

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

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACCIÓN**

**Ministerio de Hacienda**

Elaboración

Noviembre 2021

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

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc89425048)

[OBJETIVOS 3](#_Toc89425049)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc89425050)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 4](#_Toc89425051)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 5](#_Toc89425052)

[**2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles** 5](#_Toc89425053)

[**2.2 Empatía del personal** 6](#_Toc89425054)

[**2.3 Profesionalismo de los empleados** 7](#_Toc89425055)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 8](#_Toc89425056)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOCAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 10](#_Toc89425057)

[**3.1 Índice Global de Satisfacción** 10](#_Toc89425058)

[**3.2 Índice Global de Satisfacción de los Usuarios.** 11](#_Toc89425059)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 11](#_Toc89425060)

[**4.1 ¿El servicio proporcionado por la DGEA ha mejorado sus procesos?** 11](#_Toc89425061)

[**4.2 Evolución de la calidad del servicio** 12](#_Toc89425062)

[**4.3 ¿Ha utilizado el buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual?** 13](#_Toc89425063)

[**5.4** **¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporciono?** 14](#_Toc89425064)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 14](#_Toc89425065)

[**5.1 Sugerencias** 14](#_Toc89425066)

[**5.2 Conclusiones** 15](#_Toc89425067)

[ANEXOS 16](#_Toc89425068)

[**Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios DGEA** 16](#_Toc89425069)

[**Anexo 2 Promedio por Tipos de Usuarios** 18](#_Toc89425070)

[**Anexo 3: Promedio por Servicio Evaluado** 19](#_Toc89425071)

[**Anexo 4: Cálculo del Índice de Satisfacción DGEA 2021** 21](#_Toc89425072)

[**Anexo 5 Índices de satisfacción de usuarios DGEA años 2019 y 2021** 21](#_Toc89425073)

[**Anexo 6 Seguimiento de Acciones** 22](#_Toc89425074)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuariosinternos y usuarios externosde los servicios brindados por las Unidades organizativas de la **Dirección General de Administración**, 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 General de Administración.

**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 de General de Administración, específicamente a los siguientes Servicios externos e internos:

**Servicio Externo**

1. Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda (Depto. Dotación, remuneraciones y Acciones de Personal).

**Servicios Internos**

1. Adquisición de Bienes y Servicios (DACI).
2. Análisis y desarrollo de Aplicaciones, soporte y mantenimiento de las mismas (Área de desarrollo de Sistemas/Unidad de Informática).
3. Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (Área de Inspecciones/UGC).
4. Emisión de Constancias de salario y Tiempo de Servicio a los Empleados del Ministerio de Hacienda (Depto. Dotación, remuneraciones y Acciones de Personal).
5. Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software (Área de soporte técnico y Admón. de servidores, Unidad de Informática).
6. Proporcionar apoyo de Transporte a Empleados de la Institución (Sección transporte).
7. Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (Control Documentos/UGC).
8. Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet (Área de desarrollo de Sistemas, Unidad de Informática).
9. Reparaciones en Infraestructura y Mantenimiento Correctivo de bien mueble ò Inmueble (Área de mantenimiento).

Es importante mencionar que el alcance fue del **83.33%,** ya que se evaluaron 10 de 12 servicios; debido a que no se consideraron en la medición los servicios: “Atención de solicitudes de orientación (Unidad de Género) y Atención de Quejas, Avisos, Sugerencias y Felicitaciones (Área de Atención al Cliente/UGC)”, por tratarse de información reservada y confidencial.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que consta de 27 preguntas, organizado en 6 módulos. Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica y correo electrónico, durante el período comprendido del 13 de agosto al 06 de septiembre 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 DGEA, el universo fue de 1,488 usuarios que recibieron los servicios en el período de mayo 2020 a mayo 2021.

La muestra obtenida fue de 305 usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral. El número de entrevistados reales fue de 317 usuarios.

El mayor porcentaje en la ejecución de los servicios ofrecidos en la DGEA, lo presenta el Departamento de Dotación, Remuneraciones y Acciones con 63.72% (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 DGEA ofrece.

El resultado promedio de este apartado es de **8.79 puntos**, considerando que el aspecto mejor evaluado es: El orden y Limpieza con 9.30 puntos y el de menor puntuación fue relacionado con La disponibilidad de baños y parqueos con 6.86 puntos.

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los usuarios**

**Proporcionar constancias de trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* La oficina donde atienden es pequeña, no obstante, la ubicación del Ministerio de Hacienda es estratégica, céntrica y fácil de llegar (8).
* No hay disponibilidad de parqueo (6).
* La recepción por medios virtuales, sería más rápida (2).

**Emisión de Constancias de salario y Tiempo de Servicio a los Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP)**

* He solicitado documentos por teléfono y la respuesta es pronta, sin embargo, considerando las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), sería bueno pasar de libros físicos a una aplicación electrónica en intranet para solicitar constancias, lo cual facilitaría el trámite (9).
* La emisión y entrega fue rápida, entre los aspectos positivos es que antes de recibirla físicamente, la enviaron por medio de correo electrónico (6).

**Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software(Área de soporte técnico y Admón. de servidores/Informática).**

* Los recursos en general son de fácil acceso y manejo, no obstante, en ocasiones da problemas al envío genera un error (2).

**Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet (Área de desarrollo de Sistemas/Informática).**

* En ocasiones da error, pero lo solucionan con prontitud y al día siguiente se elabora el requerimiento.

**Análisis y desarrollo de aplicaciones, soporte y mantenimiento de las mismas (Área de desarrollo de Sistemas/Informática**

* Es fácil y práctico el uso de la mesa de servicio, teléfono y correo electrónico también los utilizó y dan respuesta rápida al requerimiento.
* Considero que podría mejorar el servicio proporcionando mejores herramientas, que faciliten los procesos.

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (Área de Control Documentos/UGC).**

* Es complicado realizar la categorización en la mesa de servicio y en ocasiones duplica el requerimiento (2).
* En general, la información ha sido publicada en el portal de intranet MH conforme a lo solicitado, sin embargo, es difícil encontrar documentos en el Sistema de Gestión de la Calidad (2).
* .Me parece que los sistemas informáticos a los que tenemos acceso, son bastante amigables y rápidos, siempre se nos brinda una inducción para poder tener acceso a ellos (4).

