

**Informe de Medición de Satisfacción de Usuarios del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional**

**Macro proceso 6 Soporte Institucional**

**Ministerio de Hacienda**

Elaboración

**Abril 2022**

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN-DGEA**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc101855363)

[OBJETIVOS 3](#_Toc101855364)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc101855365)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 3](#_Toc101855366)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc101855367)

[**2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles** 4](#_Toc101855368)

[**2.2 Empatía del personal** 5](#_Toc101855369)

[**2.3 Profesionalismo de los empleados** 6](#_Toc101855370)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 7](#_Toc101855371)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 8](#_Toc101855372)

[**3.1 Índice Global de Satisfacción** 8](#_Toc101855373)

[**3.2 Índice comparativo de Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos 2021-2022** 8](#_Toc101855374)

[**3.3 Índice Global de Satisfacción por Dependencia del año 2022 del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional.** 9](#_Toc101855375)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 10](#_Toc101855376)

[**4.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?** 10](#_Toc101855377)

[**4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?** 11](#_Toc101855378)

[**4.4** **¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?** 12](#_Toc101855379)

[**4.5** **¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?** 12](#_Toc101855380)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 12](#_Toc101855381)

[**5.1** **Sugerencias** 12](#_Toc101855382)

[**CONCLUSIONES** 12](#_Toc101855383)

[ANEXOS 14](#_Toc101855384)

[**Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional.** 14](#_Toc101855385)

[**Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción de Usuarios Internos y Externos del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional 2022** 15](#_Toc101855386)

[**Anexo 3: Índice de Satisfacción de Usuarios Internos y Externos del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional por Dependencia y Servicio** 16](#_Toc101855387)

[**Anexo 4: Índice de Satisfacción de Usuarios del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional** 18](#_Toc101855389)

[**Anexo 5: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios del proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional** 19](#_Toc101855390)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos del **Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional del Macro proceso 6 Soporte Institucional,** utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

El presente informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

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

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que comprenden el Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional del Macro proceso 6. Soporte Institucional.

**Objetivos específicos:**

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

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó en las Dependencias y Unidades Organizativas responsables del Proceso **6.5 Comunicación e Información Institucional,** específicamente en los siguientes Servicios Internos y Externos:

**Servicios Internos:**

**Dirección de Comunicaciones-DC**

1. Elaboración e Impresión de Material Institucional.

**Depto. de Resguardo Documental-DGA**

1. Solicitud de Préstamo de Documentos Recepcionados.

**Servicios Externos:**

**Unidad de Acceso a la Información Pública-UAIP**

1. Acceso a Datos Personales.
2. Acceso a la Información Pública.
3. Atención a Usuarios.

**Depto. de Resguardo Documental-DGA**

1. Solicitud de Certificación de Documentos Recepcionados.

Es importante mencionar que el servicio **Constancia de Salario y Cotizaciones** que pertenece a **la Dirección General de Tesorería,** en esta oportunidad no se evaluará debido a que no cuentan con la información requerida, manifiestan que solamente tienen nombres y número de DUI de las personas que solicitan las Certificaciones de Constancia de Salarios; a partir de este año 2022, en la solicitud requerirán número de teléfono y/o correo electrónico.

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

De acuerdo al listado de usuarios Internos y Externos reportado de **460**, el universo depurado fue de **454** usuarios que recibieron los servicios en el período de enero a diciembre de 2021; partiendo del universo y aplicando la fórmula, con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral, se obtuvo como muestra **208** usuarios, dicha muestra se distribuyó de la siguiente manera: Dirección de Comunicaciones (5), Dirección General de Aduana (73), Unidad de Acceso a la Información Pública (130).

Sin embargo, el número de usuarios entrevistados reales fue de **109** quedando una muestra pendiente de **99** encuestas, debido a que, en la Unidad de Acceso a la Información Pública, no se logró completar la muestra, únicamente respondieron la encuesta 24 usuarios, no obstante, se enviaron los correos electrónicos necesarios para completar la muestra requerida.

Como instrumento se utilizó un cuestionario virtual que consta de 26 preguntas, organizado en 6 módulos (Ver Anexo 1).

Con respecto a los servicios proporcionados por la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP), las encuestas fueron distribuidas al usuario por la jefatura utilizando la modalidad correo electrónico para el llenado de la encuesta, ya que la Ley de Acceso a la Información Pública, establece en el artículo 33 la prohibición de los entes obligados de difusión y distribución de los datos personales contenidos en los sistemas de información administrada en el ejercicio de sus funciones (Ver Gráfico 1.1).

La evaluación se realizó en el período comprendido del 16 de febrero al 7 de marzo de 2022; siendo **109** el total de usuarios Internos y Externos entrevistados distribuidos de la siguiente forma:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad Organizativa Evaluada** | **Usuarios Internos/Externos** | **%** |
| Dirección de Comunicaciones | 7 | 6.42% |
| Dirección General de Aduana | 78 | 71.56% |
| Unidad de Acceso a la Información Pública | 24 | 22.02% |
| **Total general** | **109** | **100.00%** |

Es importante mencionar que el medio que más se utilizó para la prestación del servicio fue presencial con un porcentaje del 71.56% así mismo el servicio con mayor demanda es Solicitud de Certificación de documentos recepcionados, con 45.87% (ver gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1**

