

**Informe de Medición de Satisfacción de Usuarios del Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras Bienes y Servicios**

**Macro proceso 6 Soporte Institucional**

**Ministerio de Hacienda**

Elaboración

**Junio 2022**

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN-DGEA**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc106194971)

[OBJETIVOS 3](#_Toc106194972)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc106194973)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 3](#_Toc106194974)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc106194975)

[**2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles** 4](#_Toc106194976)

[**2.2 Empatía del personal** 5](#_Toc106194977)

[**2.3 Profesionalismo de los empleados** 5](#_Toc106194978)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 6](#_Toc106194979)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 7](#_Toc106194980)

[**3.1 Índice Global de Satisfacción** 7](#_Toc106194981)

[**3.2 Índice comparativo de Satisfacción de los Usuarios Internos 2021 y 2022** 7](#_Toc106194982)

[**4.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?** 8](#_Toc106194983)

**4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?** ………………………………………………………………………10

[**4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?** 9](#_Toc106194984)

[**4.4** **¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?** 10](#_Toc106194985)

[**4.5** **¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?** 10](#_Toc106194986)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 10](#_Toc106194987)

[**5.1** **Sugerencias** 10](#_Toc106194988)

[**CONCLUSIONES** 10](#_Toc106194989)

[ANEXOS 12](#_Toc106194990)

[**Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios del Macro Proceso 6 Soporte Institucional.** 12](#_Toc106194991)

[**Anexo 2: Cálculo del Índice Global de Satisfacción de Usuarios Internos del Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios - 2022** 13](#_Toc106194992)

[**Anexo 3: Índice de Satisfacción de Usuarios Internos del Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios – 2022** 14](#_Toc106194993)

[**Anexo 4: Índice Comparativo de las Dependencias: Dirección Financiera (DF), Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA) y la Dirección General de Aduana (DGA) del Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios – 2022** 16](#_Toc106194994)

[**Anexo 5: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios** 17](#_Toc106194995)

[**Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios** 17](#_Toc106194996)

[**proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios 2022)** 17](#_Toc106194997)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios internos del **Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios 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 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 internos respecto a los servicios que comprenden el **Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios 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 **6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios del Macro proceso 6 Soporte Institucional,** específicamente en los siguientes Servicios Internos:

**Servicios Internos:**

**Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas (DGA)**

1. Solicitud de Compras de Bienes y Servicios.

**Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)**

1. Adquisición de Bienes y Servicios.

**Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)**

1. Pago de Adquisiciones de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo.

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

De acuerdo al listado proporcionado por las Unidades Organizativas, el universo fue de **62 usuarios internos que recibieron los servicios en el período de marzo 2021 a marzo 2022.**

Partiendo del universo y aplicando la fórmula, para muestras finitas con un nivel de confianza del 95.5% y 4.5% de error muestral, se obtuvo como muestra estratificada de **51** usuarios. La muestra se distribuyó de la siguiente manera: Dirección General de Aduana (8), Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (19)Dirección Financiera (23).

El número de usuarios entrevistados reales fue de **41 en total; el resto de usuarios (10) no se logró completar la muestra** en la Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y en la Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios ya que no fue posible localizar por los distintos medios a los usuarios, se enviaron correos electrónicos; en varios casos el personal ya no labora en la institución, así como datos de contactos y extensiones telefónicas no existentes.

Como instrumento se utilizó un cuestionario virtual que consta de 25 preguntas, organizado en 6 módulos (Ver Anexo 1).

