver Gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

**Análisis de Proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP)****.**

**ESTÁ IGUAL:**

* *No se perciben las mejorías.*
* *No existe adecuada comunicación entre las Direcciones.*

**HA MEJORADO:**

* *Si los sistemas cada día van avanzando y por lo tanto también los servicios brindados**.*
* *Agilidad en los tiempos de respuesta y en los procesos, así como el sistema informático, hoy los podemos ver desde nuestras PC, la asesoría de los técnicos, se involucran más lo que les permite tener una idea más clara de cómo lo hace cada institución.*
* *Uso de más tecnología.*
* *La calidad de los servicios y atención ha tenido un giro positivo e importante.*
* *Mejor atención al usuario.*
* *No hay tanta burocracia para resolver las diferentes peticiones.*
* *Constantemente se están actualizando para proporcionar mejores orientaciones y reducir los tiempos de respuesta.*
* *De forma virtual en cierta forma el capacitador se compromete más con su labor profesional.*
* *En el área de finanzas públicas tengo más de 15 años, lo cual me ha permitido experimentar la evolución del servicio que brindan las diferentes direcciones del Ministerio de Hacienda, las cuales a la fecha han mejorado. sin embargo, me atrevo a señalar que se le debe de dar un impulso a Inversión y Crédito Público.*
* *El personal de la División de Seguridad Ciudadana de la DGP, siempre nos ha atendido muy bien.*

**Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito (DGP).**

**ESTÁ IGUAL:**

* *No he percibido que se haya mejorado.*
* *Para la atención de los hospitales sigue igual, ha llegado gente nueva que no sabe nada en la DGP deberían capacitarlos en campo mandarlos a los hospitales. para que puedan visualizar lo que están pidiendo los hospitales.*

**HA MEJORADO:**

* *Mayor acercamiento con los usuarios.*
* *Nos proporcionan la política presupuestaria, normas de formulación.*
* *El acompañamiento para la elaboración de los programas presupuestarios con enfoque de resultados.*
* *Las consultas son más agiles.*
* *La documentación puede ser enviada a través de correo electrónico.*
* *Los tiempos de respuesta y la calidad de la atención en cuanto a la amabilidad y la comunicación efectiva hace más agiles los procesos.*
* *En la comunicación se pueden utilizar todas las vías virtuales, o si se nos olvidó adjuntar alguna documentación ellos nos llaman, ayudan a disminuir los tiempos de respuesta.*
* *Existe más apertura en las modificaciones con las necesidades de la institución.*
* *El mismo efecto generado por la pandemia a nivel mundial y haciendo énfasis en El Salvador, nos ha obligado a utilizar el tipo de comunicación y de tramitología por medios electrónicos, nos ha obligado deshacernos en una gran medida de las gestiones respaldadas con documentación física pero aún queda mucho más por hacer, que sobre todo descansa en la modernización de la normativa.*

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

**ESTÁ IGUAL:**

* *No hay cambios**.*

**HA MEJORADO:**

* *Terminología informática y es más fácil acceder a las consultas por teléfono, correo, WhatsApp y así no tenemos que movilizarnos.*
* *Porque los casos planteados son aplicados con la realidad.*
* *La forma de capacitar virtualmente y tenemos más apertura para consultar y enviar la información requerida.*
* *Recepción de documentación vía correo electrónico y el tiempo de respuesta en WhatsApp.*
* *La calidad de la información y la forma de entrega es más accesible y se puede contar con la información en cualquier momento.*
* *Han actualizado la información, comparé con años anteriores y está resumida y más comprensible.*
* *Se han actualizado con las plataformas digitales para la impartición del curso y para subir las evaluaciones (MODLE).*
* *Agilidad de la información a través de los medios tecnológicos.*

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

**HA MEJORADO:**

* *En los campos y en la innovación.*
* *La agilidad de respuesta por nota.*
* *Actualización de la información.*
* *Excelente atención a nuestras consultas y amabilidad.*

