

**Medición de Satisfacción de los Usuarios Externos realizada al Proceso 3.2 Ejecución el cual pertenece al Macroproceso**

**3. Administración Financiera**

**MINISTERIO DE HACIENDA**

Fecha de elaboración

Septiembre 2021

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

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc84321707)

[OBJETIVOS 3](#_Toc84321708)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc84321709)

[1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra 4](#_Toc84321710)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 5](#_Toc84321711)

[2.1 Infraestructura y elementos tangibles 5](#_Toc84321712)

[2.2 Empatía del personal 6](#_Toc84321713)

[2.3 Profesionalismo de los empleados 7](#_Toc84321714)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 8](#_Toc84321715)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 9](#_Toc84321716)

[3.1 Índice global de satisfacción 9](#_Toc84321717)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 9](#_Toc84321718)

[4.1 Evolución de la calidad del servicio 10](#_Toc84321719)

[4.2 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual) 13](#_Toc84321720)

[4.3 De acuerdo al servicio recibido ¿Se cumplieron sus expectativas? 13](#_Toc84321721)

[4.3 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado? 14](#_Toc84321722)

[4.4 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? 15](#_Toc84321723)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 18](#_Toc84321724)

[5.1 Sugerencias generales 18](#_Toc84321725)

[5.2 Conclusiones 18](#_Toc84321726)

[ANEXOS 19](#_Toc84321727)

[Anexo 1: Cuestionario de satisfacción del usuario externo con enfoque por proceso 3.2 Ejecución. 19](#_Toc84321728)

[Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción 22](#_Toc84321729)

[Anexo 3: Seguimiento de sugerencias 22](#_Toc84321730)

[Anexo 4: Índice de satisfacción por Servicio 23](#_Toc84321731)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos del Proceso 3.2 Ejecución, correspondiente al Macroproceso 3 Administración Financiera, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). El presente informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

* Primer capítulo expone los datos generales de la medición (clase de usuario, Unidades Organizativas evaluadas, servicio recibido y modalidad).
* Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional).
* Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de usuarios externos y servicios evaluados.
* 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.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que proporcionan las Dependencias involucradas en el proceso 3.2 Ejecución.

**Objetivo específico:**

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

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó al proceso 3.2 Ejecución, específicamente en la Dependencias y Unidades Organizativas siguientes:

**Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC)**

* Atención telefónica.
* Asesoría presencial.
* Atención de consultas legales.
* Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL.

**Dirección General de Presupuesto (DGP)**

* Aprobación de modificaciones presupuestarias.
* Aprobación de modificaciones a la programación de la ejecución presupuestaria PEP.
* Aprobación de la programación de la ejecución presupuestaria PEP.
* Atención de casos diversos.
* Emitir dictámenes técnicos referentes a solicitudes de autorización de nombramientos y contrataciones de personal del sector público.
* Informe favorable para poder efectuar donaciones o celebrar comodatos de bienes muebles propiedad del estado y de sus instituciones oficiales autónomas.
* Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago.
* Valúo de bienes inmuebles para alcaldías municipales.

**Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG)**

* Analizar y emitir opiniones técnicas sobre consultas relativas a la normativa contable a los usuarios del subsistema de contabilidad gubernamental.
* Aprobar los catálogos y tratamiento de cuentas Institucionales sus modificaciones y actualizaciones.
* Asesorar la implantación del sistema de contabilidad gubernamental.
* Asistencia técnica operativa para el registro contable de las operaciones financieras institucionales utilizando los aplicativos informáticos definidos por el Ministerio de Hacienda.
* Autorización asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales y atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables.
* Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal.
* Supervisión y asistencia técnica contable en las Instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal.

**Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP)**

* Brindar asistencia técnica a las instituciones ejecutoras en el proceso de inversión pública.
* Emitir opinión técnica sobre estudios de proyectos de inversión.

Es importante mencionar que el alcance fue del 88%, ya que se evaluaron 21 de 24 servicios; debido a que para 2 servicios (Determinación de cánones de arrendamiento de bienes de inmuebles para entidades del sector público y Valúo e informe favorable de bienes inmuebles propiedad del estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago) no se recibió respuesta por parte de los usuarios y 1 servicio (Reclamo proveedores o denuncia ciudadana en procesos de contratación pública) no se evaluó a solicitud de la UNAC.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 28 preguntas, organizado en 6 apartados (ver Anexo 1).

## Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado de usuarios externos proporcionado por las Dependencias y Unidades Organizativas involucradas en el proceso 3.2, el universo fue de 2,281 usuarios externos que recibieron los servicios detallados en el numeral anterior durante el período de enero a diciembre de 2020.

Partiendo de ese universo y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo muestra de 329 usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral. Es importante mencionar que el número de entrevistados reales fue de 223 usuarios, debido a falta de respuesta de los usuarios. Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica y correo electrónico durante el período del 24 de junio al 12 de julio de 2021 (ver Gráfico 1.1).

Con respecto al resultado general de la medición se identifica lo siguiente; el medio que más se utilizó para la prestación de los servicios evaluados fue el correo electrónico con un porcentaje del 46.19% y el resto fue por medio presencial, mesa de servicio y teléfono con porcentaje del 53.81%; Además, se identifica la Dependencia y el servicio con la mayor parte de usuarios encuestados con respecto al resto siendo la siguiente la Dependencia la UNAC con un porcentaje del 60.99%, con el servicio Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL con un porcentaje del 36.77% (ver gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1**

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

##

## 2.1 Infraestructura y elementos tangibles

El módulo de Infraestructura y elementos tangibles contiene 9 preguntas orientadas a evaluar las condiciones de espacios físicos, disponibilidad de baños y parqueos, manejo interno de información, adicional se ha evaluado con clientes externos los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes del servicio (nota, teléfono, memorándum, correo electrónico), entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de 8.66 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue el orden y limpieza con 9.33 puntos y el de menor puntuación es la disponibilidad de baños y parqueos con 7.17 puntos (ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los usuarios de los servicios:**

**Atención de consultas legales (UNAC)**

* *Hace años que se elaboró un Manual de Adquisiciones y nunca más se actualizó.*

**Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL (UNAC)**

* *La plataforma no es amigable en la búsqueda de procesos de compra, muchas veces no reconoce la contraseña ingresada y bloquea el usuario, es lento y presenta problema frecuentemente (3)\*.*
* *El sistema no presenta la información correcta y las adjudicaciones nunca están al día para conocer quien perdió, no veo transparencia.*
* *COMPRASAL no cuenta con todos los elementos necesarios para cumplir con la normativa.*
* *Se deben mejorar de manera urgente los sistemas, hacerlos más independientes y ágiles, ya que se depende demasiado de solicitar cosas y hacer demasiados pasos para procesos que deben ser expeditos, que ayuden a las Instituciones a un manejo rápido. Todo se hace demasiado lento.*
* *La mesa de servicios no funciona, en algunos casos los correos los contestan rápido y en otros nunca los contestan y para el caso del servicio se debería de tener solución en el momento.*
* *El servicio de telefonía es complicado y es un desafío ser atendido.*
* *Toda la asesoría ha sido por llamadas telefónicas y correo electrónico, pero nunca hemos recibido manuales escritos.*
* *Los documentos que publican en el portal, no permiten una búsqueda de información, están únicamente como imagen.*
* *Cuando suben al portal información sobre normativas, está fuera de tiempo ej.: la política de compras fue subida al portal, no en el tiempo correcto.*
* *Estuve buscando el catálogo de productos y servicios estándar de las Naciones Unidas por si ha tenido alguna actualización en el sitio web del MH y COMPRASAL, pero no pude encontrar ni siquiera el catálogo vigente.*
* *Muchas veces falla el sistema y presenta problema con el registro de los proveedores que descargaron las bases de los concursos.*

**Aprobación de modificaciones presupuestarias (DGP)**

* *No hay suficientes parqueos, ni baños para los visitantes (2)\*.*

**Emitir dictámenes técnicos referentes a solicitudes de autorización de nombramientos y contrataciones de personal del sector público (DGP)**

* *No hay acceso a parqueo.*

**Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago (DGP)**

* *Por el tráfico de la zona, no hay parqueo.*

**Autorización asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales y atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables (DGCG)**

