



**Informe de Medición de Satisfacción de Usuarios del Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones**

**Macro proceso 6 Soporte Institucional**

**Ministerio de Hacienda**

Elaboración

**Noviembre 2022**

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN-DGEA**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc119393286)

[OBJETIVOS 3](#_Toc119393287)

CAPITULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN. [3](#_Toc119393287)

[**1.1** **Cálculo del Tamaño y Distribución de la Muestra** 4](#_Toc119393288)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 5](#_Toc119393289)

[**2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles** 5](#_Toc119393290)

[**2.2 Empatía del Personal** 8](#_Toc119393291)

[**2.3 Profesionalismo de los Empleados** 11](#_Toc119393291)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 13](#_Toc119393292)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 16](#_Toc119393293)

[**3.1 Índice Global de Satisfacción** 16](#_Toc119393293)

[**3.2 Índice Global de Satisfacción por Dependencia del año 2022** 17](#_Toc119393294)

**3.3 Análisis del Índice Global de Satisfacción de los Usuarios con respecto a la Meta PEI MH 2022**……………….17

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 16](#_Toc119393293)

[**4.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?** 17](#_Toc119393295)

[**4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?** 18](#_Toc119393296)

[**4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?** 21](#_Toc119393297)

[**4.4** **¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?** 21](#_Toc119393298)

[**4.5** **¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas físico o virtual?** 21](#_Toc119393299)

[**4.6** **¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?** 21](#_Toc119393300)

[**4.7** **¿Califique el soporte y asistencia técnica informática cuando trabajó desde su hogar por la pandemia COVID- 19**? (**pregunta específica para la DGCG)** ...... 22](#_Toc119393301)

[CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS 22](#_Toc119393302)

[**Anexo 1: Cálculo del Índice Global de Satisfacción de Usuarios Internos**  24](#_Toc119393303)

[**Anexo 2: Servicios Internos publicados que requieren actualización en la Intranet** 24](#_Toc119393305)

[**Anexo 3: Índice de Satisfacción por Dependencia y Servicio** 26](#_Toc119393306)

[**Anexo 4: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios** 29](#_Toc119393307)

# 

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos del **Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 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 los Usuarios Internos y Externos de los 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 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 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 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 **6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Macro proceso 6 Soporte Institucional,** específicamente en los siguientes Servicios Internos y Externos:

**Servicios Internos:**

**Dirección General de Aduana (DGA)**

**Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos**

1. Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a los Sistemas Informáticos (accesos).

**Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones**

1. Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA (soporte a máquinas y teléfonos).

**Departamento de Infraestructura**

1. Diseño de Modelos de Información.
2. Mesa de Trabajo de la DGA.

**Dirección General del Presupuesto (DGP)**

**Unidad de Informática**

1. Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase I de Ejecución y Formulación Presupuestaria.
2. Soporte Técnico en Fallas de Hardware, Software y Sistemas Informáticos.

**Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP)**

**Unidad de Informática**

1. Soporte a Usuarios.

**Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG)**

**División de Informática**

1. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte en las Aplicaciones Informáticas.

**Dirección General de Administración (DGEA)**

**Área de Desarrollo de Sistemas**

1. Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet.

**Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI)**

**Unidad de Servicio al Cliente (USC)**

1. Resguardo de los Equipos Servidores y de Comunicaciones Alojados en el Centro de Datos.
2. Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente DINAFI.
3. Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios DINAFI.

**Unidad de Innovación y Gestión de Portales (UIP)**

1. Publicación de noticias, avisos, documentos e información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, o de parte de las dependencias que han sido autorizadas a solicitar publicaciones (DGII, DGT, DGEA y DGICP), en el Portal del Ministerio de Hacienda.

**Unidad de Redes y Telecomunicaciones (URT)**

1. Servicios de Telecomunicaciones (correo electrónico, internet, telefonía y cableados estructurados).

**Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH (UST)**

1. Soporte Técnico y Asesoría en el uso de las aplicaciones SAFI-SIRH.

**Unidad de Desarrollo SAFI-SIRH (UDS)**

1. Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio.

**Servicios Externos:**

**Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP)**

**Unidad de Informática**

1. Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública.

**Dirección General del Presupuesto (DGP)**

**Unidad de Informática**

1. Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase I de Ejecución y Formulación Presupuestaria.

**Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG)**

**División de Informática**

1. Soporte Técnico Informático.

**Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI)**

**Unidad de Servicio al Cliente (USC)**

1. Soporte Técnico para Equipos Computacionales que Acceden a las Aplicaciones SAFI SIRH.

**Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH (UST)**

1. Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI SIRH.

Los servicios que no serán evaluados se detallan en el siguiente cuadro con la justificación de las jefaturas responsables.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **SERVICIO** | **NO EVALUADO** |
| 1. | Evaluación de Políticas de Directorio (**Unidad de Seguridad de la Información –DINAFI)** | Es una actividad interna |
| 2. | Eliminación de Información Contenida en Medios de Almacenamiento de Equipos Administrados por DINAFI. (**Unidad de Seguridad de la Información –DINAFI)** |
| 3. | Cableado Estructurado para la Red de Datos **(Soporte Técnico de la DGT)** | Se realizó cambio del servicio por: “Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software” en fecha: 06/06/2022. Se evaluará en el 2023. |

## **Cálculo del Tamaño y Distribución de la Muestra.**

De acuerdo al listado proporcionado por las Unidades Organizativas, el universo fue de **2,739** usuarios internos y externos que recibieron los servicios en el período de **junio 2021 a junio 2022.**

Partiendo del universo de usuarios se realizó una depuración de **1,052**, obteniendo un universo real de **1,687** usuarios, se aplicó la fórmula, con un nivel de confianza del 95.5% y 4.5% de error muestral, del cual se obtuvo una muestra de **456** usuarios y el número de entrevistados reales en total fue de **566** usuarios, con una diferencia mayor de (**110**) a la muestra obtenida.

La muestra se distribuyó de la siguiente manera: Dirección General de Contabilidad Gubernamental (**73**), Dirección General de Administración (**2)**, Dirección General del Presupuesto (**60**), Dirección General de Inversión y Crédito Público (**65**), Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (**340** y la Dirección General de Aduana (**26**).

Como instrumento se utilizó un cuestionario virtual que consta de 38 preguntas, organizado en 6 módulos.

La evaluación se realizó en el período comprendido del **25 de agosto al 02 de septiembre de 2022**; con usuarios Internos y Externos entrevistados.

Es importante mencionar que el medio que más se utilizó para la prestación del servicio fue la **Mesa de Servicio** con un porcentaje del **95.58%,** así mismo el servicio con mayor demanda fue **Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI-SIRH,** con **16.43%** (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, 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 **8.92** puntos, el aspecto con mayor puntaje en este módulo fue el equipo tecnológico con **9.86**; no obstante, el medio que más se utilizó fue la mesa de servicio y el aspecto que se destacó fue la facilidad que brinda la aplicación para registrar los requerimientos con **9.00** puntos y el de menor puntuación relacionada a la mesa de servicio es la amigabilidad de la herramienta con **8.61** puntos (Ver gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los usuarios de los servicios:**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACIÓN**

**Unidad de Servicio al Cliente –(USC)**

**Servicio: Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios - Interno.**

* La Mesa de Servicio es amigable, siempre está disponible y hasta el momento no presenta fallas que causen interrupción al momento de realizar los requerimientos. \*(**10**)
* La herramienta es poco amigable (rutas de búsqueda, menú de opciones, al colocar un requerimiento se desconoce si es la red que ocasiona dificultad para ingresar a la intranet. \*(**11**)
* Debería simplificarse la opción para elegir las categorías para la clasificación del requerimiento, también la forma de asignar los grupos de trabajo o adicionar un catálogo de categorías y grupos.