# 

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

## **2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles**

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

El resultado promedio de este apartado es de **8.97** puntos, considerando que los aspectos mejor evaluados son: La disponibilidad de baños y parqueos, el Acceso y ubicación geográfica ambos con **9.23** puntos; el de menor puntuación fue relacionado con la información que se le proporcionó: oral, escrita, digital o links con **8.50** puntos. (ver gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los usuarios**

**Dirección de Comunicaciones**

**Coordinación de Diseño Gráfico**

**Servicio: Elaboración e impresión de material institucional**

* Cuando he visitado el área, el espacio es muy reducido. \*(1)
* Todos los medios para la atención de los requerimientos son atendidos con prontitud. \*(5)

**Unidad de Acceso a la Información Pública.**

**Servicio: Atención a Usuarios**

* Considero que antes había más información en internet que ahora, se ha limitado mucho el acceso a información pública y el correo electrónico de la Unidad de Acceso a la Información Pública. \*(2)

**Servicio: Acceso a Datos Personales**

* Las instalaciones no son adecuadas y el diseño de las mismas no es acorde al servicio que brindan. \*(1)
* Me respondieron al correo electrónico, pero no me entregaron ningún material. \*(1)

**Servicio: Acceso a la Información Pública**

* Los medios por donde se solicita información son oportunos y eficaces. \*(1)
* Para la entrega de información, el material que se le brinda al ciudadano es excelente. \*(2)

**Departamento de Resguardo Documental- DGA**

**Servicio: Solicitud de Certificación de Documentos Recepcionados**

* No he recibido manuales. \*(2)
* La Unidad reúne las condiciones para atender al usuario, se mantiene limpio y ordenado. \*(20)
* A raíz de la pandemia no dejan entrar a varios usuarios al mismo tiempo, en horas del mediodía nos encontramos parados, no se cuenta con sillas de espera. \*(2)
* El Depto. de Resguardo Documental tiene acceso solo para personal autorizado, no permite el ingreso del usuario. \*(1)

**Unidad de Certificación y Préstamo de Documentos**

**Servicio: Solicitud de Préstamo de Documentos Recepcionados**

* Considero que los espacios no son muy adecuados, deberían de estar en mejores condiciones. \*(3)
* Es necesario que el Área de Archivo este despejado, se observa desorden por la cantidad de documentación que se encuentra en los pasillos. \*(7)
* Deben de realizar depuración de información que ya no es útil, genera demasiado polvo. \*(2)

## **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 **9.35** puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del empleado con **9.40** puntos y el de menor puntuación fue La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie con **9.27** puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Dirección de Comunicaciones**

**Coordinación de Diseño Gráfico**

**Servicio: Elaboración e impresión de material institucional**

* Amables, respetuosos, educados. \*(2)
* Disposición de parte del personal en atender los requerimientos cuando se solicita el servicio. \*(3)
* Los comunicadores tienen una virtud que todos son versátiles y se mantienen siempre dinámicos. \*(1)

**Unidad de Acceso a la Información Pública.**

**Servicio: Acceso a Datos Personales**

* Atención y buena orientación a los usuarios. \*(1)

**Servicio: Acceso a la Información Pública**

* Atención y buena orientación a los usuarios. \*(1)
* El personal demuestra amabilidad y buen trato hacia los visitantes. \*(2)
* La atención a los estudiantes debería ser 24/7, ya que solo por la noche podemos realizar consultas. \*(2)
* Respecto al horario considerar la hora de salida a las 4:00 pm. \*(2)

**Departamento de Resguardo Documental- DGA**

**Servicio: Solicitud de Certificación de Documentos**

* El personal que atiende es muy amable y profesional, distribuidos así: tres empleados en la Unidad de Correspondencia y un becario en el Área de Notificaciones. \*(6)
* El personal siempre ha sido amable, responsable en brindar un buen servicio, paciente y educado con el usuario. \* (33)
* El personal que atiende en el Área de Notificaciones es amable, respetuoso, flexible y existe buena comunicación. \*(4)
* A veces demuestran un poco desinterés y es posible que sea por el tiempo. \*(2)
* No recibimos llamadas del Departamento de Resguardo, la comunicación es directamente con el personal de Correspondencia. \*(2)

**Unidad de Certificación y Préstamo de Documentos**

**Servicio: Solicitud Préstamo de Documentos Recepcionados**

* Siempre están dispuestos en colaborar y atender de manera amable las solicitudes de préstamo de documentos. \*(24)
* Hay una empleada que es pésima en el trato y ni siquiera permite que uno le explique la situación. \*(2)
* La jefatura del Área de Archivo, debería moderar su trato, dar el ejemplo, una buena atención y ejercer su trabajo con eficiencia. \*(2)
* Los empleados Claudia Monterrosa y Clara Alvarado reciben al usuario con mucha amabilidad y disposición al momento de prestar el servicio. \*(3)

## **2.3 Profesionalismo de los empleados**

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo por parte de los empleados.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de **9.42** puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es la Utilidad y exactitud de la información proporcionada con **9.44** puntos y el de menor puntuación es la Confianza inspirada por el comportamiento de los empleados con **9.40** puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Dirección de Comunicaciones**

**Coordinación de Diseño Gráfico**

**Servicio: Elaboración e Impresión de Material Institucional.**

* Los diseñadores están disponibles a realizar cualquier actividad que se les asigne con instrucciones claras, han mejorado en la distribución de las funciones. \* (5)
* Los diseños que he solicitado cumplieron normativa y necesidades de uso. \*(1)