La evaluación se realizó en el período comprendido del 18 al 30 de mayo de 2022; los usuarios Internos encuestados distribuidos de la siguiente forma:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad Organizativa Evaluada** | **Usuarios Internos** | **%** |
| **Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (SEDE)** | **22** | **53.66%** |
| **Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)** | **10** | **24.39%** |
| **Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas (DGA)** | **9** | **21.95%** |
| **Total general** | **41** | **100.00%** |

Es importante mencionar que el medio que más se utilizó para la prestación del servicio fue presencial por medio de nota con un porcentaje del 90.24%, así mismo el servicio con mayor demanda fue el Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo (DF-SEDE), con 53.66% (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 **9.16** puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado es El orden y limpieza con **9.32** puntos y el de menor puntuación es la adecuación de los espacios físicos con **9.05** puntos. (ver gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los usuarios del servicio**

**Servicio: Solicitud de Compras de Bienes y Servicios**

Dirección (DGA) General de Aduana

Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas

* La Infraestructura es la adecuada. \*(1)

**Servicio: Adquisiciones de Bienes y Servicios**

Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA**)**

* En cuanto a las evaluaciones presenciales los espacios y adecuaciones son óptimas. \*(1)
* Tienen los equipos idóneos para realizar los procesos. \*(1)
* Se consultó sobre el avance de los procesos (insumos de limpieza) y no proporcionaron la información. \*(1)

**Servicio: Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo.**

**Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)**

* Son bien cuidadosos en el manejo de los documentos, en lo personal nunca se ha extraviado información. \*(2)
* El lugar donde se ejecuta la gestión es el adecuado. \*(4).
* Adecuar mejor el espacio físico para la atención al usuario. \*(2)
* Cuando se requiere hacer una consulta por teléfono, siempre se encuentran ocupados \*(1)
* Los medios mediante los cuales se realizan las diferentes gestiones son bastante funcionales (llamada telefónica, nota, memorándum). \*(4)

## **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 el cumplimiento de los horarios establecidos de atención con **9.56** puntos y el de menor puntuación fue La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario, y la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal, ambos obtuvieron **9.24** puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Servicio: Solicitud de Compras de Bienes y Servicios**

Dirección General de Aduana (DGA)

Unidad de Adquisiciones del Departamento de

Administración y Finanzas (DGA)

* Amabilidad, trato cordial y comportamiento respetuoso de parte del personal hacia el usuario. \*(5)

**Servicio: Adquisiciones de Bienes y Servicios**

Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)

* Jefatura y Técnicos se mostraron muy amables en la atención. \*(3)
* El equipo de trabajo fue muy cortes y proactivo. \*(1)
* Los técnicos Douglas Roberto Mejía y Elvia Regina Castillo mostraron amabilidad y apoyo en los procesos. \*(2)

**Servicio: Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo.**

Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)

* La Señora Azucena Guerrero es amable y muy eficiente al momento de brindar el servicio. \*(13)
* No he notado ninguna preferencia o falta de atención, el apoyo ha sido oportuno. \*(1)
* Disposición en apoyar al solicitante ante cualquier consulta. \*(5)
* Considero que una sola persona no da cumplimiento a los horarios establecidos. \*(1)
* Con respecto al cumplimiento de horarios, en ocasiones los proveedores manifiestan, que vendrán a una hora específica ejemplo: 2:30pm., y la encargada del Fondo Circulante menciona que, si no están antes de la hora que mejor se presenten el día siguiente, desconozco si es porque tiene una hora en la que tiene que efectuar el corte. \*(1)
* Se debería capacitar al personal administrativo sobre los procedimientos y servicios. \*(1)
* La encargada del Fondo Circulante cuesta que conteste la extensión asignada. \*(1) **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 **9.18** puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es la Confianza en el comportamiento de los empleados con **9.29** puntos y el de menor puntuación es la Utilidad y exactitud de la información proporcionada con **9.10** puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Servicio: Solicitud de Compras de Bienes y Servicios**

Dirección General de Aduana (DGA)

Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas

* Hace falta divulgar los cambios que han surgido ante la ausencia del personal \*(1)
* El conocimiento que muestra el personal sobre el proceso que gestiona, hace que el requerimiento sea eficiente al momento de brindar el servicio. \*(4)
* Mantienen la calidad del servicio. \*(3)
* El licenciado Douglas Roberto Mejía de SACI es muy profesional para atender los procesos complejos, deberían asignarle el suministro de limpieza ya que está demasiado lento y no dan información del avance \*(1)

