

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL **PROCESO 3.4 CIERRE Y ELABORACIÓN DE INFORMES**

EL CUAL PERTENECE AL MACROPROCESO **3** GESTION DE ADMINISTRACION FINANCIERA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

JUNIO 2022

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN-DGEA

Ejercicio Fiscal 2020

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc105671879)

[OBJETIVOS 3](#_Toc105671880)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc105671881)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 3](#_Toc105671882)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc105671883)

[**2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles** 4](#_Toc105671884)

[**2.2 Empatía del personal** 4](#_Toc105671885)

[**2.3 Profesionalismo de los empleados** 4](#_Toc105671886)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 5](#_Toc105671887)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 5](#_Toc105671888)

[**3.1 Índice Global de Satisfacción** 5](#_Toc105671889)

[**3.2 Índice de Satisfacción por clase de usuario.** 6](#_Toc105671890)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 7](#_Toc105671891)

[**4.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?** 7](#_Toc105671892)

[**4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?** 7](#_Toc105671893)

[**4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?** 7](#_Toc105671894)

[**4.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?** 7](#_Toc105671895)

[**4.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?** 7](#_Toc105671896)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 8](#_Toc105671897)

[**5.1** **Sugerencias:** 8](#_Toc105671898)

[**5.2** **Conclusiones** 8](#_Toc105671899)

[ANEXOS 9](#_Toc105671900)

[**Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes** 9](#_Toc105671901)

[**Anexo 2: Cálculo del Índice Global de Satisfacción de Usuarios del Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes 2022.** 11](#_Toc105671902)

[**Anexo 3: Puntuación Promedio por Módulo Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes 2022, por tipo de usuario** 11](#_Toc105671903)

[**Anexo 4: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DGCG 2021** 12](#_Toc105671904)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios del **Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes, Macroproceso 3. Gestión de Administración Financiera**, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

El 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 del Servicio evaluado.
4. Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprenden la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad del servicio, 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 respecto al servicio que conforma el **Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes,** del Macroproceso 3. Gestión de Administración Financiera.

**Objetivo específico:**

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

#

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y Unidades Organizativas responsables del Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes, específicamente del servicio: “**Proveer información financiera presupuestaria y económica de forma agregada y consolidada de las entidades del sector púbico y por sectores”;** usuarios externos e internos.

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

De acuerdo al listado de usuarios externos e internos reportado, el universo fue de 10 usuarios que recibieron los servicios en el período de enero a diciembre de 2021; partiendo del universo y tomando en cuenta que el número de usuarios del servicio brindado en este proceso es reducido se realizó la encuesta al total de la población que recibió el servicio; sin embargo, el número de entrevistados reales fue de 6 en total, 3 externos y 3 internos; el resto (4) no fue posible localizarlos por los distintos medios (llamadas telefónicas y correo electrónico).

Es importante mencionar que la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, tiene una participación del 100% en el servicio evaluado, debido a que en dicha Dependencia se inicia con el proceso de solicitud de información, se prepara el informe y se envía a las entidades que solicitan el servicio.

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

El levantamiento de encuestas se efectuó vía correo electrónico, durante el período comprendido del 22 de abril al 12 de mayo de 2022 (Ver Gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1**

#

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

## **2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles**

En este módulo se evalúan las 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 **9.63 puntos**, considerando que los aspectos mejor evaluados son: la facilidad en el manejo de la herramienta utilizada, la disponibilidad de los medios de comunicación utilizados y la entrega de material informativo escrito o digital con 9.67 puntos cada uno de ellos y el de menor puntuación fue relacionado con: el manejo interno de la documentación con 9.50 puntos (Ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los usuarios**

* La información se recibe en el formato que se ha solicitado (1).
* Excelente servicio (1).
* Disponen de herramientas electrónicas oportunas para la entrega de la información (3).

## **2.2 Empatía del personal**

Mide la atención brindada por parte del personal 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 **9.58 puntos**, considerando que el aspecto con mayor puntuación es la amabilidad y el trato recibido por parte del personal al resolver el servicio requerido con 9.67 puntos y el de menor puntuación fue la disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido con 9.50 puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

* En ocasiones no se recibe respuesta sobre consultas que se realizan o se tardan demasiado en brindar la respuesta (1).
* Muy buen servicio y excelente trato al público (2).
* Personal con disponibilidad para atender los requerimientos de información (1).