**Proporcionar apoyo de Transporte a Empleados de la Institución (Sección transporte/Depto. Gestión Administrativa).**

* El Sistema Institucional de Transporte, es bastante rápido y fácil de utilizar (9).
* Considerar aceptar que en un mismo requerimiento se coloqué la hora de ida y retorno en misiones oficiales dentro de San Salvador, ya que se crean dos requerimientos para una salida.

**Reparaciones en Infraestructura y Mantenimiento Correctivo de bien mueble o Inmueble (Sección de Mantenimiento/ Depto. Gestión Administrativa).**

* El Sistema Institucional de Mantenimiento (SIM), es una herramienta útil y sin complicaciones, ha mejorado queda evidencia de todo lo que necesito (2).

## **2.2 Empatía del personal**

Mide la atención brindada por parte de 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 9.23 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es El cumplimiento de los horarios establecidos de atención con 9.33 puntos y el de menor puntuación fue La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie con 9.16 puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Proporcionar constancias de trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* Excelente servicio, la amabilidad de la persona muy buena (30).

**Emisión de Constancias de salario y Tiempo de Servicio a los Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* Excelente servicio, buena atención, muy amable con usuarios tanto internos como externos. ¡La Felicito! (77).

**Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software(Área de soporte técnico y Admón. de servidores/Informática).**

* El personal es amable y demuestra interés en resolver el problema que se presenta (10).

**Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet (Área de desarrollo de Sistemas/Informática).**

* “Amables al momento de brindar el servicio (3).

**Análisis y desarrollo de aplicaciones, soporte y mantenimiento de las mismas (Área de desarrollo de Sistemas/Informática).**

* La atención del personal es excelente y amable, muy abiertos a escuchar lo que el usuario quiere y dispuestos a buscar alternativas inmediatamente (9).

**Adquisición de Bienes y Servicios (Departamento de Adquisiciones y Contrataciones-DACI).**

* El personal es excelente, amable, presto a orientar y ayudar en el proceso, siempre hemos trabajado de la mano (2).

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (Área de Control Documentos/ UGC).**

* Excelente personal en el Área, son amables siempre están disponibles para ayudar si existen inquietudes sobre el servicio (3).

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (Área de Inspecciones de la Calidad/Unidad de Gestión de la Calidad).**

* El personal es amable, accesible, excelente en su forma de conducirse (11).

**Proporcionar apoyo de Transporte a Empleados de la Institución (Sección transporte).**

* Lastimosamente son contados los motoristas que brindan un buen servicio, la mayoría busca que el usuario se adapte a sus horarios de salida y entrada, no les gusta esperar a las 12:00 o a las 15:00 para recoger al empleado, en ocasiones se han tenido que venir por su propia cuenta (8).
* El Sr. Marquina es amable (2).
* Los motoristas son amables (12)

**Reparaciones en Infraestructura y Mantenimiento Correctivo de bien mueble o Inmueble (Sección de Mantenimiento).**

* El personal es responsable, amable y respetuoso, muestran interés por las peticiones realizadas y han resuelto nos han dado soluciones (4).

## **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 9.00 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es “El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo” con 9.23 puntos y el de menor puntuación fue “La utilidad y exactitud de la información proporcionada” con 8.54 puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los usuarios**

**Proporcionar constancias de trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* Al momento de entregar la constancia faltó firma del funcionario y el sello de la unidad, tuve que regresar posteriormente (2).

**Emisión de Constancias de salario y Tiempo de Servicio a los Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* En ocasiones no se cumple la atención en horario ininterrumpido en hora del almuerzo (2)
* Excelente servicio, muy buen desempeño, el personal demuestra alto grado de profesionalismo (25).

**Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software(Área de soporte técnico y Admón. de servidores/Informática).**

* Denotan conocimiento del trabajo que realizan (5).
* Buen servicio y diligente, recibimos orientación y dan seguimiento a los requerimientos (2).

**Publicación y Mantenimiento de la información de la Intranet (Área de desarrollo de Sistemas/ Informática).**

* Excelente y eficiente trabajo, desempeño oportuno al momento de solicitar el servicio.

**Análisis y desarrollo de aplicaciones, soporte y mantenimiento de las mismas (Área de desarrollo de Sistemas/Informática).**

* El conocimiento y competencia del personal me parece excelente.

**Adquisición de Bienes y Servicios (Departamento de Adquisiciones y Contrataciones-DACI).**

* Todos los empleados son diligentes, existe apertura tanto de la parte técnica como de las Jefaturas, se tiene una buena comunicación, siempre están atentos a proporcionar su ayuda para brindar asesoría competente (7).
* El personal se está adaptando a los procesos indicados por la nueva gerencia; existe una combinación de experiencia y empuje por parte de nuevos compañeros en DACI (3).

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (Área de Control Documentos/UGC).**

* Excelente servicio, sin embargo, sugiero que antes de publicar se verifiqué si está bien estructurado el documento o la imagen del mismo.
* Cuando se necesita documentación se proporciona oportunamente (2).
* Excelente orientación, el personal conoce muy bien el área, genera confianza (3).

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (Área de Inspecciones de la Calidad/UGC).**

* Se esfuerzan por brindar un buen servicio, compartir el conocimiento y resolver la situación con la prontitud que se requiere (3).
* Verifican que se dé cumplimiento a los procedimientos del SGC y brindan sugerencias para mejorar, las cuales se toman en cuenta (2).
* Las capacidades y competencias de Licda. Patricia Rodríguez, fueron excelentes y estuvieron acorde a las necesidades que se tenían (3).

**Proporcionar apoyo de Transporte a Empleados de la Institución (Sección transporte).**

* Ser más oportunos en la asignación de motoristas, los delegan hasta que llega el usuario (4).
* Tenemos que estar presionando para que no olviden al personal, ya que no toman iniciativa en el horario estipulado en el requerimiento o si no será posible brindar el servicio no lo notifican y las personas siguen esperando sin saber que no llegarán (7).
* Con los nuevos vehículos, no todos tienen experiencia en manejar estándar, deberían verificar si todos tienen práctica y manejan de forma adecuada para evitar arruinar la caja u otra parte de los nuevos vehículos por mal uso (3)**.**
* Cumplir las reglas de tránsito ya que hay motoristas que hablan por teléfono al momento de conducir, en ocasiones manejan a excesiva velocidad y son imprudentes en el camino (4).
* Buen servicio, los motoristas nos ayudan bastante en darnos el transporte y conocen todos los lugares asignados (10).
* Realizan un buen el trabajo, nos llaman para decirnos si hay transporte y nos resuelven.

