Patrón de fondo

Descripción generada automáticamente

**Medición de Satisfacción de los Usuarios realizada al Proceso 3.1 Programación del Macroproceso 3 Gestión de Administración Financiera**

**Fecha de elaboración**

**Junio 2022**

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – DGEA**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc105577293)

[OBJETIVOS 3](#_Toc105577294)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO 3](#_Toc105577295)

[1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra 3](#_Toc105577296)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc105577297)

[2.1 Infraestructura y elementos tangibles 4](#_Toc105577298)

[2.2 Empatía del personal 5](#_Toc105577299)

[2.3 Profesionalismo de los empleados 5](#_Toc105577300)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 6](#_Toc105577301)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 7](#_Toc105577302)

[3.1 Índice global de satisfacción 7](#_Toc105577303)

[**3.2 Índice global satisfacción por los usuarios.** 8](#_Toc105577304)

[3.3 Índice de satisfacción por Unidad Organizativa evaluada. 8](#_Toc105577305)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 8](#_Toc105577306)

[4.1 Evolución de la calidad del servicio 9](#_Toc105577307)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 10](#_Toc105577308)

[5.1 Sugerencias: 10](#_Toc105577309)

[5.2 Conclusiones 10](#_Toc105577310)

[ANEXOS 12](#_Toc105577311)

[Anexo 1: Encuesta de satisfacción de los usuarios 12](#_Toc105577312)

[Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción 13](#_Toc105577313)

[Anexo 3: Promedio por Servicio 14](#_Toc105577314)

[Anexo 4: Promedio por Unidad Organizativa 14](#_Toc105577315)

[Anexo 5: Seguimiento de acciones pendiente 15](#_Toc105577316)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos del Proceso 3.1 Programación, Macroproceso 3 Administración, de los siguientes servicios:

* Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).
* Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG)
* Capacitación en el Marco Normativo Procesos y manejo de la aplicación Informática SAFI SIRH (DINAFI)
* Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas COMPRASAL (UNAC), utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

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

* Primer capítulo expone los datos generales del estudio (clase de usuario, oficina evaluada y el servicio recibido).
* 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; además, se compara resultados de estudios anteriores.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios.
* 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 3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera de las dependencias Involucradas.

**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 DEL ESTUDIO

La medición se realizó en las Dependencias Organizativas responsables del proceso 3.1 Programación, como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 32 preguntas, organizado en 6 módulos (ver anexo 1). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica y correo electrónico.

## Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado de usuarios proporcionado por las Dependencias, el universo fue de 504 usuarios externos que recibieron los servicios en el período de enero a diciembre del año 2021.

Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para cada uno de los servicios, la muestra obtenida fue de 218 usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral. El número de entrevistados reales fue de 188 usuarios. El levantamiento de encuestas se realizó durante el período comprendido del 25 de abril al 18 de mayo/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 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 8.85 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue el relacionado con “El acceso y la ubicación geográfica de la oficina donde recibió el servicio con 9.33 puntos y el de menor puntuación, “La entrega de material informativo, escrito o digital” con 8.41 puntos (Ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentario expresado por los usuarios del servicio:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).**

* Los canales de comunicación son efectivos (4)
* Siempre hemos recibido de forma ágil y certera atención a nuestras solicitudes, el servicio recibido es excelente (2).
* Apoyo en los procesos (1).
* Disponen de infraestructura adecuada para atender a las personas que consultamos y salas con equipo informático para formular el proyecto de presupuesto (2).

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

* Satisfecha con la atención (1).
* Buen manejo del tema y accesibilidad cuando uno hace las consultas (2).
* El sistema SAFI es de fácil manejo y entendimiento (2).
* En ocasiones el sistema se volvió lento (1).
* En cuanto a las Normativas a implementar las dan a conocer de forma oportuna y las consultas que se realizan vía correo también es inmediata y de igual forma es con las mesas de servicio (1).
* La persona que nos dio la capacitación quedo en enviar el material y programar día adicional ya que no se alcanzó a ver el sistema de conciliaciones; sin embargo, ya no tuvimos respuesta al respecto (1).
* No se ha dado seguimiento a la capacitación (1).
* Los aplicativos deberían de ser más rápidos a la hora de ejecutar una acción en el SIRH (1).