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC)**

**HA MEJORADO:**

* *Hay comunicación escrita, se ha actualizado el sistema de publicación de resultados de adjudicación.*
* *Respuesta oportuna a la solicitud de capacitación, brindan temas con las actualizaciones de la Ley, el personal que imparte la capacitación es competente, y nos ayuda aclarar las dudas.*
* *Se recibe pronta información y respuesta, y los canales que se utilizan son muy eficientes.*
* *Accesibilidad para proporcionar capacitaciones independientemente la modalidad.*
* *Mayor capacidad de resolución.*
* *En la página siempre ponen la información facilitando el sistema para nosotros manejarlo mejor.*
* *Mayor utilización de la tecnología con las instituciones.*
* *Alimentación de la información al seguimiento*
* *Agilidad a través de correo y se fueron eliminando requisitos innecesarios.*

## 4.2 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)

El 48.97% de los usuarios expresaron no hacer uso del buzón, un 42.76% califico de (5 al 10), y un 3.45% evaluó de (0 y 1) obteniendo un promedio de 8.26.

## 4.3 De acuerdo al servicio recibido ¿Se cumplieron sus expectativas?

De los entrevistados el 93.79% manifestó que si y un 6.21% dijo que no.

**Comentario expresado por los usuarios que si se cumplieron sus expectativas por servicio:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).**

* *Estamos recibiendo apoyo oportunamente*
* *Si porque es necesario elaborar el presupuesto anualmente.*
* *El tiempo de respuesta, conocimientos, consultas, amabilidad, responsabilidad, entre otros.*
* *Implementación del uso de tecnología.*

**Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito (DGP).**

* *Aprobación del presupuesto Institucional sin objeciones.*
* *Excelente servicio, consultas a diario y la respuesta inmediata.*
* *Proporcionan copia de constancia del Diario oficial del tomo y fecha que saldrá publicado y eso nos ayuda.*
* *En el aspecto del desarrollo del presupuesto se obtienen consultas técnicas y son oportunos y nos retroalimentan.*
* *Obtenemos respuestas en los procesos financieros y atienden con prontitud.*
* *En los tiempos de respuesta y atentos a brindar la asesoría necesaria y conocen los temas de proceso que la institución utiliza.*
* *La comunicación, la modalidad información que se puede enviar por correo.*
* *Todos los movimientos que realizó no me han generado atrazo en la gestión financiera.*

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* *Las orientaciones que nos dieron nos han servido para nuestro trabajo.*
* *Un buen tema la importancia de contabilidad gubernamental.*
* *Adquirí aprendizaje significativo con aplicación práctica.*
* *La innovación de forma virtual.*
* *Formulación de presupuesto.*
* *Se cumplió el material técnico y la capacidad y las clases reales y la forma de cómo podemos abordarlo.*
* *Tener el amplio conocimiento de contabilidad gubernamental y en el caso de auditoria interna que nos toca verificar es importante conocer la base fuente con más amplitud y de todos los principios.*

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI)**

* *La retroalimentación nos ayuda aclarar dudas en cuanto a los procesos.*
* *Los temas que se desarrollan en la capacitación están de acuerdo a lo que manejamos.*

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal.**

* *Se explica en sí lo que se desea saber sobre la LEY.*
* *Se obtiene la información solicitada.*
* *Profesionalismo para dar las capacitaciones.* *son bien prácticas y útiles sobre los temas brindados.*

## 4.4 ¿Se le presentó problemas en la aplicación durante el tiempo que recibió la capacitación? (audio, presentación, conexión de internet)

* *Los usuarios que tuvieron inconvenientes en la aplicación es de 7.59%, con notas (5 y 6), el 41.38% que no presento inconvenientes califico con nota (7 al 10) y el 51.03% no evaluó.*

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* *Atención tardía e incompleta.*
* *Los casos prácticos ser más específicos apegado a la realidad de las alcaldías.*
* *Al momento de cargar el examen tuve dificultad, el técnico auxiliar me ayudo a cargarlo de otra forma.*
* *De ambas partes hubo problema de internet se volvió lenta la plataforma y de audio.*
* *Hubo mala coordinación para abrir los accesos de correo ya que me bloqueaba a cada rato y tenía que estar pidiendo permiso (CEL).*

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

* *Falla de conexión interferencias.*
* *Dificultad de audio.*

## 4.5 ¿Recibió retroalimentación por parte del capacitador?

El 87.72% manifestó que, si recibió retroalimentación, un 6.14% dijo que no y el 6.14% no respondió.