**Reparaciones en Infraestructura y Mantenimiento Correctivo de bien mueble o Inmueble (Sección de Mantenimiento).**

* Asignan mucho personal para arreglar una sola cosa (una ventana).
* Muy bueno el trabajo que realizan, es oportuno, desempeñan bien sus funciones (2).

## **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 8.90 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la orientación recibida con 9.10 puntos y con menor puntaje el cumplimiento del tiempo total del servicio con 8.64 puntos (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Proporcionar constancias de trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* Mucho tiempo para firmar una constancia (15 días), es un documento que lo tienen archivado y la persona que realiza la firma está cerca, es de imprimirla, firmarla y luego entregarla al interesado a la brevedad posible.
* En ocasiones no se encuentra la persona responsable para atender consultas y trámites de constancias; el personal del Departamento no brinda el servicio, hasta que llega la persona que lleva dichos controles (3).
* El funcionario debería informar a la persona solicitante que el documento se encuentra listo, para no incurrir en llamadas diarias para consultar el avance de la solicitud (3).
* La primera vez no me hicieron bien el documento, la entrega de la constancia correcta fue de 2 meses (3).
* Es comprensible el tiempo que se tardan en entregar la constancia, son archivos que cuesta confrontarlos; se dilato el tiempo, no obstante, lo recibí con satisfacción, se necesita dedicación para dar estos datos.
* Excelente, a pesar que se solicitó en tiempo de pandemia y no estaban trabajando con normalidad, me la entregaron en 3 semanas.
* Excelente servicio, rápida atención, me pareció satisfactorio el tiempo de entrega de la constancia, se cumplieron los plazos establecidos (7).

**Emisión de Constancias de salario y Tiempo de Servicio a los Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* Respecto a la emisión de constancias, considero que el plazo de entrega debe ser más expedito, si se solicita ahora entregarla al siguiente día del requerimiento (7).
* Se debería de contar con un Sistema Automatizado para agilizar tiempos de entrega (5).
* Agilidad en la entrega de la constancia, el servicio se recibió en tiempo oportuno (7).

**Comentarios de usuarios que realizan el requerimiento de constancia al DDRAP a través de las Unidades de enlace de las Dependencias.**

**Dirección General de Tesorería (DGT), Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG) y Dirección General de Presupuestos (DGP).**

* Se sugiere mejorar el tiempo de entrega de constancias al personal que no se encuentra en SEDE. Se desconoce si el tiempo de atraso en la entrega de constancias es por causa del enlace en la dependencia o es por parte del departamento donde se emiten las constancias, se menciona porque el tiempo de espera es hasta más de una semana, cuando debería ser al menos 3 días, ya que generalmente éstas son utilizadas para trámites importantes, por lo que el tiempo debería ser menor (4).
* Se requiere divulgar por los medios ya conocidos, información sobre los tiempos de respuesta que se han establecido para las diferentes Dependencias (2).
* Sería mejor realizar la solicitud de forma personal y directamente con SEDE, para que sea más rápido (3).

**Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software (Área de soporte técnico y Admón. de servidores/Informática).**

* En ocasiones no se cumple con el tiempo establecido, nos piden volver a crear el requerimiento cuando no se cumple el plazo, se tiene que estar llamándoles para recordarles, regresan en otra fecha y no el tiempo que son 3 días (9).
* Resuelven rápido y sin mayor inconveniente (3).

**Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet (Área de desarrollo de Sistemas/Informática).**

* Buen servicio, realizan publicación de archivos, normativas, leyes en PDF en el espacio asignado en Intranet.

**Análisis y desarrollo de aplicaciones, soporte y mantenimiento de las mismas (Área de desarrollo de Sistemas/Informática).**

* En general se considera que el proceso fue muy bueno, los tiempos pueden extenderse más de lo esperado por otras prioridades del área de desarrollo o por la complejidad de la solicitud (4).

**Adquisición de Bienes y Servicios (Departamento de Adquisiciones y Contrataciones-DACI).**

* Falla en la comunicación, no confirman si la información esta correcta, no informan el avance o estatus de los procesos de compra (4).
* Al adjudicar las compras, en ocasiones no remiten con oportunidad la información tales como: Contrato, Oferta, entre otros (4).
* Parte de los nuevos lineamientos, es que las unidades solicitantes deben gestionar mínimo 3 cotizaciones, sin embargo, hay poca disponibilidad de proveedores que deseen ofertar con el gobierno; por lo anterior, sería conveniente flexibilizar la cantidad de cotizaciones a presentar (3).
* Este año ha habido retrasos por ajustes que han hecho en el procedimiento de gestión de autorización de compras, se requiere orientación de los requisitos que se han modificado en 2021 (3).
* .Procesos extremadamente largos, sobrepasando tiempos de Ley, hay tardanza en cuanto a la firma de documentos (3).

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (Área de Control Documentos/ UGC).**

* Buena orientación sobre el servicio, hasta la fecha no hemos tenido inconveniente con el tiempo de publicación; sin embargo, se mantiene comunicación con las encargadas, como medida de control.
* Rápida respuesta, me parece que se atienden las solicitudes en un tiempo óptimo, se cumple con lo requerido en los plazos, todo excelente (11).

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (Área de Inspecciones de la Calidad/UGC).**

* Es inmediata la colaboración, se cumplen los dos días hábiles (10).

**Proporcionar apoyo de Transporte a Empleados de la Institución (Sección transporte).**

* El requerimiento se hace un día antes y por la mañana nos llaman y nos dan la información nombre del motorista y la hora de salida (4).

**Reparaciones en Infraestructura y Mantenimiento Correctivo de bien mueble o Inmueble (Sección de Mantenimiento).**

* En ocasiones no se cumplen los tiempos que tienen definidos por la falta de autorización de material, si se excede el tiempo nos comunican las razones (3).