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC).**

* Adicional a los insumos proporcionados en las capacitaciones, cuando publican documentos en el portal de COMPRASAL, comunican a los jefes UACI que hay un nuevo documento en el sistema, lo cual me parece excelente para que se lea oportunamente y se aplique lo que corresponda (1)
* Considero que los grupos deben de ser más pequeños y por tipo de institución (2).
* COMPRASAL no es un sistema "amigable", además de no proporcionar el seguimiento como se espera. Las solicitudes de capacitación son atendidas con mucha demora (1)
* El material instructivo se debería proporcionar con anticipación para poder imprimir y colocar cualquier aclaración que se haga en la capacitación (16).
* Cumplió con todas las expectativas del curso (1)
* El sistema informático de Comprasal II, es muy lento y me saca frecuentemente y tengo que validar mis credenciales nuevamente (2)
* En cuanto a la mesa de servicios hay requerimiento que deben ser resueltos con prontitud (1)
* Excelente capacitación y servicio (27).
* La herramienta utilizada es sumamente amigable, practica y de fácil comprensión (3).

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* Buena utilización de un campus para inscribirse en el curso y realizar pruebas (1).
* Considero que las herramientas proporcionadas son muy indispensables para el proceso de la capacitación (1).
* El material proporcionado fue interesante y necesario, los capacitadores bien preparados y muy buenas explicaciones del tema (2)
* El curso me brindó información oportuna y aplicable al día (2).
* La modalidad virtual, ha sido de manera puntual y excelente (1).

## 2.2 Empatía del personal

Mide la atención brindada con amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios; en esta dimensión el cuestionario cuenta con 3 ítems (Ver Anexo 1).

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.25 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie” con 9.40 puntos y con menor puntuación “la disposición, compresión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas (requerimientos)” con 9.12 puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentario expresado por los usuarios del servicio:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).**

* Excelente atención por parte de los técnicos y las jefaturas ya que muestran interés por resolver las situaciones que se consulta. Son amables y generan confianza, accesibilidad (14)
* Excelente equipo siempre han mostrado disposición en la atención brindada (6)

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* Amables, siempre con la disposición de atender (7)
* Excelente capacitación (1)

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

* El Ingeniero Omar Moran, es muy amable y tuvo la disponibilidad de aclarar el tipo de proceso (1)
* El Técnico que impartió la capacitación fue muy amable y tuvo disposición en explicar con facilidad lo solicitado (5).
* El trato del personal es excelente (1).

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC).**

* El personal que imparte la temática es amable y siempre con la disposición, son precisos y coherentes en el proceso de la formación (56).
* Las licenciadas Jesica Domínguez, Isagreg y señora Novoa son muy amables (1).
* La UNAC brinda un apoyo valioso en toda la asesoría requerida (3).
* La empatía es muy importante en las capacitaciones ayuda a que el capacitador entienda la posición de los que realizan las actividades según las exigencias de la Ley LACAP y sus consecuencias (3).

## 2.3 Profesionalismo de los empleados

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo. Se realizaron 4 preguntas concernientes al módulo (Ver Anexo 1).

Este apartado obtuvo un promedio de 9.18 puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo” con 9.24 puntos, y con menor puntuación es el “Cumplimiento de los horarios establecidos de atención” con 9.13 puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).**

* Muy profesionales en lo que hacen y la atención brindadasiempre es acorde a lo solicitado (2).
* Existe conocimiento y disponibilidad para resolver los inconvenientes surgidos en la formulación presupuestaria; excelente atención durante las horas laborales a veces fuera de horario (5).

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* Información oportuna y excelente servicio (2)
* Personal con capacidad y alto grado de profesionalismo, poseen dominio del tema (2)

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

* Nos aclararon las dudas con prontitud (1)
* Profesionales con amplio conocimiento y excelente dominio del tema felicidades (6)
* Atienden después de horarios laborales (2).

