

**Informe de Medición de la Satisfacción de los Usuarios realizada a la**

**DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES**

**Ministerio de Hacienda**

Fecha de elaboración

AGOSTO 2021

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

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc77852412)

[OBJETIVO 3](#_Toc77852413)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO 3](#_Toc77852414)

[1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra 3](#_Toc77852415)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO](#_Toc77852416) 4

[2.1 Infraestructura y elementos tangibles 4](#_Toc77852417)

[2.2 Empatía del personal 5](#_Toc77852418)

[2.3 Profesionalismo de los empleados 5](#_Toc77852419)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 6](#_Toc75780166)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 6](#_Toc77852421)

[3.1 Índice global de satisfacción 6](#_Toc77852422)

[3.2 Índice de satisfacción por Coordinación evaluada…](#_Toc77852424) 6

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 7](#_Toc77852425)

[4.1 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico y virtual)? 7](#_Toc77852426)

[4.2 Evolución de la calidad del servicio 7](#_Toc77852427)

[4.3 ¿El servicio y/o producto recibido (contenido, diseño e impresión), cumplió con sus expectativas? 8](#_Toc77852428)

[4.4 ¿Cuál es el medio de comunicación del MH que es utilizado para publicar la información? 9](#_Toc77852429)

[4.5 ¿Cuál medio de comunicación del Ministerio de Hacienda le gustaría que utilizáramos para la publicación? 9](#_Toc77852430)

[4.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? 9](#_Toc77852431)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 10](#_Toc77852432)

[5.1 Sugerencias 10](#_Toc77852433)

[5.2 Conclusiones 10](#_Toc77852434)

[ANEXOS 11](#_Toc77852435)

[Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario de la Dependencia/Coordinación evaluada 11](#_Toc77852436)

[Anexo 2: Promedio por módulo temático 13](#_Toc77852437)

[Anexo 3: Cálculo del índice de Satisfacción 14](#_Toc77852438)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios de los servicios internos: Elaboración e Impresión de Material Institucional y Cobertura Periodística brindados por la **Dirección de Comunicaciones,** la cualse realizó utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). El informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

* Primer capítulo expone datos generales de la medición (clase de usuario, coordinación evaluada, nombre del servicio y la 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 los usuarios internos.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios, entre otros.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la medición.

# OBJETIVO

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios internos respecto a los servicios que proporciona la Dirección de Comunicaciones.

**Objetivos específicos:**

* Identificar oportunidades de mejora y fortalezas de los servicios evaluados.

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

El primer módulo incorporado en el cuestionario es el de la información general del estudio que almacena la siguiente información: servicio evaluado, clase de usuario y oficina evaluada (Ver Anexo1).

La medición se realizó en las Coordinaciones de Diseño Gráfico y Prensa de la Dirección de Comunicaciones, específicamente a los servicios: Elaboración e Impresión de Material Institucional y Cobertura Periodística.

Es importante mencionar que la Coordinación de Publicidad solicitó mediante correo electrónico de fecha 9 de junio del presente año, no evaluar el servicio de Publicación de anuncios desplegados debido a que únicamente se prestó el servicio a un usuario. Además, manifestaron que han tenido una disminución sustancial en las solicitudes; ya que se está publicando en medios digitales.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que consta de **26** preguntas, organizado en **6** módulos (ver anexo 1). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma presencial y teléfono.

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

De acuerdo al listado usuarios internos proporcionado por la Dirección de Comunicaciones el universo fue de 20 usuarios internos, que recibieron los servicios de “Elaboración e Impresión de Material Institucional” (10) y “Cobertura Periodística” (10) en el período de mayo 2020 a mayo 2021.

No obstante, lo anterior, para la Coordinación de Diseño Gráfico no se logró completar la muestra al 100% ya que no fue posible contactar a un usuario interno. Por lo que el universo real fue de 19 usuarios internos; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral.

El levantamiento de encuestas se realizó durante el período comprendido del 9 al 11 de junio 2021. (Ver Gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1.**

**Datos Generales de la Medición**

Además, es importante mencionar que el medio que más se utilizó para solicitar información a la DC fue el correo electrónico con un porcentaje del 63.16% y el resto fue telefónico con porcentaje del 36.84%.

**CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO**

Femenino

## **2.1 Infraestructura y elementos tangibles**

Evalúa condiciones de espacios físicos, lugares de espera, equipo tecnológico y señalización interna.

El resultado promedio de este apartado es de **9.35** puntos, considerando que los aspectos mejor evaluados fueron el equipo tecnológico con 9.56 puntos y la señalización gráfica interna con 9.42 y con menor puntuación la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera con 9.08 (véase comentarios) y (Ver Gráfico 2.1).

**Nota:** No se consideró en la evaluación los aspectos: El acceso y la ubicación geográfica y la disponibilidad de baños y parqueos, ya que para los usuarios internos no aplica.

**Gráfico 2.1.**

**Infraestructura y Elementos Tangibles**

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

**ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DE MATERIAL INSTITUCIONAL:**

* *Considero que el espacio físico es muy reducido para atender al usuario.*
* *No cuentan con un área de espera para ser atendido por la jefatura o un técnico.*
* *El espacio físico está adecuado, ordenado y limpio.*

**COBERTURA PERIODISTICA:**

* *El espacio físico lo han ampliado, ambiente agradable.*
* *La sala de espera el espacio es pequeño pero confortable.*
* *El equipo utilizado en los eventos (audio video) es de buena calidad, se observa que la nitidez del video no queda pixelada.*
* *Cuentan con un buen equipo para la toma de fotografías.*
* *No hemos tenido ningún problema de audio ni de cámara.*

## **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 **9.89** puntos; asi mismo, es importante destacar que todos los aspectos obtuvieron puntajes de 9.89 (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Empatía del Personal**

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

**ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DE MATERIAL INSTITUCIONAL:**

* *Atienden con amabilidad, cortesía, proactivos y es oportuno cuando se solicita el servicio.*
* *La Lic. Luisa Cañas responde de inmediato, dispuesta a colaborar, positiva en su respuesta, es muy diligente.*
* *Existe comunicación con la jefatura y técnicos, excelentes personas y prestos en ayudar.*
* *El Lic. Juan José Villalta es una persona muy amable, atenta cuando se solicita el servicio.*

**COBERTURA PERIODÍSTICA:**

* *El personal Técnico Periodista son amables y siempre están dispuestos en colaborar en los eventos.*
* *La Lic. Vilma Chávez es muy amable, se le avisa por WhatsApp el envío de los requerimientos y la atención es bastante pronta.*

## **2.3 Profesionalismo de los empleados**

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

Este apartado obtuvo un promedio de **9.86** puntos, tomando en cuenta que los aspectos mejor evaluados fueron la utilidad y exactitud de la orientación o información proporcionada por parte de los empleados y la confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (respetuoso y educado) con 9.89 puntos cada uno y con menor puntuación el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo con 9.79 (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Profesionalismo de los Empleados**

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

**ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DE MATERIAL INSTITUCIONAL:**

* *Todos son muy capaces, diligentes y solventan cualquier consulta u observación.*
* *Conocen el trabajo a realizar, cuando se solicita impresión de rótulos para transporte o medidas de bioseguridad.*
* *Se solicitó un diseño de íconos e imágenes para el portal web y se observó el fondo como una imagen bajada de internet.*

**Felicitaciones:**

* *Lic. Juan José Villalta por el servicio, apoyo y prontitud en la elaboración e impresión de los Diseños Gráficos.*
* *Al personal por el esmero demostrado en el trabajo realizado y la atención hacia el usuario.*

**COBERTURA PERIODÍSTICA:**

* *Son muy profesionales en el trabajo que realizan, su ética la manejan muy bien.*
* *Realizan las investigaciones pertinentes en cuanto reciben las solicitudes.*
* *Hemos tenido toda la disposición y apoyo con el equipo de periodistas.*
* *Las noticias son publicadas en los medios oficiales, incluyendo las campañas:*

1. *Odontología.*
2. *Salud Mental.*
3. *Salud Visual.*

**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 **9.82** puntos, siendo los aspectos mejor evaluados la orientación recibida y el tiempo de atención para recibir el servicio con 9.84 puntos cada uno y de menor puntuación el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio con 9.79 (véase comentarios) y (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Capacidad de Respuesta**