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOCAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## **3.1 Índice Global de Satisfacción**

El índice global de satisfacción de los usuarios DGEA es de 8.98 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado se identifica:

1. Una tendencia al alza en los resultados del presente año de 0.13 puntos con respecto a la medición del año 2019 y de 0.36 puntos con respecto a la medición del año 2016.
2. Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los Usuarios DGEA 2021 con respecto a la meta del PEI del mismo año, se muestra un aumento de 0.10 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 8.98 puntos (Ver Anexo 4).

Al comparar los Índices de Satisfacción de Usuarios DGEA años 2019 y 2021, se observa un aumento en el módulo: “Empatía del personal” de 0,18 puntos y una disminución en el módulo “Infraestructura y elementos tangibles” de 0.28 puntos (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, y a otras actividades que corresponden a las Unidades Organizativas del Ministerio; asimismo, las relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

## **4.1 ¿El servicio proporcionado por la DGEA ha mejorado sus procesos?**

**El 61.20% de los encuestados manifestaron que los procesos de los servicios proporcionados por la DGEA han mejorado, el 31.23% no respondió y un 7.57% indica que no han notado mejoría en los procesos.**

**Gráfico 4.1**

**Comentarios de los usuarios**

**Adquisición de Bienes y Servicios (DACI).**

* En comparación a años anteriores, este año han quedado los procesos desiertos, dan seguimiento y no se compran las cosas.
* Revisen tiempos de conclusión de procesos de compra.

**Emisión de Constancias de Salario y Tiempo de Servicio a los Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* No se han mejorado los plazos de entrega de la información, siempre lo mismo o peor que antes (2).
* Es el mismo proceso no podría determinar si hubo mejora puesto que no he reportado antes ningún inconveniente.
* Las solicitudes realizadas siempre han sido atendidas en el mismo plazo no verificándose mejoría al respecto (3).
* El tipo de servicio objeto de evaluación de la encuesta se mantiene dentro de los estándares de calidad requeridos.

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (Área de Control Documentos/ UGC).**

* El servicio evaluado no ha tenido cambios, de acuerdo a mi conocimiento.

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

Para el presenta año se obtuvieron los siguientes resultados:

El 52.05% de usuarios manifestaron que los servicios de la DGEA han mejorado en los últimos 2 años, un 23.34% mencionan que esta igual, el 22.71% no responde y un 1.89% de usuarios considera que han empeorado.

Al comparar los resultados obtenidos sobre evolución de la calidad de servicios en la presente medición con relación a la anterior (año 2019), se determina lo siguiente:

* Con respecto a la **mejora del servicio** se obtuvo un incremento del 26.85%, teniendo en cuenta que para el año 2019 el resultado fue de 52.05% y para el presente año es de 78.9%.
* Con relación si el servicio está igual se obtuvo un incremento del 8.84%, considerando que para el año 2019 el resultado fue de 14.5% y para el año 2021 es de 23.34%.
* Se obtuvo un aumento del 19.21% en relación a que el usuario manifiesta que no sabe o es primera vez que recibe el servicio, considerando que para el año 2019 el resultado fue de 3.5% y para el año 2021 es de 22.71%.
* Es importante mencionar que los servicios para el presente año, obtuvieron una disminución del 0.91%, con respecto al año 2019 (Ver gráfico 4.2).

**Gráfico 4.2**

**Comentarios de los usuarios**

**Emisión de Constancias de Salario y Tiempo de Servicio a los Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP)**

* Los tiempos de respuesta todavía son muy largos, mejorar los plazos de respuesta (4).
* No he visto ningún cambio sustancial, no se ve mejora (35).
* Todo va degradándose en calidad y no les importa la opinión de los empleados solo lo hacen y qué.
* En mi caso personal nunca he tenido inconvenientes con lo solicitado y siempre he recibido en excelente tiempo las constancias solicitadas.
* Antes había que esperar hasta 8 días para recibir una constancia de salario y ahora es en menor tiempo, son más eficientes y amables (10).
* Los medios informativos han mejorado y los canales de gestión del trámite se han ampliado, por ejemplo: La opción de solicitud por correo electrónico, pero se mantiene la entrega física de forma personal (4).
* Son más eficientes y amables(5).

**Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda, Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP)**

* Los tramites pasan por muchas manos, existe mucha burocracia.
* No se ha visto mejoría en el trato siempre es lo mismo, en la atención demuestran sentirse decepcionadas por la misma rutina del trabajo que realizan, el estrés sicosocial (4).
* En general el MH hace el esfuerzo por facilitar los trámites, los medios para contactar teléfono y por correo electrónico.
* Si qué bueno que ahora se interesan más en comparación de otros tiempos, ya no hay tantas trabas (2).

**Adquisición de Bienes y Servicios (Departamento de Adquisiciones y Contrataciones-DACI).**

* Aunque hubo cambio de Jefatura, los tiempos se han mantenido relativamente igual, no he visto mejorar en la calidad del servicio, se sugiere revisar los tiempos de los procesos y el control de cada etapa (3).
* La nueva administración ha mejorado el servicio, la agilidad de los tiempos, y el conocimiento que tiene la nueva jefatura apoya en trámite (4).

**Análisis y desarrollo de Aplicaciones, soporte y mantenimiento de las mismas (Área de desarrollo de Sistemas/Informática).**

* Considero que siempre se está buscando mejorar, ya sea en reducir los tiempos de respuesta y facilitar los procesos, se ve que todo está más actualizado e inmediata la información (2).
* Considerar dar a conocer los pasos a seguir, para que el usuario tenga más claridad del proceso y los requisitos del servicio.

**Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software (Área de soporte técnico y Admón. de servidores/Informática).**

* Antes sin la mesa de servicio se ponía el requerimiento por correo electrónico y no atendían pronto, ahora es más rápido, se nota el esfuerzo de los trabajadores por mejorar el servicio, algunos mantenimientos son remotos (6).

**Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet (Área de desarrollo de Sistemas/ Informática).**

* Hay más rapidez y menos pasos en cuanto a la solicitud (2).
* Las peticiones son atendidas en el plazo requerido.

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (Control Documentos/UGC)**

* Los tiempos de respuesta son los mismos desde hace 5 años, los requerimientos son atendidos oportunamente (2).
* Se mantiene la calidad y forma de trabajo (3).
* Ha mejorado sin duda, es más rápida la respuesta, por la utilización de herramientas de tecnología de información (4).