**Servicio: Adquisición de Bienes y Servicios**

Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)

* Todo el equipo de trabajo es muy profesional, altamente calificado y se esmeran en la labor realizada. \*(8)
* Que se notifique a la unidad solicitante cuando se realizan cambios en las órdenes de compra, respecto al requerimiento presentado. \*(1)
* Sería idóneo que se notifique a la unidad solicitante quien es el gestor de compras al que se le ha asignado el requerimiento, para que el seguimiento sea oportuno. \*(1)
* Existe coordinación y apoyo del personal. \* (2)

**Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo.**

Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)

* Excelente servicio recibido. \*(16)
* Buen manejo de la información confidencial. \*(1)
* El personal encargado demuestra profesionalismo y conocimiento en cuanto a los procesos y la normativa. \*(7)
* En ocasiones la persona encargada está muy ocupada, lo que hace el tiempo de espera muy largo para ser atendido. \*(1)
* Considero que se podría capacitar al personal administrativo sobre los procedimientos y los servicios de la DF. \*(1)

## **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 **8.96** puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la orientación recibida durante todo el proceso con **9.20** puntos y con menor puntaje el tiempo total de duración del servicio y el cumplimiento de los plazos establecidos ambos obtuvieron **8.76** puntos (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Servicio: Solicitud de Compras de Bienes y Servicios**

Dirección General de Aduana (DGA)

Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas

* La orientación recibida es de acuerdo a lo requerido, en lo personal siempre ha sido acertada. \*(1)
* Muy diligentes en la prestación del servicio y en la respuesta obtenida. \*(3)
* Los procesos son ordenados y se deja el respectivo respaldo para generar la trazabilidad idónea en el tiempo oportuno. \*(4)

Servicio: Adquisición de Bienes y Servicios

Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)

* Dentro del proceso de adquisición de bienes y servicios, hay autorizaciones que no se puede determinar el tiempo en que son validados. \*(1)
* El proceso se brinda y se recibe respuesta según el tiempo establecido. \*(11)
* En ocasiones los contratos se demoran más del tiempo estipulado. \*(3)
* En cuanto a la orientación y documentos solicitados para realizar las adquisiciones de bienes y servicios, se rigen conforme a la ley. \*(2)
* Dan seguimiento a los procesos de compra. \*(1)
* Se cumplen los tiempos de respuesta. \*(4)
* A excepción del proceso de artículos de limpieza, en todos los demás han atendido en el tiempo. \*(1).
* El tiempo de respuesta para algunos procesos es muy tardío, por ejemplo, el suministro de artículos de limpieza y de papel higiénico, se consulta y se nos informa que el proceso de compra anual aún no está concluido (al mes de mayo). \*(1)

**Servicio:** **Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo.**

Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)

* Se orienta al usuario antes y durante el proceso según la normativa. \*(6)
* El cumplimiento del pago es el adecuado \*(9)
* El proceso de pago es bastante lento. \*(1)

|  |
| --- |
| * El tiempo de atención para el pago está dentro del período establecido, siendo el proceso previo de autorización en las instancias superiores el que en algunos casos se extiende por la firma de autorización. \*(4) |

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## **3.1 Índice Global de Satisfacción**

* El Índice Global de Satisfacción de Usuarios Internos del Proceso **6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios del Macro Proceso 6 Soporte Institucional** es de **9.12** puntos (Ver Anexo 2), un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado, siendo el aspecto con mayor puntuación la Empatía del Personal con **9.35** puntos y el de menor puntación Capacidad de Respuesta Institucional con **8.96**. (Ver gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

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

Al comparar los Índices de Satisfacción de los Usuarios Internos de los años 2021 y 2022 que corresponden a la **Dirección Financiera (DF-SEDE), Dirección General de Aduana (DGA) y la Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA),** (Anexo 4), se observa un aumento de 0.78 para el año 2022; los módulos que obtuvieron mayor puntaje son: Empatía de Personal con 9.20 puntos en comparación con 8.96 puntos del año 2021, y el módulo de Capacidad de Respuesta Institucional con 8.72 puntos en comparación de 6.87 respecto al año 2021 **(Ver gráfico 3.2)**

**(Ver gráfico 3.2)**

Por otro lado, se compararon los Índices de Satisfacción de los Usuarios Internos de los años 2018 y 2022 que corresponden a la **Dirección Financiera (DF-SEDE)** se observa un aumento significativo de 1.43 para el año 2022.