## **2.3 Profesionalismo de los empleados**

Se refiere al conocimiento, competencia técnica y habilidades para desempeñar el trabajo por parte del personal. El resultado promedio obtenido en este apartado es de **9.63 puntos**, considerando que el aspecto con mayor puntuación es la utilidad y exactitud de la información proporcionada por los empleados 9.83 puntos y el de menor puntuación fue el cumplimiento de los horarios de atención establecidos con 9.50 puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los usuarios**

* Se recibe la información incluso en horarios extralaborales, lo cual se agradece dada la importancia que para nosotros tiene contar con la información completa (1).
* Personal altamente calificado para atender la gestión institucional (2).
* Estamos muy satisfechos con el servicio brindado (1).

## **2.4 Capacidad de Respuesta Institucional**

Este apartado evalúa el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, tiempo de espera y la orientación durante todo el servicio. El promedio obtenido de este apartado fue de **9.21 puntos**, siendo los aspectos mejor evaluados la documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio, el tiempo total del servicio recibido y la orientación recibida durante todo el servicio con 9.33 puntos; y con menor puntaje el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio con 8.33 puntos (Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

* En los primeros meses del año la información se recibe de manera muy preliminar, lo que dificulta nuestro proceso de cálculo de las principales variables económicas (1).
* Se está recibiendo la información de manera más oportuna (3).
* Excelente trato al público externo (1).

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## **3.1 Índice Global de Satisfacción**

El Índice Global de Satisfacción de usuarios externos e internos del Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes correspondiente al servicio “Proveer información Financiera presupuestaria y económica de forma agregada y consolidada de las entidades del sector público y por sectores”, para el presente año es de **9.45 puntos**, resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado, (Ver Anexo 2) siendo los aspectos con mejor puntuación: Infraestructura y Elementos Tangibles y Profesionalismo de los Empleados con 9.63 puntos cada uno y el de menor puntuación Capacidad de Respuesta Institucional con 9.21 puntos. (Ver Anexo 3).

Al comparar los Índices de Satisfacción de Usuarios del Proceso 3.4 Cierre y elaboración de Informes de los años 2021 y 2022, se observa un aumento significativo en el módulo: “Infraestructura y Elementos Tangibles” de 1.38 puntos, de la misma manera todos los módulos presentan aumento en puntuación (Ver Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

## **3.2 Índice de Satisfacción por clase de usuario.**

En lo que respecta al resultado del Índice de Satisfacción de los usuarios internos y externos, se determina lo siguiente:

USUARIO INTERNO

Para el presente año el índice satisfacción del usuario interno es de 10.00 puntos, resultado muy satisfactorio dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado, (ver gráfico 3.2).

USUARIO EXTERNO

El resultado obtenido para el presente año del índice del usuario Externo es de 8.90 puntos, el cual se encuentra por debajo de la meta PEI propuesta para el presente año.

**Gráfico 3.2**

Además, se identifica que el aspecto mejor evaluado para usuarios externos es infraestructura y elementos tangibles y Profesionalismo de los empleados con 9.25 cada uno, y el aspecto con menor puntuación es la Capacidad de respuesta institucional con 8.42; para los Usuarios Internos en los 4 módulos presentan una puntuación de 10.00 (Ver Gráfico 3.3.)

**Gráfico 3.3**

Al analizar el Índice Global de Satisfacción de los Usuarios se identifica:

1. Una tendencia al alza en los resultados del presente año de 0.61 puntos con respecto a la medición del año 2021.
2. Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción con respecto a la meta del PEI establecida para el año 2022. Se superó la meta en el presente año por 0.52 puntos (Ver Gráfico 3.4).

**Gráfico 3.4**

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de Otros Aspectos Institucionales, los cuales son preguntas relacionadas a la evolución de la calidad, cumplimiento de las expectativas, quejas de los entrevistados 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 83.33% de usuarios manifestaron que el servicio del Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes ha mejorado y el 16.67% de usuarios considera que está igual.

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:

* Con respecto a la **mejora del servicio** se obtuvo un incremento 27.77% con relación al mismo aspecto evaluado el año anterior.
* Con relación si el servicio está igual, el 16.67% de los encuestados opina que el servicio está igual; con una reducción del 16.67% con respecto al año anterior.

**Gráfico 4.1**

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

* Deben Continuar enfocando el servicio a la mejora continua.
* Simplemente disminuir un poco el tiempo de respuesta ante solicitudes de información, en especial de otras entidades públicas.
* No hay nada que mejorar.