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC).**

* Empleados con profesionalismo y competencia en brindar el servicio a nuestras consultas (9).
* Personal calificado y preparado para desarrollar las actividades de capacitación (4)
* En algunos casos me han atendido telefónicamente después de las 3:30 p.m., o en capacitaciones presenciales, por personas accesibles como el Ing. Canizales, Ing. Umaña, Licda. Flores. Lic. Guevara, Lic. Guardado y el mismo Lic. Jovel y don José (10).

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa la capacidad y el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, entre otros, este módulo contiene 4 ítems cuantitativos y 1 cualitativo (Ver Anexo 1).

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.72 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “la orientación recibida” con 8.85 puntos y el de menor puntuación “El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite o servicio con 8.61 puntos (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).**

* Consultas claras, documentos requeridos se consideran necesarios para el análisis (1)
* Excelente atención y acompañamiento en cada uno de los trámites realizados (1)
* Hasta el momento los servicios de gestión han sido muy buenos, esperamos que con el proceso de la nueva modalidad de Formulación de ¨Presupuesto con enfoque de Resultados nos proporcionen la orientación necesaria y las herramientas que permitan realizar el proceso con mayor eficiencia (2).
* La orientación recibida en términos generales es excelente (2).
* La retroalimentación es ágil y la respuesta a consultas se basa con lo normativo, legal y técnico; sin embargo, siempre hay oportunidad de mejora en el servicio (1).

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* Fue aceptable el tiempo de atención con personal idóneo y oportunos en el tiempo (4)

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

* Mejorar los tiempos de respuesta (2)
* Deberían de existir más personal en la DINAFI, para brindar respuestas a las preguntas de los usuarios de las diferentes Instituciones que utilizamos los aplicativos SIRH y SAFI (1).
* En relación a los sistemas no pudimos ingresar por las complicaciones en el acceso de las credenciales (2).

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC).**

* Excelente servicio y capacitación (35).
* Mejorar el tiempo de respuesta ante una solicitud realizada, que sean oportunos (2).
* El tiempo que dura la capacitación es bueno, pero como Municipalidad, nos hace falta un poco más de inducción para realizar efectivamente las tareas que exige la plataforma de Comprasal (4).
* Los tiempos tienen que disminuirse puesto que las capacitaciones son urgentes, por lo menos con un mes de duración del proceso de otorgamiento del servicio (3).
* Necesitamos más capacitación relacionada con la Ley LACAP y Comprasal, de ser posible grabarlas para luego compartirlas para nuestra retro alimentación (8).
* Felicitarles por el apoyo que brinda la UNAC en todas las dudas o asesorías requeridas (13)

**2.5 ¿Cuál fue el tiempo total del servicio recibido desde que inicia con la solicitud hasta que finaliza?**

En este apartado los usuarios manifestaron el tiempo real para recibir respuesta para adquirir el servicio solicitado.

**Gráfico 2.5**

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## 3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción de los usuarios externos es de 8.97 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado, se identifica:

1. Incremento en los resultados del índice global de satisfacción de los usuarios del presente año de 0.04 puntos y para el año 2021 de 0.41 puntos con respecto a Meta PEI 2022.
2. Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción con respecto a la meta del PEI del mismo año, se muestra una baja de 0.37 puntos (Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

3.2 Índice global satisfacción por los usuarios**.**

En índice global de satisfacción del usuario externo del proceso 3.1. obtuvo 8.97 puntos, se considera un resultado muy satisfactorio dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado (ver Gráfico 3.2),

Además, se identifica que el aspecto con mayor puntuación es Empatía del personal con 9.25 puntos y el de menor puntuación la Capacidad de respuesta institucional con 8.72 puntos.

**Gráfico 3.2**

## 3.3 Índice de satisfacción por Unidad Organizativa evaluada.

En lo que respecta al resultado del índice de satisfacción de las Unidades Organizativas involucradas en el proceso 3.1: se determina lo siguiente:

1. División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana y Desarrollo Económico y Empresas Públicas, obtuvo un índice de satisfacción de **9.44** puntos del **servicio Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP),** lo cual se considera resultado de muy satisfactorio dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado.
2. La Unidad de Asesoría, Implantación y Capacitación Técnica Depto. Normativo (DGCG) obtuvo un índice satisfactorio de 8.37 (Ver Anexo 4).
3. Además, se identifica que el aspecto mejor evaluado es la Empatía del personal y Profesionalismo de los empleados en las Divisiones de: División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana y Desarrollo Económico y Empresas Públicas (DGP) con 9.66 y 9.64 (Ver Gráfico 3.3)