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (Área de Inspecciones/UGC)**

* La atención es más ágil y oportuna, debido a los procesos transversales que nos ha venido a ayudar (2).
* Más claridad en darle seguimiento a los procesos, ahora todos los sistemas son informáticos y hacen más fácil de ejecutar los procesos.
* Por las condiciones que hemos tenido de la pandemia ha mejorado de una diferente manera y de cubrir los aspectos encomendados a cada unidad, la última inducción recibida por parte de los inspectores de la Calidad fue excelente (2).

**Proporcionar apoyo de Transporte a Empleados de la Institución (Sección Transporte).**

* Este problema viene de años, la falta de interés de parte del motorista al momento de recoger al empleado, tiene que ser en la hora que ellos dicen no la hora establecida, se les olvida se incumplen con los horarios de la institución (2).
* Siempre ha sido malo el servicio, desconocemos en que está en el jefe, los motoristas. deberían mejorar en actitud, desayunan en horario de trabajo y el jefe no les dice nada. y tenemos que esperar no ven la seriedad la hora solicitada del transporte.
* Empeorado en desorden en cuanto a los requerimientos no informan si los han recibido, el trato del personal.
* Este año ha mejorado en la agilidad del servicio con la nueva flota vehicular ha mejorado, no pasan en el taller como antes (10).

**Reparaciones en Infraestructura y Mantenimiento Correctivo de bien mueble ò Inmueble (Sección de Mantenimiento).**

* La gente ha perdido interés en su trabajo y solo basta con ver como se encuentran las instalaciones físicas, los baños de la SEDE dan lástima.
* La atención a las solicitudes es más ágil, se están esforzando por mejorar los procesos (4).

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

**Es importante mencionar que el 97.79% de los encuestados manifestaron que no han utilizado el** buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual **y el resto 2.21%, manifestó haber utilizado el mismo, el promedio del funcionamiento del** buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual es del 7.75 puntos, resultado satisfactorio según escala de satisfacción del modelo SERVPERF.

**Gráfico 4.3**

**Comentarios de los usuarios:**

* Puede ser de fácil uso y accesibilidad, pero el retiro de los mismo de los buzones es al mes. (2).
* Debería ser más accesible el buzón virtual.
* No he utilizado el buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual, pues soy de la opinión que no sirve de nada.

## **¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporciono?**

El 96.85% de los entrevistados no presentó ninguna queja con respecto al servicio recibido, mientras que el 3.15% se manifestó su inconformidad por medio de esta medición de satisfacción, para lo cual se le dará el respectivo manejo de quejas de acuerdo al PRO 1.2.2.3 Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

**Avisos de los usuarios**

**Emisión de Constancias de salario y Tiempo de Servicio a los Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* “El tiempo de espera para entregar una constancia de salario es mucho. Además, como la solicitud no se puede hacer directamente al Departamento que emite las mismas, fue necesario que intervinieran terceros, los cuales tuvieron acceso a ver mi constancia ya que no fue enviada de una forma que guarde la confidencialidad de la información”.
* “Me urgía una constancia y se tardaron un día más de lo que dijeron inicialmente”.

**Adquisición de Bienes y Servicios (Departamento de Adquisiciones y Contrataciones-DACI).**

* Largos tiempos de duración de un proceso, se han tardado mucho (2).

**Proporcionar apoyo de Transporte a Empleados de la Institución (Sección transporte).**

* Algunos Motoristas se enojan cuando no salimos rápido de las oficinas y llaman a la Unidad de Transporte para que el encargado empiece a llamarnos para que salgamos y que tienen tanto tiempo de estar ahí esperando.

**Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda, Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda (DDRAP).**

* “Sí, la espera fue mucho tiempo y en el archivo no está toda la información que se necesita”.

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## **5.1 Sugerencias**

1. Con respecto a Infraestructura y elementos tangibles, gestionar ante la Unidad de Seguridad de SEDE, capacitación de las ubicaciones de las oficinas de las Unidades Organizativas, para mejorar la atención a los usuarios internos y externos, considerando que algunos usuarios manifiestan que el personal de seguridad no brinda apoyo para ubicar las oficinas que prestan los servicios.
2. Evaluar realizar gestiones de autorización para parqueo con las autoridades pertinentes para poder dar mejor servicio.
3. Gestionar capacitación de Atención al Cliente a todo el personal que brinda servicios internos y externos.
4. Considerar remitir a los usuarios, los requisitos y tiempos establecidos para cada tipo de solicitud.
5. Aplicar la Gestión del Conocimiento en el DDRAP, promoviendo el apoyo de más personal que pueda dar respuesta a consultas y solicitudes que se realicen cuando esté ausente la persona responsable de los servicios de emisión de constancias de salario y tiempo de servicios para usuarios internos y externos del MH.
6. Considerar entregar las constancias físicas en recepción ya que se cuenta con mayor espacio en sala de espera, oasis y basurero a la vista para uso de los usuarios.
7. Analizar la posibilidad de remitir vía correo electrónico el estado de la gestión del requerimiento según servicio, por ejemplo: Si se encuentra en proceso o si ya se completó enviar la constancia, órdenes de compra, contratos entre otros documentos terminados previamente de forma escaneada en PDF.
8. Analizar la posibilidad de gestionar un motor de fácil búsqueda para el Sistema de Gestión de la Calidad, similar al de la página Web del MH.
9. Considerar adicionar un motorista más para cubrir turnos, actualmente solo se queda uno de turno.
10. Informar a los usuarios que utilizan la Mesa de Servicio que deben reportar inconvenientes y remitir evidencias para verificar el error con el área encargada.

## **5.2 Conclusiones**

1. Las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por las Unidades Organizativas de la Dirección General de Administración, se cumplieron en un 96.53% y el resto de los usuarios, el 3.47% mencionan que no se logró el objetivo.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de medición anterior se determina que han sido superadas en un 82.60%, el 4.35% se encuentra en proceso y el 13.05 no se superaron(ver anexo 6).
3. La DGEA 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 DGEA 2021

**Lourdes Saraí Gómez**

Técnico de Atención al Cliente (Ad Honorem)

# ANEXOS

## **Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios DGEA**

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

Encuesta de satisfacción de usuarios de la Dirección General de Administración del Ministerio de Hacienda.