**3.3 Índice Global de Satisfacción por Dependencia del año 2022 del Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios.**

En lo que respecta al resultado del Índice de Satisfacción de las Dependencias involucradas en el proceso **6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios** de: **Dirección General de Aduana (DGA), Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA) y la Dirección Financiera (DF-SEDE),** (Anexo 3), se determina lo siguiente:

Podemos observar el comportamiento de promedios por dimensiones e índices de satisfacción de las Dependencias evaluadas, el resultado se ve favorecido para la Dirección Financiera que refleja un índice de satisfacción de **9.57** con resultados muy satisfactorios alcanzados en los promedios de los módulos (Ver gráfico 3.3).

**Gráfico 3.3**

**3.4 Al analizar el Índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios del Macro Proceso 6 Soporte Institucional, en los períodos 2021 al 2022 con respecto a Meta PEI MH 2022, se identifica:**

1. Se observa un aumento en los resultados del presente año de 0.98 puntos con respecto a la medición del año 2021.
2. Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso **6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios 2022** con respecto a la meta del PEI del mismo año, se muestra un aumento significativo de 0.19 puntos para el presente año (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 entre otros aspectos que corresponden a las Unidades Organizativas del Ministerio.

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

Para el presenta año se obtuvieron los siguientes resultados: El **73.17%** de usuarios manifestaron que los servicios del Proceso **6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios 2022** ha mejorado, el **17.07%** expresa que está igual y el **9.76%** de usuarios no responde porque no ha utilizado el servicio desde hace 2 años. (Ver Gráfico 4.1)

**Gráfico 4.1**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

Dirección General de Aduana (DGA)

Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas

**Servicio: Solicitud de Compras de Bienes y Servicios.**

**HA MEJORADO**

* Manteniendo la buena calidad del servicio. \*(1)
* Siempre habrá algo por mejorar, pero en general muy bien. \*(1)

**ESTÁ IGUAL**

* Los procesos se mantienen se debería agilizar. \*(1)

**NO RESPONDE**

* No he utilizado el servicio desde hace 2 años. \*(2)

Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)

**Servicio: Adquisiciones de Bienes y Servicios**

**HA MEJORADO**

* Los tiempos de respuesta. \*(1)
* En la forma de entrega de la información de los procesos de compra. \*(1)

**ESTÁ IGUAL**

* Los tiempos de entrega. \*(2)
* Los procesos requieren mayor agilidad para obtener lo que se necesita en el tiempo. \*(1)

Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)

**Servicio: Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo.**

**HA MEJORADO**

* El espacio físico para el personal que brinda y recibe el servicio. \*(1)
* La revisión de procedimientos para agilizar los trámites. \*(2)
* En el servicio que se brinda. \*(4)

**NO RESPONDE**

* No he utilizado el servicio desde hace 2 años. \*(3)

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

Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)

**Servicio: Adquisiciones de Bienes y Servicios**

* Se necesita que los procesos sean más ágiles en los tiempos establecidos.

**Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)**

**Servicio: Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo.**

* El pago de viáticos se necesita cambiarlo. \*(1)
* La forma de realizar los trámites, debería ser electrónico. \*(1)

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

El **97.56**% de las personas entrevistadas manifiesta que se cumplieron las expectativas del servicio que recibió, mientras que un **2.44%** indicó no estar satisfecho.

