

**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 InsatisfactorioMuy insatisfactorio Pésimo  | 109-87-654-32-10 |

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 9 100 1 2 3 4 5 6 7 8 9 100 1 2 3 4 5 6 7 8 9 100 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** |