**Unidad de Acceso a la Información Pública.**

**Servicio: Atención a Usuarios**

* El personal es muy calificado me siento satisfecho con el servicio recibido. \*(5)

**Servicio: Acceso a la Información Pública**

* Información recibida correctamente, ordenada y de calidad. \*(2)
* El personal es muy profesional, educado a la hora de darle trámite a la solicitud, conocen el tema. \*(10)
* Muy engorroso el servicio para brindar información. \*(1)
* La información cuesta ubicarla en el uso de búsqueda en la plataforma. \*(2)
* En su mayoría las personas que atienden conocen sobre la materia, pero a veces lo trasladan a uno de un lugar a otro porque no les compete dar la respuesta a la consulta realizada, sería bueno que la persona que atiende el teléfono debería ser capacitada para dar respuestas correctas. \*(1)

**Departamento de Resguardo Documental- DGA. Servicio: Solicitud de Certificación de Documentos**

* El personal encargado de recibir la documentación es muy capacitado, verifica que esté completa la información, que cuente con el número de petición con los documentos anexados, 3 días después notifican para retirar la certificación. \*(13)
* Nunca me han extraviado documentación, he recibido la información requerida. \* (7)
* Solicitan que el DUI y NIT se presente certificado por notario cuando la misma institución lo ha emitido no considero que es la correcta, incurre en gastos para el usuario. \*(1)
* No son muy eficientes se tardan en llamarlo a uno para retirar la certificación. \*(1)
* Cuando está incompleta la información, le comunican al usuario por correo electrónico. \*(4)

**Unidad de Certificación y Préstamo de Documentos**

**Servicio: Solicitud Préstamo de Documentos Recepcionados**

* Cuando se ha necesitado con urgencia documentos, nos expresan que no hay personal para la búsqueda de la información, por lo que se toma la decisión que el solicitante lo realice, en ocasiones depende del volumen y la urgencia del caso. \*(3)
* El formato de solicitud de préstamo no tiene instructivo de llenado, es confuso y no tan claro como el que se utilizaba, primeramente; ahora cada compañero lo llena de la forma en que mejor le parezca \*(7)
* Reforzamiento del personal y que el nuevo asuma verdadera actitud de trabajo y orientada al usuario tanto externo como interno. \* (4)
* Que se verifique que el personal cumpla su horario establecido en la entrada y salida \*(2)

## **2.4 Capacidad de Respuesta Institucional**

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

El promedio obtenido de este apartado fue de **9.11** puntos, siendo el aspecto mejor evaluado La orientación recibida durante todo el proceso con **9.26** puntos y con menor puntaje El cumplimiento del tiempo total del servicio con **8.99** puntos (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Dirección de Comunicaciones**

**Coordinación de Diseño Gráfico**

**Servicio: Elaboración e Impresión de Material Institucional.**

* El plazo de entrega aplicado a la petición presentada es acertado. \*(1)
* Rapidez en los tiempos \*(3)

**Unidad de Acceso a la Información Pública.**

**Servicio: Atención a Usuarios**

* No se cumplieron los plazos \*(1)

**Servicio: Acceso a la Información Pública**

* No se recibió respuesta presencial ni telefónica, tampoco existe cordialidad de parte de las personas contactadas. \*(2)
* El ciudadano recibe con prontitud la entrega de la información. \*(2)
* La mayoría de veces se extienden los días hábiles de lo que estipula la ley. \*(1)

**Departamento de Resguardo Documental- DGA**

**Servicio: Solicitud de Certificación de Documentos**

* Los tiempos establecidos son oportunos se cumplen en menos del asignado. \*(11)
* Se recibe del personal de Correspondencia orientación cuando se requiere presencial o telefónica a pesar que ellos no son los responsables, en lo personal el área indicada debería de atender al usuario. \*(11)
* Se tardan más del tiempo establecido. \*(2)

**Unidad de Certificación y Préstamo de Documentos**

**Servicio: Solicitud Préstamo de Documentos Recepcionados**

* Reducir procesos o modificar los procedimientos para reducir los tiempos de entrega. \*(2)
* Los tiempos en el servicio han sido precisos se ha cumplido el trámite en las peticiones. \*(6)
* El poco personal hace lo posible por entregar la documentación en el menor tiempo. \*(2)

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## **3.1 Índice Global de Satisfacción**

* El Índice Global de Satisfacción de Usuarios Internos y Externos del Proceso **6.5 Comunicación e Información Institucional del Macro Proceso 6 Soporte Institucional** es de **9.23** puntos (Ver Anexo 2), un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado, siendo el aspecto con mejor puntuación Profesionalismo de los Empleados con **9.42** puntos y el de menor puntación Infraestructura y Elementos Tangibles con **8.97**. (Ver gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

## **3.2 Índice comparativo de Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos 2021-2022**

Al comparar los Índices de Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos de los años 2021 y 2022 que corresponden a la Dirección General de Aduana (DGA), Dirección de Comunicaciones (DC) y Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP), se observa una disminución de 0.04 para el año 2022, siendo el módulo con menor puntuación en ambos años “Infraestructura y elementos tangibles” obteniendo 8.82 y 8.97 con un aumento de 0.15 puntos para el año 2022 (Ver Gráfico 3.2).