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

El 100% de las personas entrevistadas manifiesta que sí se cumplieron con las expectativas del servicio que recibió.

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

**Es importante mencionar que el** 83.33% **de los encuestados manifestaron que no han utilizado el** Buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual**.**

**4.5 ¿Cómo calificaría el Buzón de quejas y sugerencias?**

El 16.67% que utilizó el Buzón de Quejas y Sugerencias Físico o Virtual calificó el funcionamiento con una puntuación de 10.00

## **4.6 ¿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:**

1. Debido a que algunos usuarios manifiestan que en ocasiones no se recibe respuesta sobre consultas o se tardan demasiado en brindar la respuesta; se sugiere que la oficina evaluada brinde seguimiento luego de haber completado el servicio con el fin de resolver las dudas y consultas que puedan generarse con respecto a los informes que se brindan.
2. Tomando en cuenta que en los en los primeros meses del año no se cuenta con información financiera presupuestaria y económica consolidada, se sugiere elaborar de manera más detallada los informes que son destinados a instituciones que los utilizan para el cálculo y elaboración de informes estadísticos y macroeconómicos y especificar los datos que a la fecha no se cuenta con información.

## **Conclusiones**

1. Las expectativas de los usuarios que recibieron el servicio brindado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental se cumplieron en un 100%, por lo que el objetivo fue logrado.
2. El índice de satisfacción global obtenido en la presente medición (9.45) superó la meta del PEI 2019-2024 propuesta para el presente año (8.93).
3. El índice de satisfacción para usuarios externos (8.90) no logró superar la meta del PEI 2019-2024 por lo que se debe trabajar en las sugerencias y recomendaciones para poder mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios externos.
4. La Dirección General de Contabilidad Gubernamental debe 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.
5. 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.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

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

Medición de Satisfacción de los Usuarios Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes

Sandra Cecilia Pérez Moreira (Técnico de Atención al Cliente) y Oscar Bladimir Benítez González (Apoyo en servicio social).

#

# ANEXOS

## **Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes**

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Estamos llevando a

cabo una encuesta con el propósito de conocer y medir el grado de satisfacción del proceso 3.4 Cierre y elaboración de Informes brindados al público por parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

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

|  |
| --- |
| **INTRODUCCIÓN** |
| ¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda? | Sí [ ]  No [ ]  (finaliza la entrevista)  |
| **MÓDULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** |
| 1.1 Clase de usuario: | 1. Usuario externo [ ]  2. Usuario Interno [ ]  |
| 1.2 Oficina evaluada: | 1. Dirección General de Contabilidad Gubernamental [ ]  |
| 1.3 Servicio a evaluar: | 1. Proveer información financiera presupuestaria y económica de forma agregada y consolidada de las entidades del sector público y por sectores [ ]
 |
| * 1. Modalidad por la cual solicito el servicio:
 | 1. Nota (presencial)
2. Correo electrónico
 | [ ] [ ]   |

|  |
| --- |
| **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 dependencia** |
| **MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación entre otros.** |
| **ASPECTOS** | **RESPUESTAS** |
| 1. **Modalidad Presencial (Clientes Internos/Externos en los casos que aplique)**
 |
| 2.1 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  |
| 2.2 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros) y la información visual desplegada | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.3 El manejo interno de la documentación que usted proporcionó (contribuyentes o usuarios)**(Ejemplo: Se extravió o dañó algún documento estando en la gestión de la Institución-MH)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.4 La entrega de material informativo escrito o digital Por E**jemplo: Normativa, lineamientos, requisitos entre otros** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.5 El acceso y la ubicación geográfica de la Oficina donde recibe el servicio | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.6 La disponibilidad de baños y parqueos | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.7 El orden y limpieza de las Instalaciones | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 1. **Otras** **modalidades** (Virtual y teléfono)
 |
| 2.8 La disponibilidad de los medios de comunicación utilizados (Correo electrónico) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.9 La facilidad en el manejo de la herramienta utilizada**Por ejemplo: Sistemas informáticos institucionales, aplicaciones, correo electrónico, mesa de servicio, portales sitio Web MH, Intranet MH o SIGC** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **MODULO 3:** EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios |
| 3.1 La amabilidad y el trato recibido por parte del personal al resolver el trámite requerido | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 3.2 La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 3.3 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 El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 4.3 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 4.4 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  |
| **MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente** |
| 5.1 La orientación recibida durante todo el servicio | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 5.2 La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 5.1 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite o servicio? (10 días hábiles) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
|  5.2 El tiempo total del servicio recibido\*Desde que inicia con la solicitud hasta que finaliza | 10 días [ ] Más de 10 días [ ] Menos de 10 días [ ]  |
| 5.3 El tiempo total del servicio recibido | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** |
| 6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGCG? | Ha mejorado Está igual Ha empeorado No responde  | [ ]  [ ]  [ ] [ ]  |
| 6.2 ¿Qué Podemos Mejorar del Servicio Recibido? | (Respuesta abierta) |
| 6.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió? | Si [ ]   | No [ ] ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_(Respuesta Abierta) |
| 6.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?  | Sí [ ] (Pasa a pregunta 6.5) | No [ ]  ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_(Respuesta abierta y posteriormente pasa a la pregunta 6.6) |
| 6.5 ¿Como calificaría el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)? | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 6.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? | No [ ]  | Sí [ ] Explique detalladamente la situación que se le presentó\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Respuesta abierta) |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