* *Nuestra institución está en una versión del SAFI llamada escritorio remoto del cual se tiene la limitante para la generación de reportes en formato Excel, los cuales son solicitados por los entes contralores tales como Corte de Cuentas y firmas Auditoras Externas, no se pueden generar en esa versión, sino que existe la necesidad de elaborar requerimiento en mesa de servicio a la DINAFI para la autorización de la generación de dichos reportes anexando Oficio firmado por la máxima autoridad de la institución dirigida al Sr. Ministro, a mí criterio está acción se ha vuelto demasiado engorrosa.*
* *El personal de la DINAFI no da apoyo técnico, es personal sin conocimientos contables y específicamente la Sra. Noemy Vaquerano, nunca da solución a los casos, siempre lo remite a la DGCG y pasa y pasa el tiempo de esa forma ella salva su responsabilidad.*

**Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal (DGCG)**

* *No dejan entrar al parqueo.*

**Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL (UNAC)**

* *Los felicito por la utilización de tecnologías.*

**Brindar asistencia técnica a las instituciones ejecutoras en el proceso de inversión pública (DGICP)**

* *El material informativo no llega oportunamente.*

## 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 9.30 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado el cumplimiento de los horarios establecidos de atención con 9.61 puntos y con menor puntuación la disposición, compresión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas con 9.11 puntos (ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los usuarios de los servicios:**

**Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL (UNAC)**

* *Considerando que los horarios de atención son hasta las 3:30 p.m. la saturación de las líneas durante el día dificulta hacer algunas consultas, por lo que se debería considerar ampliar 30 minutos más para los que realizamos los intentos de consulta vía telefónica (3)\*.*
* *Los horarios están bien establecidos pero los empleados casi nunca están disponibles, más cuando se hace una llamada telefónica nunca contestan y si contestan solo levantan el auricular y lo cuelgan y cuando se vuelve a llamar ya no contestan.*
* *Cuesta tener respuesta en las consultas vía telefónica, pues solicitan que todo* *sea canalizado vía mesa de servicios, hay consultas* *que se requiere tener una solución pronta y explicarlas para que esta sea entendida.*
* *Los sistemas deben ser más independientes.*
* *Le falta más servicio al cliente.*

**Atención de consultas legales (UNAC)**

* *Es difícil que atiendan las llamadas telefónicas, sí se llama 15 minutos antes del almuerzo o de la salida, en raras ocasiones contestan (2)\*.*
* *Muy amables y eficientes (Licda. Isagreg Ramírez, Licda. Jessica Domínguez e Ing. Canizalez).*

**Atención de casos diversos (DGP)**

* *En cuanto al ingreso es necesario capacitar más al personal de seguridad, en la mayoría de las veces generan inconformidad en algunos usuarios.*

**Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago (DGP)**

* *A veces no priorizan las necesidades de los usuarios y dan por cerrado el requerimiento y se debe de iniciar nuevamente el requerimiento.*

**Supervisión y asistencia técnica contable en las instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal (DGCG)**

* *Tienen mala atención al cliente y no le dan mucha importancia para recibir la información o dar solución a los problemas, siento que son un poco negligentes (2)\*.*

**Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal (DGCG)**

* *Muy eficiente el personal.*

## 2.3 Profesionalismo de los empleados

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

Este apartado obtuvo un promedio de 9.20 puntos, tomando en cuenta que el aspecto mejor evaluado fue el conocimiento y competencia técnica de los empleados con 9.23 puntos y el que obtuvo la menor puntuación fue La confianza en el comportamiento de los empleados con 9.15 puntos (ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los usuarios de los servicios:**

**Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL (UNAC)**

* *Más que todo, se percibe que los empleados no tienen acceso a la información, por lo que, supongo que no es error de ellos, ej.: específicamente en el caso de anulación que por error en el mismo momento registraron 2 adjudicaciones, sin previo aviso ya no estaba la opción de eliminación de adjudicación en COMPRASAL; situación que se solicitó apoyo por correo, nos llamaron y dijeron que eran nuevas medidas y cuando se solicitó la circular o procedimiento nuevo nos establecieron que todavía estaba en proceso y cuando se tuviera el definitivo se daría a conocer a los enlaces institucionales, por lo cual se concluye que comienzan cambios previo a su comunicación o capacitación.*

**Atención de consultas legales (UNAC)**

* *Es necesario quien de la respuesta se realice un análisis integral tomando en cuenta todas las normativas y leyes vigentes, para dar una respuesta clara y precisa evitando ambigüedades. Sugiero que cuando se emitan normativas se desarrolle la aplicabilidad en la práctica (2)\*.*
* *Se efectuó una consulta legal a la UNAC recibiéndose un atinado comentario a la interrogante.*
* *Mal servicio y seguimiento.*
* *Quiero felicitarlos por lo que actualmente están haciendo y que mantengan esa mística profesional que los distingue y hace visible al Ministerio de Hacienda.*

**Aprobación de modificaciones a la programación de la ejecución presupuestaria PEP****(DGP)**

* *Los técnicos han demostrado capacidad y profesionalismo.*

**Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago (DGP)**

* *Algunos empleados son accesibles y otros se apegan a la ley y no permiten consideraciones.*

**Valúo de bienes inmuebles para alcaldías municipales (DGP)**

* *Muy minuciosos.*

**Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal (DGCG)**

* *Los técnicos asignados tienen la capacidad y son idóneos.*

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa la capacidad y el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, entre otros.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.96 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados la orientación recibida con 9.13 puntos y el de menor puntuación el tiempo total de duración del proceso con 8.75 puntos (ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los usuarios de los servicios:**

**Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL (UNAC)**

* *En ocasiones es necesario estar reiterando que se ha puesto una gestión o consulta de atención para que sea atendida, cuando es urgente.*
* *Necesitan más organización para ser más efectivos y agiles en la atención a las solicitudes requeridas, ya que hay mucha burocracia; cuando he hecho consultas siempre tengo que esperar de uno a dos días para que lo resuelvan (7)\*.*
* *En algunas ocasiones excede de 3 días hábiles para la emisión de usuarios nuevos.*
* *El procedimiento no se cumple como se establece.*

**Atención de consultas legales (UNAC)**

* *Las respuestas legales sean más oportunas porque a veces se nos presenta situaciones que no se ha tenido experiencia en cómo actuar con legalidad y la respuesta es muy ambigua (4)\*.*
* *Tiempos de respuestas extensos a las consultas que se realizan al área, asignar más técnicos para dar respuesta vía correo electrónico, ya que no cumplen con los plazos (6)\*.*
* *Generalmente cuando se llama para hacer alguna consulta, es difícil ingresar con la llamada principalmente el conmutador, no contestan y cuando contestan lo remiten a las áreas que no corresponden.*
* *Experimentamos una situación complicada al no haber obtenido respuesta legal a consulta realizada por correo electrónico.*

**Atención telefónica (UNAC)**

* *Los períodos de tiempo para dar respuesta son muy largos, en ocasiones se necesita que el tiempo de resolución a una consulta legal, técnica o informática sea resuelta en un menor tiempo; sin embargo, se tiene que esperar los tiempos ya establecidos, perdiendo en muchas ocasiones la oportunidad en la respuesta (3)\*.*
* *La única forma para solicitar asesoría a consultas o resolución de problemas en COMPRASAL, es a través de mesa de servicios, la cual en ocasiones no se maneja con la urgencia necesaria.*
* *El trámite es engorroso y a veces el tipo de problema que se tiene requiere la asesoría y/o solución de inmediato.*

**Aprobación de modificaciones a la programación de la ejecución presupuestaria PEP (DGP)**

* *La respuesta que se tiene por parte de los técnicos es eficiente y satisfactoria, considero que la atención y gestión por parte de los técnicos de la DGP ha permitido obtener de forma rápida las autorizaciones para las distintas compras de equipo médico que se utiliza directamente en los usuarios que demanda los servicios de salud.*

**Aprobación de modificaciones presupuestarias (DGP)**

* *En algunas ocasiones la documentación solicitada no es congruente con el proceso en trámite.*

**Emitir dictámenes técnicos referentes a solicitudes de autorización de nombramientos y contrataciones de personal del sector público (DGP)**