**Gráfico 3.2**

**3.3 Índice Global de Satisfacción por Dependencia del año 2022 del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional.**

En lo que respecta al resultado del Índice de Satisfacción de las Dependencias involucradas en el proceso **6.5 Comunicación e Información Institucional** en la Dirección de Comunicaciones (DC), Dirección General de Aduana (DGA) y la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP), (Anexo 3), se determina lo siguiente:

Podemos observar el comportamiento de los promedios por dimensiones e índices de satisfacción por las Dependencias evaluadas y el resultado se ve favorecido para la Dirección General de Aduana (DGA), que refleja un índice de satisfacción de **9.38** y resultados muy significativos alcanzados en los promedios de los módulos con un nivel de muy satisfactorio (ver gráfico 3.3).

**Gráfico 3.3**

**3.4 Al analizar el Índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional, en los períodos 2021 al 2022 con respecto a Meta PEI MH 2022, se identifica:**

1. Se observa una disminución en los resultados del presente año de 0.04 puntos con respecto a la medición del año 2021.
2. Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso **6.5 Comunicación e Información Institucional 2022** con respecto a la meta del PEI del mismo año, se muestra un aumento de 0.30 puntos para el año 2022. (Ver Gráfico 3.4).

**Gráfico 3.4**

**CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES**

A continuación, se presentan los resultados de otros aspectos Institucionales, los cuales son preguntas que el evaluado propuso realizar, y otras actividades que corresponden a las Unidades Organizativas del Ministerio; asimismo, las relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

## **4.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?**

Para el presenta año se obtuvieron los siguientes resultados: El **73.39%** de usuarios manifestaron que los servicios del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional ha mejorado, el **15.60%** expresa que está igual, el **9.17%** que ha empeorado y el **1.83%** de usuarios no responde porque no ha utilizado el servicio desde hace 2 años. (Ver Gráfico 4.1)

**Gráfico 4.1**

Al comparar los resultados obtenidos sobre evolución de la calidad de servicios en la presente medición con relación al año anterior (2021), se determina lo siguiente:

* Se obtuvo un incremento del **1.41%** en relación a que el usuario manifiesta que ha mejorado el servicio, considerando que para el año 2021 el resultado fue de 71.98% y para el año 2022 es de **73.39%** (Ver gráfico 4.1).
* Si el servicio está igual se obtuvo una disminución de **1.18%** teniendo en cuenta que para el año 2021 el resultado fue de **16.78%** y para el presente año es de **15.60%** (Ver gráfico 4.1).
* Con respecto si el servicio ha empeorado se obtuvo un incremento de **1.67%** considerando que para el año 2021 el resultado fue de **7.50%** y para el año 2022 es de **9.17% (**ver gráfico 4.1**)**
* Se obtuvo una disminución del **1.92%** en relación al año 2021 para la categoría no responde, los usuarios manifiestan que era primera vez que recibían el servicio.

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Dirección de Comunicaciones**

**HA MEJORADO**

**Coordinación de Diseño Gráfico**

**Servicio: Elaboración e Impresión de Material Institucional.**

* Respuesta rápida a los diseños no se les hace mayor observación. \*(2)
* La Coordinación se ha favorecido, cuentan con más personal y mejor distribuida las funciones. \*(3)

**Unidad de Acceso a la Información Pública.**

**Servicio: Atención a Usuarios**

**HA MEJORADO**

* El espacio físico para uso del parqueo y el acceso a la información pública. \*(2)

**ESTA IGUAL**

* En el cumplimiento de los plazos. \*(1)
* Atención brindada al usuario. \*(2)

**Servicio: Acceso a la Información Pública**

**HA MEJORADO**

* Los horarios de salida a las 4:00 pm. \*(3)
* Proporcionan la información al usuario con prontitud. \*(3)

**ESTA IGUAL**

* proporcionar alternativas en caso de no encontrarse la información solicitada. \*(2)

**HA EMPEORADO**

* Niegan información que se ha proporcionado en tiempos atrás, con esto no se estaría cumpliendo con la ley de LAIP. \*(1)
* En otros años había buen trato y solución cuando se les buscaba, en la actualidad es falta de cortesía y hermetismo. \*(1)

**Departamento de Resguardo Documental- DGA**

**HA MEJORADO**

**Servicio: Solicitud de Certificación de Documentos**

* El uso de la herramienta tecnológica, antes se utilizaban unas máquinas para generar número de referencia. \*(4)
* Todos los procesos en tiempo, agilidad, conocimiento y profesionalismo \*(15)
* El servicio es bastante bueno, pero es necesario que el jefe del Departamento de Resguardo sea accesible, existen situaciones que se necesita hablar con ellos, son bien cerrados, no brindan número de teléfono ni se puede agendar una cita tenemos que hacer un escrito en papel simple. \*(4)
* En ocasiones notifican al usuario vía electrónica pasar a retirar la Certificación y cuando nos hacemos presentes a retirar física la documentación aún no lo tienen y a veces no informan vía electrónica que los documentos se encuentran en la Unidad de Correspondencia. \*(1)

**ESTA IGUAL**

* No existe una mejora se mantiene el mismo nivel. \*(2)
* Los tiempos no han cambiado se tardan demasiado y deberían de acortar por la urgencia. \*(2)

**HA MEJORADO**

**Unidad de Certificación y Préstamo de Documentos**

**Servicio: Solicitud Préstamo de Documentos Recepcionados**

* Los tiempos son más eficientes. \*(3)
* Los compañeros que están en esa área, demuestren amabilidad hacia el usuario. \*(2)
* La solicitud se hace actualmente de forma escrita y se lleva al Archivo, sería recomendable realizar este de forma automatizada. \*(2)