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

Dirección General de Aduana (DGA)

Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas

**Servicio: Solicitud de Compras de Bienes y Servicios**

* Todas las solicitudes de compra enviadas, han sido ejecutadas. \*(2)
* Proporcionaron lo solicitado en el tiempo. \*(3)

Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)

**Servicio: Adquisiciones de Bienes y Servicios**

* La contratación se realizó en el período solicitado. \*(2)
* Hay más coordinación y apoyo. \*(1)
* Los trámites realizados fueron ágiles. \*(1)

Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)

**Servicio: Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo.**

* Se cumple de acuerdo a los procedimientos. \*(2)
* El servicio es brindado de forma oportuna y con el apoyo requerido. \*(6)
* Se le hizo el pago en tiempo a la persona que se contrató para realizar traducción en reunión. \*(1)
* Se recibió el monto solicitado y se realizó la compra en el tiempo establecido. \*(2)

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

Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)

**Servicio: Adquisiciones de Bienes y Servicios**

* Se ha realizado la adquisición de bienes y servicios fuera de los tiempos establecidos. \*(1)

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

Es importante mencionar que el **95.12%** de los encuestados manifestaron que no han utilizado el Buzón de Quejas físico o virtual, y un mínimo del **4.88%** 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**

**Dirección General de Aduana (DGA)**

**Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas**

* Continuar con la mejora continua de los procesos. \*(1)
* Especificar la documentación necesaria para respaldar las gestiones, ya que en algunas ocasiones no hay claridad. \*(1)
* Evitar la rotación de personal debido que puede generar atraso en las gestiones por el desconocimiento de los casos. \*(1)

Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA**)**

* Mayor agilidad en los procesos. \*(2)
* Mejorar la comunicación que involucra a diferentes unidades para agilizar los procesos. \*(1)
* Mejorar las señales de acceso. \*(1)

**Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)**

* Mejorar el tiempo de traslado de autorización de los documentos, para agilizar el trabajo del encargado del fondo circulante. \*(2)
* Revisar los procedimientos para agilizar los trámites. \*(1)
* Analizar la posibilidad de disminuir el uso del trámite de papel para que se realice de forma electrónica. \*(1)

**Felicitación**

**Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF-SEDE)**

* Reitero mis felicitaciones por la proactividad del usuario y el excelente servicio recibido.
* Al personal por su disposición, colaboración y amabilidad.

**Dirección General de Aduana (DGA)**

**Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas**

* A la Lic. Celeste Rocío Hernández, por el esmero en su desempeño.

## **CONCLUSIONES**

1. Las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por las Unidades Organizativas del **Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios del Macro Proceso 6 Soporte Institucional,** se cumplieron en un **97.56%** de los usuarios y un mínimo de **2.44%** mencionan que no se logró el objetivo.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de Medición anterior se determina que la Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (2018/DF-SEDE) y la Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (2021/SACI-DGEA), se encuentran en proceso, a la fecha no se presentaron evidencias; sin embargo, el plazo de ejecución de las acciones se encuentra vigente (Ver Anexo 5).
3. Las Dependencias que participan en el **Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios del Macro Proceso 6 Soporte 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 del Proceso **6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios del Macro Proceso 6 Soporte Institucional.**