# 

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

**ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DE MATERIAL INSTITUCIONAL:**

* *La atención fue rápida se necesitaba urgente impresión de material (4 páginas) y en 3 días resolvieron.*
* *Usualmente obtengo una propuesta de 2 a 3 días.*
* *La entrega de impresión de material fue muy oportuna, (17 páginas de rótulos de identificación de rutas de transporte), el tiempo de entrega 2 días.*

**COBERTURA PERIODÍSTICA:**

* *Con anticipación se les avisa el día del evento y atienden puntualmente.*

**Felicitaciones:**

* *Por el servicio prestado y al personal por dar mayor cobertura a los eventos del Ministerio de Hacienda.*

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## 

## **3.1 Índice global de satisfacción**

El índice de satisfacción global del Usuario Interno, correspondiente a los servicios Elaboración e Impresión de Material Institucional y Cobertura Periodística para el año 2021 es de **9.80** puntos (ver Gráfico 3.1), lo cual sugiere un nivel de satisfacción de muy satisfactorio; de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; sin embargo, se identifica lo siguiente:

1. Tendencia al incremento en los resultados del índice global de satisfacción del usuario considerando el alza de 0.76 puntos con respecto a la medición del año 2020.
2. Al comparar el resultado del índice global de satisfacción 2021 con respecto a la meta del PEI del mismo año, se identifica que se superó con 0.92 puntos (Ver Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

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

En lo que respecta al resultado del índice de satisfacción del usuario se determina lo siguiente:

1. Para el presente año el índice es de **9.80** puntos; siendo los aspectos con mejor puntuación la empatía del personal 9.89, el profesionalismo de los empleados 9.86 y capacidad de respuesta con 9.82 puntos y el de menor puntuación la infraestructura y elementos tangibles con 9.35 puntos (ver gráfico 3.2).
2. Al comparar resultados de los aspectos evaluados entre las mediciones del año 2020 y 2021, se identifica incremento en todas las dimensiones para el presente año (ver gráfico 3.2).
3. Además, se determina aumento del índice de satisfacción de 0.76 puntos; entre el año 2020 con 9.04 puntos y el presente año con 9.80 puntos (ver gráfico 3.2).

**Gráfico 3.2**

**Índice de satisfacción del usuario**

Además, se identifica que el aspecto con mayor puntuación es La Empatía del Personal con 9.89 puntos y el de menor puntuación La Infraestructura y Elementos Tangibles con 9.35 puntos.

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

Este es el último módulo incorporado en el cuestionario, comprende 4 preguntas (ver Anexo 1). En el cual se obtuvo el siguiente resultado:

## **4.1** **Evolución de la calidad**

Para el presenta año se obtuvieron los siguientes resultados: El **78.95%** de los entrevistados respondieron que ha mejorado el servicio y un **21.05%** perciben que esta igual; para los aspectos: Ha empeorado y no responde no se obtuvo calificaciones (ver gráfico 4.2).

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

* La percepción del usuario muestra una disminución de 2.30%, respecto a la mejora del servicio, considerando que para el año 2020 el resultado fue de 81.25% y para el año 2021 es de 78.95% (Ver gráfico 4.1).
* En referencia al aspecto si esta igual el servicio se obtuvo un aumento de 2.30%, teniendo en cuenta que el año anterior fue de 18.75% y para el presente es de 21.05% (Ver gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

**Evolución de la Calidad de los Servicios 2020-2021**

**Comentarios expresados por los usuarios en las encuestas (se han colocado de forma textual como los expresaron los usuarios)**

**ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DE MATERIAL INSTITUCIONAL:**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* *Tiempo y calidad del servicio.*
* *Se han apegado a la línea Institucional Gubernamental.*
* *Se envía el requerimiento y en la tarde recibimos la información para aprobación.*
* *Rapidez en la entrega del producto.*
* *En los tiempos de respuesta.*
* *Disposición a dar sugerencias en cuanto a diseños elaborados, las cuales son remitidas para evaluación.*

**EL SERVICIO ESTA IGUAL**

* *Se mantiene en agilidad y apertura.*
* *A mi parecer han cumplido mis expectativas.*

**COBERTURA PERIODÍSTICA:**

**MEJORA DEL SERVICIO**

* *Se han especializado en la creación de videos para publicación en redes sociales.*
* *Brindan una mejor cobertura, trabajamos a través de una plataforma virtual.*
* *Apoyo y disposición en el tema que se está cubriendo en el evento.*
* *Se ha incrementado personal y tienen una mejor organización.*
* *La comunicación es más fluida entre la jefatura y personal periodista.*

**EL SERVICIO ESTA IGUAL**

* *Anteriormente el proceso de envío de un requerimiento se hacía a la Coordinadora de Prensa y copia a la directora; ahora se remite a la Dirección de Comunicaciones el requerimiento y esperamos respuesta de la solicitud.*

## **4.2 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico y virtual)?**

El **100%** de los encuestados manifestaron que nunca han utilizado el buzón de quejas y sugerencias.