* Se ha experimentado mejoras este año, en el ancho de banda, sin embargo, al momento del mantenimiento de los equipos se dificulta; no obstante, los técnicos optan por configurar equipos en SEDE, situación que no debería suceder si tuviéramos las condiciones óptimas en la red. Además, dependemos del switch que está instalado en el Almacén de Suministros de SEDE, situación del conocimiento de la unidad pertinente de DINAFI.
* Para registrar los servicios he experimentado que realizo el requerimiento y no obtengo respuesta, al consultar me indican que lo resolverá Informática SEDE, consulto en informática y dicen que en DINAFI. En ese sentido sería oportuno realizar una inducción, para evitar errores al momento de hacer el requerimiento.
* La mesa de servicio contiene muchas opciones, se debería buscar una forma para hacer más fácil seleccionar el tipo de requerimiento. \*(**3**)
* Para publicaciones propias de la institución que no se restrinjan, acceder directamente desde el vínculo de la URL ya que el usuario debe simular una modificación al vínculo, luego copiarlo y pegarlo en el navegador para poder ver el contenido publicado, desmotivando el interés del usuario.
* El sistema no permite imprimir el historial del requerimiento, es decir cortando imágenes por partes para armar el rompecabezas, es muy desordenado y mala imagen de la presentación.
* En la mesa de servicio contiene agrupamientos gráficos distintos por casos, hay opciones para ver requerimientos de servicio e incidentes y otro para ver problemas, debería de ser una sola presentación, crear una columna y colocar el ícono del caso que se desea diferenciar.

**Unidad de Servicio al Cliente – (USC)**

**Servicio: Resguardo de los Equipos Servidores de Comunicación Alojados en el Centro de Datos– Interno.**

* La debilidad del servicio radica cuando se cambia de herramienta (aplicación informática) se pierde lo histórico de los requerimientos del servicio registrado en la herramienta anterior; así mismo se debería mejorar las categorías de acuerdo a las necesidades del usuario. \* (**2**)

**Servicio: Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente-DINAFI – Interno.**

* Son buenas las mejoras, pero es muy técnico a veces no se sabe dónde ingresar para llenar lo que uno necesita.
* La mesa de servicio es accesible, amigable, funcional hasta la fecha no me ha dado problema, siempre está disponible y han ampliado la categorización desde los móviles. \*(**11**)

**Servicio: Soporte Técnico para Equipos Computacionales que Acceden a las Aplicaciones SAFI-SIRH – Externo.**

* El proceso para generar un requerimiento podría ser más fácil para el usuario, por la falta de categoría y poco amigable. \*(**5**)
* Muy buena la accesibilidad y la infraestructura al sistema, así como el servicio brindado en esta nueva aplicación. \*(**4**)

**Unidad de Desarrollo SAFI-SIRH –(UDS)**

**Servicio: Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de negocio- Interno.**

* Ambiente aceptable para el funcionamiento del módulo de estructura.

**Unidad de Redes y Telecomunicaciones –(URT)**

**Servicio: Servicios de Telecomunicaciones (correo electrónico, internet, telefonía y cableados estructurados) – Interno.**

* La navegación en las diferentes plataformas es bastante intuitiva y amigable.
* Algunos cables no están debidamente ordenados y ya tienen su tiempo de uso, se observa que fácilmente el personal puede caerse, no están sujetos en una enredadera. \*(**3**)
* La mesa de servicio no está funcionando y los requerimientos deben hacerse por correo electrónico, en ocasiones es engorrosa se tienen que llenar campos adicionales que son obligatorios e innecesarios. \*(**2**)
* Revisar frecuentemente el estado del cableado, a fin de evitar contratiempos. \*(**2**)
* Mejorar algunos aspectos en cuanto al sistema cableado que da servicio de conectividad, ya que es muy lento, presenta fallas en algunos perfiles, se tarda al cargar algunas opciones del SIRH, para ser una institución pública debería tener mayor agilidad. \*(**9**)
* A veces se tiene problemas con los correos electrónicos, nunca llegan se tardan bastante.
* La infraestructura del sistema cableado que da servicio de conectividad es muy buena, en lo personal no me ha dado problema. \*(**3**)
* Conectado a red local es rápido, pero por medio de VPN es bien lenta la conexión.

**Unidad de Innovación y Gestión de Portales –(UIP)**

**Servicio: Servicios Publicación de noticias, avisos, documentos e información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, o por las dependencias que han sido autorizadas a solicitar publicaciones (DGII, DGT, DGEA y DGICP), en el portal del Ministerio de Hacienda – Interno.**

* El Portal y la página del MH no es muy amistoso, es demasiado lento no funciona correctamente con todos los navegadores. \*(**5**)
* La mesa de servicio facilita la efectividad de búsqueda, es rápido y eficiente. \*(**4**)

**Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH –(UST)**

**Servicio: Soporte Técnico y Asesoría en el uso de Aplicaciones SAFI-SIRH – Interno.**

* La mesa de servicio en ocasiones no se adapta a los requerimientos de acuerdo a los inconvenientes que se generan en el sistema SAFI.
* La página del Ministerio de Hacienda cuesta que cargue después de las 4:00 pm, entrar al sistema SAFI-SIRH es demasiado lento y en la noche no carga; antes se podía ingresar a toda hora y el sistema era rápido.

**Servicio: Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI-SIRH – Externo**

* Las conexiones (cableado) al SAFI, son extremadamente tardados, se caen constantemente. \*(**9**)
* He recibido un buen servicio en la aplicación de la mesa. \*(**6**)
* De parte del MINSAL, el servicio ha mejorado mucho, anteriormente teníamos dificultades en acceder al sitio, actualmente es muy amigable.
* Que nos permitan actualizar la Data desde nuestro usuario SIRH de forma global, sólo cargar un archivo de Excel con el NR y los campos a modificar sería de mucha ayuda para tener actualizada la base de datos del SIRH.
* La configuración de los niveles de acceso de software es el correcto, al igual que los procedimientos. \*(**2**)
* La mesa de servicio debería ser más amigable en el sentido que va de una página a otra y en cuanto al lenguaje utilizado es bastante técnico; en casos de urgencia hay que esperar que asignen un técnico y luego estar verificando el avance y tarda aproximadamente un día. \*(**4**)
* En cuanto la aplicación del SIRH se bloquea con facilidad, ya que en ocasiones sólo por levantarse a tomar agua o contestar una llamada se inhabilita y cuesta el cambio de contraseña hay que hacer muchos pasos. \*(**2**)
* Para que la información sea fluida se debería incluir más elementos o herramientas de búsqueda.
* Accesibilidad rápida y eficiente en la carga de la página web.
* Lo que si falla mucho es la conexión a las impresoras y el envío de las boletas de pago se observa pantalla de errores muy frecuente.
* Cuando se cambia de servidor se pierde la conexión y si dejamos de utilizarlo hay que esperar 5 intentos para reanudar el sistema.
* Excelente la herramienta de la mesa de servicio, en CORSATUR no se tiene configurada.
* Mejorar el diseño de rutas de búsqueda en la aplicación \*(**2**)

**DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO**

**Unidad de Informática**

**Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria - Interno.**

* No hemos tenido inconveniente con el uso de la mesa de servicio, es muy útil y de fácil acceso. \*(**3**)

**Servicio: Soporte Técnico en Fallas de Hardware, Software y Sistemas Informáticos – Interno.**

* La herramienta proporcionada es muy buena y fácil de utilizar.
* En cuanto a la mesa de servicio, cuesta ubicar el problema para hacer el requerimiento, no es tan amigable para especificar el servicio a solicitar. \*(**3**)

**Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria-Externo.**

* La mesa de servicio no funciona totalmente, hace falta establecer un claro menú de opciones. \*(**2**)
* Es útil la aplicación, pero muy escueta.
* La mesa de servicio ha funcionado a la perfección, es amigable, se registra el requerimiento con facilidad ya que antes era físico ahora sólo subirlo al sitio web se registra y nos proporcionan un código y así mismo que ha sido resuelto. \*(**8**)

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS**

**Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos**

**Servicio: Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a los Sistemas Informáticos – Interno.**

* El uso de la mesa de servicio es excelente.

**Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones**

**Servicio: Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA – Interno.**

* Mucho paso genera la mesa de servicio para hacer una gestión, se deberían ampliar los conceptos de los servicios de tal forma que no dé lugar a confusión. \*(**2**)

**Departamento de Infraestructura**

**Servicio: Diseño de Modelos de Información – Interno.**

* Se reciben los accesos de manera oportuna, aunque según la experiencia al finalizar un traslado temporal no devolvieron los accesos originales, hasta que fueron solicitados.

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBNERNAMENTAL**

**División de Informática**

**Servicio: Desarrollo, Mantenimiento y Soporte en las Aplicaciones Informáticas –Interno.**

* Ambiente físico, agradable, con aire acondicionado, equipo adecuado y material excelente. \*(**2**)
* Las opciones de la mesa de servicio son atendidas en unas horas a partir de su creación, un servicio muy ágil y eficaz, las opciones que brinda cubre la mayoría de las necesidades. \*(**7**)
* En cuanto a la impresión de los requerimientos no se leen completos porque no refleja todo lo escrito por los solicitantes.
* En algunas ocasiones cuesta un poco entrar a algunos sitios web.
* Se presentan problemas en la asignación o direccionamiento de requerimientos.
* En algunos casos para determinar la ruta, asignación o direccionamiento de los requerimientos, resulta un poco engorroso ya que está hecho para informáticos y no para operativos. \*(**2**)

**Servicio: Soporte Técnico Informático – Externo.**

* El único problema de siempre es la disponibilidad del parqueo.
* Sería recomendable diversificar la captación de dominios, porque últimamente solo acepta Gmail y no Institucional.
* Se debería ampliar el horario de atención de la mesa y mejorar el software en el sentido que sea más ágil al momento de generar reportes. \*(**2**)
* A través de la mesa de servicio han resuelto rápidamente, es amigable y está disponible cuando se solicita. \*(**10**)
* Mejorar la velocidad de los servidores para poder acceder a la plataforma del SAFIM.

**DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN Y CRÉDITO PÚBLICO**

**Unidad de Informática**

**Servicio: Soporte a Usuarios – Interno**.

* La infraestructura y entrega de material informativo son los adecuados.
* La mesa de servicio no posee la opción de corregir una solicitud ya enviada y eliminada si ya no se requiere.

**Servicio: Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública – Externo.**

* Dificultad para el usuario en el uso del parqueo. \*(**3**)
* Lo que quisiera que mejoraran es la sincronización de la información en el sistema, ya que a veces se debe ingresar dicha información múltiples veces en diferentes pantallas y considero que el sistema es poco amigable. Además, la nueva forma de conectarse limita mucho el trabajo ya que bloquea el internet.
* La mesa de servicio tiene constantes cambios y se opta utilizar el envío de requerimientos por medio de correo electrónico, presenta error al entrar, así como fallas en el usuario y contraseña. \*(**3**)
* La mesa de servicio es una herramienta de buen uso para solventar situaciones en el SIIP. \*(**9**)

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Área de Desarrollo de Sistemas**

**Servicio: Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet – Interno.**

* La mesa de servicio es de fácil utilizar, no he tenido inconveniente en el envío de los requerimientos. \*(**2**)

## 

## **2.2 Empatía del Personal**

Mide la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de **9.23** puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie con **9.48** puntos y el de menor puntuación fue La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario con **9.07** puntos (Ver gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACIÓN**

**Unidad de Servicio al Cliente – (USC)**

**Servicio: Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios - Interno.**

* El personal técnico y jefatura se dirige con educación, respeto, buscan la mejor manera de atender al usuario y siempre están prestos en ayudar en una forma clara y oportuna \*(**27**)
* Traten por igual a los compañeros, se ha observado que tienen preferencias.

**Servicio: Resguardo de los Equipos Servidores de Comunicación Alojados en el Centro de Datos – Interno.**

* De parte del personal se recibe amabilidad y respeto. \*(**5**)
* El personal debería ser más amable.

**Servicio: Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente-DINAFI – Interno.**

* Existe empatía de parte del empleado, muestra interés, amabilidad, comprensión y prestos siempre en ayudar cada vez que se solicita la presencia de un técnico\*(**12**)
* Algunos técnicos le hacen falta técnicas de atención.

**Servicio: Soporte Técnico para Equipos Computacionales que acceden a las Aplicaciones SAFI-SIRH – Externo.**

* Se ha recibido excelente atención, el personal demuestra respeto, amabilidad y son pacientes con el usuario al momento de explicar los procedimientos. \*(**12**)
* El apoyo que nos brindan es de mucho valor para que nosotros como instituciones, podamos enfrentar de la mejor manera nuestro trabajo.
* Tengo entendido que visitan todas las Instituciones del país, ambos necesitamos paciencia, no olvidar que trabajamos con equipo electrónico.
* Excelente atención de parte del técnico que nos ayuda en CENTA.

**Unidad de Desarrollo SAFI-SIRH – (UDS)**

**Servicio: Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de Negocio – Interno.**

* El trato recibido del personal es cordial, respetuoso y muy amable al momento de atender las solicitudes. \*(**2**)

**Unidad de Redes y Telecomunicaciones – (URT)**

**Servicio: Servicios de Telecomunicaciones – Interno.**

* Agradezco la disponibilidad de los compañeros que nos apoyan con los requerimientos, demuestran disposición en atender, entusiastas y comprometidos con la misión. \*(1**7**)
* Los empleados no son tan amigables al momento de resolver. \*(**2**)

**Unidad de Innovación y Gestión de Portales – (UIP)**

**Servicio: Publicación de noticias, avisos, documentos e información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, o de las dependencias que han sido autorizadas a solicitar publicaciones (DGII, DGT, DGEA y DGICP), en el portal del Ministerio de Hacienda – Interno.**

* Algunos empleados no atienden bien a los usuarios internos como externos.
* El personal es muy profesional, excelente trato y dispuesto a resolver los requerimientos. \*(**4)**

**Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH – (UST)**

**Servicio: Soporte Técnico y Asesoría en el Uso de Aplicaciones SAFI-SIRH – Interno.**

* El personal Informático nos atiende con amabilidad. \*(**4**)
* El apoyo brindado de parte de la asesora cuando ha sido vía teléfono, da confianza y seguridad en el manejo de los módulos en el SIRH.
* La atención recibida de parte del Ing. Omar Morán ha sido muy buena la receptibilidad para apoyarnos a resolver los problemas, en ocasiones hemos tenido que recurrir a él ya que cuesta contactar a otros técnicos. \*(**4**)

**Servicio: Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI-SIRH– Externo.**

* Ser más amables, con el usuario externo, si realizamos una consulta es porque desconocemos el procedimiento.
* Nos han brindado número de teléfono y personal de contacto, pero nos atiende otra persona que no es la indicada, comienza a transferirnos de un lugar a otro, en repetidas ocasiones la persona que atiende desconoce las instrucciones de quien lleva el caso.
* Con relación al trato recibido por parte del personal al momento de solicitar los servicios, lo hacen de una manera cordial, atiende con amabilidad y educación \*(**25**)
* Muy buena la atención vía teléfono, demuestran interés en resolver. \*(**3**)
* Mala atención de parte del personal.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO**

**Unidad de Informática**

**Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria-Interno.**

* Todos los técnicos brindan un buen servicio, cumplen con sus responsabilidades y son atentos cuando se les hace una consulta. \*(**4**)
* El jefe tiene preferencia para atender los casos.

**Servicio: Soporte Técnico en Fallas de Hardware, Software y Sistemas Informáticos – Interno.**

* El personal de informática es amable, colaboradores y la atención es oportuna. \*(**7**)

**Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria-Externo.**

* Atienden con amabilidad, respeto y atención. \*(**14**)

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANA**

**Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos**

**Servicio: Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a los Sistemas Informáticos – Interno.**

* El personal asignado es amable, respetuoso, se recibe atención por medio de llamada telefónica y tecnológico. \*(**5**)

**Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones**

**Servicio: Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA – Interno.**

* El Señor Mauricio es muy respetuoso.
* Son muy amables cada vez que se les llama vía teléfono para realizar la consulta. \*(**2**)

**Departamento de Infraestructura**

**Servicio: Diseños de Modelo de Información – Interno.**

* Los compañeros son amables y se recibe respuesta oportuna. \*(**2**)

**Departamento de Infraestructura**

**Servicio: Mesa de Trabajo de la DGA – Interno.**

* Los compañeros son amables y serviciales.