**ESTA IGUAL**

* Los tiempos de repuesta y entrega de la documentación, se tardan demasiado. \*(3)
* Actitud y esfuerzo del personal en general, al momento de brindar el servicio. \*(1)
* La entrada de la oficina no cuenta con señalización. \*(1)

**4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?**

**Unidad de Acceso a la Información Pública.**

**Servicio: Acceso a la Información Pública**

* El Ministerio de Hacienda en vista de ser una de las instituciones de alta visita y consulta, mejorar el sistema de servicio telefónico. \*(1)
* Mejorar el tiempo de respuesta de las unidades a las que se les solicita información Pública. \*(2)

**Dirección General de Aduana.**

**Servicio: Solicitud Préstamo de Documentos Recepcionados**

* Habilitar en línea la solicitud de préstamo de documentos, se pierde tiempo al entregar la solicitud en físico. (1)
* Contar con más estantes para guardar la documentación. \*(2)
* Contratar personal para la búsqueda de documentos recepcionados. (2)

## **4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?**

El **93.58**% de las personas entrevistadas manifiesta que se cumplieron las expectativas del servicio que recibió, mientras que un **6.42%** indicó no estar satisfecho.

**Comentarios expresados por los usuarios que el servicio cumplió sus expectativas:**

**Dirección de Comunicaciones**

**Servicio: Elaboración e Impresión de Material Institucional.**

* Los tiempos de respuesta, la calidad del trabajo y el resultado final que se ha obtenido en cuanto a los diseños. \*(3)

**Unidad de Acceso a la Información Pública**

**Servicio: Acceso a la Información Pública**

* La información requerida fue proporcionada de manera profesional, pronta y acertada. \*(12)
* Amplió mi conocimiento sobre el recorrido histórico de esta excelente Secretaría de Estado al servicio del pueblo salvadoreño. \*(1)

**Comentarios expresados por los usuarios que el servicio no cumplió sus expectativas:**

**Unidad de Acceso a la Información Pública**

**Servicio: Acceso a la Información Pública**

* No obtuve la respuesta que buscaba. \*(4)

**Comentarios expresados por los usuarios que el servicio cumplió sus expectativas:**

**Dirección General de Aduana**

**Servicio: Solicitud de Certificación de Documentos**

* El personal de correspondencia se esmera en brindar un buen trato al usuario al momento de atenderlo \*(14)
* Resuelven las certificaciones en el tiempo establecido. \*(38)
* Obtuve lo solicitado, pero no con la prontitud deseada. \*(2)

**Servicio: Solicitud Préstamo de Documentos Recepcionados**

* El servicio préstamo de documentos recepcionados, fue diligenciado en tiempo. \*(19)

## **¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?**

**Es importante mencionar que el 97.22% de los encuestados manifestaron que no han utilizado el** Buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual**, y un mínimo del 2.78% ha utilizado el buzón, no se cuenta con comentarios expresados por el usuario.**

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

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

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## **Sugerencias**

**Unidad de Acceso a la Información Pública.**

* Considerar la posibilidad de contar con una biblioteca institucional para el préstamo de libros y documentos históricos a la ciudadanía en general. \*(1)
* Mejorar en la plataforma el uso de la búsqueda de la información. \*(1)

**Dirección General de Aduana.**

* Elaborar hoja de instrucciones para llenar el formato de solicitud de préstamo de documentos el actual es confuso y no tan claro como el que se utilizaba anteriormente; ahora cada compañero lo llena de la forma que mejor le parezca.
* Habilitar en línea la solicitud de préstamo de documentos, se pierde tiempo al entregar la solicitud en físico.
* La solicitud que actualmente se utiliza de forma escrita y se lleva al Archivo, sería recomendable realizar este de forma automatizada.

**Felicitación**

En el trato, amabilidad, eficiencia y rapidez.

## 

## **CONCLUSIONES**

1. Las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por las Unidades Organizativas del **Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional,** se cumplieron en un **93.58%** y el resto de los usuarios, el **6.42%** mencionan que no se logró el objetivo.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de medición anterior se determina que han sido superadas. (Anexo 5)
3. Las Dependencias que participan en el **Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional**, deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de Usuarios al personal que interviene en la prestación de los servicios evaluados, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
4. El Departamento de Gestión de la Calidad de la Subdirección de Administración-DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición.

Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben el servicio evaluado.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

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

Medición de Satisfacción de los Usuarios Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional del Macro proceso 6 Soporte Institucional.