## 4.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado?

De los usuarios entrevistados el 97.79% manifestó que no tuvieron queja y un 2.21% dijo que sí.

No obstante, al analizar la queja y de acuerdo al PRO 1.2.2.3 “Atención y seguimiento de quejas, avisos, sugerencias y felicitaciones” se refiere a 2 avisos ya que los usuarios no se identificaron.

Se remitieron a [quejas.servicios@mh.gob.sv](mailto:quejas.servicios@mh.gob.sv) se le dio seguimiento y los casos ya fueron resueltos.

**Avisos expresados por los usuarios de los siguientes servicios:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP)**

*1- El área no resuelve eficientemente, y hasta nos sentimos maltratados cuando nos hacen parecer como que fuéramos ignorantes, pero tampoco nos dan la solución ante las gestiones de contratación de personal. Provocando retraso en las contrataciones. Que nos resuelvan y nos apoyen técnicamente de que o como se deben hacer los procesos de contratación.*

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

*2- Sí se aprendió mucho en el curso, pero es demasiado corto el tiempo y por lo tanto se hace pesado para el alumno estudiar y trabajar al mismo tiempo. Es mucha la carga, es decir para lo amplio del tema y lo quieren evaluar todo es demasiado estresante, así lo sentí a pesar que al final obtuve la nota deseada, pero requiere de estar al 100% solo en esto.*

## 4.7 ¿Que mejora espera usted del servicio recibido?

|  |  |
| --- | --- |
| **División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana y Desarrollo Económico y Empresas Públicas (DGP)** | **Servicio: análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuesto de Salarios** |
| * Más calidad y calidez en el trato. * Que nos resuelvan y nos apoyen técnicamente como se deben hacer los procesos de contratación*.* * Diversificar más las temáticas*.* * Continuar innovando en los procesos*.* * Los tiempos de respuesta*.* * Disminuir plazos establecidos*.* * Mayor coordinación entre los diferentes actores para transmitir lineamientos y criterios diferentes*.* * Que a nivel de sistema los errores que se reporten se analicen y resuelvan oportunamente, limitante, en algunos errores reportados un solo técnico conoce la solución y en ausencia no hay quien resuelve*.* * Procesos más rápidos*.* * Capacitar en cuanto a la plataforma del SAFI 2*.* * A la hora de definir una tarea quizás dar unos 15 minutos más por algún posible atraso (capacitación)*.* * Crear procesos de formación en cuanto actualización de procesos y normativa*.* |
| **Servicio: Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito** |
| * Que puedan atender en línea las consultas (WhatsApp)*.* * Mantener los estándares de calidad*.* * Se materialice los presupuestos por programas ya que los tenemos en revisión y aún no se nos ha aprobado que se implemente el presupuesto por programa con el enfoque de resultados asignados a la Universidad*.* * Que los técnicos atiendan los teléfonos o que tengan otro canal de comunicación*.* * La comunicación sea en todo el año no solo en la fase de formulación de proyectos. * Que se fortalezca los procesos en línea a través de asesoría virtuales y para seguimiento de casos*.* * Que se mantengan en atendernos con prontitud como hasta ahorita lo están haciendo*.* * Que sigan con la misma mecánica de seguir atendiéndonos de la forma como lo han estado haciendo y que sigan trabajando con el mismo entusiasmo*.* * Que minimicen los tiempos de respuesta. |
| **Unidad de Asesoría, Implantación y Cap. Técnica Depto. Normativo (DGCG)** | * Se considere agregar por lo menos una semana más de capacitación, fue muy corto el tiempo*.* * Hacemos las consultas, pero no nos queda por escrito algo oficial que sirva de respaldo para las auditorías internas y de la Corte a veces no nos creen que así se siga el proceso*.* * Más ejemplos prácticos*.* * Que para las próximas capacitaciones haya más tiempo, ya que algunos ejercicios requieren de más práctica*.* * Actualizar el manual de clasificación para las transacciones financieras del sector público, el 2013 es el último, he pedido varias y solo ese me han dicho que hay*.* * Capacitación para mantenernos al día con las CIRCULARES o modificaciones y cursos presupuestarios*.* * Que la retroalimentación sea más pronta*.* * Seleccionar más personal docente para poder incrementar los cursos y cubrir la demanda, ya que hemos querido inscribir a nuestro personal y no se ha logrado*.* * Que no vaya dirigido solo al personal permanente. * Sería bueno ampliarlo por servicios de auditoría interna para cuando se realizan supervisiones*.* * Para ingresar a la plataforma costaba que cargara y a la hora de subir las tareas 10 a 15 min*.* * Si hay un siguiente nivel del curso recibido y que nos tomen en cuenta para dar seguimiento y estar actualizados*.* * Mejorar la conectividad para las evaluaciones en las capacitaciones*.* * Que den más temarios de otras aéreas de la UCI*.* * Considerar los problemas de internet que se tienen al momento de recibir una capacitación virtual*.* * Mayor profundidad en los temas que impartieron*.* * Que sigan utilizando la tecnología, y el profesionalismo con el que imparten la capacitación*.* |
| **Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH (DINAFI)** | * Compartir las presentaciones que imparten en las capacitaciones*.* * Impartir temas como: * Fondo circulante * Tributario * Control de manejo de documentos de archivos y de procesos * En cuanto los reportes de abonos y remesas aparecen todo el historial que sea al menos por mes*.* * Al recibir las capacitaciones virtuales ampliar más el tiempo para preguntas y respuestas*.* * Que nos la hagan presencial, virtual hay muchas interrupciones*.* * Que sean más seguido las capacitaciones*.* |
| **División de Capacitación y Seguimiento (UNAC)** | * Integración de información en los diferentes módulos el sistema COMPRASAL*.* * Que me den una respuesta definitiva si ellos saben la interpretación de la ley, si hago una consulta que por favor me resuelvan como debo proceder*.* * Capacitaciones enfocadas: * LG, LP, CD * Contratación para la gestión de transaccional en línea * Plan anual de compras * Acortamiento en el tiempo de resolución de dudas*.* * Más frecuentes las capacitaciones y ampliar más dias para completar los módulos*.* * Aumentar el personal para las consultas*.* * Disminuir los tiempos de respuesta*.* * En la parte de la programación, como incluirlo*.* |