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL**

**División de Informática**

**Servicio: Desarrollo, Mantenimiento y Soporte en las Aplicaciones Informáticas – Interno.**

* El personal es altamente empático con las necesidades que se plantean, conocen el negocio y es una fortaleza para la organización, muy profesionales y serviciales. \*(**6)**
* He tenido la oportunidad de llamar y muy amablemente me ayudan solventando.
* Cuando se necesita la presencia del personal técnico en la División, nos atienden de forma cordial, con amabilidad y disposición para solucionar fallas o daños. \*(**10**)

**Servicio: Soporte Técnico Informático – Externo.**

* En ocasiones el sistema se vuelve lento, se les llama y no contestan teléfono y correo electrónico.
* Buena atención del personal, cuando he realizado una consulta presencial, nos atienden amablemente con eficiencia, colaboradores y oportuno. \*(**14**)
* A veces el personal es un poco apático con los usuarios. \*(**2**)
* Se necesita más personal para que sea más ágil el servicio en modalidad presencial.
* Se requiere visitas a las Alcaldías. \*(**2**)

**DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN Y CRÉDITO PÚBLICO**

**Unidad de Informática**

**Servicio: Soporte a Usuarios – Interno.**

* El personal que brinda soporte informático es amable, empáticos, respetuosos, buena disposición del equipo para atender los requerimientos. \*(**8**)

**Servicio: Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública – Externo.**

* El personal es amable, respetuoso, servicial y cuando se les llama atienden con paciencia. \*(**11**)
* Cuesta que contesten el teléfono más de una vez, pero cuando lo hacen el servicio se recibe con amabilidad. \*(**2**)
* He tenido la oportunidad de abordar al personal en varias ocasiones atienden con amabilidad al cliente externo y resuelven la situación presentada.

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Área de Desarrollo de Sistemas**

**Servicio: Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet – Interno.**

* Cuando se envía un requerimiento el empleado responde muy amable y respetuosamente. \*(**2**)

**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 **9.17** puntos, considerando que los aspectos con mayor puntuación son El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo y El cumplimiento de los horarios establecidos de atención ambos con **9.19** puntos y el de menor puntuación es La utilidad y exactitud de la información proporcionada con **9.11** puntos (Ver gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACIÓN**

**Unidad de Servicio al Cliente - USC**

**Servicio: Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios – Interno.**

* Los compañeros son proactivos con buena actitud, cumplen con los horarios establecidos y en ocasiones atienden después de la hora \*(**14**)
* El personal es altamente calificado para brindar el servicio tienen conocimiento del tema, cuando se realiza una consulta se recibe apoyo de parte del técnico \*(**24**)
* La atención del servicio en ocasiones es requerida fuera del horario establecido, deberían estar disponibles para atender esos casos.
* Se centralizó la creación de usuarios para tener un solo canal, pero deberían de tomar en cuenta disponibilidad de técnicos capacitados y con los permisos correspondientes para crear o modificar cuenta de usuarios en sus respectivas dependencias, esto ayudaría a tener backup y apoyo para liberación de carga.

**Servicio: Resguardo de los Equipos Servidores de Comunicación Alojados en el Centro de Datos – Interno.**

* El equipo de profesionales se muestra abierto a tomar sugerencias para enriquecer y fortalecer los procesos (cuando aplica), ya que algunos aspectos son establecidos por políticas de seguridad para salvaguardar la información de este Ministerio. \*(**4**)

**Servicio: Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente-Dinafi – Interno.**

* Alto grado de profesionalismo, conocimiento en el tema. \*(**12**)
* Se cumplen los horarios, incluso han excedido de lo establecido. \*(**6**)
* Excelente servicio brindado por el Ing. Rubén Ortiz, en ocasiones atiende fuera del horario establecido. \*(**2**)
* En días de feriado y horas nocturnas no se recibe soporte técnico.

**Servicio: Soporte Técnico para Equipos Computacionales que Acceden a las Aplicaciones SAFI-SIRH – Externo.**

* Gracias por el apoyo que nos brindan en los momentos más críticos de urgencia y fuera del horario establecido. \*(**11**)
* Cuando colocamos un requerimiento los técnicos están atentos en llamarnos para facilitar la solución del caso y pendientes en el seguimiento. \*(**3**)
* Se necesita personal para atender los teléfonos, la asesoría por ese medio es deficiente. \*(**2**)
* No se cumplen los protocolos establecidos y el manual de procedimientos.
* La unidad de soporte técnico en las aplicaciones del SIRH y SAFI, ha dado un salto de calidad, el nuevo sistema de casos, es bastante amigable y funcional, los técnicos siempre han tenido buena disposición en apoyarnos, asimismo los felicito y agradezco ya que nos ayudan a cumplir con nuestros compromisos institucionales.

**Unidad de Desarrollo SAFI SIRH – UDS**

**Servicio: Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio (Unidad de Desarrollo SAFI-SIRH) – Interno.**

* Profesionalismo del personal a la hora de atender las solicitudes. \*(**3**)

**Unidad de Redes y Telecomunicaciones – URT**

**Servicio: Servicios de Telecomunicaciones (correo electrónico, internet, telefonía y cableado estructurado) – Interno.**

* Profesionales en el desempeño del servicio, apoyan en los problemas de conexión y cumplen con los requerimientos dentro del horario establecido de atención. \*(**10**)
* Disposición en apoyar con las dudas que se nos presentan en la atención de los requerimientos y continuar con la mejora en la prestación del servicio. \*(**6**)

**Unidad de Innovación y Gestión de Portales – UIP**

**Servicio: Publicación de noticias, avisos, documentos e información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, o de las dependencias que han sido autorizadas a solicitar publicaciones (DGII, DGT, DGEA y DGICP), en el portal del Ministerio de Hacienda – Interno.**

* El personal tiene los conocimientos y la competencia para realizar su trabajo y se cumple en el horario establecido. \*(**7**)

**Unidad de Sostenibilidad SAFI SIRH – UST**

**Servicio: Soporte Técnico y Asesoría en el Uso de Aplicaciones SAFI SIRH – Interno.**

* Muy profesionales y conocedores de las necesidades, muestran empeño en el servicio brindado. \*(**6**)

**Servicio: Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI SIRH – Externo.**

* El personal cuenta con amplio conocimiento en su trabajo, diligentes, interés al momento de atender los requerimientos. \*(**18**)
* En ocasiones los casos pasan por varios analistas y es por eso que el trámite se tarda.
* El Personal demuestra disponibilidad dentro de las horas laborales establecidas y fuera del horario normal. \*(**18**)
* Cuesta que atiendan las llamadas telefónicas. \*(**4**)
* No todas las Instituciones de Gobierno el horario de salida es 3:30 p.m., sería recomendable contar con un empleado hasta las 6:00 p.m. \*(**6**)
* Cada vez que colocamos un requerimiento los técnicos están atentos a llamarnos para facilitar solución del caso, me siento satisfecho con la plataforma y el servicio recibido. \*(**2**)
* Me gustaría recibir una capacitación intensa en el módulo de conciliaciones bancarias, esa parte se me dificulta atender las consultas de manera telefónica.
* La aplicación de la mesa de servicio la cambian constantemente y se pierde el acceso.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO**

**Unidad de Informática**

**Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria – Interno.**

* Se recibe apoyo y asistencia de parte de los técnicos en el momento oportuno y fuera del horario establecido. \*(**8**)
* El personal técnico es fundamental para dar solución en los problemas que se presentan en la aplicación SAFI. \*(**2**)

**Servicio: Soporte Técnico en Fallas de Hardware, Software y Sistemas Informáticos – Interno.**

* Cumplen los procedimientos en los horarios establecidos de atención. \*(**2**)
* Tienen las competencias técnicas adecuadas para desempeñar sus cargos y muestran disponibilidad para brindar el servicio. \*(**10**)

**Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria – Externo.**

* Existe apertura para solucionar los problemas desde cualquier espacio digital.
* Algunos técnicos tienen la disponibilidad, pero no la experiencia.
* En algunos casos son muy cerrados a sus respuestas.
* Personal muy comprometido, conocimiento en la materia, brindan apoyo y solventan las situaciones en el horario de atención y fuera del establecido. \*(**12**)
* En las Áreas Financieras siempre necesitamos resolver problemas después del horario laboral y este factor nos genera atraso muchas veces.
* Excelente atención, respuesta confiable, responsabilidad en el servicio recibido. \*(**7**)
* De parte del Hospital Nacional de Chalchuapa se ha obtenido mucho apoyo de forma eficiente cuando se ha solicitado.