## **4.3 ¿Los servicios y/o producto recibido, cumplió con sus expectativas?** (Ver gráfico 4.3).

**Gráfico 4.3**

## **NOTA:** Los entrevistados manifestaron estar satisfechos con los servicios “Elaboración e Impresión de Material Institucional” y “Cobertura Periodística”, ya que el 100.00% manifestó que cumplieron con sus expectativas.

## **4.4 ¿Cuál es el medio de comunicación del MH que es utilizado para publicar la información?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Medio de Comunicación** | **Cantidad** | | **%** |
| **Redes sociales** | 4 | | 17% |
| Facebook | 0 | 0% |
| Twitter | 4 | 100% |
| Instagram | 0 | 0% |
| Youtube | 0 | 0% |
| **Intranet** | 8 | | 35% |
| **Página Web** | 8 | | 35% |
| **Boletín Interno** | 3 | | 13% |
| Total general | **23** | | **100%** |

**Nota:** Es oportuno mencionar que los entrevistados seleccionaron más de un medio para publicar la información, por lo que la cantidad de usuarios ascendió a **23**.

* **4.5 ¿Cuál medio de comunicación del Ministerio de Hacienda, le gustaría que utilizáramos para la publicación?** (Ver gráfico 4.5).

**gráfico 4.5**

**Medios de Comunicación**

**Ministerio de Hacienda**

Como se puede observar el mayor porcentaje de los entrevistados (30%) expresó que, para las publicaciones, el medio de comunicación que les gustaría que se utilice es el boletín interno, ya que a nivel institucional la mayoría de empleados tienen acceso a la Intranet.

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

El 100% de los entrevistados no presentó queja con respecto al servicio recibido.

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## **Sugerencias**

**ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DE MATERIAL INSTITUCIONAL:**

* *Gestionar ante la Dirección de Comunicaciones, la posibilidad de ampliar el espacio físico de la Coordinación, considerando comentarios de los usuarios internos; ya que no se cuenta con un área de espera.*

**COBERTURA PERIODÍSTICA:**

* *Revisar la metodología de recepción de requerimientos, debido a que antes la atención era más personalizada.*
* *Coordinar y obtener indicaciones de los enlaces, para apoyar al momento de la cobertura de un evento.*

## **Conclusiones**

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta medición, se concluye que todas las dimensiones evaluadas alcanzaron un nivel de muy satisfactorio; lo cual evidencia mejora sustanciales respecto al año anterior.
2. La Dirección de Comunicaciones debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción del 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 Usuarios.
3. 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 internos 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 Internos Dirección de Comunicaciones

**Zoraida Baello**

Técnico de Atención al Cliente

# 

# ANEXOS

**Cuestionario de satisfacción del Usuario**

|  |  |
| --- | --- |
| Escala de satisfacción: | |
| Excelente  Muy satisfactorio  Satisfactorio  Aceptable Insatisfactorio  Muy 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 al público por parte de la **Dirección de Comunicaciones (DC).** 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.

