

**Informe de Medición de Satisfacción de Usuarios de la**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACIÓN (DINAFI)**

**Ministerio de Hacienda**

Elaboración

Diciembre 2021

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

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc90383717)

[OBJETIVOS 3](#_Toc90383718)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc90383719)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 4](#_Toc90383720)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc90383721)

[**2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles** 4](#_Toc90383722)

[**2.2 Empatía del personal** 6](#_Toc90383723)

[**2.3 Profesionalismo de los empleados** 8](#_Toc90383724)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 9](#_Toc90383725)

[**3.1 Índice Global de Satisfacción** 11](#_Toc90383726)

[**3.2 Índice Global de Satisfacción de los Usuarios.** 11](#_Toc90383727)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 11](#_Toc90383728)

[**4.1 Evolución de la calidad del servicio** 12](#_Toc90383729)

[**4.2 ¿Se cumplieron sus expectativas con el servicio recibido?** 13](#_Toc90383730)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 14](#_Toc90383731)

[**5.1 Sugerencias** 14](#_Toc90383732)

[**5.2 Conclusiones** 15](#_Toc90383733)

[ANEXOS 16](#_Toc90383734)

[**Anexo 1:** 16](#_Toc90383735)

[**Anexo 2** 19](#_Toc90383736)

[**Promedio por Tipos de Usuarios** 19](#_Toc90383737)

[**Anexo 3:** 20](#_Toc90383738)

[**Promedio por Servicio Evaluado** 20](#_Toc90383739)

[**Anexo 4:** 22](#_Toc90383740)

[**Cálculo del Índice de Satisfacción DINAFI 2021** 22](#_Toc90383741)

[**Anexo 5:** 22](#_Toc90383742)

[**Índices de satisfacción de usuarios DINAFI años 2020 y 2021** 22](#_Toc90383743)

[**Anexo 6:** 23](#_Toc90383744)

[**Seguimiento de Acciones**  23](#_Toc90383745)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de usuariosinternos y externosde los servicios brindados por las Unidades organizativas de la **Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI)**, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). El presente informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

1. Primer capítulo expone los datos generales de la medición (clase de usuario, Unidades Organizativas evaluadas, servicio recibido y modalidad).
2. Segundo capítulo muestra los resultados por módulo (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional).
3. Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de usuarios internos, usuarios externos y servicios evaluados.
4. Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios, cumplimiento de expectativas, funcionamiento del buzón de quejas, entre otros.
5. Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a los servicios que proporciona la Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI).

**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 DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó en las Unidades Organizativas de la Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI), específicamente a los siguientes Servicios externos e internos:

**Servicio Externo**

1. Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH (USC).

**Servicios Internos**

1. Resguardo de los Equipos Servidores de Comunicación Alojados en el Centro de Datos (USC).
2. Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente DINAFI (USC).
3. Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios DINAFI o Desactivación (USC).
4. Gestión de la Mesa de Servicio (USC).
5. Administración de la Infraestructura Tecnológica (UIT).
6. Publicación de Información en Portal del Ministerio de Hacienda y Portal de Transparencia Fiscal (UIP).
7. Servicios de Telecomunicaciones (URT).
8. Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones (URT).
9. Publicación de Documentos del SGSI (USEI).
10. Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI-SIRH (UST).
11. Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio (UDS).

Es importante mencionar que el alcance fue del **70.58%,** ya que se evaluaron 12 de 17 servicios; debido a que no se consideraron en la medición los servicios: “Herramienta de Gestión de Contenido”, “Evaluación de Políticas de Directorio (USEI)”, “Asesoría en Materia de Seguridad de la Información y Documentos del SGSI (USEI)”, “Eliminación de Información contenida en medios de almacenamiento de equipos administrados por DINAFI (USEI)”, “Inducción y capacitación en materia de seguridad de la información y documentos del SGSI (USEI)”, no se evaluaron por las siguientes razones:

1: No reportaron clientes.

2: Actividad que es parte de la inducción y capacitación

3: Actividad que se realiza internamente en DINAFI.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que consta de 26 preguntas, organizado en 6 módulos. Asimismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica y correo electrónico, durante el período comprendido del 08 al 18 de noviembre de 2021 (Ver Anexo 1).

## **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra**

De acuerdo a los listados de usuarios internos y externos proporcionados por las Unidades Organizativas de la DINAFI, el universo fue de 2,117 usuarios que recibieron los servicios en el período de agosto 2020 a septiembre 2021.

La muestra obtenida fue de 278 usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral. El número de entrevistados reales fue de 284 usuarios.

El mayor porcentaje en la ejecución de los servicios ofrecidos en la DINAFI, lo presenta la Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH con 67.25% (Ver Gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1:**

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

## **2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles**

En este módulo se evalúa condiciones de espacios físicos, lugares de espera, equipo tecnológico y señalización interna, contribuye a verificar la atención de requerimientos y/o solicitudes de servicios por los diferentes medios que la DINAFI ofrece.

El resultado promedio de este apartado es de **8.64 puntos**, considerando que el aspecto mejor evaluado es: Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio con 8.83 puntos y el de menor puntuación ¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH? con 8.44 puntos. (Ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los usuarios por servicio**

**Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones (URT).**

* Excelente el servicio recibido (3)
* Muchas veces se solicita la instalación de puntos de red y no son atendidos por sobrecarga de actividades y priorización de las mismas (Cableado).
* Solicité apoyo para colocar el requerimiento por la categorización, el portal cuesta que cargue.
* La disponibilidad de la página web es muy lenta cuando se quiere accesar a los servicios y la búsqueda de información no es muy eficiente

**Administración de la Infraestructura Tecnológica (UIT)**

* Cuando se busca en el Portal no existe un listado de opciones para los códigos de las municipalidades.
* DINAFI cuenta con una excelente infraestructura tecnológica para brindar y dar soporte a las instituciones. (4)

**Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)**

* Servicio disponible, actualizado y en los tiempos establecidos (22).
* Es necesario mejorar la rapidez en los aplicativos, hemos notado que cada vez son más lentos.
* Como usuario externo, sería bueno una conexión mediante internet, ya que hasta el momento puedo conectarme sólo vía remota.
* Buen servicio al usuario, ya sea por teléfono o mesa de servicio.
* La página web del Ministerio de Hacienda es bien lenta, a veces es imposible ingresar con la finalidad de ver otros servicios (Comprasal). (2)

|  |
| --- |
| * Al remitir un requerimiento a través de la mesa de servicio, no hay forma de darle un seguimiento. * Es necesario que además haya comunicación telefónica, respecto a la necesidad de información complementaria y solución del problema. * La mesa de servicio es una herramienta de gran importancia para solicitar apoyo técnico. (3) * Un punto de mejora es eliminar formularios manuales a veces piden que se adjunten, podrían en la misma mesa de servicio bajo un usuario colocar un comentario de autorización o hacer usuario a la persona que autoriza el requerimiento. |

**Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación (USC).**

* Algunos de los usuarios no tienen mesa de servicio configurada, por lo que utilizan el correo electrónico para envío de las solicitudes.
* Los portales son accesibles y con una buena visualización en las búsquedas de elementos.
* Deberían hacer más amigable la herramienta para que pueda utilizarse sin problema.
* El servicio es muy bueno, sin embargo, algunas veces hacen muy burocráticos los requerimientos, cuando lo solicitado es de manera urgente.
* La aplicación del SIRH es complicada, y la página del MH cuesta que cargue.
* Me parece excelente el servicio brindado, con la nueva mesa de servicio se necesita una asesoría de los cambios, pero hasta este momento no he recibido comunicación por parte de ellos.
* No hay notificación de la solución del caso que se coloca en la mesa de servicio, por lo tanto, se tiene que llamar por teléfono para saber el estado y en muchas ocasiones ya está resuelto.
* No he tenido inconveniente en utilizar la mesa de servicios, en el envío de requerimientos o recibiendo solución, en términos generales me parece que es amigable, sin dificultades y muy útil. (2)
* En la página web del MH a veces cuesta ubicar el servicio o búsqueda efectuada, incluso el buscador interno de la página no arroja resultados, aun cuando existen dentro de las opciones de la página lo que se está buscando.
* un poco de mejora en los servidores para optimizar el tiempo al momento de conexión.

**Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio (UDS)**

* El servicio es muy bueno.

**Gestión de la mesa de servicio (USC)**

* La mesa de servicio es una herramienta de gran importancia para solicitar apoyo técnico (15)
* Las rutas para clasificar un requerimiento en la Mesa de Servicios, en ocasiones no contiene opciones acordes a lo solicitado, hace falta organización en la mesa de servicio, genera confusión. (3)
* El aplicativo de la mesa, está desfasado. (2)
* En algunas ocasiones la mesa de servicio ha generado error al guardar los requerimientos, se sugiere que la plataforma permita introducir información, porque genera pérdida de tiempo, pues hasta el paso final es que en algunas ocasiones lo ha rechazado.
* Técnicos siempre están atentos a brindarnos el soporte y solventar en tiempo los requerimientos. (3)

**Publicación de documentos del SGSI (USEI).**

* Felicitaciones a los compañeros de DINAFI (2)

**Publicación de Información en Portal del Ministerio de Hacienda y Portal de Transparencia Fiscal (UIP)**

* El personal es amable y dispuesto a ayudar, atendiendo las dificultades que podrían presentarse. (2)
* Al buscar los servicios o los requisitos de los tramites, la página es muy lenta, y no es fácil encontrar la información.
* La relación con el portal y la mesa de servicio ha sido siempre efectiva (2)

**Resguardo de los equipos servidores de comunicación alojados en el centro de datos (USC)**

* Cableado esta estandarizado, normalizado y bien identificado.
* No he podido poner requerimiento porque la mesa de servicio es lenta y en otras ocasiones da error (5)

**Servicios de Telecomunicaciones (URT)**

* Las Opciones para poner solicitudes en la Mesa de Servicio deberían ser más sencillas, algunas veces no se encuentran las opciones para categorizar los requerimientos. (3)
* Muy buen servicio no se ha tenido problema de conexión. (3)

**Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH**

* La herramienta (mesa de servicio), es muy importante para el desarrollo de nuestro trabajo, muy oportuno (9)
* Brindan un buen servicio, atención esperada, continuar mejorando en la calidad de atención. (6)
* sería conveniente verificar periódicamente la cantidad de equipos conectados, para evitar inconvenientes.
* Hacer una guía en lenguaje menos técnico para el uso del servicio de soporte con imágenes paso a paso.
* Se accede a la información de forma fácil y es de mucha utilidad. (2)
* Hay requerimientos que pueden solventarse con una llamada o correo.
* En el caso de nuestra institución quisiéramos que se agregara un impresor más para el SAFI sin embargo no se ha podido lograr, en el caso de dispositivos solo he podido usar la aplicación en PC institucional, no en teléfono móvil.
* Es demasiado tiempo el que se invierte en la espera a la conectividad del SAFI, cuando se hace un traslado de instalaciones.
* Es muy engorroso gestionar usuario a nivel de consulta al SIRH de información exclusiva del MINED, para Auditoria Interna, deben mejorar las formas y el proceso cuando solo se trate de activar de nuevo el usuario se desactiva sin avisarle al usuario.

**Soporte Técnico para la Infraestructura cliente-DINAFI (USC)**

* He tenido muy buena experiencia en la atención de los requerimientos en tiempo y resolución (13)
* La disponibilidad de la página web es muy buena, pero el diseño y la búsqueda de información no es muy eficiente.
* La mayoría de las veces, la mesa de servicio tarda en responder o esta caída. (3)

## **2.2 Empatía del personal**

Mide la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.

* El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.15 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es El cumplimiento de los horarios establecidos de atención con 9.20 puntos y el de menor puntuación fue La disposición, comprensión e interés de los empleados con 9.09 puntos. (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones (URT).**

* Excelente calidad humana (3)

**Administración de la Infraestructura Tecnológica (UIT)**

* La comunicación con el Ing. Obando es amable atiende inmediatamente en las dudas que se presentan.
* Si se necesita el servicio fuera de horario nos atiende en su gran mayoría.
* En ocasiones ha costado ser atendido.

**Soporte Técnico para la Infraestructura cliente-DINAFI (USC)**

* El usuario manifiesta que muchas veces el personal no tiene disposición de escuchar la explicación del problema y termina cerrando el caso “no procede”, deberían ser más empáticos.

**Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)**

* Cuentan con un personal con calidez humana, profesionalismo y competencia (39)
* Al inicio del año tuve una experiencia en el cierre de año, solicité apoyo y no lo dieron, total indiferencia, no ayudan en los problemas que se presentan.
* Falta de empatía de algunos empleados (2)
* Recomiendo extender horarios de atención a las 04:00 p.m. (3)
* El Ing. Omar Moran ha sido de gran apoyo en todos los requerimientos, amable y paciente. (3)

**Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación (USC).**

* Los compañeros son amables tienen la disponibilidad para ayudar en una forma personalizada y eficiente. (28)
* Cuando las cosas se hacen por mesa de servicio, no hay interacción con el personal, aunque resuelven con prontitud en la prestación del servicio.
* En algunas ocasiones, ha sido difícil contactar al técnico asignado porque no colocan la extensión a consultar.
* Recomendaría hacer énfasis en mejorar el trato y la cortesía por parte del personal que está a cargo de la solución de algún requerimiento, máxime cuando el contacto es vía telefónica. (3)
* Felicitaciones al Lic. Carlos Martínez Zaldaña por el excelente servicio que brinda.

**Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio (UDS)**

* Excelente atención.