* *La respuesta en la autorización de contratación de personal lleva mucho tiempo en comparación a lo establecido.*

**Informe favorable para poder efectuar donaciones o celebrar comodatos de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas (DGP)**

* *No se proporcionó respuesta a la solicitud realizada por la Institución.*

**Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago (DGP)**

* *Ha mejorado el tiempo se ha reducido a un mes o 15 días, antes se tardaban más.*

**Autorización asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales y atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables (DGCG)**

* *La tardanza para la aprobación del uso de una cuenta tarda más de 8 días hábiles, no se sabe a quién recurrir si a DINAFI o DGCG.*

**Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal (DGCG)**

* *El último se tardó un mes.*
* *Se solicitó categorización se tardaron 15 días calendario o no se la dieron (2)\*.*

**Supervisión y asistencia técnica contable en las Instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal (DGCG)**

* *La solicitud de información es muy lenta se envía correos y hasta los 5 o más días leen la solicitud.*
* *En consultas técnicas se tardan muchísimo en dar respuestas y las dan a medias.*

**Supervisión y asistencia técnica contable en las Instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal (DGCG)**

* *Es muy lento para dar respuesta a las solicitudes.*

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

## 3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción de los usuarios externos es de 9.06 puntos (ver Anexo 2), resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; siendo el aspecto con mejor puntuación la empatía del personal con 9.30 puntos y el de menor puntación infraestructura y elementos tangibles con 8.66 (Ver Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

#

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de Otros Aspectos Institucionales, los cuales son preguntas a la evolución de la calidad, cumplimiento de las expectativas, quejas de los usuarios en la prestación de los servicios, entre otros aspectos. En el cual se obtuvo el siguiente resultado:

## 4.1 Evolución de la calidad del servicio

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

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 72.65% percibió que ha mejorado la calidad de los servicios, el 21.08% respondió que la calidad del servicio está igual, el 4.93% los entrevistados no respondió y el 1.35% de los entrevistados indican que ha empeorado (ver Gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

**Comentarios expresados por los usuarios por servicios evaluados:**

**HA MEJORADO**

**Asesoría presencial (UNAC)**

* *La atención fue personalizada por parte de los técnicos con ejemplos claros y aplicabilidad de Ley en orden y con trasparencia.*

**Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL (UNAC)**

* *Resuelven de manera más rápida y oportuna las consultas o problemas que presenta a veces el sistema, lo que permite dar agilidad a los procesos (24\*).*
* *Las mejoras son sentidas, tanto en el aspecto administrativo como lo tecnológico, ya que se ha implementado la atención a solicitudes por medio de canales de comunicación digitales (correo electrónico, sistemas, teléfono) y la presentación de formularios de forma digital para la creación de usuario, mantenimiento, entre otros; esto genera facilidad para acceder a los servicios y reducir tiempo y costo (10)\*.*
* *Mejoras en la capacidad técnica de los empleados y en la calidad de las respuestas son más profesionales y eficientes, con experticia, seguridad y certeza (9)\*.*
* *Se nota la mejora en la atención al cliente por el trato recibido de parte del personal y por la disposición en ayudar (3)\*.*
* *La atención en línea o vía telefónica es oportuna y eficiente, se logra comprender y tener una respuesta más inmediata (2)\*.*
* *Constantemente están enviando información, manuales para uso de COMPRASAL a los correos Institucionales (2)\*.*
* *Los técnicos del sistema están más seccionados y mejor distribuidos según los casos.*

**Atención de consultas legales (UNAC)**

* *Mucha eficiencia y diligencia a la hora de resolver y dar respuesta un requerimiento (4)\*.*
* *Los procesos son más agiles y simplificados (3)\*.*
* *Mayor accesibilidad a los servicios a través del portal y correo electrónico principalmente en la asesoría a dudas en el proceso de compras y en la divulgación de la información y las explicaciones a través de llamadas telefónicas (4)\*.*
* *El servicio ha venido mejorando notablemente, especialmente en el personal técnico; hemos conocido de los cambios en la Dirección de la UNAC realizados este año 2021, lo cual refleja un alto grado de compromiso y responsabilidad en ser oportunos y puntuales con sus respuestas (2)\*.*
* *Se ha recibido respuesta a todas las consultas realizadas en este año, sólo en el año 2020 no se recibió una respuesta.*
* *Se pueden hacer consultas de carácter legal, mediante una nueva cuenta de correo exclusiva de temas legales y no a través de la mesa de servicios.*

**Atención telefónica (UNAC)**

* *La atención es más eficiente en relación a los años anteriores, porque me han correspondido a mis llamadas telefónicas el día siguiente y anteriormente eso no lo hacían (3)\*.*
* *Brindan una mejor atención y son muy amables y atentos (2)\*.*
* *Tiempos de respuesta son menores, aunque los tiempos de respuesta fueron largos en relación con necesidad de la institución (2)\*.*
* *Con base a los cambios que ha tenido la plataforma COMPRASAL y la utilización de tecnologías de la información la atención recibida a estado acorde y ha sido rápida (2)\*.*
* *Muy bueno el apoyo del Ing. Canizales y Ing. David.*

**Aprobación de la programación de la ejecución presupuestaria PEP (DGP)**

* *La atención es más rápida.*

**Aprobación de modificaciones a la programación de la ejecución presupuestaria PEP (DGP)**

* *Se ha mejorado en la calidad y eficiencia en los servicios que prestan y en la atención en resolver las solicitudes de reprogramación (3)\*.*
* *Considero que ha mejorado debido a que hoy en día por motivos de la pandemia COVID-19 prácticamente todo se tramita vía correo, aunque siempre a través del MINSAL en nuestro caso; pero el hecho de que se tramite por correo, eso hace más ágil los procesos, además que se utiliza un chat por medio del WhatsApp en el cual a veces los técnicos a cargo en la DGP informa los casos que serán vistos por los diferentes analistas, y a partir de ese momento uno puede comunicarse con el analista que verá nuestro caso y en ocasiones lo agilizan mucho más.*

**Aprobación de modificaciones presupuestarias (DGP)**

* *Los procesos son más agiles y la atención al usuario ha sido de inmediata especialmente a los Hospitales (3)\*.*
* *Con la pandemia hubo un proceso de adaptación, existió disponibilidad de recursos y apertura de enviar la documentación de forma digital para el proceso de verificación y aprobación (3)\*.*
* *Felicito a todo el personal, por la prontitud en que nos dan respuesta.*

**Atención de casos diversos (DGP)**

* *Ha facilitado la presentación de información a través de medios electrónicos, lo que facilita las gestiones y respuesta (2)\*.*
* *Automáticamente el sistema notifica si ya se asignó a un técnico el caso o si ya fue resuelto; de lo contrario también se ponen en contacto vía telefónica.*

**Emitir dictámenes técnicos referentes a solicitudes de autorización de nombramientos y contrataciones de personal del sector público (DGP)**

* *Ha mejorado en varios aspectos como la atención y acompañamiento personalizado (3)\*,*
* *Han agilizado los tiempos de respuesta a las distintas peticiones (2)\*.*

**Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago (DGCG)**

* *Más personal técnico con carrera universitaria, es lo que le da fortaleza a la unidad y tienen mejor tecnología para realizar los valúos.*
* *El tiempo de respuesta se ha reducido.*

**Valúo de bienes inmuebles para alcaldías municipales (DGCG)**

* *Son accesibles, el conocimiento técnico de los empleados, solventan rápido las consultas, la oportunidad de subsanar los errores que comenten las instituciones, revisan la documentación antes de iniciar la solicitud y en la atención son personas con actitud positiva (2)\*.*

**Analizar y emitir opiniones técnicas sobre consultas relativas a la normativa contable a los usuarios del subsistema de Contabilidad Gubernamental (DGCG)**

* *Se ha implementado herramientas tecnológicas.*

**Aprobar los catálogos y tratamiento de cuentas Institucionales sus modificaciones y actualizaciones (DGCG)**

* *Me parece muy bien que los cierres puedan enviarse vía electrónica, es más rápido (2)\*.*

**Asistencia técnica operativa para el registro contable de las operaciones financieras institucionales utilizando los aplicativos informáticos definidos por el Ministerio de Hacienda (DGCG)**