**Zoraida Elizabeth Baello Chávez**

Técnico de Atención al Cliente

# 

# 

# ANEXOS

## **Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios del Macro Proceso 6 Soporte 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 General de Aduana, Dirección Financiera y la Subdirección de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas** **bajo el Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios del Macro Proceso 6 Soporte 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 **DGEA, DF y DGA** | | | Sí | |  | | No (**Finalizar**) |  | | |
| **MÓDULO 1:** **INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** | | | | | | | | | | |
| **1.1 Clase de usuario** | **Usuarios Internos** | | | | | | | | | |
| Jefatura  Técnico | | | | | | | | | |
| **1.2 Oficina evaluada** | Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional **(SACI-DGEA**)  Dirección General de Aduana **(DGA)**  Dirección Financiera **(DF-SEDE )** | | | | | | | |  | |
| **1.3 Nombre del servicio:** | **1**. Solicitud de Compras de Bienes y Servicios **(DGA)**  **2**. Publicación de Anuncios Desplegados **(DC)**  **3.** Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo **(SEDE)** | | | | | | | |  | |
| **1.4** **Medio por el cual solicitó el servicio** | a-.Presencial (nota)  b-Teléfono  c- Correo Electrónico  d. Memorándum | | | | | | | |  | |
| **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 DGEA, DF y DGA** | | | | | | | | | | |
| **ASPECTOS** | | **RESPUESTAS** | | | | | | | |
| **2.1** Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (notas, teléfono, correo electrónico | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.2** El orden y limpieza | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.3** 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 | | | | | | | |
| 2.62.4 Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, etc). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.5** La señalización gráfica interna (rotulación) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.6** Manejo de la información de la institución (seguimiento, extravió de los requerimientos) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.92.7** La entrega de material informativo escrito, digital y guía de orientación al ciudadano. (normativa, lineamientos, instructivos o reglamento general de viáticos) | | 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 DGEA, DF y DGA** | | | | | | | | | | |
| **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 detallar o completar los trámites requeridos para llevar a cabo la gestión. | | 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 DGEA, DF y DGA** | | | | | | | | | | |
| **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 DGEA, DF y DGA** | | | | | | | | | | |
| **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 solicitar el servicio | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **5.3** ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite o servicio (detallar plazos por cada servicio y unidad organizativa)  **SERVICIOS INTERNOS**  **1.Unidad de Adquisiciones del Departamento de Administración y Finanzas (DGA)**  **Servicio: Solicitud de compra de bienes y servicios.**   * Si la compra la realiza la sección de compra**: (2 días hábiles)** * Gestionar la compra mediante el DACI: **(5 días hábiles)** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **2.Sub dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI\_DGEA)**  **Servicio: Adquisición de Bienes y Servicios**   * Contratación Directa **(35 días hábiles**) * Licitación Pública (**Hasta 123 días calendario**) * DR-CAFTA Licitación Abierta: (**Hasta 158 días calendario**) * Libre Gestión (**23 días hábiles**)   **3.Pagaduría Auxiliar de Bienes y Servicios (DF\_SEDE)**  **Servicio: Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de**  **Monto Fijo.**   * Conforme a las disponibilidades de fondos existentes **(1 a 2 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 | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | |
| * 1. ¿Cómo califica el tiempo total del servicio / proceso | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **MÓDULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES: 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 DGEA, DF y DGA** | | | | | | | | | | |
| **6.1** ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la **DGA, DF y la SACI** 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 Global de Satisfacción de Usuarios Internos del Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios - 2022**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulos Evaluados** | **Porcentajes ponderados (%)** | **Promedio por módulo** | **Calculo Índice de Satisfacción 2022** |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **11%** | **9.16** | **1.01** |
| **Empatía del Personal** | **16%** | **9.35** | **1.50** |
| **Profesionalismo de los empleados** | **32%** | **9.18** | **2.94** |
| **Capacidad de Respuesta Institucional** | **41%** | **8.96** | **3.68** |
| **TOTALES** | **100%** |  | **9.12** |