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS**

**Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos**

**Servicio: Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a los Sistemas Informáticos – Interno.**

* No demuestran interés al momento de resolver. \*(**2**)
* El personal es muy eficiente, competente al brindar el servicio, existe coordinación, apoyo al efectuar un trabajo diligente. \*(**5**)
* Cierran los requerimientos sin resolver.
* No se cumplen los horarios establecidos de atención.
* Es necesario extender los horarios para que se logren atender los requerimientos cuando se presenta algún problema con los sistemas informáticos. \*(**2**)

**Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones**

**Servicio: Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA. – Interno.**

* Los técnicos conocen los procesos a seguir y cumplen con el horario establecido de atención. \*(**2**)

**Departamento de Infraestructura**

**Servicio: Mesa de Trabajo de la DGA – Interno.**

* Efectúan un buen trabajo en el tiempo establecido.

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL**

**División de Informática**

**Servicio: Desarrollo, Mantenimiento y Soporte en las Aplicaciones Informáticas – Interno.**

* Los ingenieros son amables, con experiencia, diligentes, profesionales, dinámicos, eficientes, proactivos y creativos en la resolución de los casos. \*(**33**)
* Algunas veces es necesario la presencia del técnico y la jefatura para resolver las situaciones que se presentan.
* Cuando con los horarios y atienden después del horario establecido. \*(**10**)

**Servicio: Soporte Técnico Informático – Externo.**

* Se necesita que atiendan el teléfono, se les llama, no contestan o nos dejan en espera, sería bueno que nos proporcionen los contactos directos de los encargados del área de informática \*(**5**)
* Disposición del empleado en ayudar cuando se le necesita, conocen el tema y la información ha sido muy útil \*(**12**)
* Extender el horario de atención hasta las 6:00 p.m. \*(**3**)
* Algunos supervisores asignados a las municipalidades carecen de conocimientos técnicos, legales y experiencia en el área gubernamental y el manejo del aplicativo para ejercer asesoría. La jefa de la unidad de supervisión es quien ejerce oportunamente el acompañamiento a las municipalidades.
* Los horarios de atención han sido fuera de lo establecido he recibido mucho apoyo. \*(**2**)

**DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN Y CRÉDITO PÚBLICO**

**Unidad de Informática**

**Servicio: Soporte a Usuarios – Interno.**

* El personal es muy profesional en su trabajo, cuentan con el conocimiento para resolver los requerimientos, cumplen con los horarios de atención y con disposición a laborar después de las horas de audiencia. \*(**8**)

**Servicio: Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública – Externo.**

* No contestan después del horario de 3:25 p.m.
* Los coordinadores son eficientes en atender las necesidades que se nos presentan.
* Atienden en horario del mediodía y fuera del establecido, en cualquiera hora están disponibles. \*(**8**)
* Personal responsable, y conocedores en la materia. \*(**7**)
* Los coordinadores siempre están en reuniones de trabajo y no atienden correos electrónicos.

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Área de Desarrollo de Sistemas**

**Servicio: Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet – Interno.**

* Buen desempeño de parte del técnico al momento de atender y dar respuesta a los requerimientos. \*(**2**)
* No se ha tenido inconveniente en el horario establecido.

## **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 **8.86** puntos, siendo el aspecto mejor evaluado La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio con **8.91** puntos y con menor puntaje El tiempo total de duración de los servicios/proceso con **8.79** puntos (Ver gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACIÓN**

**Unidad de Servicio al Cliente - USC**

**Servicio: Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios– Interno.**

* Que se mejoren los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas. \*(**8**)
* El personal atiende los requerimientos con prontitud y esmero en los tiempos establecidos de 1 a 3 días y en casos de emergencia. \*(**26**)
* Muy buena atención en el servicio Creación de usuarios o modificaciones solicitadas. \*(**4**)
* Agradecemos la disposición de la Unidad de Servicio al Cliente en los problemas que se han tenido con las cuentas en el OID.
* No se obtuvo respuesta, fui atendido 2 meses y 18 días después de registrado.
* La Lic. Jeannette Lima me ha atendido la mayoría de veces con rapidez.
* Hemos recibido un excelente servicio para cuenta de personal; no obstante, para usuarios becarios, no dan lineamientos claros, hemos solicitado el acceso a los sistemas de SAC, SIAF, Almacén y sin resultados satisfactorios.
* Con relación a las creaciones y modificaciones de cuentas, la jefatura gestione cuando sea traslado de personal quitarle los privilegios que fueron creados para desempeñar las funciones de trabajo, porque en mi caso tuve que pedir eliminar privilegios antiguos de dos técnicos que venían trasladados de otro departamento, o también está la otra opción que a nivel de sistema debería de desactivar las cuentas cuando en un periodo determinado no sean utilizadas.
* Se necesita ajustar los tiempos de respuesta (3 días hábiles), basado en la urgencia y prontitud con la que se necesita en muchas ocasiones el servicio, en la mayoría de los casos es necesario que sea dentro de 1 a 2 días hábiles. \*(**2**)

**Unidad de Servicio al Cliente - USC**

**Servicio: Resguardo de los Equipos Servidores de Comunicación Alojados en el Centro de Datos –**

**Interno.**

* Dan buena orientación de los servicios solicitados y cumplen con los tiempos \*(**4**)
* Actualizar los procesos.

**Servicio: Soporte Técnico para La Infraestructura Cliente-Dinafi – Interno.**

* Se recibe pronta respuesta a los requerimientos en menor tiempo. \*(**12**)
* Servicio ágil y efectivo. \*(**4**)
* Algunos procesos no se tienen claridad de los pasos a seguir y se pierde tiempo porque en varias ocasiones no quieren colaborar.
* Requerimientos no se solucionan con prontitud, ya que se tardan en atender. Ejemplo: acceso a mesa de servicio. \*(**4**)

**Servicio: Soporte Técnico para Equipos Computacionales que Acceden a las Aplicaciones SAFI-SIRH – Externo.**

* El personal técnico ha solventado todos los requerimientos presentados de manera inmediata, brindan seguimiento hasta finalizar los casos. \*(**14**)
* Mejorar los tiempos de respuesta. \*(**4**)
* La asesoría y explicación que se obtiene es bastante clara para solventar las dificultades que se presentan.
* Se tardaron en responder mi solicitud tres semanas y el momento de la asesoría no lograron explicar porque el sistema estaba ocasionando problemas; sin embargo, con el tiempo se solucionó.
* Estamos en espera de alguna actualización del SIRH, es algo lenta para cargar las opciones y se desconecta muy rápido. Cuando haya algún cambio en el sistema, por favor notificarlo.
* Ha mejorado la atención en los servidores, lo cual significa un apoyo vital en nuestra labor.
* Son muy estrictos con los documentos que nos exigen.