**Gráfico 3.3:**

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de otros aspectos Institucionales, los cuales son preguntas que el evaluado propuso realizar y otras que corresponden al quehacer del Ministerio; además, las relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios, entre otros aspectos; este es el último módulo del cuestionario comprende 7 preguntas (Ver Anexo 1). En el cual se obtuvo el siguiente resultado:

## 4.1 Evolución de la calidad del servicio

**¿Considera que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados en el último año?**

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 73.94% percibió que ha mejorado la calidad de los servicios, un 13.83% no respondió, el 11.17% manifestó que está igual y un 1.06% que ha empeorado. (Ver Gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

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

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

**Análisis de Proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP)****.**

* Considero que se podría anticipar el tiempo para iniciar el proceso de formulación presupuestaria (2).

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* Mejorar el trato del personal y ser más accesibles (3).
* Aumentar asesores disponibles y más capacitaciones en cuanto a tratamientos contables (2).

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI).**

* Seguimiento a las capacitaciones y ampliar los tiempos de cada tema, proporcionar material didáctico (7)
* Mejorar el sistema de credenciales para acceder a los sistemas referidos en la capacitación (2)

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC)**

* Asistencia personalizada, utilizando aplicaciones informáticas (1)
* Brindar capacitaciones con más frecuencia de la Ley LACAP a las municipalidades y hospitales, les faltan cámaras, micrófonos que dificultan la interacción de los participantes, de ser posible enviar el material didáctico (26)
* Mejorar la atención telefónica para que nuestras consultas sean atendidas (3)
* Envio de calendarización de las capacitaciones para estar pendientes a veces se nos ha pasado por alto (2).
* Informar de manera inmediata los cambios realizados al sistema (1).
* Los tiempos de espera y resolución de las consultas (4).

**4.3 Cumplió sus expectativas el servicio recibido?**

De los entrevistados el 95.74% manifestó que si y un 4.26% dijo que no.

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

El 95.21% de los usuarios expresaron no hacer uso del buzón, un 4.79% manifestó que sí.

**4.5 ¿Se le presentó problemas en la aplicación durante el tiempo que recibió la capacitación? (audio, presentación, conexión de internet).**

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).**

* Audio 0.53%
* Conexión de internet 1.06%

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC)**

* Audio 7.98%
* Conexión de internet 16.49%
* Presentación 2.66%
* Ninguno 39.36%

**4.6 ¿Recibió retroalimentación por parte del capacitador?**

El 55.90% manifestó que recibió retroalimentación, un 44.10% dijo que no.

**4.7 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado?**

De los usuarios entrevistados el 100% manifestó que no tuvieron quejas.

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## 5.1 Sugerencias:

## 

**Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP)**

1. Considerar la posibilidad de anticipar el tiempo para iniciar el proceso de formulación presupuestaria.

**Capacitación en el marco normativo procesos y manejo de la aplicación informática SAFI SIRH (DINAFI)**

1. Analizar la posibilidad de ampliar los tiempos de cada tema en las capacitaciones.
2. Considerar proporcionar el material didáctico con anticipación a las capacitaciones y el seguimiento.

**Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal (UNAC)**

1. Analizar la factibilidad de proporcionar calendarización de capacitaciones de la Ley LACAP, que éstas sean con más frecuencia para los hospitales y municipalidades.
2. Mejorar la atención por medio telefónico para que las dudas sean solventadas.
3. Considerar la factibilidad de proporcionar material didáctico en las capacitaciones programadas que servirá de apoyo a los usuarios.
4. Considerar la posibilidad de ampliar los tiempos para impartir las capacitaciones, en vista que algunos usuarios manifiestan que no se alcanza a desarrollar los módulos completos.
5. Mejorar los tiempos de espera de las solicitudes para recibir el servicio y resolución a las consultas.
6. Informar de manera inmediata los cambios realizados al sistema.
7. Analizar la posibilidad de mejor el sistema COMPRASAL para que sea más intuitivo y amigable y mejorar el sistema de credenciales que permita a los usuarios acceder sin ningún inconveniente a las capacitaciones.

**Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG)**

1. Realizar gestiones para Incrementar el número de asesores para impartir las capacitaciones.
2. En la medida de lo posible mejorar las herramientas tecnológicas y capacitar más a los técnicos que brindan el servicio.

## 5.2 Conclusiones

1. El índice de Satisfacción Global de los usuarios que reciben el servicio del proceso 3.1 programación de las dependencias: DGP, DGCG, DINAFI y UNAC es de 8.97, dentro de la escala es de muy satisfactorio; asimismo, se obtuvo los promedios mejor evaluados de los módulos Empatía del personal y Profesionalismo de los empleados.
2. En el módulo de Infraestructura y Elementos Tangibles obtuvo la menor calificación, al presentar 8.72 puntos; el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de Empatía del personal, con 9.25 puntos.
3. Respecto a la evolución de la calidad de los servicios prestados en el último año por las Dependencias DGP, DGCG, DINAFI, UNAC que conforman el proceso 3.1 Programación, el 73.94% de los entrevistados percibe que la calidad de los servicios ha mejorado un 13.83 % no respondió y un 11.83% manifestó que está igual y el 1.06% que ha empeorado.
4. Departamento de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben los servicios evaluados
5. A continuación, se detalla el resultado del seguimiento por Dependencia realizado a las sugerencias y acciones de medición de estudios anteriores, (Ver anexo 5)

* **DGCG** **: 2 superadas**
* **DINAFI: 2 superadas**
* **UNAC: 5 superadas**
* **DGP : 2 superadas**

1. Considerando la información por servicio, tenemos como resultado el índice de satisfacción siguiente:

* Análisis de Proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de formas proformas de Ley de Presupuesto y Salarios es el mejor evaluado con 9.48 puntos.
* Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informática SAFI-SIRH (DINAFI) obtuvo el menor puntaje con 8.80.

1. La modalidad virtual obtuvo el mayor porcentaje de 92.02%, que recibieron el servicio, seguidamente el 7.98% de forma presencial.
2. Las Dependencias deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los usuarios al personal que interviene en la prestación del proceso evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

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

Medición de Satisfacción de los Usuarios realizada al Proceso

3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera

**Sussan Álvarez,** Técnico de Atención al Cliente

|  |  |
| --- | --- |
| **Escala de satisfacción:** | |
| Excelente  Muy satisfactorio  Satisfactorio  AceptableInsatisfactorio  Muy insatisfactorio Pésimo | **10**  **9-8**  **7-6**  **5**  **4-3**  **2-1**  **0** |