**Zoraida Elizabeth Baello Chávez**

Técnico de Atención al Cliente

# 

# ANEXOS

## **Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional.**

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_\_\_. Estamos llevando a cabo una encuesta con el propósito de conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios brindados por parte de **la Dirección de Comunicaciones, Dirección General de Aduana y la Unidad de Acceso a la Información Pública** **bajo el Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional.** Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INTRODUCCIÓN** | | | | | | | | | | |
| Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la **DC, DGA, UAIP y DGT** | | | Sí | |  | | No (**Finalizar**) |  | | |
| **MÓDULO 1:** **INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** | | | | | | | | | | |
| **1.1 Clase de usuario** | 1. **Usuarios Internos** | | | | 1. **Usuarios externos:** | | | | | |
| 1. Funcionarios 2. Jefatura 3. Técnico | |  | | 1. Ciudadanos 2. Extranjeros 3. Contribuyentes 4. Consultor 5. Abogado 6. Economista 7. Bachiller 8. Universitario 9. Administradores 10. Contadores 11. Otro (especifique)\_\_\_\_\_\_ | | | |  | |
| **1.2 Oficina evaluada** | 1. Dirección de Comunicaciones **(DC**) 2. Depto. De Resguardo Documental **(DGA)** | |  | | 1. Unidad de Acceso a la Información Pública **(UAIP**) 2. Depto. De Resguardo Documental **(DGA)** 3. Área de Archivo **(DGT)** | | | |  | |
| **1.3 Nombre del servicio:** | **1**. Elaboración e Impresión de Material Institucional **(DC)**  **2**. Publicación de Anuncios Desplegados **(DC)**   1. Solicitud de préstamo de documentos recepcionados **(DGA)** | |  | | 1. Acceso a datos personales **(UAIP)**  2. Acceso a la Información Pública **(UAIP)**  3. Atención a usuarios **(UAIP)**  4. Constancia de Salario y Cotizaciones **(DGT)**  5.Solicitud de certificación de documentos recepcionados (**DGA)** | | | |  | |
| **1.4** **Medio por el cual solicitó el servicio** | a.Presencial (nota)  b-Teléfono  c.Correo Electrónico  d.Memorándum  d.Virtual | | | | | | | |  | |
| **MÓDULO 2:** **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación entre otros** | | | | | | | | | | |
| **De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DC, DGA, UAIP y DGT** | | | | | | | | | | |
| **ASPECTOS** | | **RESPUESTAS** | | | | | | | |
| **2.1** Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.2 El acceso y la ubicación geográfica**  **(SERVICIOS INTERNOS N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.3 El orden y limpieza** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.4 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 | | | | | | | |
| **2.5 La disponibilidad de baños y parqueos.**  **(SERVICIOS INTERNOS N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.6 Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, equipo de audio video, etc) (SERVICIOS EXTERNOS N/A)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.7 La señalización gráfica interna (rotulación)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.8 Manejo de la información de la institución (seguimiento,**  **extravió de los requerimientos)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.9 La entrega de material informativo escrito, digital y guía de orientación al ciudadano. (normativa, lineamientos, manual, entre otros)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| MÓDULO 3: **EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios** | | | | | | | | | | |
| De **acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DC, DGA, UAIP y DGT** | | | | | | | | | | |
| **3.1** La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **3.2** La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario a resolver los trámites requeridos. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **3.3** El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **3.4** La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.(presencial) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **MÓDULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores** | | | | | | | | | | |
| De **acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DC, DGA, UAIP y DGT** | | | | | | | | | | |
| **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 confianza en el comportamiento de los empleados | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **4.3** La utilidad y exactitud de la información proporcionada | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **MÓDULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente** | | | | | | | | | | |
| **De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DC, DGA, UAIP y DGT** | | | | | | | | | | |
| **5.1** La orientación recibida durante todo el servicio (Aplica para todos los servicios). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **5.2** La documentación exigida para realizar el trámite | | 1. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **5.3** ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados?  **SERVICIOS INTERNOS**  **Depto. Gráfico y Multimedia (DC)**   1. **Elaboración e Impresión de Material Institucional**  * Impresión de materiales: **(2 a 3 días hábiles)** * Elaboración de diseño:   Menores a 3 páginas de **(3 a 5 días hábiles)**  Mayores a 3 páginas de **(10 a 15 días hábiles** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **Depto. De Relaciones Públicas y Publicidad (DC)**   1. **Publicación de Anuncios Desplegados**  * Anuncios que conllevan a menos de una página del periódico **(3 días hábiles a partir de la fecha y hora en que se recibe el requerimiento)** * Publicaciones que conlleven a más de una página del periódico **(5 días hábiles a partir de la fecha y hora en que se recibe el requerimiento)**   **Departamento de Resguardo Documental (DGA)**   1. **Préstamo de documentos recepcionados**  * Préstamo de 1 a 30 documentos **(5 días hábiles).** Los días hábiles se contarán a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud.   **SERVICIOS EXTERNOS**  **Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP)**   1. **Acceso a datos personales**  * La información ha sido generada en los últimos 5 años **(10 días hábiles)** * La información excede los 5 años (**20 días hábiles)**  1. **Atención a usuarios**  * Investigaciones a nivel de Bachillerato o Universitario y que la UAIP cuente con documentación sobre el tema, o se encuentre disponible en internet **(15 a 30 minutos)** * Temas específicos que requieran trámite de entrevistas con personal técnico o sean encuestas las que se solicitan **(5 días hábiles)**  1. **Acceso a la Información Pública**  * La información ha sido generada en los últimos 5 años **(10 días hábiles)** * La información excede los 5 años **(20 días hábiles)**   **Área de Archivo General (DGT)**   1. **Constancia de Salario y Cotizaciones**  * Por año solicitado del cual se cumplirá si se tienen los libros de gastos fijos y año laborado.   **(3 horas hábiles**   * Por año solicitado del cual se cumplirá si se tienen los libros de gastos fijos y año laborado.   **(3 horas hábiles)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **Departamento de Resguardo Documental (DGA)**   1. **Solicitud de certificación de documentos recepcionados**  * Solicitudes que contengan de 1 a 50 Certificaciones**.**   **(10 días hábiles)**   * Solicitudes que contengan de 51 a 200 Certificac**. (20 días hábiles)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
| * 1. ¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido (desde que genera el requerimiento hasta que recibe el servicio) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **MÓDULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** | | | | | | | | | | |
| **6.1** ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la **DC, DGA, UAIP y DGT** en los últimos 2 años? (Aplica para todos los servicios). | | 1. Ha mejorado 2. Esta igual | |  | | 1. Ha empeorado 2. No responde   Explique el motivo\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |  |
| **6.2** ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió? | | Si | |  | | No ¿Por qué? | | |  |
| **6.3** ¿Hace uso del buzón de quejas y sugerencias? | | Si | |  | | No ¿Por qué? | | |  |
| **6.4** ¿El funcionamiento del buzón de quejas físico o virtual? | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | |  |
| **6.5** ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? (Aplica para todos los servicios) | | No | |  | | Sí Explique detalladamente la situación que se le presentó\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |  |
| **6.6** ¿Qué podemos mejorar del servicio? (Comentarios o sugerencias). | | Respuesta abierta | | | | | | | |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