**Gestión de la mesa de servicio (USC)**

* Hasta el momento he recibido buen trato por parte de los compañeros para resolver los requerimientos (14)
* No todos los empleados tienen buena disposición para trabajar (2).
* Técnicos brindan sus servicios sin importar la hora del requerimiento.
* Disposición de ayudar y orientar a la mejora continua (5)
* Excelente compañero el Lic. Carlos Martínez Zaldaña. (2)

**Publicación de documentos del SGSI (USEI)**

* Excelente servicio (4)

**Publicación de Información en Portal del Ministerio de Hacienda y Portal de Transparencia Fiscal (UIP)**

* El personal es amable, respetuoso y diligente. (4)
* El Lic. Navarro en su explicación es bastante claro y preciso, atiende el mismo día, está pendiente en verificar y dar retroalimentación para que los cambios se vean reflejados en el portal.
* Agradezco la disponibilidad del personal, aun en horario fuera de la jornada laboral (2)

**Resguardo de los equipos servidores de comunicación alojados en el centro de datos (USC)**

* Los técnicos son educados, amables, dispuestos a colaborar y atienden los requerimientos con prontitud. (7)
* hay situaciones que no son muy empáticos, en ciertas ocasiones no tienen el tacto para explicar.

Servicios de Telecomunicaciones (URT)

* Excelente atención de todo el personal que brinda el servicio (8).

**Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH**

* Las personas que nos han apoyado han sido amables y diligentes para ayudarnos a resolver los problemas presentados, incluso en ocasiones hasta con llamada telefónica nos han ayudado. (45)
* En varias ocasiones se nos ha atendido vía teléfono, fuera de las horas señaladas, han sido muy amables y nos han ayudado a resolver cualquier inconsistencia del sistema (3)

**Soporte Técnico para la Infraestructura cliente-DINAFI (USC)**

* El personal ha mostrado mucha empatía en la solución de los problemas reportados con eficiencia y prontitud, incluso después de las 3:30 p.m. (22)

## **2.3 Profesionalismo de los empleados**

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo por parte del servidor público.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.24 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es “El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo” con 9.29 puntos y el de menor puntuación fue “La utilidad y exactitud de la información proporcionada” con 9.15 puntos, (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los usuarios**

**Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones (URT)**

* Muy Profesionales y con mucho conocimiento, siempre les dan solución a los problemas. (3)
* No tuve contacto con el técnico ni me brindo información, solo recibí correo de creación y cierre de requerimiento.

**Administración de la Infraestructura Tecnológica (UIT)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Se tiene buenas relaciones con los técnicos, son amables, acertados cuando se pide una ayuda y dan seguimiento hasta que uno queda satisfecho (3)   **Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)**   * Cada técnico que se asigna para ver los casos, cuentan con los conocimientos para desempeñar sus labores, procuran dar una respuesta que se encuentre entendible para los usuarios, siempre están prestos en colaborar. (53) * Considero que no resuelven los problemas que se suscitan, denoto mucha indiferencia.   **Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación (USC)**   * El equipo técnico muy bien capacitado para resolver, da respuestas acertadas existe cordialidad y puntualidad en los problemas planteados (32) * No siempre son educados, les falta profesionalismo (3)   **Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio (UDS)**   * El personal técnico es muy educado.   **Gestión de la mesa de servicio (USC)**   * Buenos conocimientos por parte del personal técnico que atiende la mesa de servicio. * El personal es muy competente, responsable, genera confianza y brindan apoyo al momento de atender una solicitud (38) * Muchas veces el personal no tiene disposición de escuchar y determina que el caso “no procede”. (3)   **Publicación de documentos del SGSI (USEI)**   * Excelente el servicio.   **Publicación de Información en Portal del Ministerio de Hacienda y Portal de Transparencia Fiscal (UIP)2**   * El personal es muy profesional, demuestran empatía y disposición de servicio en cada solicitud de trabajo. (7)   **Resguardo de los equipos servidores de comunicación alojados en el centro de datos (USC)**   * Conocen y responden puntualmente las necesidades o las consultas, en el momento brindan los soportes (8).  |  |  | | --- | --- | | **Servicios de Telecomunicaciones (URT)**   * Excelente personal, conocimiento y experiencia, resuelven rápido los requerimientos. (10)   **Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH**   * El equipo de trabajo de SAFI-SIRH se desempeña de forma profesional, se ha obtenido respuestas acertadas, claras, ofrecen muy buena orientación y solución en cada una de las consultas efectuadas (57) * No tratamos directamente con el personal, todo se hace a través de la mesa de servicio. * Existen empleados que les falta conocimiento de los sistemas.   **Soporte Técnico para la Infraestructura cliente-DINAFI (USC)**   |  | | --- | | * Del personal que atiende las solicitudes se percibe amabilidad, calidad, profesionalismo y un alto compromiso con la institución. (20) | | |
|  |

## **2.4 Capacidad de Respuesta Institucional**

Este apartado evalúa el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, tiempos de espera y la orientación durante todo el servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.95 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la orientación recibida con 9.12 puntos y con menor puntaje el cumplimiento del tiempo total del servicio con 8.79 puntos (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los usuarios**

**Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones (URT)**

* Fue rápido el servicio, incluso la solución de los problemas que se presentaron en el proceso. (4)

**Administración de la Infraestructura Tecnológica (UIT)**

* Se cumplió en el tiempo establecido (3)
* Muchas veces se ha tenido que recurrir a altas jefaturas para que se atiendan las solicitudes.

**Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)**

* El tiempo de respuesta ha mejorado mucho en el último año, es más eficiente.
* Considero que dan un excelente servicio y resuelven a la brevedad posible (43)
* A raíz de la pandemia los tiempos de respuesta son más largos, antes se resolvía el mismo día, ahora exceden el tiempo de respuesta 2 días. (4)
* Cuando realizan actualizaciones no hay comunicación hacia las instituciones externas.

**Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación (USC)**

* Nos brindan el servicio solicitado de una manera ágil y oportuna (26)
* En algunas ocasiones se tardan en resolver los requerimientos, es necesario llamar para agilizar los procesos. (8)
* Poco personal para atender las solicitudes.

**Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio (UDS)**

* Buena la atención recibida.

**Gestión de la mesa de servicio (USC)**

* Los requerimientos de la mesa de servicio son atendidos de una manera eficiente y oportuna en el plazo establecido (34)
* Para que el servicio sea ágil se debe incorporar categorías prácticas para los usuarios, fácil de realizar y eficiente a la hora de utilizarla (16)

**Publicación de documentos del SGSI (USEI)**

* Excelente atención, oportuna, rápida y veraz. (2)
* Excelente el servicio de los compañeros (Ing. David Sandoval e Ing. Alejandrina Rodríguez)
* En ocasiones requiere mayor prontitud.

**Publicación de Información en Portal del Ministerio de Hacienda y Portal de Transparencia Fiscal (UIP)**

* La atención es pronta para atender y resolver necesidades que se presentaron al hacer publicaciones (6)
* Lic. Leonardo Navarro atiende los requerimientos el mismo día.