\*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 del Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios – 2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIO EVALUADO** | | | | |
| **Valores** | **DIRECCIÓN FINANCIERA (DF\_SEDE)** | **SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (SACI-DGEA)** | **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANA (DGA)** | **TOTAL** |
|  | **Pago de Adquisición de Bienes y Servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo** | **Adquisición de Bienes y Servicios SACI** | **Solicitud de Compras de Bienes y Servicios** |  |
| **Existen los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (notas, teléfono, correo electrónico).** | **9.50** | **9.10** | **8.33** | **9.15** |
| **El orden y limpieza de la oficina que le atendió la solicitud** | **9.63** | **8.90** | **9.13** | **9.32** |
| **La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.** | **9.32** | **8.60** | **9.00** | **9.05** |
| **Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, etc.)** | **9.53** | **8.70** | **8.88** | **9.16** |
| **La señalización gráfica interna (rotulación)** | **9.42** | **8.80** | **8.88** | **9.14** |
| **Manejo de la información de la institución (seguimiento, extravío de los requerimientos)** | **9.55** | **8.60** | **8.50** | **9.10** |
| **La entrega de material informativo escrito, digital (normativas, lineamientos,  instructivos o reglamento general de viáticos)** | **9.68** | **8.70** | **8.56** | **9.20** |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **9.52** | **8.77** | **8.75** | **9.16** |
| **La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.** | **9.59** | **9.10** | **8.56** | **9.24** |
| **La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario a resolver los trámites requeridos.** | **9.64** | **9.00** | **8.56** | **9.24** |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30am a 3:30pm)** | **9.82** | **9.30** | **9.22** | **9.56** |
| **La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.** | **9.68** | **9.10** | **8.89** | **9.37** |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | **9.68** | **9.13** | **8.81** | **9.35** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.** | **9.59** | **8.50** | **8.78** | **9.15** |
| **La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados. (educado y respetuoso)** | **9.59** | **9.10** | **8.78** | **9.29** |
| **La utilidad y exactitud de la información proporcionada** | **9.64** | **8.40** | **8.56** | **9.10** |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **9.61** | **8.67** | **8.70** | **9.18** |
| **La orientación recibida durante todo el servicio (Aplica para todos los servicios).** | **9.64** | **8.70** | **8.67** | **9.20** |
| **La documentación exigida para realizar el trámite** | **9.64** | **8.60** | **8.56** | **9.15** |
| **Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos** | **9.41** | **7.90** | **8.11** | **8.76** |
| **Cómo califica el tiempo total de duración del servicio /proceso** | **9.41** | **7.90** | **8.11** | **8.76** |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | **9.52** | **8.28** | **8.36** | **8.96** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF (\*)** | **9.57** | **8.59** | **8.58** | **9.12** |

## **Anexo 4: Índice Comparativo de las Dependencias: Dirección Financiera (DF), Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA) y Dirección General de Aduana (DGA) del Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios – 2022**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIO EVALUADO** | | | | | | | | | | | |
| **Valores** | **DIRECCIÓN FINANCIERA (DF\_SEDE)** | | | **SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (SACI-DGEA)** | | | **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANA (DGA)** | | | **2021 INDICE GENERAL** | **2022**  **INDICE GENERAL** |
|  | **2018** | **2022** | **TOTAL** | **2021** | **2022** | **TOTAL** | **2021** | **2022** | **TOTAL** |  |  |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **8.09** | **9.52** | **8.80** | **8.38** | **8.77** | **8.58** | **10.00** | **8.75** | **9.38** | **9.19** | **9.16** |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | **8.51** | **9.68** | **9.10** | **9.25** | **9.13** | **9.19** | **8.67** | **8.81** | **8.74** | **8.96** | **9.35** |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **8.44** | **9.61** | **9.02** | **9.00** | **8.67** | **8.83** | **9.00** | **8.70** | **8.85** | **9.00** | **9.18** |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | **7.79** | **9.52** | **8.66** | **8.10** | **8.28** | **8.19** | **5.63** | **8.36** | **7.00** | **6.87** | **8.96** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF (\*)** | **8.14** | **9.57** | **8.86** | **8.68** | **8.59** | **8.60** | **7.67** | **8.58** | **8.13** | **8.14** | **9.12** |

## **Anexo 5: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios**

## **Proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Medición de la Satisfacción de Usuarios** **proceso 6.1 Gestión y Adquisición de Obras, Bienes y Servicios 2022)** | | | | | |
|  | **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios** | | | | | |
| **Dependencia** | **Sugerencias** | | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **Cerradas** | **En Proceso** | **Pendiente de seguimiento** |
| **ACTA No. 2 Año 2018**  **Dirección Financiera (DF-SEDE)** | - | - | - | - | 6 | - |
| **ACTA No.1 Año 2022**  **Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (SACI-DGEA)** | - | - | - | - | 4 | - |
| **ACTA No. 5 Año 2022**  **Dirección General de Aduana (DGA)** | - | - | - | 1 | - | - |
| **Total** | **-** | **-** | **-** | **1** | **10** | **-** |