¿Está usted de acuerdo en participar en el estudio? Sí  No  (finalizar)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INTRODUCCIÓN | | |
| ¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la **DC** | Sí  No  (finalizar la entrevista | |
| MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA | | |
| 1.1 Clase de usuario | a) Usuarios Internos: funcionarios  Jefatura  Técnico | |
| 1.2 Oficinas Evaluadas | a) Coordinación de Diseño Gráfico  b) Coordinación de Prensa | |
| 1.3 Nombre del servicio | a) Elaboración e impresión de material institucional  b) Cobertura Periodística | |
| 1.4 ¿Medio por el cual solicitó la información? | a) Escrito  b) Correo Electrónico  c) Presencial  d) Teléfono | |
| 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 DC | | |
| MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación | | |
| ASPECTOS | | RESPUESTAS |
| 2.1 El acceso y la ubicación geográfica. (**INTERNOS N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 2.2 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 2.3 La disponibilidad de baños y parqueos. **(INTERNOS N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 2.4 Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, equipo de audio video, etc.) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 2.5 La señalización gráfica interna (rotulación). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Comentarios o sugerencias relacionados al servicio recibido: | | |
| MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios | | |
| 3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30am a 3:30pm) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores | | |
| 4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 4.2 La utilidad y exactitud de la orientación o información proporcionada por parte de los empleados | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (respetuoso y educado). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente | | |
| 5.1 ¿Cómo califica la orientación recibida de parte del personal de la DC-SEDE? | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 5.2 ¿Cómo califica el tiempo de atención para recibir el servicio? | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio:  **a) DISEÑO**  Impresión de materiales: 2 a 3 días hábiles  Elaboración de diseño de material Institucional:  MENORES a 3 páginas de 3 a 5 días hábiles  MAYORES a 3 páginas de 10 a 15 días hábiles.  **b) PRENSA**  Cobertura Periodística  2 días hábiles a partir de la solicitud realizada  ¿Cuánto tiempo se tardaron? ---------------------------------- | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES | | |
| 6.1 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)? | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde |
| 6.2 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DC-SEDE en el último año? | | a) Ha mejorado  b) Está igual  c) Ha empeorado  d) No responde  -------------------------------------------------------------------------------- |
| 6.3 ¿El servicio y/o producto recibido, cumplió con sus expectativas? | | a) SI  b) NO  Por qué? ---------------------- |
| 6.4 ¿Cuál es el medio de comunicación del MH que es utilizado para publicar la información? | | **1. Redes Sociales:**  **a)** Facebook  **b)** Twitter  **c)** Instagram  **d)** Youtube   1. **Intranet** 2. **Página Web** 3. **Boletín Interno** |
| 6.5 ¿Cual le gustaría que utilizáramos? | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6.7 ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar el servicio recibido? | |  |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

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

## 

## **Anexo 2: Promedio por módulo temático**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos evaluados** | **Elaboración e impresión de material institucional** | **Cobertura periodística** | **Promedio General** |
| El acceso y la ubicación geográfica | N/A | N/A | N/A |
| La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera | 8.50 | 9.67 | 9.08 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | N/A | N/A | N/A |
| Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, equipo de audio video, etc) | 9.56 | 9.56 | 9.56 |
| La señalización interna (rotulación) | 9.17 | 9.67 | 9.42 |
| **Infraestructura y elementos tangibles** | **9.07** | **9.63** | **9.35** |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal | 9.89 | 9.90 | 9.89 |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver sus requerimientos | 9.89 | 9.90 | 9.89 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 am a 3:30 pm, sin cerrar al mediodía) | 9.89 | 9.90 | 9.89 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie | 9.89 | 9.90 | 9.89 |
| **Empatía del personal** | **9.89** | **9.90** | **9.89** |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 9.56 | 10.00 | 9.79 |
| La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (respetuoso y educado) | 9.78 | 10.00 | 9.89 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 9.78 | 10.00 | 9.89 |
| **Profesionalismo de los empleados** | **9.70** | **10.00** | **9.86** |
| La orientación recibida por la DC | 9.78 | 9.90 | 9.84 |
| El tiempo de atención para recibir el servicio | 9.78 | 9.90 | 9.84 |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio. | 9.77 | 9.80 | 9.79 |
| **Capacidad de respuesta Institucional** | **9.78** | **9.87** | **9.82** |
| Índice de Satisfacción (cálculo de acuerdo al porcentaje ponderado-Modelo SERVPERF) | 9.69 | 9.89 | 9.80 |

## **Anexo 3: Cálculo del índice de Satisfacción**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | **Porcentaje Ponderado** | **Promedio por Módulo Temático 2021** | **Índice de Satisfacción 2021** |
| Infraestructura y elementos tangibles | 11% | 9.35 | 1.03 |
| Empatía del personal | 16% | 9.89 | 1.58 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.86 | 3.16 |
| Capacidad de respuesta | 41% | 9.82 | 4.03 |
| **Total** | **100%** |  | **9.80** |