**Resguardo de los equipos servidores de comunicación alojados en el centro de datos (USC)**

* El tiempo de respuesta es de un día (9)

**Servicios de Telecomunicaciones (URT)**

* Prontas respuestas de los compañeros atienden con rapidez y eficiencia (10)

**Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH**

* Agilidad, prontitud, buena disposición, conocimiento, excelente colaboración, compañerismo, empatía. (51)
* En varias ocasiones nos comunican hasta tres personas diferentes porque no saben quién puede ayudarnos en el problema.
* Que exista la posibilidad para que mejoren el tiempo de respuesta (4)

**Soporte Técnico para la Infraestructura cliente-DINAFI (USC)**

* Siempre me han atendido con prontitud mis requerimientos. (21)

En este módulo se incorporó 2 preguntas cualitativas para conocer la percepción de los usuarios.

**¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los servicios? (desde que genera el requerimiento hasta que recibe el servicio)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los servicios? (desde que genera el requerimiento hasta que recibe el servicio)** | **F** | **%** |
| NO | 34 | 11.97% |
| SI | 250 | 88.03% |
| **Total general** | **284** | **100.00%** |

**Comentarios de los usuarios que manifestaron no estar de acuerdo con el tiempo total de duración de los servicios**

**Administración de la Infraestructura Tecnológica (UIT)**

* Se puede mejorar el servicio.

**Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)**

* Resuelven las solicitudes por orden de llegada, pero hay ocasiones en que se necesita una solución inmediata; deberían priorizar los requerimientos (alta, media, baja).
* En ocasiones se demora la solución, nosotros consideramos que es por la carga laboral y la falta de personal. (9)
* Nunca dan respuesta.

**Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación (USC)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * Debe ser mucho más ágil hay casos que son urgentes y ese concepto no se pone de manifiesto en la prestación del servicio, los tiempos deberían de estar orientados en el tipo de caso que se reporte. (9)   **Gestión de la mesa de servicio (USC)**   * Debe de existir una prioridad real para Aduanas de Fronteras. * Existen requerimientos especiales, no todos requieren aprobación jurídica (son los que requieren más tiempo para la respuesta). * A veces es muy tardado, podría ser más ágil (3).   **Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH**   * En ocasiones la respuesta para bloqueos por contraseña se necesita que sea más ágil para seguir trabajando en el sistema, mientras no se reestablezca no se puede trabajar. * Se requiere de una respuesta en corto tiempo, de un día no de 3 días. (8)   **¿Está de acuerdo con la documentación y requisitos exigidos para solicitar el servicio?**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **¿Está de acuerdo con la documentación y requisitos exigidos para solicitar el servicio?** | **F** | **%** | | NO | 16 | 5.63% | | SI | 268 | 94.37% | | **Total general** | **284** | **100.00%** |   **Comentarios de los usuarios que manifestaron no estar de acuerdo con la documentación y requisitos exigidos para solicitar el servicio**  **Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)**   * Desde mi punto de vista como Técnico, creo que ahora es un poco más difícil los requisitos que piden para una serie de gestiones, porque hay que solicitar firmas de las Direcciones Superiores, sería necesario que evaluaran si es indispensable solicitar dichos documentos firmados. (3) * Deben ser más flexibles ya que si el requerimiento no se pone en la mesa de servicio, no dan respuesta.   **Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación (USC)**   * Demasiado engorroso todo el procedimiento. |
| **Publicación de documentos del SGSI (USEI)** |
| * Deberían analizar que no todo trámite se necesita el visto bueno de altas autoridades (Director) para realizar la gestión.   **Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH**   * Se requiere firma y sello, de alguna jefatura que algunas veces no se pueda obtener es tedioso estar enviando documentación adicional. (3) |

**CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

## **3.1 Índice Global de Satisfacción**

El índice global de satisfacción de los usuarios de DINAFI es de 9.04 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado se identifica:

1. Una disminución en los resultados del presente año de 0.06 puntos con respecto a la medición del año 2020.
2. Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los Usuarios DINAFI 2021 con respecto a la meta del PEI del mismo año, se muestra un aumento de 0.16 puntos (Ver Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

## **3.2 Índice Global de Satisfacción de los Usuarios.**

El Índice global de Satisfacción de los Usuarios para el 2021, es de 9.04 puntos (Ver Anexo 4).

Al comparar los Índices de Satisfacción de Usuarios DINAFI años 2020 y 2021, se observa una disminución en todos los módulos para el año 2021 (Ver gráfico 3.2).

**Gráfico 3.2**

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados de otros aspectos Institucionales, los cuales son preguntas que el evaluado propuso realizar, asimismo, las relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

## **4.1 Evolución de la calidad del servicio**

Para el presenta año se obtuvieron los siguientes resultados: El 63.38% de usuarios manifestaron que los servicios de la DINAFI han mejorado en los últimos 2 años, un 25.00% menciona que esta igual, el 10.56% no respondió y un 1.06% de usuarios considera que han empeorado. (Ver Gráfico 4.1).

Al comparar los resultados obtenidos sobre evolución de la calidad de servicios en la presente medición con relación a la anterior (año 2020), se determina lo siguiente:

* Con respecto a la **mejora del servicio** se obtuvo una disminución del 5.34%, teniendo en cuenta que para el año 2020 el resultado fue de 68.72% y para el presente año es de 63.38%.
* Con relación si el servicio está igual se obtuvo una disminución del 2.01%, considerando que para el año 2020 el resultado fue de 27.01% y para el año 2021 es de 25.00%.
* Se obtuvo un aumento del 9.14% en relación a que el usuario manifiesta que es primera vez que recibe el servicio, considerando que para el año 2020 el resultado fue de 1.42% y para el año 2021 es de 10.56%.
* Con relación si el servicio ha empeorado se obtuvo una disminución de 1.78%, considerando que para el año 2020 el resultado fue de 2.84% y para el año 2021 es de 1.06%.

**Gráfico 4.1**

**Comentarios de los usuarios**

**Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones (URT)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Están brindando un excelente servicio, van actualizándose con la tecnología y la facilidad con que se hacen los procesos. (3)

**ESTA IGUAL EL SERVICIO**

* Las dos veces que he solicitado acceso se ha mantenido el servicio.

**Administración de la Infraestructura Tecnológica (UIT)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Se solicitan accesos a los servidores y atienden las emergencias en un tiempo prudencial.
* No se observa cambios significativos, los mismos procesos, requisitos, etc.

**Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Actualizaciones, innovación en tecnología, facilidad en el acceso y comunicación (41)

**ESTA IGUAL EL SERVICIO**

* Antes permitían un seguimiento a las mesas de servicio sin embargo ahora no se tiene acceso. En cuanto al personal, siempre están dispuestos a colaborar y dar una mejor respuesta.
* No he visto mayores cambios, el tiempo de espera es el mismo. (11)

**HA EMPEORADO EL SERVICIO**

* No dan respuesta técnica de solución al problema.

**Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación (USC)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* La atención ha mejorado en las respuestas, personalizan cada caso dando la importancia y la solución en el tiempo estipulado. (20)
* Considero que han mejorado el servicio de atención al cliente y el cambio de mesa de servicio también está ayudando.
* Hay sistemas como el SAFI, donde han colocado filtros para que las jefaturas autoricen información, haciendo un cuello de botella, donde debería ser más fluida la información.

**ESTA IGUAL EL SERVICIO**

* No he percibido mayores cambios desde hace 2 años, aunque brindan el servicio de forma responsable. (13)

**Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio (UDS)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Mejor conocimiento en el servicio.

**Gestión de la mesa de servicio (USC)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Se han mejorado los tiempos de respuesta, se observa eficiencia y responsabilidad. (31)
* Aún con las limitaciones generadas por el COVID-19 (atención con presencia física), las solicitudes son atendidas adecuadamente.

**ESTA IGUAL EL SERVICIO**

* No se percibe innovación, hay requerimientos que se tardan en solucionarlos. (12)

**Publicación de documentos del SGSI (USEI)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Atención rápida y personalizada. (3)

**ESTA IGUAL EL SERVICIO**

* Cómo es sencilla la actividad no se han observado cambios.
* No se han incluido otros temas de seguridad que son importantes.

**Publicación de Información en Portal del Ministerio de Hacienda y Portal de Transparencia Fiscal (UIP)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Por la prontitud de ejecución del servicio (5).
* La DINAFI se ha descentralizado un poco hacia las dependencias, el personal está siempre dispuesto ayudar para que uno logre realizar las tareas.

**ESTA IGUAL EL SERVICIO**

* En cada servicio solicitado he recibido un trato de calidad y amabilidad por parte del personal de la DINAFI, siempre orientado a la mejora continua.

**Resguardo de los equipos servidores de comunicación alojados en el centro de datos (USC)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Han implementado una nueva mesa de servicio, siempre buscando la mejora continua en atención y calidad del servicio. (6)

**ESTA IGUAL EL SERVICIO**

* Los tiempos de respuesta han estado en los márgenes establecidos y se han atendido los requerimientos.

**Servicios de Telecomunicaciones (URT)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Se recibe atención, agilidad y respuesta oportuna. (10)

**Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH.**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Ahora permite poner requerimientos vía correo electrónico, antes si no teníamos el Help Desk no permitía.
* Respuesta inmediata y existe un canal electrónico de comunicación. (38)

**ESTA IGUAL EL SERVICIO**

* Desde que lo utilizo siempre he tenido una buena respuesta (10)
* Anteriormente había una atención más oportuna.
* Es eficiente en tiempos normales, pero no hay mejoras en los últimos dos años.

**Soporte Técnico para la Infraestructura cliente-DINAFI (USC)**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* Los sistemas son más amigables y la respuesta es inmediata. (15)

**ESTA IGUAL EL SERVICIO**

* Considero que mantienen sus estándares en los servicios que prestan. (3)

## **4.2** **¿Se cumplieron sus expectativas con el servicio recibido?**

El 92.96% de los encuestados manifestaron que se cumplieron sus expectativas de acuerdo al servicio recibido y el 7.04% manifestó no sentirse satisfecho, por las razones siguientes:

**Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)**

* Cuando he solicitado apoyo para algunos procesos no me queda claro y no se tiene la confianza para preguntar.
* No dan respuesta ni siquiera hablan para decir que no ha sido posible resolver el problema. (2)

**Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación (USC)**

* No debe ser perfecto, pero igual debe ser eficiente.
* Existen tópicos a mejorar.

**Gestión de la mesa de servicio (USC)**

* No existan reprocesos al utilizar la mesa, pero la mayoría de unidades organizativas continuamos utilizando marginaciones en papel.
* Le faltan mejoras al sistema de mesa de servicio.

**Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH.**

* Considero que se puede mejorar un poco más.
* No hay capacitación previa a usuarios a nivel de consulta para auditoria interna, ya que el proceso es engorroso.

**4.3 ¿Ha utilizado el buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual?**

El promedio de calificación en una escala del 1 al 10, por parte de los usuarios sobre el funcionamiento del buzón de quejas fue de 6, de acuerdo a lo siguiente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **¿Cómo evaluaría el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)?** | **F** | **%** |
| Es funcional | 59 | 36.20% |
| No lo conozco | 15 | 9.20% |
| No lo ha utilizado | 87 | 53.37% |
| Virtual | 2 | 1.23% |
|  | **163** | **100.00%** |

Esta pregunta no se logró completar la muestra de 284, ya que no todos los usuarios utilizan el buzón.

**4.4 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?**

El 96.48% de los entrevistados no presentó ninguna queja con respecto al servicio recibido, mientras que el 3.52% manifestó su inconformidad por medio de comentarios, (Ver Gráfico 4.4)

**Gráfico 4.4**

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## **5.1 Sugerencias**

**Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones (URT)**

1. Mantener ese espíritu de servicio y continuar innovando.

**Administración de la Infraestructura Tecnológica (UIT)**

1. Brindar capacitación a los técnicos no solo en tecnología sino en atención al cliente.

**Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)**

1. Dar a conocer a los usuarios los teléfonos de los técnicos y personal administrativo o considerar habilitar WhatsApp para la atención de solicitudes o de consultas.

**Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación (USC)**

1. Evaluar la posibilidad de mejorar los procesos para hacerlos más ágiles.

**Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio (UDS)**

1. Hacer llegar las sugerencias a los técnicos para que puedan tomarse en cuenta para la mejora continua.

**Gestión de la mesa de servicio (USC)**

1. Asignar a un suplente para los especialistas, en caso que estos no puedan atender a las instituciones.
2. Analizar la factibilidad de realizar un monitoreo constante de la mesa de servicio.

**Publicación de Información en Portal del Ministerio de Hacienda y Portal de Transparencia Fiscal (UIP)**

1. Evaluar la posibilidad de hacer más eficiente los recursos de la página WEB, en el sentido que sea más rápida y amigable para el usuario externo.

**Resguardo de los equipos servidores de comunicación alojados en el centro de datos (USC)**

1. Capacitar a los usuarios sobre la nueva mesa de servicio.

**Servicios de Telecomunicaciones (URT)**

1. Considerar implementar la comunicación entre Recursos Humanos y DINAFI para cuando un empleado ingrese al Ministerio, automáticamente se le asigne su cuenta de correo electrónico sin tener que solicitarla.
2. Contar con más personal en la parte operativa, para atender las solicitudes.

**Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH**

1. Analizar la factibilidad de habilitar un chat en la página web para atender consultas.

**Soporte Técnico para la Infraestructura cliente-DINAFI (USC)**

1. Considerar direccionar las llamadas a la secretaria, cuando el técnico asignado no esté disponible en el teléfono para recibir la solicitud del usuario.
2. Evaluar la posibilidad de ampliar las opciones de las categorías en la mesa de servicio para ser más específico en la colocación de los casos.