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

## **Anexo 2: Cálculo del Índice Global de Satisfacción de Usuarios del Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes 2022.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Módulos **Evaluados** | **Porcentajes ponderados (%)** | **Promedio por módulo** | **Calculo Índice de Satisfacción 2022** |
| Infraestructura y Elementos Tangibles  | 11% | 9.63 | 1.06 |
| Empatía del Personal | 16% | 9.58 | 1.53 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.63 | 3.08 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 41% | 9.21 | 3.78 |
| **TOTALES** | **100%** |  | **9.45** |

\*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: Puntuación Promedio por Módulo Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes 2022, por tipo de usuario**

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicio:** | Proveer información financiera presupuestaria y económica de forma agregada y consolidada de las entidades del sector público y por sectores |
| **Dependencia:** | Dirección General de Contabilidad Gubernamental |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | Aspectos Evaluados | **Usuario Externo** | **Usuario Interno** | **Total** |
| ¿Cómo califica la facilidad en el manejo de la herramienta utilizada (correo electrónico)? | 9.33 | 10.00 | **9.67** |
| ¿Cómo califica la entrega de material informativo escrito o digital? | 9.33 | 10.00 | **9.67** |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de los medios de comunicación utilizados? | 9.33 | 10.00 | **9.67** |
| ¿Cómo califica El manejo interno de la documentación que usted proporcionó? | 9.00 | 10.00 | **9.50** |
| **Promedio** | **9.25** | **10.00** | **9.63** |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | ¿Cómo califica la amabilidad y el trato recibido por parte del personal al resolver el servicio requerido? | 9.33 | 10.00 | **9.67** |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido? | 9.00 | 10.00 | **9.50** |
| **Promedio** | **9.17** | **10.00** | **9.58** |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | ¿Cómo califica la utilidad y exactitud de la información proporcionada por los empleados? | 9.67 | 10.00 | **9.83** |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado? | 9.33 | 10.00 | **9.67** |
| ¿Cómo califica el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo? | 9.00 | 10.00 | **9.50** |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios de atención establecidos? | 9.00 | 10.00 | **9.50** |
| **Promedio** | **9.25** | **10.00** | **9.63** |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | ¿Cómo califica la documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio? | 8.67 | 10.00 | **9.33** |
| ¿Cómo califica el tiempo total del servicio recibido? | 8.67 | 10.00 | **9.33** |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | 8.67 | 10.00 | **9.33** |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio? | 7.67 | 10.00 | **8.83** |
| **Promedio** | **8.42** | **10.00** | **9.21** |
|  | **Índice** | **8.90** | **10.00** | **9.45** |

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

## **Anexo 4: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DGCG 2021**

|  |
| --- |
| Medición de la Satisfacción de Usuarios DGCG 2021(Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes) |
| Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DGCG No. 02/2021 de fecha 21/06/2021 |
| Dependencia | **Sugerencias** |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **Cerradas** **(\*)** | **En Proceso** | **Pendiente de seguimiento** |
| Dirección General de Contabilidad Gubernamental | - | - | - | 1 | - | - |
| Total | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** |

**\*Nota: La unidad organizativa determinó que la aplicación de la sugerencia presentada en el informe de medicion correspondiente al año 2021 no era viable por lo que no se ejecutó ninguna acción al respecto.**