**Unidad de Desarrollo SAFI-SIRH - UDS**

**Servicio: Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio – Interno.**

* La atención en el servicio ha sido oportuna. \*(**2**)

**Unidad de Redes y Telecomunicaciones - URT**

**Servicio: Servicio de Telecomunicaciones – Interno.**

* El servicio es lento, lo cual reduce el tiempo de respuesta en algunos servicios de consulta. Ejemplo: Cognos
* Se debe mejorar los tiempos de atención de los aprovisionamientos de puntos de red.
* La capacidad del correo electrónico es insuficiente para el movimiento que se brinda. \*(**2**)
* Múltiples cuentas de correo electrónico con dominio público y/o privados de usuarios externos son bloqueados por el servidor, debido a ello se imposibilita la comunicación con los contribuyentes.
* Las respuestas son oportunas, cumplen con los tiempos, cuando hemos tenido problemas con los correos electrónicos se resuelve con prontitud. \*(**7**)
* Se debe priorizar en cuanto a los tiempos, existen requerimientos que pueden atenderse en menos de 2 días hábiles, ya que por la urgencia impide prestar el servicio a otras unidades.

**Unidad de Innovación y Gestión de Portales - URT**

**Servicio: Servicio de Telecomunicaciones – Interno.**

* Las respuestas son muy tardadas, no hay orientación personalizada.
* Satisfactoria la respuesta recibida de las consultas en el tiempo establecido. \*(**2**)

**Unidad de Sostenibilidad SAFI SIRH - UST**

**Servicio: Soporte Técnico y Asesoría en el uso de Aplicaciones SAFI SIRH – Interno.**

* Rapidez para resolver los requerimientos.
* A veces es poco tardado que atiendan las solicitudes.

**Servicio: Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI SIRH – Externo.**

* Mejorar los tiempos de respuesta, a veces es un poco tardado que atiendan las solicitudes para resolver los errores que genera el sistema, en ocasiones no se ha recibido respuesta a la fecha y se necesita que resuelvan de 1 a 2 días. \*(**15**)
* Es excelente el servicio resuelven con rapidez los problemas presentados en el SAFI. \*(**6**)
* Considero que el servicio ha mejorado, en el caso de los hospitales ayudaría a tener una opción adicional a la mesa de servicio con un tiempo más reducido.
* Los requerimientos son atendidos antes que se cumplan los plazos. \*(**9**)
* En lo personal he tenido problemas con la impresora, en dos ocasiones se ha realizado la gestión y no he recibido solución.
* La respuesta del personal técnico del Ministerio de Hacienda, siempre ha sido oportuna, eficaz y eficiente, con el uso del SIRH. \*(**4**)
* Hubo un caso que no se pudo resolver que es una herramienta vital en mi trabajo, no puedo visualizar las planillas de salario, previa las planillas para hacer control de calidad todos los meses.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO**

**Unidad de Informática**

**Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria – Interno.**

* Se obtuvo una respuesta oportuna. \*(**4**)

**Servicio: Soporte Técnico en Fallas de Hardware, Software y Sistemas Informáticos – Interno.**

* Se tardan en dar soporte o solucionar problemas de hardware, deben ser más proactivos para resolver problemas tecnológicos y así poder proporcionar un mejor servicio al cliente \*(**2**)
* Las solicitudes quedan pendientes en resolver, en mi caso, se nos cambió equipo de escritorio por laptop. Se solicitó una configuración para abrir por defecto un archivo de Excel y hasta el momento no se ha realizado la configuración, lleva más de un mes. \*(**1**)
* Resuelven los problemas a tiempo. \*(**6**)

**Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria – Externo.**

* Muy oportuno, la solución fue brindada a corto plazo. \*(**16**)
* Los procesos este año han sido más lentos, cuando se realiza un requerimiento es tardado el tiempo de respuesta, sería bueno que uno pueda visualizar un número de contacto de la persona asignada en el caso. \*(**8**)

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANA**

**Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos**

**Servicio: Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a los Sistemas Informáticos – Interno.**

* Respuesta inmediata. \*(**7**)
* La urgencia en Aduana es prioridad, el servicio es 24 horas, en ocasiones no responden y cierran los requerimientos sin resolver. \*(**5**)

**Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones**

**Servicio: Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA– Interno.**

* Me han solucionado en el tiempo establecido. \*(**4**)
* Se tardan mucho en resolver el servicio solicitado. \*(**2**)
* Solicité revisión de punto de red, revisión del teléfono IP y optaron por cerrar el requerimiento.

**Departamento de Infraestructura**

**Servicio: Diseño de Modelos de Información**

* En cuanto a los servicios de Reportería en algunas ocasiones por la complejidad de los mismos se toman más del tiempo estimado; sin embargo, aunque sea tardado se obtiene una retroalimentación en cuanto a las observaciones que se realizan al producto recibido. \*(**2**)

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL**

**División de Informática**

**Servicio: Desarrollo, Mantenimiento y Soporte en las Aplicaciones Informáticas – Interno.**

* Se comunica las fallas y en horas posteriores del mismo día se recibe respuesta de parte de los compañeros. \*(**2**)
* Los requerimientos se solventan de manera oportuna y eficaz. \*(**8**)
* Excelente respuesta a las situaciones que se presentan en el SAFIM. \*(**10**)
* En base al sistema SAFIM si nos está dando un poco de problema al momento de cargar datos ya que no los sube completos y en ocasiones se vuelve lento. \*(**2**)

**Servicio: Soporte Técnico Informático – Externo.**

* Prontitud para atender los requerimientos, han sido en el momento oportuno. \*(**3**)
* Considero que se debería extender el soporte técnico ya que en ocasiones trabajamos en horarios hasta las 4:30 p.m., o 6:00 p.m., y no se cuenta con un técnico para brindar este servicio. **\*(2**)
* La supervisión está alejada de las instituciones que la necesitan, a veces no dan solución sobre algunos problemas.
* Cómo Alcaldía necesitamos que resuelvan con prontitud los problemas que el sistema genera relacionado a registros descuadrados y duplicados.
* Mejorar la velocidad para poder acceder a los servidores.
* Mucho tiempo para atender un requerimiento, necesitamos que sean atendidos con agilidad. \*(**4**)

**DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN Y CRÉDITO PÚBLICO**

**Unidad de Informática**

**Servicio: Soporte a Usuarios – Interno.**

* El personal atiende rápidamente las solicitudes en la mesa de servicio. \*(**9**)

**Servicio: Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública – Externo.**

* El personal responde de manera rápida y oportuna las consultas que se realizan, en ocasiones resuelven el mismo día. \*(**11**)
* Los tiempos de respuesta podrían mejorar (3 días), en ocasiones se tardan demasiado, no suelen dar mayor información sobre el avance de los casos. \*(**2**)
* Muchas veces existen retrasos en las consultas, dado que para algunas actividades el área de informática requiere indicaciones de la Dirección de Inversión y Crédito Público; pudieran superarse de manera automática, por ejemplo, cuando se generan reportes del PRIPME se requiere que se habiliten años o campos específicos. \*(**2**)
* El soporte debería ser inmediato, sobre todo en lo relacionado a contraseñas del SIIP, muchas veces no recibimos respuesta a nuestras inquietudes \*(**2**)
* El personal es el idóneo, al requerir apoyo el tiempo de respuesta es el adecuado y la orientación para que uno pueda solventar la dificultad planteada. Ejemplo dificultadas para el Ingreso en el Sistema de Información de Inversión Pública, además de resolución de situaciones al momento del ingreso de la información para seguimiento y programación.

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Área de Desarrollo de Sistemas**

**Servicio: Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet – Interno.**

* Hasta la fecha no he tenido dificultad en el cumplimiento de los tiempos.

**CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

## **3.1 Índice Global de Satisfacción**

El Índice Global de Satisfacción de Usuarios Internos y Externo del Proceso **6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación del Macro Proceso 6 Gestión Soporte Institucional** es de **9.02** puntos (ver Anexo 1), 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 **9.23** puntos y el de menor puntación Capacidad de Respuesta Institucional con **8.86** (Ver gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

## **3.2 Índice Global de Satisfacción por Dependencia del año 2022 del Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación del Macro Proceso 6 Gestión Soporte Institucional.**

En lo que respecta al resultado del Índice de Satisfacción de las Dependencias involucradas en el proceso **6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación** en las: **Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación, Dirección General de Aduana, Dirección General del Presupuesto, Dirección General de Inversión y Crédito Público, Dirección General de Contabilidad Gubernamental y la Dirección General de Administración.** (Anexo 3), se determina lo siguiente:

Podemos observar el comportamiento de los promedios por dimensiones de las Dependencias evaluadas, el resultado se ve favorecido para la **Dirección General de Administración** con **10.00 puntos** en la escala de Excelente (Ver gráfico 3.2).