## **5.2 Conclusiones**

1. Las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por las Unidades Organizativas de la Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI), se cumplieron en un 92.96% y el resto de los usuarios, el 7.04% mencionan que no se logró el objetivo.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de medición anterior se determina que están en proceso (ver anexo 6).
3. La DINAFI debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción del Contribuyente al personal que interviene en la prestación de los servicios evaluados, 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.
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 el servicio evaluado.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

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

Medición de Satisfacción de los Usuarios DINAFI 2021

**Zoraida Elizabeth Baello Chávez**

Técnico de Atención al Cliente

# ANEXOS

## **Anexo 1:**

**Encuesta de satisfacción de usuarios de la Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI).**

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_\_\_. Estamos llevando a cabo una encuesta con el propósito de conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios brindados por parte de la **Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI)**. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

Siéntase con entera libertad para expresar su opinión, la información aportada será tratada de manera confidencial.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INTRODUCCIÓN** | | | | | | | | | | |
| ¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la **DINAFI**? | | | | Sí |  | No (**Finalizar**) | |  | | |
| **MÓDULO 1:** **INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** | | | | | | | | | | |
| **1.1 Clase de usuario** | 1. **Usuarios Internos** | | | | 1. **Usuarios externos:** | | | | | |
| 1. Director 2. Sub director 3. Jefe de la Unidad 4. Asesor 5. Técnico 6. Jefe de Oficina Regional 7. Otros (especificar) | | |  | 1. UFI 2. URHI 3. Titular 4. Jefe 5. Técnico 6. Organismos Internacionales | |  | | | |
| **1.2 Oficina evaluada** | 1. Unidad de Servicio al Cliente **(USC**) 2. Unidad de Infraestructura Tecnológica **(UIT)** 3. Unidad de Innovación y Gestión de Portales **(UIP)** 4. Unidad de Redes y Telecomunicaciones **(URT)** 5. Unidad de Seguridad de la Información **(USEI)** 6. Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH **(UST)** 7. Unidad de Desarrollo SAFI-SIRH **(UDS)** | | |  | 1. Unidad de Servicio al Cliente **(USC**) | |  | | | |
| **1.3 Nombre del servicio:** | 1. Resguardo de los equipos servidores de comunicación alojados en el centro de datos. **(USC).** 2. Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente DINAFI **(USC).** 3. Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI o desactivación. **(USC).** 4. Gestión de la mesa de servicio. **(USC**). 5. Administración de la Infraestructura Tecnológica **(UIT).** 6. Publicación de Información en Portal del Ministerio de Hacienda y Portal de Transparencia Fiscal **(UIP**). 7. Herramienta de gestión de contenido **(UIP**). 8. Servicios de Telecomunicaciones **(URT).** 9. Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones **(URT).** 10. Publicación de documentos del SGSI **(USEI).** 11. Inducción y capacitación en materia de seguridad de la información y documentos del SGSI **(USEI).** 12. Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH **(UST).** 13. Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio **(UDS).** | | |  | 1. Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH **(USC).** | |  | | | |
| **1.4** **Medio por la cual solicitó el servicio:** | 1. Mesa de Servicio 2. Teléfono 3. Correo Electrónico 4. Memorándum 5. Presencial | | |  | 1. Mesa de Servicio 2. Teléfono 3. Correo Electrónico 4. Memorándum 5. Presencial | |  | | | |
| **MÓDULO 2:** **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación entre otros** | | | | | | | | | | |
| **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 DINAFI** | | | | | | | | | | |
| **ASPECTOS** | | |  | | | | | | | |
| **Aplica para todos los servicios en las modalidades:**   1. **Mesa de Servicio** 2. **Correo Electrónico** | |  |  | | | | | |  |
| **2.1** Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio. | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.2** La disponibilidad de la mesa de servicio cuando usted lo necesita (7/24x365). | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.3** Facilidad que brinda la aplicación (mesa de servicio) para registrar los requerimientos o solicitudes, de acuerdo a las necesidades del servicio que pide. | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.4** Amigabilidad de la herramienta, sitio web, aplicaciones, bases de datos o portales (diseño, rutas de búsqueda, menú de opciones, visualización) | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.5** Compatibilidad y adaptación en todos los navegadores tecnológicos (computadora, tableta y móvil) | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.6** Configuración de los niveles de acceso de software, hardware diagnostico e impresión. | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.7** ¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH? accesibilidad, carga de la página, calidad de la información, apariencia visual, estilo, consistencia de presentación, calidad de la información, facilidad de uso, calidad del producto. | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.8** ¿Cómo evalúa la infraestructura del sistema cableado que da servicio de conectividad física a todos los dispositivos de comunicación? | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| MÓDULO 3: **EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios** | | | | | | | | | | |
| 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 DINAFI** | | | | | | | | | | |
| **3.1** La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal. | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **3.2** La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario a resolver los problemas. | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **3.3** El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm). | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **MÓDULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores** | | | | | | | | | | |
| 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 DINAFI** | | | | | | | | | | |
| **(Aplica para todos los servicios, excepto Inducción y capacitación en materia de seguridad de la información y documentos del SGSI** | | | | | | | | | | |
| **4.1** El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo. | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **4.2** A La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados. | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **4.3** La confianza inspirada por la atención de los técnicos (educado, respetuoso). | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **MÓDULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente** | | | | | | | | | | |
| **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 DINAFI** | | | | | | | | | | |
| **5.1** La orientación recibida durante todo el servicio (Aplica para todos los servicios). | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **5.2** ¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido?  **SERVICIOS INTERNOS**  **UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**   1. Resguardo de equipos servidores de comunicación alojados en el centro de datos (**3 días hábiles**). 2. Soporte técnico para la infraestructura cliente-DINAFI   **(1 a 3 días).**   1. Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI **(1 a 3 días).** 2. Gestión de la mesa de servicios **( a días).** | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**   1. Creación de base de datos **(1 a 5 días).** 2. Solicitud servidor virtual (**1 a 5 días**). 3. Restauración de datos **(1 día).** 4. Atención de problemas a sistema operativo **(1 a 5 días).**   **UNIDAD DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DE PORTALES**  **Herramienta Gestión de Contenido:**   1. Asesoría en uso **(2 días**) 2. Error funcional (**2 días)** 3. Indisponibilidad (**1 día)** 4. Solicitud nueva Funcional (**5 días**)   **Publicaciones:**   1. Portal del MH **(2 días)** 2. Portal de Transparencia Fiscal **(2 días)**   **UNIDAD DE REDES Y TELECOMUNICACIONES**  **Servicios de Telecomunicaciones:**   1. Correo Electrónico (Ampliación de buzón) (modif. **2días**) 2. Servidor-configuración (**2 días**) 3. Servidor Errores de Administración (**2 días**)   **Internet:**   1. Configuración (perfiles **2 días**) 2. Configuración (Errores **2 días**)   **Telefonía celular:**   1. Aparato telefónico (Asignación **3 días**) 2. Configuración (**3 días**) 3. Préstamo (**2 días**)   **Telefonía fija:**   1. Asignación **(3 días)** 2. Configuración **(2 días)** 3. Errores y mantenimiento **(2 días)** 4. Nueva línea **(2días)**   **Cableado:**   1. Punto de red(configuración **2 días)** 2. Punto de red **(**Creación **3 días)** 3. Punto de red **(**Errores de administración **2 días)** 4. Punto de red **(**Mantenimiento **2 días)**   **Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones:**   1. Equipo de comunicación (configuración – **3 días**) 2. Equipo de comunicación (de error – **3 días**) 3. Equipo de comunicación VPN (configuración - **3 días**) 4. Equipo de comunicación VPN (errores – **2 días**) 5. Equipo de comunicación (configuración - **2 días)** 6. Equipo de comunicación (error – **2 días**) 7. Equipo de com. (política de acceso a red-creación **2 días)**   **UNIDAD DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**   1. Publicación de doc. SGSI (5 días hábiles) 2. Inducción y capacitación en materia de seguridad de la información y documentos del SGSI **(3 días hábiles para responder).**   **UNIDAD DE SOSTENIBILIDAD SAFI-SIRH**   1. Asesoría con respecto al manejo de los módulos de la aplicación informática SAFI y SIRH (1 día hábil) 2. Correcciones de errores de usuario para aplicaciones informáticas SAFI y SIRH (**2 días hábiles**) 3. Inconsistencias en las aplicaciones informáticas SAFI y SIRH (**2 días hábiles**) sujeto a tipo de correcciones. 4. Actualización de datos para las aplicaciones informáticas SAFI Y SIRH (**3 días hábiles**) 5. Gestión de privilegios y accesos a aplicaciones informáticas SAFI y SIRH (**3 días hábiles**).   **UNIDAD DE DESARROLLO SAFI-SIRH**   1. Inconsistencias en las aplicaciones informáticas SAFI y SIRH (**2 días hábiles**) sujeto a tipo de correcciones. 2. Actualización de datos para las aplicaciones informáticas SAFI Y SIRH (**3 días hábiles**) | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **SERVICIOS EXTERNOS**  **UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**   1. Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH del MH (**1 a 3 días**). | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| 1. ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los servicios (¿desde que genera el requerimiento hasta que recibe el servicio? | | | SI NO  Explique: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
| 1. ¿Está usted de acuerdo con la documentación y requisitos exigidos para solicitar el servicio? | | | SI NO  Explique: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
| **MÓDULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** | | | | | | | | | | |
| **6.1** ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DINAFI en los últimos 2 años? (Aplica para todos los servicios). | | | 1. Ha mejorado 2. Esta igual | |  | 1. Ha empeorado 2. No responde   Explique el motivo\_\_\_\_\_\_ | | |  |
| **6.2** ¿De acuerdo al servicio recibido, se cumplen sus expectativas? | | | No | |  | Sí  Explique detalladamente la situación que se le presentó\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **6.3** ¿Cómo evaluaría el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)? | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | |
| **6.4** ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? | No |  | Sí  Explique detalladamente la situación que se le presentó\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| **6.5** Sugerencias, fortalezas que permitan mejorar el servicio. | Respuesta abierta | | | |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