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## 5.1 Sugerencias

## 5.1.1 Sugerencias Generales

1. Se sugiere a la Unidad de Asesoría, Implantación y Capacitación Técnica Depto. Normativo (DGCG) y la Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH (DINAFI) “investigar en coordinación con DINAFI las causas que generan los problemas de conexión al momento de realizar las capacitaciones virtuales” para evitar fallas de interferencias en la plataforma.

2. Revisar los procedimientos y requisitos exigidos, con el propósito de simplificar y reducir los tiempos de respuesta para volverlos más ágiles específicamente para los usuarios en el rubro de los Hospitales. (División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana) (Dirección General de Contabilidad Gubernamental)

3. Actualizar los manuales de clasificación para las transacciones financieras del sector público (Unidad de Asesoría, Implantación y Cap. Técnica Depto. Normativo) (DGCG)

4. Continuar utilizando la plataforma virtual para la atención de los usuarios en cuanto a las capacitaciones. (DGP, DGCG, DINAFI, UNAC)

## 5.1.2 Sugerencias expresadas por los usuarios de cada servicio

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP)**

1. Priorizar la atención a los hospitales agilizando el proceso de autorización y así, evitar que el servicio sea engorroso.
2. Recibir la documentación a través de correo electrónico para evitar inconvenientes en cuanto al parqueo.
3. Capacitar al personal técnico de la División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana y Desarrollo Económico y Empresas Públicas (DGP) en la parte operativa de los hospitales para que puedan comprender la naturaleza del requerimiento y la necesidad de una respuesta inmediata.
4. Mejorar los plazos de respuesta en los requerimientos en tema: de economía de salario.

**Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de pro forma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito (DGP)**

1. Mejorar la atención al usuario por la vía telefónica hacia algunos hospitales (Instituto Salvadoreño de la Niñez y Adolescencia) o buscar otros medios tecnológicos para brindar un mejor servicio.
2. Capacitar al personal de la División de Desarrollo Social, y Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana (DGP) en tema de la operatividad de los hospitales.