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 General de Administración (DGEA).

Su opinión es 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 DGEA? | | | | | | | Sí |  | | No (**Finalizar**) | |  | | |
| **MÓDULO 1:** **INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1 Clase de usuario** | 1. Usuarios Internos | | | | | | | | 1. Usuarios **externos:** | | | | | |
| 1. Jefatura 2. Técnico 3. Otros (detallar) | | | | |  | | | 1. Ex empleados MH 2. Ex empleados ANTEL 3. Ex empleados Policía de aduana 4. Otros (detallar) | | | |  |
| **1.2 Oficina evaluada** | 1. Depto. Dotación, remuneraciones y Acciones de Personal/DRHH 2. DACI 3. Área de desarrollo de Sistemas/ Informática 4. Área de Inspecciones/UGC 5. Área de soporte técnico y Admón. de servidores/Informática | | | | |  | | | 1. Área soporte técnico y Admón. de servidores/Informática 2. Sección transporte/Depto. Gestión Administrativa 3. Control Documentos/UGC 4. Área de mantenimiento 5. Depto. Gestión Administrativa | | | |  |
| **1.3 Nombre del servicio:** | 1. Proporcionar constancias de trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda **(DDRAP).** 2. Adquisición de Bienes y Servicios **(DACI- Interno-Nota).** 3. Análisis y desarrollo de aplicaciones, soporte y mantenimiento de las mismas **(Área de desarrollo de Sistemas/Informática-Interno-nota o mesa de servicio)**. 4. Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad **(Área de Inspecciones/UGC-Interno-Presencial, correo electrónico, teléfono o mesa de servicio).** 5. Emisión de constancias de salario y tiempo de Servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda **(Depto. Dotación, remuneraciones y Acciones de Personal/DRHH-Interno-Presencial, correo electrónico o teléfono).** 6. Mantenimiento correctivo de hardware y software **(Área de soporte técnico y Admón. de servidores/Informática-Interno- nota o mesa de servicio).** | | | | |  | | | 1. Proporcionar apoyo de transporte a empleados de la Institución **(Sección transporte/Depto. Gestión Administrativa- Interno-Sistema institucional de transporte o solicitud de autorización firmada por jefe de UO)** 2. Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet **(Control Documentos/UGC- Interno- Mesa de servicio y correo electrónico)** 3. Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet (**Área de desarrollo de Sistemas/** **Informática - Interno-Mesa de servicio)** 4. Reparaciones en infraestructura y mantenimiento correctivo de bien mueble o inmueble **(Área de mantenimiento/ Depto. Gestión Administrativa- Interno -SIM, Sistema Institucional de Mantenimiento, ejecución presencial).** | | | |  |
| 1.4 Medio por la cual solicitó el servicio: | 1. Presencial 2. Nota 3. Solicitud de transporte firmada por jefe de Unidad Organizativa 4. Teléfono | | | | |  | | | 1. Correo electrónico 2. Mesa de Servicio 3. Buzón Virtual (Portal e Intranet) 4. Buzón físico | | | |  |
| **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 DGEA** | | | | | | | | | | | | | | |
| **ASPECTOS** | | | | **RESPUESTAS** | | | | | | | | | | |
| 1. **Modalidad Presencial** | |  | | |  | | | | | | | | | |
| 2.1 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera (Aplica para servicio 1, N/A Servicios Interno). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 2.2 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros y la información visual desplegada (Aplica para servicio 1, N/A Servicios Interno). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 2.3 Manejo interno de la información (Aplica para todos los servicios del 1 al 10). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 2.4 La entrega de material informativo escrito o digital, por **ejemplo: Normativa, lineamientos, requisitos entre otros** ( Aplica para todos los servicios del 1 al 10). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 2.5 El acceso y la ubicación geográfica (Aplica para servicios 1 y 10, N/A Servicios Interno). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 2.6 La disponibilidad de baños y parqueos (Aplica para servicios 1 , N/A Servicios Interno). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 2.7 El orden y limpieza (Aplica para servicios del 1 N/A Servicios Interno). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| **Otras modalidades**   1. **Nota** 2. **Solicitud de transporte firmada por jefe de UO** 3. **Teléfono** | | |  | | 1. **Correo Electrónico** 2. **Mesa de Servicio** 3. **Buzón Virtual (Portal e Intranet)** 4. **Buzón Físico** | | | | | | | | | |
| 2.8 Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (Aplica para todos los servicios del 1 al 10). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 2.9 La disponibilidad de los medios de comunicación utilizados ( Aplica para todos los servicios del 1 al 10). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 2.10 La amigabilidadde la herramienta utilizada, **por ejemplo: Sistemas informáticos institucionales, aplicaciones, portales sitio Web MH, Intranet MH o SIGC** (Aplica para servicios del 3 al 10). | | | | 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 DGEA** | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (Aplica para todos los servicios del 1 al 10 y todas modalidades). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos (Aplica para todos los servicios del 1 al 10 y todas modalidades). | | | | 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) (Aplica para todos los servicios del 1 al 10 y todas modalidades). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie (Aplica para todos los servicios del 1 al 10 y todas modalidades). | | | | 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 DGEA** | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo (Aplica para todos los servicios del 1 al 10 y todas modalidades). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 4.2 La confianza en el comportamiento de los empleados (Aplica para todos los servicios del 1 al 10 y todas modalidades). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 4.3 A La utilidad y exactitud de la información proporcionada (Aplica para todos los servicios del 1 al 10 y todas modalidades, excepto transporte o mantenimiento) .  4.3 B La utilidad y la exactitud para atender su requerimiento de transporte/mantenimiento por parte de los empleados. | | | | 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 DGEA** | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 La orientación recibida durante todo el servicio (todas las modalidades y servicios). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 5.2 ¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido?   1. Proporcionar constancias de trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda  * Ex Empleados del MH: 5 a 8 días hábiles según el caso * Ex Empleados de Ex ANTEL: 15 días hábiles. * Ex Policías de Aduanas: 20 días hábiles. | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 1. Adquisición de Bienes y Servicios  * Contratación Directa: 35 días hábiles. * Licitación Pública: Hasta 123 días calendario * DR-CAFTA Licitación Abierta: Hasta 158 días calendario. * Libre Gestión: 23 días hábiles. | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 1. Análisis y desarrollo de aplicaciones, soporte y mantenimiento de las mismas ( Variable dependiendo del requerimiento). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 1. Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad ( 2 días hábiles después de recibida la solicitud) | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 1. Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda  * 2 días hábiles para empleados de SEDE * 4 días hábiles para otras Dependencias   (A partir de la fecha de recepción) | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 1. Mantenimiento correctivo de hardware y software ( 3 días después de la asignación.   **Exceptuando los siguientes casos:**   * Reinstalación del Sistema Operativo * Reparación de Hardware * Cuando se requiera la intervención de otras Unidades de Informática. | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 1. Proporcionar apoyo de transporte a empleados de la Institución. | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 1. Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (Mínimo 2 días, Máximo 6 días hábiles según el tipo de documento a publicar). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 1. Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet (1 día). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 1. Reparaciones en infraestructura y mantenimiento correctivo de bien mueble o inmueble. | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio (Aplica para todos los servicios del 1 al 10 y todas modalidades). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 5.4 La documentación, solicitud, requerimiento de la mesa o requisito exigido para solicitar el servicio(todas las modalidades y servicios) | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| **MÓDULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual (Aplica para todos los servicios del 1 al 12 y todas modalidades). | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | |
| 6.2 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?(Aplica para todos los servicios del 1 al 12 y todas modalidades). | | | | Sí | | | | |  | | No ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| 6.3 ¿La asesoría proporcionada le ha sido útil para mejorar sus procesos de Calidad de prestación del servicio? (Aplica para todos los servicios del 1 al 12 y todas modalidades). | | | | 1. Ha mejorado 2. Esta igual | | | | |  | | 1. Ha empeorado 2. No responde   Explique el motivo\_\_\_\_\_\_ | | | |
| 6.4 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGEA en los últimos 2 años? (Aplica para todos los servicios del 1 al 12 y todas modalidades). | | | | 1. Ha mejorado 2. Esta igual | | | | |  | | 1. Ha empeorado 2. No responde   Explique el motivo\_\_\_\_\_\_ | | | |
| 6.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?(Aplica para todos los servicios del 1 al 12 y todas modalidades). | | | | No | | | | |  | | SíExplique detalladamente la situación que se le presentó\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| 6.6 ¿Qué podemos mejorar del servicio? (Comentarios y/o Sugerencias para todos los servicios del 1 al 12 y todas modalidades). | | | | 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** |
| **La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera** | N/A | 8.77 | 8.77 |
| **La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros y la información visual desplegada** | N/A | 8.98 | 8.98 |
| **Manejo interno de la información** | 9.0 | 9.00 | 9.00 |
| **Disposición de la información requerida para hacer uso del servicio** | 9.00 | 8.9 | 8.97 |
| **El acceso y la ubicación geográfica** | N/A | 9.08 | 9.08 |
| **La disponibilidad de baños y parqueos** | N/A | 6.86 | 6.86 |
| **El orden y limpieza** | N/A | 9.30 | 9.30 |
| **Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio** | 8.99 | 9.00 | 9.00 |
| **La disponibilidad de los medios de comunicación utilizados** | 9.0 | 9.00 | 9.00 |
| **La amigabilidad de la herramienta utilizada** | 9 | 8.91 | 8.96 |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **8.99** | **8.78** | **8.79** |
| **La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal** | 9.18 | 9.30 | 9.24 |
| **La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos** | 9.08 | 9.31 | 9.20 |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención en horario de 7:30 am a 3:30 pm** | 9.20 | 9.45 | 9.33 |
| **La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie** | 9.32 | 8.99 | 9.16 |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | **9.20** | **9.26** | **9.23** |
| **El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo** | 9.25 | 9.21 | 9.23 |
| **La confianza en el comportamiento de los empleados** | 9.22 | 9.21 | 9.22 |
| **La utilidad y exactitud de la información proporcionada** | 8.11 | 8.97 | 8.54 |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **8.9** | **9.13** | **9.00** |
| **La orientación recibida durante todo el servicio** | 9.11 | 9.09 | 9.10 |
| **¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio?** | 8.78 | 8.50 | 8.64 |
| **¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio?2** | 8.85 | 8.89 | 8.87 |
| **La información, documentación, solicitud, requerimiento de la mesa o requisito exigido para solicitar el servicio** | 9.05 | 8.95 | 9.00 |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | **8.95** | **8.86** | **8.90** |
| **Índice de Satisfacción** SERVPERF **(\*)** | **8.96** | **9.0** | **8.98** |