**Gráfico 3.2**

**3.3 Análisis del Índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación en el año 2022 con respecto a la Meta PEI MH 2022, se identifica:**

El Índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso **6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación y Servicios** con respecto a la meta del PEI, muestra un leve aumento de **0.09** 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 presente año se obtuvieron los siguientes resultados: El **80.04%** de usuarios manifestaron que los servicios del Proceso **6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación** ha mejorado, el **15.90%** expresa que está igual, el **1.06%** que ha empeorado y el **3.00%** de usuarios no responde porque no ha utilizado el servicio desde hace 2 años (Ver gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

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

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACIÓN**

**Unidad de Servicio al Cliente – USC**

**Servicio: Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios – Interno.**

* La Tecnología de la Información a las oficinas descentralizadas.
* Los tiempos de respuesta en la mesa de servicio. \*(**12**)
* La firma electrónica.
* Menos burocráticos los procesos de solicitud de accesos, que no tenga que pasar de papel a mesa gestionarlo directamente, cada dependencia sabe la necesidad de accesos.
* Técnico de planta para cualquier emergencia. \*(**2**)
* Gestionar para que al usuario no lleguen dos correos, uno de notificación y otro registrado exitosamente, con uno es suficiente.
* Liberar los accesos a ciertas páginas de internet, se busca información jurídica y muchas páginas tiene información que está bloqueada.
* Al momento de realizar la creación de un servicio y proyecto de tecnología sería bueno involucrar a todas las áreas informáticas y no sólo DINAFI tome las decisiones, más que todo porque los problemas por dependencia son diferentes y se cuenta con personal calificado.
* La creación de usuarios nuevos. \*(**2**)
* El formulario para creación o modificación de accesos pueda elaborarse y remitirse en línea como una aplicación de la mesa de servicio. \*(**2**)
* Que informen los cambios que se realizan en los formularios internos, (activación, desactivación, claves de usuario).
* Tutoriales para evitar complicaciones al solicitar el servicio en la mesa de servicio. \*(**2**)
* El lenguaje desarrollado en la mesa de servicio, en ocasiones se complica para los que desconocen el lenguaje informático.

**Felicitaciones**

* Modernización en la Tecnología Implementada en el Ministerio de Hacienda**.**
* Excelente gestión y agradecimiento por el apoyo recibido.
* Durante el período de pandemia nos estuvieron brindando soporte y aun en fin de semana.

**Servicio: Resguardo de los Equipos Servidores de Comunicación Alojados en el Centro de Datos – Interno.**

* Que definan las responsabilidades ya que nos dicen que un requerimiento lo atiende una persona, pero al final es otro técnico.