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

1. Mejorar la pronta respuesta a través de correo electrónico.
2. Brindar capacitación constante en temas de Fondo circulante, tributario y control de manejo de documentos de archivos y de procesos ya que necesitan refuerzo y ampliar la jornada para solventar preguntas y respuestas al final de las capacitaciones.

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC).**

1. Mejorar la atención por medio telefónico y respuestas de correo electrónico para brindar un mejor servicio a los usuarios.
2. Facilitar material en las capacitaciones programadas que servirá de apoyo a los usuarios.
3. Proporcionar ejemplares de la Ley LACAP y su Reglamento.
4. Ampliar los tiempos para recibir las capacitaciones, a veces no se desarrollan los módulos completos.
5. Disminuir los tiempos de respuesta

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG)**

1. Se sugiere ampliar la programación de las capacitaciones de los usuarios para que desarrollen los ejercicios prácticos.
2. Incrementar personal docente para impartir las capacitaciones para cubrir la demanda.
3. Mejorar la conectividad para las evaluaciones en las capacitaciones.

## 

## 5.2 Conclusiones

1. El índice de Satisfacción Global de los usuarios que reciben el servicio del proceso 3.1 programación de las dependencias DGP, DGCG, DINAFI y UNAC es de 9.34, dentro de la escala de satisfacción es de muy satisfactorio; esta escala también se obtuvo en los promedios de los módulos Empatía del personal y Profesionalismo de los empleados y Capacidad de Respuesta Institucional.
2. En el módulo de Infraestructura y Elementos Tangibles fue el que obtuvo la menor calificación, al presentar 8.73 puntos; el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de Empatía del personal, con 9.48 puntos.
3. Respecto a la evolución de la calidad de los servicios prestados en los últimos años de las Dependencias DGP, DGCG, DINAFI, UNAC que conforman el proceso de Programación 3.1, el 77.24% de los entrevistados percibe que la calidad de los servicios ha mejorado, el 13.79 % no respondió y un 8.97% manifestó que está igual.
4. La Unidad de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben los servicios evaluados.
5. A continuación, se detalla el resultado del seguimiento por Dependencia realizado a las sugerencias y acciones de medición de estudios anteriores, (Ver anexo 4)

* **DGCG**Superadas 2, en proceso 1
* DINAFI Superada 3, en proceso 1
* **UNAC** Superadas 3

1. Desglosando la información por servicio, tenemos como resultado el índice de satisfacción:

* Análisis de Proyectos de Presupuesto y Elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito es el mejor evaluado, con 9.48 puntos.
* Capacitaciones sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal obtuvo el menor puntaje, con 9.20.

1. La modalidad virtual obtuvo el mayor porcentaje de 51.03%, para solicitar la información, seguidamente el 20.69% por correo electrónico, el 20.00% telefónico y de forma presencial un 8.28%.
2. Las Dependencias deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los usuarios al personal que interviene en la prestación del proceso evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

**Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad-DGEA**

Medición de Satisfacción de los Usuarios realizada al Proceso

3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera

**Sussan Álvarez,** Técnico de Atención al Cliente

# ANEXOS

## Anexo 1: Encuesta de satisfacción de los usuarios

|  |  |
| --- | --- |
| **Escala de satisfacción:** | |
| Excelente  Muy satisfactorio  Satisfactorio  AceptableInsatisfactorio  Muy insatisfactorio Pésimo | **10**  **9-8**  **7-6**  **5**  **4-3**  **2-1**  **0** |