\*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** | **Depto. Dotación, remuneraciones y Acciones de Personal** | | **Informática** | | | **DACI** | **Unidad de Gestión de la Calidad** | | **Depto. Gestión Administrativa** | | **Total General** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Evaluados** | **Constancias de Trabajo Ex Empleados** | **Constancias de empleados MH** | **Mantenimiento Correctivo de Hardware**  **Software** | **Análisis y des. de aplicaciones, soporte y matto.** | **Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet** | **Adquisición de Bienes y Servicios** | **Publicación documentos del SGC Intranet** | **Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad** | **Proporcionar apoyo de Transporte a Empleados de la Institución** | **Reparaciones en infraestructura y matto de bienes muebles.** |
| **La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera** | 8.77 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 8.77 |
| **La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros y la información visual desplegada** | 8.98 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 8.98 |
| **Manejo interno de la información** | 9.09 | 9.21 | 9.00 | 9.00 | 10.00 | 8.46 | 9.07 | 9.62 | 8.13 | 8.40 | 9.00 |
| **Disposición de la información requerida para hacer uso del servicio** | 8.88 | 9.23 | 8.80 | 9.00 | 9.33 | 8.31 | 9.07 | 9.62 | 8.21 | 9.33 | 8.98 |
| **El acceso y la ubicación geográfica** | 9.08 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.08 |
| **La disponibilidad de baños y parqueos** | 6.86 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 6.86 |
| **El orden y limpieza** | 9.30 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.30 |
| **Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio** | 9.20 | 9.10 | 8.50 | 9.10 | 10.00 | N/A | 9.33 | 9.58 | 8.22 | 8.00 | 9.00 |
| **La disponibilidad de los medios de comunicación utilizados:** | 9.00 | 9.00 | 8.70 | 9.20 | 10.00 | N/A | 9.20 | 9.40 | 8.10 | 8.40 | 9.00 |
| **La amigabilidad de la herramienta utilizada** | 8.80 | 9.15 | 8.75 | 9.40 | 9.20 | N/A | 9.01 | 9.60 | 8.20 | 8.50 | 8.96 |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **8.80** | **9.14** | **8.75** | **9.14** | **9.71** | **8.38** | **9.14** | **9.56** | **8.17** | **8.53** | **8.79** |
| **La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal** | 9.40 | 9.10 | 9.20 | 9.20 | 10.00 | 9.10 | 9.07 | 9.70 | 8.40 | 9.20 | 9.24 |
| **La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos** | 9.30 | 9.30 | 9.40 | 9.62 | 10.00 | 8.90 | 9.00 | 9.70 | 8.25 | 8.50 | 9.20 |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención en horario de 7:30 am a 3:30 pm** | 9.50 | 9.40 | 9.50 | 9.80 | 10.00 | 9.60 | 9.00 | 9.80 | 8.00 | 8.70 | 9.33 |
| **La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie** | 9.00 | 9.70 | 10.00 | 10.00 | N/A | 9.40 | N/A | 10.00 | 6.00 | N/A | 9.16 |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | **9.30** | **9.38** | **9.53** | **9.66** | **10.00** | **9.25** | **9.02** | **9.80** | **7.66** | **8.80** | **9.23** |
| **El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo** | 9.00 | 9.70 | 9.80 | 9.50 | 9.20 | 8.10 | 9.10 | 9.30 | 10.00 | 8.60 | 9.23 |
| **La confianza en el comportamiento de los empleados** | 9.00 | 9.60 | 9.80 | 9.46 | 9.10 | 8.13 | 9.21 | 9.33 | 10.00 | 8.60 | 9.22 |
| La utilidad y exactitud del cumplimiento de acuerdo a su requerimiento de mantenimiento | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 8.11 | 8.11 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada | 8.84 | 10.00 | 9.84 | 9.54 | 9.20 | 8.10 | 9.30 | 9.50 | 10.00 | 8.50 | 9.28 |
| La utilidad y exactitud del cumplimiento de acuerdo a su requerimiento de transporte por parte de los empleados | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 8.23 | N/A | N/A | N/A | N/A | 8.23 |
| Promedio de la utilidad y exactitud de la información proporcionada/ cumplimiento de acuerdo a su requerimiento de Transporte/Mantenimiento. | 10.00 | 10.00 | 9.84 | 9.54 | 9.20 | 8.17 | 9.30 | 9.50 | 10.00 | 8.31 | 8.54 |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **9.33** | **9.77** | **9.81** | **9.50** | **9.17** | **8.13** | **9.20** | **9.38** | **10.00** | **8.50** | **9.00** |
| **La orientación recibida durante todo el servicio** | 9.09 | 9.42 | 8.93 | 9.75 | 10.00 | 8.38 | 9.00 | 9.77 | 8.00 | 8.70 | 9.10 |
| **¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio?** | 8.00 | 8.80 | 9.00 | 8.80 | 10.00 | 7.50 | 8.80 | 9.50 | 8.00 | 8.00 | 8.64 |
| **¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio?** | 8.90 | 9.00 | 8.90 | 9.50 | 10.00 | 7.60 | 9.10 | 9.70 | 8.00 | 8.00 | 8.87 |
| **La información, documentación, solicitud, requerimiento de la mesa o requisito exigido para solicitar el servicio** | 8.60 | 9.00 | 9.00 | 9.50 | 10.00 | 8.50 | 9.10 | 9.70 | 8.10 | 8.50 | 9.00 |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | 8.81 | 9.12 | 9.03 | 9.5 | 10 | 8.2 | 9.08 | 9.71 | 8.1 | 8.36 | 8.90 |
| **Índice de Satisfacción (\*)** | 9.06 | 9.35 | 9.28 | 9.45 | 9.72 | 8.49 | 9.11 | 9.61 | 8.48 | 8.55 | 8.98 |