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

## **Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción de Usuarios Internos y Externos del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional 2022**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulos Evaluados** | **Porcentajes ponderados (%)** | **Promedio por módulo** | **Calculo Índice de Satisfacción 2022** |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **11%** | **8.97** | **0.99** |
| **Empatía del Personal** | **16%** | **9.35** | **1.50** |
| **Profesionalismo de los empleados** | **32%** | **9.42** | **3.01** |
| **Capacidad de Respuesta Institucional** | **41%** | **9.11** | **3.74** |
| **TOTALES** | **100%** |  | **9.23** |

De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología , para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

## 

## **Anexo 3: Índice de Satisfacción de Usuarios Internos y Externos del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional por Dependencia y Servicio**

| **SERVICIO EVALUADO** | | | | | | | | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASPECTOS EVALUADOS** | **DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES (DC)** | | **UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (UAIP)** | | | | **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANA (DGA)** |  |  | **TOTAL GENERAL** |
| **Elaboración e Impresión de Material Institucional** | **TOTAL** | **Atención a Usuarios** | **Acceso a datos personales** | **Acceso a la Información Pública** | **TOTAL** | **Solicitud de certificación de documentos recepcionados** | **Solicitud de préstamo de documentos recepcionados** | **TOTAL** |
| **Existen los medios necesarios para la atención de su solicitud de información.** | **8.86** | **8.86** | **7.67** | **9.00** | **9.29** | **8.88** | **9.34** | **8.75** | **9.13** | **9.06** |
| **El acceso y la ubicación geográfica** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **9.23** | **0.00** | **9.23** | **9.23** |
| **El orden y limpieza** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **8.00** | **10.00** | **9.00** | **9.40** | **8.54** | **9.08** | **9.08** |
| **La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **7.00** | **10.00** | **8.50** | **9.38** | **7.89** | **8.83** | **8.82** |
| **La disponibilidad de baños y parqueos** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **9.23** | **0.00** | **9.23** | **9.23** |
| **Equipo Tecnológico (computadoras, impresoras, equipo de audio video, etc).** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **7.00** | **10.00** | **8.50** | **9.13** | **8.14** | **8.76** | **8.76** |
| **La señalización gráfica interna (rotulación)** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **7.00** | **10.00** | **8.50** | **9.46** | **7.89** | **8.88** | **8.87** |
| **Manejo de la información de la institución (seguimiento, extravío de los requerimientos)** | **9.00** | **9.00** | **0.00** | **8.00** | **10.00** | **9.00** | **9.44** | **8.68** | **9.16** | **9.15** |
| **La entrega de material informativo escrito, digital y guía de orientación al ciudadano** | **8.86** | **8.86** | **7.50** | **8.00** | **8.82** | **8.46** | **9.70** | **8.29** | **9.19** | **9.01** |
| **¿Se le proporcionó información oral, escrita, digital o links donde puede ubicar la información?** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **7.00** | **10.00** | **8.50** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **8.50** |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **8.90** | **8.90** | **7.58** | **7.63** | **9.76** | **8.67** | **9.37** | **8.31** | **9.06** | **8.97** |
| **La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.** | **9.14** | **9.14** | **9.00** | **10.00** | **9.47** | **9.38** | **9.74** | **8.89** | **9.44** | **9.40** |
| **La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario a resolver los trámites requeridos.** | **9.14** | **9.14** | **8.83** | **10.00** | **9.12** | **9.08** | **9.74** | **8.93** | **9.45** | **9.35** |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm).** | **8.00** | **8.00** | **8.83** | **10.00** | **9.24** | **9.17** | **9.74** | **9.21** | **9.55** | **9.37** |
| **La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.** | **9.00** | **9.00** | **7.83** | **10.00** | **9.24** | **8.92** | **9.54** | **9.14** | **9.40** | **9.27** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | **8.82** | **8.82** | **8.63** | **10.00** | **9.26** | **9.14** | **9.69** | **9.04** | **9.46** | **9.35** |
| **El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.** | **9.14** | **9.14** | **8.50** | **10.00** | **9.41** | **9.21** | **9.70** | **9.14** | **9.50** | **9.41** |
| **La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados. (educado y respetuoso)** | **9.14** | **9.14** | **8.67** | **9.00** | **9.00** | **8.92** | **9.74** | **9.29** | **9.58** | **9.40** |
| **La utilidad y exactitud de la información proporcionada** | **9.14** | **9.14** | **8.83** | **9.00** | **9.06** | **9.00** | **9.74** | **9.36** | **9.60** | **9.44** |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **9.14** | **9.14** | **8.67** | **9.33** | **9.16** | **9.04** | **9.73** | **9.26** | **9.56** | **9.42** |
| **La orientación recibida durante todo el servicio (Aplica para todos los servicios).** | **9.14** | **9.14** | **8.83** | **9.00** | **8.88** | **8.88** | **9.64** | **8.93** | **9.38** | **9.26** |
| **La documentación exigida para realizar el trámite** | **8.86** | **8.86** | **8.67** | **9.00** | **8.18** | **8.33** | **9.74** | **8.50** | **9.29** | **9.06** |
| **Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio** | **8.86** | **8.86** | **8.86** | **9.00** | **9.06** | **8.63** | **9.28** | **8.82** | **9.12** | **8.99** |
| **Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido (desde que genera el requerimiento hasta que recibe el servicio)** | **9.00** | **9.00** | **9.00** | **9.00** | **9.12** | **8.63** | **9.62** | **8.79** | **9.32** | **9.15** |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | **8.96** | **8.90** | **8.84** | **9.00** | **8.81** | **8.61** | **9.57** | **8.76** | **9.28** | **9.11** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF (\*)** | **8.99** | **8.97** | **8.61** | **9.12** | **9.10** | **8.84** | **9.62** | **8.92** | **9.37** | **9.23** |