* *Han eliminado procedimientos burocráticos, ha mejorado la comunicación y tiempo de respuesta (2)\*.*

**Autorización Asignación e Incorporación de Cuentas Contables a los Catálogos de Cuentas Institucionales y Atención de Consultas Relativas a la-Aplicación de Principios y Procedimientos Técnicos Contables**

* *Es un servicio más rápido (3)\*.*

**Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal (DGCG)**

* *Recepción de la información por los medios electrónicos, los canales de comunicación, distribución de información en los diferentes medios y más agilidad (3)\*.*

**Supervisión y asistencia técnica contable en las Instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal (DGCG)**

* *La modalidad de la presentación de los servicios en línea ha mejorado los tiempos y facilidad de presentación de requerimientos de los servicios (2)\*.*
* *Siempre están buscando la mejora continua.*

**Brindar asistencia técnica a las instituciones ejecutoras en el proceso de inversión pública (DGICP)**

* *La amabilidad y el conocimiento de los técnicos que nos atienden; han sido más eficiente al explicarnos los procesos y/o pasos para ser colocada la información en el sistema con el que trabajamos.*
* *Hay más oportunidades de hacer gestiones en línea o correo electrónico, para algunas gestiones, ya no hay que ir presencialmente a las oficinas del Ministerio de Hacienda.*

**Emitir opinión técnica sobre estudios de proyectos de inversión**

* *El tiempo de respuesta al servicio y a los documentos remitidos (Perfil Técnico Económico y Términos de Referencia) se ha reducido considerablemente, lo que permite superar las observaciones realizadas en el proceso (4)\*.*
* *Se hace uso de los diferentes medios tecnológicos disponibles (2)\*.*
* *Hay una atención con más profesionalismo.*

**ESTÁ IGUAL**

**Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL (UNAC)**

* *No hay mejoras, todo se sigue haciendo igual que hace 8 años atrás, no ha cambiado los sistemas, plataformas, procesos, informática y personal; pensamos que, con cambio de jefatura cambiaria, pero sigue igual, son contados con los dedos las personas que atienden bien y resuelven (5)\*.*
* *El sistema COMPRASAL no presenta mejoras, es poco amigable para el usuario y presenta fallas (duplicidad de procesos de compra y error en los enlaces de resultados lo direcciona a la página principal de Hacienda) (3)\*.*
* *Cuesta que den una respuesta, cuando se solicita ayuda técnica en el portal o mesa de servicio siempre nos han respondido hasta el siguiente día, debido a la demanda de requerimientos que tienen en algunas oportunidades la respuesta ha demorado (3)\*.*
* *Las capacitaciones es mejor que sean de manera presencial.*

**Atención de consultas legales (UNAC)**

* *Cuando hay personal nuevo, la institución pierde la experticia y conocimiento adquirido, a veces el personal nuevo no cuenta con el bagaje de conocimiento y falta de idoneidad en los criterios de asesoría (3)\*.*
* *No se percibe mejora*
* *El Lic. Marvin, Licda. Mónica y Licda. Jessica Domínguez su amabilidad y explicación son excelente.*
* *El Ing. David Mejía excelente con el apoyo técnico y asesoría legal.*

**Atención telefónica (UNAC)**

* *Lo mismo que administraciones anteriores, se envían requerimientos y solo aparece el mensaje de que fue admitido, pero se tarda demasiado tiempo la respuesta o no se recibe (2)\*.*

**Aprobación de modificaciones a la programación de la ejecución presupuestaria PEP (DGP)**

* *Siguen igual, no he sentido mayor variación respecto a años anteriores (2)\*.*

**Informe favorable para poder efectuar donaciones o celebrar comodatos de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas (DGP)**

* *En lo poco que he solicitado, no veo diferencia.*

**Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago (DGP)**

* *El primer proceso de permuta lo realizamos en el 2012, el proceso es el mismo y con la misma calidad de atención.*

**Asistencia técnica operativa para el registro contable de las operaciones financieras institucionales utilizando los aplicativos informáticos definidos por el Ministerio de Hacienda**

* *Siempre se nos ha atendido de igual forma, ahora entendemos que por la pandemia es que se realizan la mayoría de los servicios por correo o telefónicamente.*

**Autorización asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales y atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables (DGCG)**

* *Con el cierre de diciembre 2020, nos enfrentamos con el problema en el sistema de las cuentas contables del traspaso de los deudores monetarios, se puso el caso en mesa de servicio y nunca dieron respuesta, la DINAFI nunca resolvió el problema y se giraron correos y correos ni siguiera dieron respuesta, al final se realizó de forma manual.*

**Analizar y emitir opiniones técnicas sobre consultas relativas a la normativa contable a los usuarios del subsistema de contabilidad gubernamental (DGCG)**

* *El estándar se mantiene, buen servicio.*

**Supervisión y asistencia técnica contable en las Instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal (DGCG)**

* *Se mantienen igual, las asistencias técnicas se reciben por correo electrónico o vía telefónica.*
* *No ha mejorado, no tienen disponibilidad para mejorar.*

**Brindar asistencia técnica a las instituciones ejecutoras en el proceso de inversión pública (DGICP)**

* *No hay cambios.*

**HA EMPEORADO**

**Aprobación de modificaciones presupuestarias (DGP)**

* *En años anteriores se tenía un técnico asignado a la institución, el cual le daba seguimiento a los procesos que se solicitaban.*

**Atención telefónica (UNAC)**

* *Considero que se ha perdido el acercamiento y acompañamiento que se tenía por parte de la UNAC.*

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

El 91.93% de los usuarios expresaron no hacer uso del buzón, el 8.07% si ha utilizado el buzón (18 usuarios) calificándolo con un promedio de 6.5 puntos (ver Gráfico 4.2).

**Gráfico 4.2**

##

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

Del total de entrevistados el 94.17% manifestó que si y un 5.83% dijo que no.

**Comentarios expresados por los usuarios que NO se les cumplieron sus expectativas por servicios:**

**Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL (UNAC)**

* *Muy tardadas las respuestas a los requerimientos (2)\*.*
* *Se debe avanzar, independizando los sistemas que ayuden y no obstaculicen.*
* *Falta de información y correcta comunicación.*

**Atención de consultas legales (UNAC)**

* *Quede igual que antes de consultar.*
* *Mal servicio, respuestas no concretas y tiempos extensos.*

**Atención telefónica (UNAC)**

* *Se necesita más eficiencia en el servicio.*
* *En el sistema de compras públicas se puede visualizar un proceso de libre gestión, convocado los días 2 y 3 de marzo del presente año, el cual se encuentra adjudicado y está registrado con número correlativo 20210174.*

**Autorización asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales y atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables (DGCG)**

* *No dieron respuesta de solución al problema.*

**Informe favorable para poder efectuar donaciones o celebrar comodatos de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas (DGP)**

* *No obtuve respuesta.*
* *Mucha demora, se confían que no pueden ser removidos de su puesto.*

**Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago (DGP)**

* *Cuando se inicia una solicitud de ratificación es necesario la autorización para dar respuesta, debería de entender las prioridades de cada institución y continuar con la misma solicitud, ya que se cierra y se debe iniciar de nuevo proceso.*

**Supervisión y asistencia técnica contable en las Instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal (DGCG)**

* *Pésima atención.*

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

Del total de usuarios entrevistados el 95.96% manifestó que no tuvieron queja y un 4.04% dijo que sí.

No obstante, lo anterior al analizar las quejas y de acuerdo al PRO 1.2.2.3 “Atención y seguimiento de quejas, avisos, sugerencias y felicitaciones” se clasifican como avisos, ya que los usuarios no se identificaron. En total se recibieron 9 avisos, a los cuales se les dio seguimiento y fueron resueltos en tiempo.