# ANEXOS

## Anexo 1: Encuesta de satisfacción de los usuarios

Estamos llevando a cabo una encuesta a los contribuyentes y usuarios. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público en cuanto a la Medición de Satisfacción del Contribuyente y Usuarios al Proceso 3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera, en la DGP, DGCG, DINAFI, UNAC. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas porque estás serán registradas en forma anónima.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INTRODUCCIÓN** | | |
| ¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados en el proceso 3.1 Programación por la (DGP, DGCG, DINAFI, UNAC) | Sí  No  (finalizar la entrevista) | |
| **MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** | | |
| Clase de usuario | Clientes externos  Hospitales Nacionales Inst. Descentralizada Empresas Públicas  Gobierno Central Municipalidades Autónomas  UFI URHI | |
| Oficina evaluada | División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad  Ciudadana y Desarrollo Económico y Empresas Públicas (DGP)  Unid. de Asesoría, Implantación y Cap. Técnica Depto. Normativo (DGCG)  Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH (DINAFI)  División de Capacitación y Seguimiento (UNAC) | |
| Nombre del servicio | Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de formas de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP)  Impartir capacitación y actualización en materia de  Contabilidad Gubernamental (DGCG)  Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación  Informática SAFI SIRH (DINAFI  Capacitación sobre LACAP, RELACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras  Públicas COMPRASAL (UNAC) | |
| **Modalidad por el cual solicitó el servicio** | Presencial Virtual | |
| 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 DGP, DGCG, DINAFI, UNAC | | |
| **MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación** | | |
| ASPECTOS | | **RESPUESTAS** |
| La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de  los lugares de espera.  (DINAFI/DGCG N/A) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre  otros y la información visual desplegada)  (DGCG/DINAFI N/A) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| El Manejo interno de la documentación que proporciono  (contribuyente y usuario)  Si aplica para todos | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| La entrega de material informativo, escrito o digital, por ejemplo:  Normativa, lineamientos, requisitos entre otros  (si aplica para todos) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| El acceso y la ubicación geográfica de la Oficina donde recibe el servicio. (presencial, para servicios externos) (DGCG,DINAFI,UNAC,DGP,N/A) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| La disponibilidad de baños y parqueos (DGCG,DINAFI,UNAC,DGP,N/A) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| El orden y limpieza de las instalaciones (DGCG, DINAFI, UNAC, DGP,N/A) | |  |
| La disponibilidad de los medios de comunicación utilizados (si aplica para todos) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| La facilidad en el manejo de la herramienta utilizada (si aplica para todos)  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: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios** | | |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el tramite requerido. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los problemas requeridos. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 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** | | |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por los empleados. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am : 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** | | |
| La orientación recibida durante todo el servicio | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite o servicio:  **DGCG:** **15 días hábiles** después de haber recibido la solicitud en correspondencia, para eventos de carácter especial.  DGP: **Máximo 20 días hábiles** a partir del día siguiente de la fecha de ingreso de la solicitud a la DGP, dependiendo de la presentación y cumplimiento de los requisitos establecidos para este servicio.  UNAC: **5 dias hábiles**, la capacitación se programará según la disponibilidad de recurso humano, de infraestructura y logística entre la institución solicitante y la UNAC para atender dicho servicio de capacitación.  DINAFI: 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  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 |
| ¿Cual fue el tiempo total del servicio recibido?  Desde que inicia con la solicitud hasta que finaliza | |  |
| El tiempo total de duración del servicio/proceso? | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** | | |
| ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados? | | Ha mejorado  Esta igual  Ha empeorado  No responde |
| ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? | | Explique su motivo |
| ¿Cumplió sus expectativas el servicio recibido? | | Si  No  Explique su motivo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual? | | Si  No |
| Se le presentó problemas en la aplicación durante el tiempo que recibió la capacitación. | | Audio  Presentación  Conexión de internet |
| Recibió retroalimentación por parte del capacitador | | Si  No  Explique su motivo |
| ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado? | | Si  No |

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

## Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | **Porcentaje Ponderado** | **Promedio por Módulo Temático 2022** | **Índice de Satisfacción 2022** |
| Infraestructura y elementos tangibles | 11% | 8.85 | 0.97 |
| Empatía del personal | 16% | 9.25 | 1.48 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.18 | 2.94 |
| Capacidad de respuesta | 41% | 8.72 | 3.58 |
| **Total** | **100%** |  | **8.97** |