Estamos llevando a cabo una encuesta a los contribuyentes y usuarios. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público en cuanto a la Medición de Satisfacción del Contribuyente y Usuarios al Proceso 3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera, en la DGP, DGCG, DGICP, DGT, DINAFI, UNAC. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas porque estás serán registradas en forma anónima.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INTRODUCCIÓN** | | | |
| ¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados en el proceso 3.1 Programación por la (DGP, DGCG, DINAFI, DGICG, UNAC) | Sí  No  (finalizar la entrevista) | | |
| **MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** | | | |
| Clase de usuario | Externos  Hospitales Nacionales  Inst. Descentralizada  Empresas Públicas  Gobierno Central  Municipalidades  Autónomas  UFI  URHI | | |
| Nombre de la oficina evaluada | **División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad**  **Ciudadana y Desarrollo Económico y Empresas Públicas (DGP)**  **Unid. de Asesoría, Implantación y Cap. Técnica Depto. Normativo (DGCG)**  **Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH (DINAFI)**  **División de Capacitación y Seguimiento (UNAC)** | | |
| Nombre del servicio | Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de formas de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP)  Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para Instituciones Financieras y de Crédito (DGP)  Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG)  Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informática SAFI SIRH (DINAFI)  Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras  Públicas COMPRASAL (UNAC) | |  |
| Modalidad por el cual solicitó el servicio | Presencial (nota)  Correo electrónico  Teléfono  Virtual | | |
| De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DGP, DGCG, DINAFI, DGT, UNAC | | | |
| **MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación** | | | |
| ASPECTOS | | **RESPUESTAS** | |
| El acceso y la ubicación geográfica **(DINAFI/ DGCG N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de  los lugares de espera y donde recibió la capacitación **(DINAFI/DGCG N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| La disponibilidad de baños y parqueos **(DGCG/DINAFI N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| La señalización gráfica interna y la información visual  desplegada (rótulos, carteles, afiches, etc.) **(DGCG/DINAFI N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| La entrega de material informativo, escrito y formularios  Impresos **(DGCG/DINAFI N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| Manejo de la información de la institución (seguimiento  extravió de los requerimientos) **(DGCG N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| ¿Los medios necesarios para la atención de sus  requerimientos o solicitudes de servicio? (notas, teléfono,  memorándum, correo electrónico) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| **MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios** | | | |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas (requerimientos) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público  de los servicios ofrecidos y el tiempo programado para desarrollar del contenido de las capacitaciones (7:30 a 3:30) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| **MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores** | | | |
| Conocimiento del tema y competencia técnica de los empleados  para desempeñar el desarrollo del servicio | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| La confianza en el comportamiento de los empleados | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| **MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente** | | | |
| ¿La orientación recibida? | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| La documentación/nota exigida para solicitar el servicio | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para dar respuesta a la a la solicitud del servicio (Máximo veinte días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de ingreso de la nota). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| El tiempo total de duración del proceso 20 días hábiles (desde la  recepción hasta la entrega de la información | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| **MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** | | | |
| ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios  prestados en los últimos años? | | Ha mejorado  Está igual  Ha empeorado  No responde | |
| El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| De acuerdo al servicio recibido, ¿Se cumplieron sus expectativas? | | Si  No  Explique su motivo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| Se le presentó problemas en la aplicación durante el tiempo que  recibió la capacitación. (Audio, presentación, conexión de internet) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | |
| Recibió retroalimentación por parte del capacitador | | Si  No  Explique su motivo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado? | | No  Si  Explique su motivo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| ¿Qué mejoras sugiere para el servicio recibido? | |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| ENCUESTADOR: |  |
| SUPERVISOR: |  |
| FECHA: |  |

## Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | **Porcentaje Ponderado** | **Promedio por Módulo Temático 2021** | **Índice de Satisfacción 2021** |
| Infraestructura y elementos tangibles | 11% | 8.73 | 0.96 |
| Empatía del personal | 16% | 9.48 | 1.52 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.47 | 3.03 |
| Capacidad de respuesta | 41% | 9.34 | 3.83 |
| Total | 100% |  | **9.34** |