## 4.4 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?

| **DEPENDENCIAS** | **SERVICIOS EVALUADOS** |
| --- | --- |
| **UNAC****(Unidad Normativa de Adquisición y Contrataciones de la Administración Pública)** | **Asesoría presencial** |
| * Los espacios deben de ser más amplios.
 |
| **Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL** |
| * Los tiempos de respuesta que no excedan los 5 días o sea de forma inmediata, mayor agilidad en responder los correos y darle la continuidad para solventar cualquier problemática (9)\*.
* Mejorar COMPRASAL, actualizar el sitio de forma integrada y simple para agilizar los procesos, en ocasiones los enlaces no funcionan y se vuelven lentos especialmente los viernes a partir de las 2 pm y al inicio de año (6)\*.
* Brindar e incrementar capacitaciones técnicas al personal de las UACI para el sistema de COMPRASAL de forma virtual (5)\*.
* Innovar en el área de atención al usuario, brindar orientación personalizada y capacitar al personal en inteligencia emocional para manejar eventos ante la cantidad de personas que se atienden y en el trato al cliente (5)\*.
* En cuanto a la mesa de servicio en algunas ocasiones duplica los requerimientos y se reciben dos veces el mismo correo con el mismo requerimiento, ampliar la recepción de la información para no estar enviando por cada error un nuevo requerimiento, ya que esto nos provoca demora en otras tareas (4)\*.
* La solicitud y presentación de formulario deberían llenarse y tramitarse electrónicamente (2)\*.
* Modernizar los procesos, minimizar los pasos (2)\*.
* Den respuestas claras (2)\*.
* El sistema que hoy se utiliza para enviar la solicitud de consulta a veces se tarda y no sé sabe quién solventa la consulta (2)\*.
* Ampliar el tiempo de vigencia de las diferentes contraseñas que se utilizan en el módulo de COMPRASAL II y PAAC, ya que es verdaderamente engorroso el estar cada cierto tiempo cambiándolas, que no se venzan tan rápido e inesperadamente (2)\*.
* En al módulo PAAC que sea más amplia la pantalla o los campos donde aparecen las mercancías ya digitadas y al ingresar las mercancías al sistema debería ser un poco más flexible y una vez guardado muchas veces no se puede corregir la estructura o línea de trabajo.
* La calidad de los informes en Excel generados por el sistema COMPRASAL.
* Sería bueno que en la plataforma de COMPRASAL II, podamos accesar a las pantallas anteriores, cuando se ha pasado de un estado a otro, porque a veces se nos pasa imprimir algún documento o modificar algo, y no podemos hacerlo.
* Mantener siempre la disposición y estar presto a cualquier consulta o duda respecto a las compras públicas vía COMPRASAL.
* Que el personal sea amable y trabajen las horas que tienen que ser sin perder el tiempo de escritorio en escritorio, es mal visto mientras las personas están esperando.
* Extender el horario de atención.
* En la parte de los proveedores dar una mejor orientación en los servicios, en cuanto a la aplicación de procesos en la plataforma, ya que, por falta de conocimiento en el uso, algunos procesos de libre gestión tienen que declararse desiertos.
* Actualizar el manual de procedimientos para el ciclo de gestión de adquisiciones y contrataciones de las instituciones de la administración pública.
* El personal que brinda soporte informático tenga conocimientos administrativos, financieros y contables para que puedan resolver oportunamente, ya que se confunden.
* Enviar por correo eléctrico las extensiones de las personas que forman parte de la UNAC como por ejemplo Departamento Jurídico.
* Menos documentación para solicitar soluciones de consultas.
* Tener disponible una versión corta de la normativa.
* Ampliar los criterios de evaluación de la libre gestión desde que inicia el proceso hasta finalizarlo.
* Considerar el antecedente de los servicios de las instituciones, porque puede ser que se soliciten activación de servicios por olvidos de accesos o situaciones similares.
 |
| **Atención de consultas legales** |
| * Procurar más agilidad para responder las consultas que se realizan al área legal (tiempo de respuesta), especialmente las que se hacen por correo electrónico (8)\*.
* La atención al cliente (por los diferentes medios: teléfono, correo o presencial) que en el conmutador contesten y que la persona que atiende pueda trasladar las llamadas al área que competente; en muchas ocasiones cuesta que respondan (4)\*.
* Implementar asesorías mediante otras plataformas más dinámicas (Zoom, Teams, Chat, entre otros) para mejorar la interacción y el tiempo de respuesta (3)\*.
* Mejorar el análisis legal para las respuestas que remiten a las consultas solicitadas (2)\*.
* Habilitar atención y capacitación presencial, son más entendibles (2)\*.
* Ser más oportunos en las respuestas legales, ya que a veces se tienen consultas por parte de los titulares y no se tiene a la mano para dar una respuesta asertiva.
* Poner a las personas idóneas en cada cargo.
* Cuando una normativa queda sin efecto que se retire del portal.
* Tener un mejor control en responder a todas las consultas recibidas, ya que, en el año 2020, hubo una consulta de la cual no se recibió respuesta.
 |
| **Atención telefónica** |
| * El tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas, ya sea a través de la mesa de servicios, de notas o correo electrónico (4)\*.
* Dar más capacitación virtual sobre la LACAP y el reglamento, LPA, COMPRASAL, entre otros con el objetivo de tener mayores conocimientos (3)\*.
* Ser empático en la atención.
* Podría ampliar un poco más el horario de atención.
* Un seguimiento más oportuno a los requerimientos realizados.
* Con las medidas preventivas contra el COVID-19, evaluar la posibilidad de volver al trabajo presencial, para mejorar la accesibilidad, hay ocasiones en que los teléfonos no son contestados; y si no está la persona encargada no resuelven en el momento, caso contrario piden la petición por correo y nosotros somos hospital que trabajamos con vidas, se nos dificulta esperar, ya que a nosotros como UACI nos piden que se resuelva de inmediato (2)\*.
 |
| **DGP****(Dirección General de Presupuesto)** | **Aprobación de modificaciones a la programación de la ejecución presupuestaria PEP** |
| * Continuar innovando en los procesos (2)\*.
* Los tiempos de respuesta, el trámite de economías salariales debe ser más rápido (3)\*.
* En comprender que sí se solicita la autorización de modificaciones en PEP es porque existe la necesidad de la institución y no solicitar tanta documentación.
 |
| **Aprobación de modificaciones presupuestarias** |
| * La firma de autorización por parte de la Dirección sea más ágil.
* En algunos procesos está de más solicitar la justificación, debido que la modificación presupuestaria han sido efecto de otro nivel la decisión (recortes presupuestarios).
* Ser más empáticos con los procesos que envían a trámite y mostrar mayor apertura al momento de realizar los análisis de la información enviada.
* Que hubiera en la página web de hacienda una sección que recompile todas las leyes, circulares, entre otros.
* Comunicar mediante notificaciones las actualizaciones de información.
 |
| **Atención de casos diversos** |
| * Activar las consultas vía WhatsApp para poder agilizar los procesos y trámites por medio electrónico (3)\*.
* Aplicativos más amigables y comprensibles.
* Mejorar los tiempos de la firma de los documentos (acuerdos).
 |
| **Emitir dictámenes técnicos referentes a solicitudes de autorización de nombramientos y contrataciones de personal del sector público** |
| * Implementar un plan de capacitación o seminarios para mantener actualizado al personal sobre: procedimientos importantes que se gestionan ante el Ministerio de Hacienda, Ley de Salarios y Presupuesto, actualizaciones de la normativa, entre otros (4)\*.
* Mejorar los tiempos de respuesta (3)\*.
* Actualizar instructivos.
 |
| Informe **favorable para poder efectuar donaciones o celebrar comodatos de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas** |
| * Dar seguimiento a las peticiones realizadas vía correo electrónico.
* Cambiar al personal.
 |
| **Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago** |
| * Minimizar los tiempos de respuesta a veces sobre pasa los 20 días hábiles (2)\*.
* Ser más accesible respecto a las solicitudes que se presentan, dar la opción de aceptar la solicitud y documentación con la que se cuenta y dejar a condición de compromiso la entrega del complemento de la autorización que es lo que lleva más tiempo.
 |
| **Valúo de bienes inmuebles para alcaldías municipales** |
| * Mantengan como jefe al Lic. Duran por ser proactivo.
 |
| **DGCG****(Dirección General de Contabilidad Gubernamental)** | **Analizar y emitir opiniones técnicas sobre consultas relativas a la normativa contable a los usuarios del subsistema de contabilidad gubernamental** |
| * Cumplimiento de los horarios de atención.
* Más visitas a las instituciones para verificar el trabajo.
 |
| **Aprobar los catálogos y tratamiento de cuentas Institucionales sus modificaciones y actualizaciones** |
| * Los espacios de atención al usuario son muy estrechos.
 |
| **Asesorar la implantación del sistema de contabilidad gubernamental** |
| * Asistencia personal de un asesor a la municipalidad por lo menos una vez al mes.
 |
| **Asistencia técnica operativa para el registro contable de las operaciones financieras institucionales utilizando los aplicativos informáticos definidos por el Ministerio de Hacienda** |
| * Mas agilidad en brindar repuesta en las mesas de servicios.
* Al menos en el caso de la DGCG deberían apoyar más a los Contadores Institucionales en cuanto a observaciones emitidas por los entes auditores; ya que pareciera que no tenemos respaldo para la defensa en cuanto a observaciones que dejan y que no corresponden a nuestras competencias como contadores.
* Es difícil accesar al número telefónico.
* El SAFIM a veces esta lento y cuesta realizar las operaciones.
 |
| **Autorización asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales y atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables** |
| * Mayor atención a los problemas colocados en la mesa de servicio, personal técnico de la DINAFI con conocimiento contables para apoyar técnicamente y dar solución a los problemas planteados (2)\*.
* El tiempo de respuesta (2)\*.
* Definir los roles entre la DINAFI y la DGCG.
* Comunicación oportuna de los cambios de la plataforma del SAFI de forma integrada.
* Mejorar servidores informáticos.
 |
| **Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal** |
| * Mandar categorización en digital (2)\*.
 |
| **Supervisión y asistencia técnica contable en las Instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal** |
| * Aunque es muy buena la asesoría a veces necesitamos la respuesta pronto porque el proceso interno se detiene, mejorar los procesos y tiempos de respuesta (4)\*.
* Contestar los teléfonos, responder los correos y si reciben información deben revisarla oportunamente por si le falta algo o es necesario corregirla y no hacer la observación a los 2 meses después.
 |
| **DGICP****(Dirección General de Inversión y Crédito Público)** | **Brindar asistencia técnica a las instituciones ejecutoras en el proceso de inversión pública** |
| * La comunicación y coordinación interna para dar respuestas más ágiles, de acuerdo a los tiempos de gestiones de los organismos de cooperación, mejorar tiempo de respuesta (2)\*.
* Más asesorías para los procesos de preparación de proyectos de inversión.
 |
| **Emitir opinión técnica sobre estudios de proyectos de inversión** |
| * Podrían fortalecerse las asesorías con material de apoyo para que se logre mayor comprensión de la necesidad del procedimiento.
* Apoyarnos con capacitaciones internas sobre el proceso.
* Respuesta por correo de preguntas específicas, asociadas a procesos no tradicionales.
 |