\*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 4: Cálculo del Índice de Satisfacción DGEA 2021**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Módulos Evaluados** | **Porcentajes ponderados (%)** | **Promedio por módulo** | **Calculo Índice de Satisfacción 2021** | **Índice de global de satisfacción 2021** |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 11% | 8.79 | 0.97 | **8.98** |
| Empatía del Personal | 16% | 9.23 | 1.48 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.00 | 2.88 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 41% | 8.90 | 3.65 |
| **TOTALES** | **100%** | **8.98** | **8.98** |

## **Anexo 5** **Índices de satisfacción de usuarios DGEA años 2019 y 2021**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Módulos evaluados** | **Año 2019** | **Índice de satisfacción 2019** | **Año 2021** | **Índice de satisfacción 2021** |
| **Infraestructura y elementos tangibles** | 9.07 | **8.85** | 8.79 | **8.98** |
| **Empatía del personal** | 9.05 | 9.23 |
| **Profesionalismo de los empleados** | 8.68 | 9.00 |
| **Capacidad de respuesta institucional** | 8.60 | 8.90 |
| **TOTALES** | **8.85** | **8.98** |

## **Anexo 6 Seguimiento de Acciones**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Medición de la Satisfacción de Usuarios DGEA** | | | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción DGEA No. 01/2019 en fecha 26/04/2019** | | | | | | |
| **Unidad Organizativa** | **Sugerencias** | | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **Cerradas**  **(\*)** | **En Proceso** |
| **Sección de Mantenimiento** | 3 | No. 1 | No. 3 | No. 2 | - |
| **DDRAP** | 10 | Nos. 4, 6,7,11,12 y 13 | No. 5 | Nos. 8,9 y 10 | - |
| **DACI** | 2 | - | - | Nos.14 y 15 | - |
| **Sección de Transporte** | 4 | Nos. 18 y 19 | - | No.1 | No.17 |
| **UGC** | 1 | No.20 | - | **-** | **-** |
| **Informática** | 3 | Nos. 22 y 23 | No.21 | **-** | **-** |
| **Total** | **23** | **12** | **3** | **7** | **1** |

**\* La Unidad Organizativa no considera viables la ejecución de las sugerencias.**