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

## **Anexo 2**

## **Promedio por Tipos de Usuarios**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ASPECTOS EVALUADOS** | **Usuarios Internos** | **Usuarios Externos** | **Promedio Global** |
| Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (mesa de servicios, notas, teléfono, memorándum, correo electrónico | 8.97 | 8.73 | 8.83 |
| La disponibilidad de la mesa de servicio cuando usted lo necesita (7/24x365) | 9.07 | 8.57 | 8.77 |
| Facilidad que brinda la aplicación (mesa de servicio) para registrar los requerimientos o solicitudes, de acuerdo a las necesidades del servicio que pide. | 8.93 | 8.55 | 8.70 |
| Amigabilidad de la herramienta, sitio web, aplicaciones, bases de datos o portales (diseño, rutas de búsqueda, menú de opciones, visualización) | 8.77 | 8.31 | 8.50 |
| Compatibilidad y adaptación en todos los navegadores tecnológicos (computadora, tableta y móvil) | 8.68 | 8.58 | 8.62 |
| Configuración de los niveles de acceso de software, hardware diagnostico e impresión | 8.70 | 8.64 | 8.66 |
| ¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH? accesibilidad, carga de la página,    calidad   de  la   información,  apariencia  visual,   estilo,  consistencia   de   presenta... | 8.52 | 8.39 | 8.44 |
| ¿Cómo evalúa la  infraestructura  del  sistema cableado que da servicio de conectividad física a todos los dispositivos de comunicación? | 8.52 | 8.60 | 8.56 |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | 8.77 | 8.54 | 8.64 |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal | 9.29 | 9.08 | 9.17 |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario a resolver los problemas | 9.22 | 9.00 | 9.09 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención personalizada (7:30am a 3:30pm) | 9.27 | 9.16 | 9.20 |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | 9.26 | 9.08 | 9.15 |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 9.34 | 9.26 | 9.29 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 9.16 | 9.14 | 9.15 |
| La confianza inspirada por la atención del técnico (educado, respetuoso). | 9.36 | 9.21 | 9.27 |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | 9.29 | 9.20 | 9.24 |
| La orientación recibida | 9.22 | 9.05 | 9.12 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio: | 8.91 | 8.70 | 8.79 |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | 9.06 | 8.88 | 8.95 |
| **Índice de Satisfacción** SERVPERF **(\*)** | 9.18 | 9.02 | 9.04 |

\*De acuerdo al modelo 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 3:**