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## Sugerencias generales

1. Revisar los procedimientos y requisitos exigidos, con el propósito de simplificar y reducir el tiempo total de duración del proceso de servicios que presentan el promedio más bajo en capacidad de respuesta (DGP, DGCG, DGICP).
2. Verificar si se cuenta con los medios necesarios (teléfono, correo electrónico, entre otros canales de comunicación) para la atención de requerimientos, ya que este aspecto obtuvo el promedio más bajo en los servicios (DGCG, DGP):
	* Autorización asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales y atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables.
	* Informe favorable para poder efectuar donaciones o celebrar comodatos de bienes muebles propiedad del estado y de sus instituciones oficiales autónomas.
3. La Dependencias y Unidades Organizativas involucradas en la medición realizada al proceso 3.2 Ejecución, del macroproceso 3 Administración Financiera deberían analizar los resultados obtenidos a nivel general, de acuerdo a lo siguiente:
* El promedio obtenido en el módulo temático infraestructura y elementos tangibles con 8.66 puntos; considerando que fue el que obtuvo menos puntuación; Lo anterior, con el fin de implementar la mejora continua en dicho modulo.
* Analizar las sugerencias manifestadas por los usuarios externos en el apartado 4.4 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?, del presente informe, con el propósito de ver la factibilidad de aplicarlas en el proceso 3.2.
* Considerando los resultados obtenidos, se exhorta a las Dependencias involucradas en el proceso 3.2 Ejecución continuar con la mejora continua en la prestación del servicio en lo relacionado en mantener las nuevas alternativas brindadas al usuario externo en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas y de comunicación.

## Conclusiones

1. Con respecto a si se cumplieron las expectativas de los usuarios; por los servicios proporcionados en el proceso 3.2 Ejecución, se obtuvieron los siguientes resultados, el 94.17% manifestó que se habían cumplido y el 5.83% indico que no se cumplieron sus expectativas, debido a la falta de respuesta de requerimiento y por el tiempo de respuesta prolongado.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de mediciones anteriores se determina que han sido superadas el 89% y en proceso el 11%, véase detalle en anexo 3.
3. Las Dependencias deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los usuarios al personal que interviene en la prestación del proceso evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
4. La Unidad de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben los servicios evaluados.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

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

Medición de Satisfacción de los Usuarios Externos del Proceso 3.2 Ejecución del Macroproceso 3 Administración Financiera

**Katia Anaya**

Técnico Atención al Cliente

#

# ANEXOS

## Anexo 1: Cuestionario de satisfacción del usuario externo con enfoque por proceso 3.2 Ejecución.

|  |
| --- |
| **Escala de satisfacción:** |
| ExcelenteMuy satisfactorioSatisfactorio AceptableInsatisfactorioMuy insatisfactorio Pésimo | **10****9-8****7-6****5****4-3****2-1****0** |

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 a los usuarios externos. 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** |
| **INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** |
| **Clase de usuario:** | Usuario externo  |  |
| **Tipo de usuario externo:** | Hospitales nacionales |  | Municipalidades |  | Gobierno central |  |
| Autónomas  |  | Instituciones Públicas |  | Otros |  |
| **Proceso a evaluar:** | 3.2 Ejecución |
| **Nombre de la dependencia evaluada:** | **Dirección General de Presupuesto** |  |
| **Dirección General de Inversión y Crédito Público** |  |
| **Dirección General de Contabilidad Gubernamental**  |  |
| **Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública** |  |
| **Servicio a evaluar:** | Aprobación de modificaciones presupuestarias (DGP) **(Divisiones de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, y Desarrollo Económico y Empresas Públicas)** | PRO-3.2.3.1  |  |
| Aprobación de modificaciones a la programación de la ejecución presupuestaria PEP (DGP**) (División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, y Desarrollo Económico y Empresas Públicas)** | PRO-3.2.3.1  |  |
| Aprobación de la programación de la ejecución presupuestaria PEP (DGP) **(División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, y Desarrollo Económico y Empresas Públicas)** | PRO-3.2.1.1  |  |
| Atención de casos diversos (DGP) **(División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, y Desarrollo Económico y Empresas Públicas)** | PRO-3.2.3.1  |  |
| Determinación de Cánones de Arrendamiento de Bienes Inmuebles para Entidades del Sector Público (DGP) **(Departamento de Valúos)** | PRO-3.2.5.3  |  |
| Emitir dictámenes técnicos referentes a solicitudes de autorización de nombramientos y contrataciones de personal del sector público (DGP) **(División Análisis de Personal del Sector Público)** | PRO-3.2.5.4  |  |
| Informe favorable para poder efectuar donaciones o celebrar comodatos de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas (DGP) **(Departamento de Valúos)** | PRO-3.2.5.3  |  |
| Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o dación en pago (DGP) **(Departamento de Valúos)** | PRO-3.2.5.3  |  |
| Valúo de bienes inmuebles para alcaldías municipales (DGP) **(Departamento de Valúos)** | PRO-3.2.5.3  |  |
| Valúo e informe favorable de bienes inmuebles propiedad del Estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o dación en pago (DGP) **(Departamento de Valúos)** | PRO-3.2.5.3  |  |
| Brindar asistencia técnica a las instituciones ejecutoras en el proceso de inversión pública (DGICP) **(División de Gestión de la Inversión)** | PRO-3.2.5.1  |  |
| Emitir opinión técnica sobre estudios de proyectos de inversión (DGICP) **(División de Gestión de la Inversión)** | PRO-3.2  |  |
| Analizar y emitir opiniones técnicas sobre consultas relativas a la normativa contable a los usuarios del subsistema de contabilidad gubernamental (DGCG) (Unidad de Normas e Investigaciones Contables) | PRO-3.2.5.1  |  |
| Aprobar los catálogos y tratamiento de cuentas Institucionales sus modificaciones y actualizaciones (DGCG) **(Unidad de Normas e Investigaciones Contables)** | PRO-3.2.5.2  |  |
| Asesorar la implantación del sistema de contabilidad gubernamental (DGCG) (**Unidad de Asesoría, Implantación y Capacitación Técnica)**  | PRO-3.2.5.2  |  |
| Asistencia técnica operativa para el registro contable de las operaciones financieras institucionales utilizando los aplicativos informáticos definidos por el Ministerio de Hacienda (DGCG) **(Departamento de Supervisión, Control y Asistencia Técnica)** | PRO-3.2.5.2  |  |
| Autorización Asignación e Incorporación de Cuentas Contables a los Catálogos de Cuentas Institucionales y Atención de Consultas Relativas a la -Aplicación de Principios y Procedimientos Técnicos Contables (DGCG) **(Departamento de Supervisión, Control y Asistencia Técnica)** | PRO-3.2.5.2  |  |
| Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal (DGCG) **(Departamento de Análisis Financiero y Estadística)** | PRO- 3.2.5.1 |  |
| *Supervisión y asistencia técnica contable en las Instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal (DGCG)* ***(Departamento de Supervisión, Control y Asistencia Técnica)*** | PRO-3.2.5.1  |  |
| Atención telefónica UNAC (UNAC) **(División Jurídica y División Técnica de Operaciones)**  | PRO-3.2.5.1  |  |
| Asesoría presencial (UNAC) **(División Jurídica, División Técnica de Operaciones y División del Observatorio de Compras Públicas)** | PRO-3.2.5.1  |  |
| Atención de consultas legales UNAC (UNAC) **(División Jurídica)** | PRO-3.2.5.1  |  |
| Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL (UNAC) **(División Técnica de Operaciones)** | PRO-3.2.5.1  |  |
| **Modalidad por el** **cual recibió el servicio:** | Presencial [ ]  Teléfono [ ]  Correo electrónico [ ]  Mesa de servicio [ ]  |