## 

## Anexo 3: Promedio por Servicio

| Aspectos evaluados | DGP | DINAFI | UNAC | DGCG | Total |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de formas proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios | Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informática SAFI-SIRH | Capacitaciones sobre LACAP, RELACAP y el uso del sistema Electrónico de Compras Públicas | Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental |
| La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera y donde recibió la capacitación | 9.67 | N/A | 8.43 | 9.00 | 9.00 |
| La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, entre otros) | 9.67 | N/A | 8.14 | 9.00 | 8.87 |
| Manejo de interno de la documentación que proporciono (contribuyente y usuario) | 9.34 | 8.65 | 8.59 | 9.14 | 8.77 |
| La entrega de material informativo, escrito o digital, por ejemplo: normativa, lineamientos, requisitos entre otros. | 9.16 | 7.88 | 8.21 | 9.14 | 8.41 |
| El acceso y la ubicación geográfica de la oficina donde recibe el servicio (presencial, para servicios externos) | 9.67 | N/A | 9.14 | 9.00 | 9.33 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 9.33 | N/A | 8.71 | 9.00 | 9.00 |
| La disponibilidad de los medios de comunicación utilizados | 9.38 | 8.59 | 8.58 | 9.00 | 8.73 |
| La facilidad en el manejo de la herramienta utilizada (sistemas informáticos institucionales, aplicaciones, correo electrónico, mesa e servicio, portales sitio web intranet MH) | 9.27 | 8.41 | 8.57 | 9.00 | 8.69 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | **9.44** | **8.38** | **8.55** | **9.04** | **8.85** |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el tramite requerido. | 9.53 | 9.06 | 9.19 | 9.07 | 9.23 |
| La disposición, e interés de los empleados para ayudar a resolver los problemas requeridos. | 9.53 | 9.00 | 9.05 | 9.00 | 9.12 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie. | 9.83 | N/A | 9.14 | 9.00 | 9.40 |
| Empatía del personal | **9.63** | **9.03** | **9.13** | **9.02** | **9.25** |
| Conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo, | 9.56 | 9.00 | 9.19 | 9.29 | 9.24 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado | 9.53 | 9.12 | 9.12 | 9.21 | 9.20 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 9.53 | 9.06 | 9.07 | 9.21 | 9.16 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a 3;30 pm | 9.63 | 9.35 | 8.97 | 9.21 | 9.13 |
| Profesionalismo de los empleados | **9.56** | **9.13** | **9.09** | **9.23** | **9.18** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 9.25 | 8.71 | 8.74 | 9.07 | 8.85 |
| La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio | 9.28 | 8.41 | 8.73 | 8.71 | 8.79 |
| El cumplimiento de plazos establecidos para completar el tramite o servicio | 9.31 | 8.82 | 8.37 | 8.86 | 8.61 |
| El tiempo total de duración del servicio/proceso | 9.28 | 8.71 | 8.46 | 8.79 | 8.65 |
| Capacidad de respuesta institucional | **9.28** | **8.66** | **8.57** | **8.86** | **8.72** |
| Índice de satisfacción | **9.48** | **8.80** | **8.83** | **9.04** | **8.97** |

.**Nota 1:** De acuerdo al modelo de medición 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: Promedio por Unidad Organizativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ASPECTOS EVALUADOS | División de Capacitación y Seguimiento | **División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana y Desarrollo Económico y Empresas Públicas** | Unidad de Asesoría Implantación y Capacitación Técnica Depto. Normativo | Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH | TOTAL,GENERAL |
| **INFRAESTRUSTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | 8.73 | 9.34 | 8.14 | 8.87 | 8.85 |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | 9.29 | 9.66 | 8.52 | 9.19 | 9.25 |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | 9.16 | 9.64 | 8.67 | 9.33 | 9.18 |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | 8.73 | 9.14 | 8.15 | 8.90 | 8.72 |
| **ÍNDICE** | 8.98 | 9.44 | 8.37 | 9.07 | 9.00 |

## Anexo 5: Seguimiento de acciones

| **Medición de la Satisfacción por dependencia** | Total de Acciones | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **En Seguimiento** | **Superados** | **No Superados** | **En Proceso N/A** | | | | |
| **Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG)** | | | | | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 3 Acta Año 2021** | | | | | | | | |
| Sugerencias determinadas | 3 | **2**  **(No 1,3)** |  | **1** |  | | | |
| **Totales** |  | **2** |  | **1** |  | | | |
| **Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI)** | | | | | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 1 Año 2021** | | | | | | | | |
| Sugerencias determinadas | 4 | **1**  **(No 7)** |  |  | | **3**  **(No 1,2,8)** | | |
| **Totales** |  |  |  |  | |  | | |
| **Unidad Normativa de Adquisición y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC)** | | | | | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 1 Año 2021** | | | | | | | | |
| Sugerencias determinadas | 5 | **5**  **(No 9,10,11,12,13)** |  |  | | |  | |
| **Totales** |  |  |  |  | | |  | |
| **Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de formas y Proformas de Leyes de Presupuestos de Salarios (DGP)** | | | | | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No.1 Acta No 2021** | | | | | | | | |
| Sugerencias determinadas | 7 | **2**  **(No 2,3)** |  |  | | | | **5**  **(No 4,1,2,4,5)** |
| **Totales** |  | **2** |  |  | | | | **5** |