## 

## Anexo 3: Promedio por Servicio

| Aspectos evaluados | DGP | | DINAFI | UNAC | DGCG | Total |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Análisis de Proyectos de Presupuesto y elaboración de pro forma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y de Crédito | Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios | Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informática SAFI-SIRH DINAFI | Capacitaciones sobre LACAP, RELACAP y el uso del sistema Electrónico de Compras Públicas | Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental |
| El acceso y la ubicación geográfica | **NO RESPUESTA** | 8.75 | N/A | 8.86 | N/A | 8.82 |
| La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera y donde recibió la capacitación | **NO RESPUESTA** | 8.8 | N/A | 8.29 | N/A | 8.50 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | **NO RESPUESTA** | 8.8 | N/A | 8.71 | N/A | 8.75 |
| La señalización gráfica interna y la información visual desplegada ( | **NO RESPUESTA** | 8.8 | N/A | 8.86 | N/A | 8.83 |
| La entrega de material informativo, escrito formularios impresos | **NO RESPUESTA** | 9.4 | N/A | 7.57 | N/A | 8.33 |
| Manejo de la información de la institución (seguimiento o extravió de los requerimientos) | **NO RESPUESTA** | 9.2 | N/A | 8.57 | N/A | 8.83 |
| Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (notas, teléfono, memorándum, correo electrónico) | 9.32 | 9.12 | 8.86 | 8.92 | 8.94 | 9.02 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | **9.32** | **8.98** | **8.86** | **8.54** | **8.94** | **8.73** |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal | 9.74 | 9.48 | 9.71 | 9.48 | 9.50 | 9.54 |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas (requerimientos) | 9.79 | 9.42 | 9.43 | 9.20 | 9.40 | 9.42 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público de los servicios ofrecidos de 7:30 a 3:30 y el (tiempo programado para desarrollar del contenido de las capacitaciones) | 9.68 | 9.48 | 9.31 | 9.33 | 9.52 | 9.48 |
| Empatía del personal | 9.74 | 9.46 | 9.48 | 9.34 | 9.47 | 9.48 |
| Conocimiento del tema y competencia técnica de los empleados para desempeñar el desarrollo del servicio | 9.47 | 9.42 | 9.57 | 9.40 | 9.59 | 9.50 |
| La confianza en el comportamiento de los empleados | 9.67 | 9.36 | 9.31 | 9.48 | 9.49 | 9.46 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 9.58 | 9.45 | 9.36 | 9.36 | 9.48 | 9.46 |
| Profesionalismo de los empleados | 9.57 | 9.41 | 9.41 | 9.41 | 9.52 | 9.47 |
| La orientación recibida | 9.32 | 9.36 | 9.31 | 9.24 | 9.44 | 9.36 |
| La documentación/nota exigida para solicitar el servicio | 9.37 | 9.36 | 9.27 | 9.16 | 9.39 | 9.33 |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para dar respuesta a la solicitud del servicio máximo 20 días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de ingreso de la nota | 9.37 | 9.45 | 8.85 | 9.12 | 9.52 | 9.35 |
| El tiempo total de duración del proceso 20 días hábiles desde la recepción hasta la entrega de la información | 9.32 | 9.41 | 8.75 | 9.08 | 9.48 | 9.31 |
| Capacidad de respuesta institucional | 9.34 | 9.40 | 9.04 | 9.15 | 9.46 | 9.34 |
| INDICE DE SATISFACCIÓN | 9.48 | 9.37 | 9.21 | 9.20 | 9.42 |  |

**Nota 1:** Los usuarios entrevistados no respondieron en el módulo de Infraestructura y Elementos Tangible del servicio Análisis de Proyectos de presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para las Instituciones Financieras y Crédito.

**Nota 2:** De acuerdo al modelo de medición ServPerf se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del índice de satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

## 

## Anexo 4: Seguimiento de acciones

| **Medición de la Satisfacción por dependencia** | Total de Acciones | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **En Seguimiento** | **Superados** | **No Superados** | **En Proceso** |
| **Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG)** | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 01/2018 de fecha 13/06/2018** | | | | |
| Sugerencias determinadas | 3 | **2**  **(Nos.4,11)** |  | **1**  **(No.5)** |
| **Totales** | **3** | **2** |  | **1** |
| **Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI)** | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 01/2020 de fecha 23/11/2020** | | | | |
| Sugerencias determinadas | 4 | **3**  **(Nos.11,13,15)** |  | **1**  **(Nos.10)** |
| **Totales** | **4** | **3** |  |  |
| **Unidad Normativa de Adquisición y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC)** | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 01/2021 de fecha 19/01/2021** | | | | |
| Sugerencias determinadas | 3 | **3** |  |  |
| **Totales** | **3** | **3** |  |  |