|  |
| --- |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación, mecanismo de interposición, sistemas, 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.** |
| **ASPECTOS** | **RESPUESTAS** |
| El acceso y la ubicación geográfica **(Presencial)** |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El orden y limpieza **(Presencial)** |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La disponibilidad de baños y parqueos **(Presencial)** |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, etc.) **(Presencial)** |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El funcionamiento de los sistemas o portal web (COMPRASAL, SIIP, SIGADE, SAFI, SAFIM) **(Presencial, Teléfono, Correo, Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| Manejo interno de la información que se le proporciona a la oficina **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)**  |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La entrega de material informativo escrito o digital (normativa, lineamientos, manual, etc.) **(Presencial, Correo o Mesa de servicio)** |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (mesa de servicios, notas, teléfono, correo electrónico) **(Teléfono, Correo o mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios** |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie **(Presencial)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores** |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La confianza en el comportamiento de los empleados **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente** |
| La orientación recibida **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La documentación exigida para realizar el servicio **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El tiempo total de duración del proceso **(Presencial, Teléfono, Correo o Mesa de servicio)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** |
| ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados en los últimos años? | Ha mejorado [ ]  Está igual [ ]  Ha empeorado [ ]  No responde [ ]  |
| El funcionamiento del buzón físico o virtual de quejas, sugerencias y felicitaciones  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| De acuerdo al servicio recibido, ¿Se cumplieron sus expectativas? | Si [ ]  No [ ]  Explique su motivo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? | No [ ]  Si [ ]  Detalle la situación que se le presentó:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

|  |
| --- |
| ENCUESTADOR: |
| SUPERVISOR: |
| FECHA Y HORA: |

## Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dimensión evaluada** | **Pesos ponderados (%)** | **Promedio por dimensión** | **Cálculo del índice de satisfacción** |
| Infraestructura y elementos tangibles | 11% | 8.66 | 0.95 |
| Empatía del personal | 16% | 9.30 | 1.49 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.20 | 2.94 |
| Capacidad de respuesta institucional | 41% | 8.96 | 3.67 |
| **Total** | **100%** |  | **9.06** |

## Anexo 3: Seguimiento de sugerencias

| **Medición de la Satisfacción de Usuarios por Dependencia** | Total de Sugerencias |
| --- | --- |
| **En Seguimiento** | **Superados** | **No Superados** | **En Proceso** |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 01/2018 en fecha 13/06/2018** |
| Sugerencias DGCG | 17 | **16****(Nos. 1,2,5,7,8, 9,10,12,****15,16,17,18,19,20,21,24)** | **0** | **1****(No. 6)** |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 01/2021 en fecha 19/01/2021** |
| Sugerencias UNAC | 7 | **5****(Nos. 1,5,7,8,9)** | **0** | **2****(Nos. 2,6)** |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 01/2020 en fecha 16 de septiembre de 2020.** |
| Sugerencias DGICP | **4** | **4****(Nos. 1,3,4,5)** | **0** | **0** |
| **Totales** | 28 | **25** | **0** | **3** |

**Nota:** Sugerencias 8, 9 y 21 correspondientes a la DGCG se cierran por la situación actual de salud Pandemia COVID-19, con el objetivo de cumplir las medidas de bioseguridad y proteger la salud de todos.