## **Promedio por Servicio Evaluado**

| **Unidad Organizativa** | **Unidad de Servicio al Cliente (USC)** | | | | | **(UIT)** | **(UIP)** | **(URT)** | | **(USEI)** | **(UST)** | **(UDS)** | **Total General** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Evaluados** | **Resguardo de los equipos servidores de comunicación** | **Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente DINAFI** | **Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios** | **Gestión de la mesa de servicio** | **Soporte técnico para equipos computacionales** | **Administración de la Infraestructura Tecnol.** | **Publicación de Información en Portal de MH** | **Servicios de Telecomunicaciones** | **Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones** | **Publicación de Documentos del SGSI** | **Asistencia y Soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI** | **Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio** |
| **Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (mesa de servicios, notas, teléfono, memorándum, correo electrónico** | **9.11** | **8.38** | **8.63** | **8.56** | **8.98** | **8.40** | **9.00** | **9.60** | **9.50** | **9.17** | **8.97** | **10.00** | **8.83** |
| **La disponibilidad de la mesa de servicio cuando usted lo necesita (7/24x365)** | **8.22** | **8.48** | **8.39** | **8.48** | **9.10** | **7.20** | **9.29** | **9.70** | **9.25** | **9.00** | **9.02** | **10.00** | **8.77** |
| **Facilidad que brinda la aplicación (mesa de servicio) para registrar los requerimientos o solicitudes, de acuerdo a las necesidades del servicio que pide.** | **9.11** | **8.76** | **8.35** | **8.38** | **8.98** | **7.40** | **9.29** | **9.10** | **8.50** | **8.67** | **8.85** | **10.00** | **8.70** |
| **Amigabilidad de la herramienta, sitio web, aplicaciones, bases de datos o portales (diseño, rutas de búsqueda, menú de opciones, visualización)** | **9.11** | **8.38** | **8.15** | **7.92** | **8.75** | **8.20** | **9.14** | **9.00** | **8.75** | **8.50** | **8.77** | **10.00** | **8.50** |
| **Compatibilidad y adaptación en todos los navegadores tecnológicos (computadora, tableta y móvil)** | **9.22** | **8.76** | **8.43** | **8.48** | **8.76** | **8.20** | **9.29** | **9.00** | **8.75** | **8.83** | **8.63** | **10.00** | **8.66** |
| **Configuración de los niveles de acceso de software, hardware diagnostico e impresión** | **9.11** | **8.19** | **8.20** | **8.23** | **8.65** | **8.00** | **8.57** | **9.30** | **8.75** | **8.67** | **8.38** | **10.00** | **8.44** |
| **¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH?** | **9.33** | **8.76** | **8.22** | **8.46** | **8.62** | **8.80** | **9.14** | **8.90** | **9.25** | **8.83** | **8.43** | **10.00** | **8.56** |
| **¿Cómo evalúa la  infraestructura  del  sistema cableado que da servicio de conectividad física a todos los dispositivos de comunicación?** | **9.11** | **8.62** | **8.17** | **8.48** | **8.92** | **8.20** | **9.00** | **9.40** | **9.25** | **9.00** | **8.45** | **10.00** | **8.62** |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **9.04** | **8.54** | **8.32** | **8.38** | **8.85** | **8.05** | **9.09** | **9.25** | **9.00** | **8.83** | **8.69** | **10.00** | **8.64** |
| **La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal** | **9.67** | **9.24** | **8.87** | **8.90** | **9.24** | **8.40** | **9.86** | **9.70** | **9.00** | **9.50** | **9.32** | **10.00** | **9.17** |
| **La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario a resolver los problemas** | **9.67** | **9.29** | **8.76** | **8.83** | **9.13** | **8.20** | **9.86** | **9.50** | **9.00** | **9.17** | **9.27** | **10.00** | **9.09** |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención personalizada (7:30am a 3:30pm)** | **9.89** | **9.33** | **9.13** | **8.98** | **9.33** | **9.40** | **9.86** | **9.80** | **9.50** | **9.33** | **9.35** | **10.00** | **9.20** |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | **9.74** | **9.29** | **8.92** | **8.90** | **9.23** | **8.67** | **9.86** | **9.67** | **9.17** | **9.33** | **9.31** | **10.00** | **9.15** |
| **El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo** | **9.67** | **9.43** | **9.20** | **8.75** | **9.22** | **8.40** | **9.86** | **9.80** | **9.50** | **9.33** | **9.28** | **10.00** | **9.29** |
| **La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados** | **9.89** | **9.19** | **9.04** | **8.85** | **9.17** | **9.00** | **9.86** | **9.80** | **8.75** | **9.33** | **9.15** | **10.00** | **9.15** |
| **La confianza inspirada por la atención del técnico (educado, respetuoso).** | **9.89** | **9.29** | **9.07** | **9.00** | **9.35** | **9.40** | **10.00** | **9.70** | **8.75** | **9.33** | **9.33** | **10.00** | **9.27** |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **9.81** | **9.30** | **9.10** | **8.87** | **9.25** | **8.93** | **9.90** | **9.77** | **9.00** | **9.33** | **9.26** | **10.00** | **9.24** |
| **La orientación recibida durante todo el servicio** | **9.67** | **9.24** | **8.85** | **8.85** | **9.27** | **8.80** | **9.86** | **9.80** | **8.75** | **9.17** | **9.15** | **10.00** | **9.12** |
| **¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio?** | **9.11** | **9.10** | **8.33** | **8.25** | **8.92** | **9.00** | **9.71** | **9.70** | **10.00** | **9.33** | **8.92** | **10.00** | **8.79** |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | **9.39** | **9.17** | **8.59** | **8.55** | **9.10** | **8.90** | **9.79** | **9.75** | **9.38** | **9.25** | **9.03** | **10.00** | **8.95** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF (\*)** | **9.54** | **9.16** | **8.78** | **8.69** | **9.14** | **8.78** | **9.76** | **9.69** | **9.18** | **9.24** | **9.11** | **10.00** | **9.04** |

## **Anexo 4:**

## **Cálculo del Índice de Satisfacción DINAFI 2021**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Módulos Evaluados** | **Porcentajes ponderados (%)** | **Promedio por módulo** | **Calculo Índice de Satisfacción 2021** | **Índice de global de satisfacción 2021** |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 11% | 8.64 | 0.95 | **9.04** |
| Empatía del Personal | 16% | 9.15 | 1.46 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.24 | 2.96 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 41% | 8.95 | 3.67 |
| **TOTALES** | **100%** |  | 9.04 |

## **Anexo 5:**

## **Índices de satisfacción de usuarios DINAFI años 2020 y 2021**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Módulos evaluados** | **Año 2020** | **Índice de satisfacción 2020** | **Año 2021** | **Índice de satisfacción 2021** |
| **Infraestructura y elementos tangibles** | 8.86 | **9.10** | 8.64 | **9.04** |
| **Empatía del personal** | 9.24 | 9.15 |
| **Profesionalismo de los empleados** | 9.26 | 9.24 |
| **Capacidad de respuesta institucional** | 9.00 | 8.95 |
| **TOTALES** | 9.10 | 9.04 |

## **Anexo 6:**

## **Seguimiento de Acciones**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Medición de la Satisfacción de Usuarios DINAFI** | | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción DINAFI No. 01/2020 en fecha 23/11/2020** | | | | | |
| **Unidad Organizativa** | **Sugerencias** | | | |  |
|  | **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **En Proceso** | **Cerrada** |
| **Unidad de Seguridad de la Información** | 5 | No.5 | 4 | 1,2,3,4 | - |
| **Unidad de Atención al Cliente** | 11 | No. 6 | 10 | 1,2,3,4,5,7,8,9, 10 y 11 | - |
| **Unidad de Redes y Telecomunicaciones** | 3 | No.7 y 8 | - | - | 9 |
| **Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH** | 6 | 12, 13 y 15 |  |  | 10,11,14 |
| **Total** | **27** | **7** | **2** | **14** | **4** |