## 

## **Anexo 4: Índice de Satisfacción de Usuarios del Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional**

| **ASPECTOS EVALUADOS** | **CLASE DE USUARIO** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Usuario Externo** | **Usuario Interno** | **Total General** |
| **El acceso y la ubicación geográfica** | **9.23** | **N/A** | **9.23** |
| **La entrega de material informativo escrito, digital. (normativa, lineamientos, manual, entre otros)** | **9.30** | **8.40** | **9.01** |
| **Se le proporcionó información oral, escrita, digital o links donde puede ubicar la información** | **8.50** | **N/A** | **8.50** |
| **Manejo de la información de la institución (seguimiento, extravío de los requerimientos)** | **9.42** | **8.69** | **9.15** |
| **La señalización gráfica interna (rotulación)** | **9.42** | **7.89** | **8.87** |
| **Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, equipo de audio video, etc)** | **9.10** | **8.14** | **8.76** |
| **La disponibilidad de baños y parqueos** | **9.23** | **N/A** | **9.23** |
| **La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.** | **9.34** | **7.89** | **8.82** |
| **El orden y limpieza** | **9.38** | **8.54** | **9.08** |
| **Existen los medios necesarios para la atención de su solicitud de información.** | **9.19** | **8.77** | **9.06** |
| INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES | 9.21 | 8.33 | 8.97 |
| **La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.** | **9.62** | **8.94** | **9.40** |
| **La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario a resolver los trámites requeridos.** | **9.53** | **8.97** | **9.35** |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm).** | **9.55** | **8.97** | **9.37** |
| **La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.** | **9.34** | **9.11** | **9.27** |
| EMPATÍA DEL PERSONAL | 9.51 | 9.00 | 9.35 |
| **El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.** | **9.54** | **9.14** | **9.41** |
| **La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados. (educado y respetuoso)** | **9.47** | **9.26** | **9.40** |
| **La utilidad y exactitud de la información proporcionada** | **9.50** | **9.31** | **9.44** |
| PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS | 9.50 | 9.24 | 9.42 |
| **La orientación recibida durante todo el servicio (Aplica para todos los servicios).** | **9.39** | **8.97** | **9.26** |
| **La documentación exigida para realizar el trámite** | **9.28** | **8.57** | **9.06** |
| **Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio** | **9.07** | **8.83** | **8.99** |
| **Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido (desde que genera el requerimiento hasta que recibe el servicio)** | **9.30** | **8.83** | **9.15** |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL | 9.26 | 8.80 | 9.11 |
| Índice de Satisfacción SERVPERF (\*) | 9.37 | 8.84 | 9.23 |

## **Anexo 5: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios del proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Medición de la Satisfacción de Usuarios**  **(Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional 202)** | | | | | | | |
|  | **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios**  **Dirección de Comunicaciones No. 01/2021 de fecha 07/09/2021** | | | | | | | |
| **Dependencia** | | **Sugerencias** | | | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **Cerradas** | **En Proceso** | **Pendiente de seguimiento** |
| **Comunicación e Información Institucional** | | - | 3 | - | 3 | - | - |
| **Total** | | **-** | **3** | **-** | **3** | **-** | **-** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Medición de la Satisfacción de Usuarios**  **(Proceso 6.5 Comunicación e Información Institucional 202)** | | | | | | | |
|  | **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios**  **Unidad de Acceso a la Información Pública No. 01/2021 de fecha 22/06/2021** | | | | | | | |
| **Dependencia** | | **Sugerencias** | | | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **Cerradas** | **En Proceso** | **Pendiente de seguimiento** |
| **Comunicación e Información Institucional** | | - | 1 | - | 1 | - | - |
| **Total** | | **-** | **1** | **-** | **1** | **-** | **-** |