## Anexo 4: Índice de satisfacción por Servicio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspectos evaluados**  | **UNAC** | DGP |
| **Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL** | **Atención de consultas legales** | **Atención telefónica** | **Asesoría presencial** | **Aprobación de** **la programación de la ejecución presupuestaria PEP** | **Atención de casos diversos** | **Ratificación de valores de bienes muebles propiedad del estado y de sus instituciones oficiales autónomas para venta permuta o donación en pago** | **Emitir dictámenes técnicos referentes a solicitudes de autorización de nombramientos y contrataciones de personal del sector público** | **Aprobación de modificaciones a la programación de la ejecución presupuestaria PEP** | **Informe favorable para poder efectuar donaciones o celebrar comodatos de bienes muebles propiedad del estado y de sus instituciones oficiales autónomas** | **Valúo de bienes inmuebles para alcaldías municipales** | **Aprobación de modificaciones presupuestarias** |
| El acceso y la ubicación geográfica | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 8.00 | 8.00 | 7.00 | 6.00 | N/A | N/A | 8.00 | 9.40 |
| El orden y limpieza | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 9.00 | 10.00 | 8.00 | 8.00 | N/A | N/A | 9.00 | 9.40 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 10.00 | 9.00 | 10.00 | 10.00 | 9.00 | 8.00 | 7.50 | 5.00 | N/A | N/A | 8.00 | 5.60 |
| La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, etc.) | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 8.00 | 9.00 | 8.00 | 5.00 | N/A | N/A | 8.00 | 8.80 |
| El funcionamiento de los sistemas o portal web (COMPRASAL, SIIP, SIGADE, SAFI, SAFIM, entre otros) | 8.56 | 8.91 | 8.63 | 8.50 | 10.00 | 9.25 | 8.67 | 8.38 | 8.83 | 8.00 | 10.00 | 9.14 |
| El Manejo interno de la información que se le proporciona | 8.76 | 8.76 | 8.63 | 9.00 | 10.00 | 9.75 | 9.00 | 9.00 | 9.33 | 5.00 | 9.50 | 9.43 |
| La entrega de material informativo escrito o digital | 8.61 | 8.73 | 9.16 | 9.00 | 10.00 | 9.75 | 8.67 | 8.88 | 9.00 | 6.50 | 10.00 | 9.36 |
| Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (mesa de servicios, notas, teléfono, correo electrónico) | 8.74 | 8.97 | 8.89 | 9.00 | 10.00 | 9.75 | 8.67 | 8.88 | 8.83 | 7.00 | 10.00 | 9.36 |
| **Infraestructura y elementos tangibles** | **9.33** | **9.30** | **9.41** | **9.44** | **9.25** | **9.19** | **8.19** | **7.39** | **9.00** | **6.63** | **9.06** | **8.81** |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal | 9.22 | 9.52 | 9.63 | 9.00 | 10.00 | 9.50 | 9.33 | 9.25 | 9.33 | 6.50 | 10.00 | 9.50 |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido | 9.18 | 9.21 | 9.53 | 9.00 | 9.00 | 9.50 | 9.33 | 9.38 | 9.50 | 6.50 | 10.00 | 9.50 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público | 9.02 | 8.97 | 9.21 | 9.00 | 9.00 | 9.00 | 9.00 | 9.38 | 9.17 | 7.00 | 10.00 | 9.71 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 8.00 | 8.50 | 10.00 | N/A | N/A | 10.00 | 9.60 |
| **Empatía del personal** | **9.36** | **9.42** | **9.59** | **9.25** | **9.50** | **9.00** | **9.04** | **9.50** | **9.33** | **6.67** | **10.00** | **9.58** |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 9.16 | 9.24 | 9.42 | 9.00 | 10.00 | 9.50 | 9.33 | 9.50 | 9.00 | 7.00 | 10.00 | 9.64 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 9.06 | 9.15 | 9.32 | 9.00 | 10.00 | 9.50 | 9.33 | 9.25 | 9.17 | 8.50 | 10.00 | 9.50 |
| La confianza en el comportamiento de los empleados | 9.05 | 9.27 | 9.42 | 9.00 | 10.00 | 9.50 | 9.67 | 9.50 | 9.50 | 8.50 | 10.00 | 9.57 |
| **Profesionalismo de los empleados** | **9.09** | **9.22** | **9.39** | **9.00** | **10.00** | **9.50** | **9.44** | **9.42** | **9.22** | **8.00** | **10.00** | **9.57** |
| La orientación recibida | 9.00 | 8.97 | 9.42 | 9.00 | 10.00 | 9.50 | 9.33 | 9.25 | 9.17 | 7.00 | 10.00 | 9.57 |
| La documentación exigida para realizar el servicio | 8.95 | 9.27 | 9.26 | 9.00 | 10.00 | 9.50 | 9.33 | 9.25 | 9.00 | 8.50 | 10.00 | 9.43 |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio | 8.80 | 8.73 | 9.11 | 9.00 | 10.00 | 9.50 | 9.00 | 8.38 | 8.83 | 5.50 | 10.00 | 9.43 |
| El tiempo total de duración del proceso | 8.74 | 8.67 | 8.89 | 9.00 | 10.00 | 9.25 | 9.00 | 8.00 | 8.67 | 5.50 | 10.00 | 9.43 |
| **Capacidad de respuesta institucional** | **8.88** | **8.91** | **9.17** | **9.00** | **10.00** | **9.44** | **9.17** | **8.72** | **8.92** | **6.63** | **10.00** | **9.46** |
| **Índice de satisfacción del servicio (cálculo de acuerdo al porcentaje ponderado-Modelo SERVPERF)** | **9.07** | **9.13** | **9.33** | **9.09** | **9.84** | **9.36** | **9.13** | **8.92** | **9.09** | **7.07** | **9.90** | **9.44** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos evaluados** | DGCG | DGICP | **Promedio total** |
| **Analizar y emitir opiniones técnicas sobre consultas relativas a lanormativa contable a los usuarios del Subsistema de Contabilidad Gubernamental** | **Aprobar los catálogos y tratamiento de cuentas Institucionales sus modificaciones y actualizaciones** | **Asesorar la implantación del sistema de contabilidad gubernamental** | **Asistencia Técnica Operativa para el Registro Contable de las Operaciones Financieras Institucionales utilizando los Aplicativos Informáticos definidos por el MH** | **Autorización asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales y atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables** | **Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal** | **Supervisión y asistencia técnica contable en las Instituciones del gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal** | **Brindar asistencia técnica a las instituciones ejecutoras en el proceso de inversión pública** | **Emitir opinión técnica sobre estudios de proyectos de inversión** |
| El acceso y la ubicación geográfica | N/A | 10.00 | N/A | N/A | N/A | 9.50 | N/A | N/A | N/A | 8.89 |
| El orden y limpieza | N/A | 10.00 | N/A | N/A | N/A | 9.50 | N/A | N/A | N/A | 9.33 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | N/A | 10.00 | N/A | N/A | N/A | 3.50 | N/A | N/A | N/A | 7.17 |
| La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, etc.) | N/A | 9.00 | N/A | N/A | N/A | 9.50 | N/A | N/A | N/A | 8.78 |
| El funcionamiento de los sistemas o portal web (COMPRASAL, SIIP, SIGADE, SAFI, SAFIM, entre otros) | 8.67 | 9.00 | 8.00 | 9.00 | 8.86 | 8.80 | 8.27 | 8.50 | 9.38 | 8.73 |
| El Manejo interno de la información que se le proporciona | 9.00 | 9.00 | 9.00 | 9.17 | 8.14 | 9.80 | 8.09 | 8.50 | 9.25 | 8.82 |
| La entrega de material informativo escrito o digital | 8.67 | 8.50 | 9.00 | 8.83 | 7.86 | 9.20 | 8.09 | 8.50 | 9.13 | 8.75 |
| Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (mesa de servicios, notas, teléfono, correo electrónico) | 9.00 | 9.00 | 9.00 | 9.00 | 6.86 | 9.20 | 8.27 | 8.75 | 9.38 | 8.82 |
| **Infraestructura y elementos tangibles** | **8.83** | **9.31** | **8.75** | **9.00** | **7.93** | **8.63** | **8.18** | **8.56** | **9.28** | **8.66** |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal | 8.67 | 9.50 | 9.00 | 9.33 | 8.86 | 10.00 | 8.64 | 9.00 | 9.75 | 9.30 |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido | 9.00 | 9.50 | 9.00 | 8.50 | 8.29 | 9.00 | 8.45 | 9.00 | 9.75 | 9.17 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público | 8.67 | 10.00 | 9.00 | 9.17 | 8.71 | 9.80 | 8.82 | 9.00 | 9.75 | 9.11 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie | N/A | 10.00 | N/A | N/A | N/A | 10.00 | N/A | N/A | N/A | 9.61 |
| **Empatía del personal** | **8.78** | **9.75** | **9.00** | **9.00** | **8.62** | **9.70** | **8.64** | **9.00** | **9.75** | **9.30** |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 8.67 | 9.50 | 9.00 | 9.50 | 9.00 | 9.80 | 8.73 | 9.00 | 9.38 | 9.23 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 8.67 | 9.50 | 9.00 | 9.17 | 9.00 | 9.00 | 8.82 | 8.75 | 9.63 | 9.15 |
| La confianza en el comportamiento de los empleados | 8.67 | 9.50 | 9.00 | 9.33 | 9.00 | 9.80 | 8.73 | 8.75 | 9.75 | 9.22 |
| **Profesionalismo de los empleados** | **8.67** | **9.50** | **9.00** | **9.33** | **9.00** | **9.53** | **8.76** | **8.83** | **9.58** | **9.20** |
| La orientación recibida | 8.67 | 9.50 | 8.00 | 9.17 | 8.71 | 9.40 | 8.91 | 8.75 | 9.75 | 9.11 |
| La documentación exigida para realizar el servicio | 8.67 | 9.50 | 9.00 | 8.83 | 8.57 | 9.60 | 9.27 | 8.75 | 9.50 | 9.13 |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio | 9.00 | 10.00 | 9.00 | 8.83 | 8.57 | 9.20 | 8.18 | 7.75 | 9.50 | 8.84 |
| El tiempo total de duración del proceso | 9.00 | 10.00 | 8.00 | 8.83 | 8.71 | 9.20 | 8.09 | 7.25 | 9.38 | 8.75 |
| **Capacidad de respuesta institucional** | **8.83** | **9.75** | **8.50** | **8.92** | **8.64** | **9.35** | **8.61** | **8.13** | **9.53** | **8.96** |
| **Índice de satisfacción del servicio** (cálculo de acuerdo al porcentaje ponderado-Modelo SERVPERF) | **8.77** | **9.62** | **8.77** | **9.07** | **8.67** | **9.38** | **8.62** | **8.54** | **9.56** | **9.06** |