|  |
| --- |
| **Servicio: Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente- DINAFI – Interno.**   * Las herramientas utilizadas para reportar problemas sean mucho más amigables. \*(**5**) * Establecer opciones de canales de comunicación formales en la mesa de servicio. * Facilidad en el aplicativo para registrar los casos cuando no se encuentra registrado en la mesa de servicio. * Personal disponible para atender los requerimientos. \*(**2**)   **Servicio: Soporte Técnico para Equipos Computacionales que Acceden a las Aplicaciones SAFI-SIRH – Externo.**   * Dar a conocer las herramientas tecnológicas. * Personal que nos pueda ayudar vía teléfono, ya que no atienden, lo hacen mejor vía correo electrónico. \*(**5)** * La plataforma de mesa de servicio debería de ser accesible para todos los que la necesitamos no solamente el informático local. * La comunicación podría ser vía chat para que orienten al usuario en el momento de ejecutar una acción. \*(**2**) * En los apartados que no requiera manipulación de las bases de datos, podrían brindarnos una capacitación o manual para resolver casos sencillos y que estén a nuestro alcance. * Al personal encargado que accede a las aplicaciones del SIRH es necesario brindarles una actualización del sistema. * Actualizar los sistemas antes de que entre en vigencia una ley, como sucedió con la homologación de DUI que el SAFI no estaba listo; y COMPRASAL ya lo tenía habilitado y se daban inconsistencias porque el SAFI lo hacía por NIT y COMPRASAL por DUI. * Simplificar procesos para que sea más fácil registrar un requerimiento. * Lo que considero que debe ser mejorado es la parte del ingreso de los datos de las personas, por ejemplo: El caso de los docentes interinos que deben ir agregando cada uno los descuentos a aplicar, la persona cotizante al ISSS, ISBM, IPSFA, AFP, lo ideal sería que el sistema automáticamente le active los descuentos que le corresponden según las partidas de estos, porque los descuentos deben estar asociados a las personas y no al puesto como actualmente está ahorita en el sistema, eso ayudará a minimizar los errores a no agregarle un determinado descuento y que este debe ir; también que exista opciones dentro del sistema para verificar los descuentos aplicados de ISSS, ISBM, IPSFA, AFP y que le enliste con el nombre de la persona y código así poder identificar posibles errores que se puedan dar, porque bajar las tablas y trabajarlas fuera considero que lo ideal sería poder hacer dentro del mismo SIRH las revisiones y así obtener los datos que se necesitan.   **Felicitaciones**   * A todo el equipo de la DINAFI por la amabilidad, disposición brindada al momento de realizar las consultas, nos dan solución a los requerimientos, orientación cuando se tiene dudas en los procesos. (**7**) * A la Licenciada Rivas que siempre nos brinda una excelente atención y respuesta.   **Unidad de Desarrollo SAFI-SIRH – UDS**  **Servicio: Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio – Interno.**   * Los tiempos de respuesta. \*(**2**) * Fortalecer la interacción con los usuarios previo a resolver los casos a través de la mesa de servicio.   **Unidad de Redes y Telecomunicaciones – URT**  **Servicio: Servicio de Telecomunicaciones**   * Hacer más amigable la mesa de servicio, algunos servicios que se solicitan cuesta ubicarlos. \*(**2**) * Capacitación masiva vía plataformas tecnológicas y mensajes de sensibilización para el uso. * Mejorar la conectividad.   **Unidad de Innovación y Gestión de Portales – UIP**  **Servicio: Publicación de noticias, avisos, documentos e información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, o por las dependencias que han sido autorizadas a solicitar publicaciones (DGII, DGT, DGEA y DGICP), en el portal del Ministerio de Hacienda – Interno.**   * Continuar fortaleciendo las competencias del personal que brinda los servicios para mantenerlo actualizado con herramientas que faciliten el trabajo. \*(**3**) * Establecer algún espacio de divulgación (charla, capacitación) de la mesa de servicio y su uso.   **Unidad de Sostenibilidad SAFI SIRH – UST**  **Servicio: Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI-SIRH – Externo.**   * Nos gustaría que nos incluyeran en capacitaciones enfocadas en las actualizaciones que se les hacen a los sistemas. * Desarrollo de manuales para la utilización de las herramientas informáticas, ya que hay algunos casos que con los mismos se podría solucionar. * Disponibilidad vía teléfono en atender las solicitudes y lograr una mejor comprensión. \*(**3**) * Los tiempos de respuesta a la mesa de servicio. \*(**14**) * Se necesita incrementar personal para cubrir todos los requerimientos debido a la demanda. \*(**3**) * Crear un grupo de WhatsApp para consultar dudas o solicitar asesoría. \*(**3**) * El horario de atención debería extenderse. \*(**8**) * En cuanto a la mesa de servicio hacer menos engorroso el proceso de cambio de clave cuando se bloquea. * La aplicación de impresión necesita mejorar la conectividad. * Que nos incluyan en las modificaciones que realizan en el sistema.   **Felicitaciones**   * Al equipo de trabajo por su buena actitud, solución en cuanto a los requerimientos y el apoyo hacia el usuario**. \*(3)** * Durante el período de pandemia nos estuvieron brindando soporte y aun en fin de semana. \*(**4**)   **DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO**  **Unidad de Informática**  **Servicio: Soporte en Aplicación Informática Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria - Interno.**   * Contar con una guía ilustrada para el usuario que aborde las fallas del sistema, sobre todo en el módulo de Formulación Presupuestaria, para resolverlas uno mismo. Algunas tienen que ver con la propia configuración del sistema. * La clasificación de los requerimientos que sea más práctica y fácil de entender. * Resolver problemas de software y aplicación vía teléfono cuando se solicite, ya que en muchas ocasiones se requiere una respuesta.   **Servicio: Soporte Técnico en Fallas de Hardware, Software y Sistemas Informáticos – Interno.**   * Ser más empáticos al momento de brindar el servicio. \*(**3**)   **Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria – Externo.**   * Informar a las Unidad Financiera en los módulos o campos en el que se realizan actualizaciones de clave para el ingreso al SAFI. \*(**2**)   **Felicitaciones**   * Por el apoyo que demuestran cada vez que se requiere el servicio.   **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANA**  **Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos**  **Servicio: Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a los Sistemas Informáticos - Interno**   * Actualizar e informar los aplicativos y/o sistemas que se encuentran vigentes en la DGA y mantenerse a la vanguardia de la tecnología porque la plataforma requiere innovación constante. \*(**2**)   **Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones**  **Servicio: Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA - Interno**   * Que los requerimientos sean atendidos con prontitud. * Mayor supervisión del trabajo que realizan y contar con un canal de quejas.   **Departamento de Infraestructura**  **Servicio: Diseño de Modelos de Información – Interno.**   * Capacitación, divulgación y cambios que se realizan en los servicios. \*(**2**)   **DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL**  **División de Informática**  **Servicio: Desarrollo, Mantenimiento y Soporte en las Aplicaciones Informáticas – Interno.**   * Especializar a los técnicos que poseen dificultades para el manejo de las aplicaciones y así permitir un servicio rápido y oportuno. \*(**2**) * Mejorar el ingreso a la red para evitar la saturación que le genera al usuario. * Gestionar personal a la División Informática para cumplir con todas las metas asignadas. \*(**6**) * Cumplir los tiempos, cuesta que resuelvan los casos presentados. \*(**4**) * Capacitar al personal para que todos cuenten con el mismo criterio y apoyar en todos los requerimientos que se soliciten. * Extender el horario de trabajo, en ocasiones se necesita realizar consultas fuera de audiencia. \*(**2**)   **DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL**  **División de Informática**  **Servicio: Soporte Técnico Informático – Externo.**   * Atender el teléfono, en ocasiones urge hablar con el técnico cuando se tienen problemas en el SIIP. \*(**2**) * Contar con una persona después de la hora establecida para atender las emergencias que se presentan en las diferentes municipalidades.   **Felicitaciones**   * Por la atención y el servicio proporcionado hacia el usuario, seguir innovando.   **DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN Y CRÉDITO PÚBLICO**  **Unidad de Informática**  **Servicio: Soporte a Usuarios – Interno.**   * Agregar funciones para editar y eliminar, dar de baja a la solicitud en caso de no ser requerido en la mesa de servicio. * Mantener en constante capacitación al personal.   **Servicio: Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública – Externo.**   * Disponen de personal para solventar consultas casos urgentes que ameritan una rápida intervención del soporte técnico. \*(**2**) * Personal disponible para solventar consultas, en ocasiones nadie está disponible. * Capacitaciones para ingresar al proyecto SIIP, para conocer con mejor detalle los componentes que lo conforman. \*(**5**) * Comunicar sobre cambios y mejoras implementadas al sistema y que sea más amigable en la generación de reportes de formato Excel y Word. \*(**5**) * Una mejor coordinación entre los subsistemas del SAFI y unificar criterios. * Se necesita una atención más personalizada, diligentes, cordiales al momento de resolver una consulta. \*(**2**)  **4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?** El **95.05**% de las personas entrevistadas manifestaron que se cumplieron las expectativas del servicio que recibió, mientras que un **4.95%** indicó no estar satisfecho.  **Comentarios expresados por los usuarios que el servicio no cumplió sus expectativas:**  **DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**  **Unidad de Servicio al Cliente**  **Servicio: Soporte Técnico para Equipos Computacionales que Acceden a las Aplicaciones SAFI SIRH– Externo.**   * Respuestas a medias sin solución. \*(**2**) |
| **Unidad de Redes y Telecomunicaciones**  **Servicio: Servicio de Telecomunicaciones– Interno.**   * No me dieron acceso a un buzón de correo electrónico más grande. Se cuenta con 19 años y no habido forma de mejorar el tamaño, lo cual limita el trabajo. * Los tiempos para atender los requerimientos no se cumplen. \*(**2**)   **Unidad de Sostenibilidad SAFI SIRH**  **Servicio: Soporte Técnico y Asesoría en el Uso de Aplicaciones SAFI SIRH – Interno.**   * Nada accesible el poder contactar a los técnicos.   **Servicio: Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI SIRH – Externo.**   * No se recibió respuesta de los requerimientos enviados.   **DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO**  **Unidad de Informática**  **Servicio: Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase 1 de Ejecución y Formulación Presupuestaria Externo.**   * No solventaron mis dudas y no logré obtener la respuesta esperada. \*(**2**)   **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS**  **Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos**  **Servicio: Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a los Sistemas Informáticos – Interno.**   * No existe empatía de parte del personal. * Cierres sin respuesta de requerimientos por cumplir los tiempos de calidad.   **Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones**  **Servicio: Servicio Tecnológico y de Comunicaciones a Usuario de la DGA – Interno.**   * Esperé mucho tiempo para que atendieran mi requerimiento y cierran los requerimientos sin realizar el trabajo. \*(**2**)   **DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN Y CRÉDITO PÚBLICO**  **Unidad de Informática**  **Servicio: Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública – Externo.**   * Se tuvo que desistir de un trámite porque la resolución no fue recibida en el tiempo esperado. * No me siento satisfecho con el servicio por la falta de conocimiento de parte del personal técnico, asimismo no unifican criterio. \*(**2**)  **¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?**  Es importante mencionar que el **86.40%** de los encuestados manifestaron que no han utilizado el Buzón de Quejas físico o virtual y el **13.60%** lo ha utilizado. **¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas físico o virtual? 3** El **13.60%** de los encuestados manifestaron que han utilizado el buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual. **¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?**  El **96.82%** de los entrevistados no presentó quejas con respecto al servicio recibido, mientras que el **3.18%,** manifestó su inconformidad, que por medio de esta medición de satisfacción se le dará el respectivo manejo de quejas de acuerdo **al PRO 1.2.2.3 Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.**  **DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACIÓN**  **Unidad de Servicio al Cliente**  **Servicio: Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios DINAFI – Interno.**   * Reducir el tiempo de atención (1 a 3 días).   **Servicio: Soporte Técnico para Equipos Computacionales que acceden a las Aplicaciones SAFI SIRH – Externo.**   * Mi caso fue asignado a un grupo de la mesa de servicio y el problema fue: “la no existencia de una categoría adecuada para reportar la falla” y el personal de la mesa de servicio lo único que hizo fue mover el caso a otro grupo.   **Unidad de Redes y Telecomunicaciones**  **Servicio: Servicio de Telecomunicaciones – Interno.**   * En la mesa de servicio se tuvo que colocar hasta 3 veces el mismo incidente y a la fecha no se resolvió el problema. * Cuesta ser atendido por el personal técnico de la Unidad de Redes y Telecomunicaciones.   **Unidad de Sostenibilidad SAFI SIRH**  **Servicio: Asistencia y Soporte Técnico en el Manejo de las Aplicaciones SAFI SIRH – Externo.**   * Se solicitó que el SIRH no se congelara al dejar de usar por unos segundos, pero persiste el problema, lo que hace más deficiente los procesos. \*(**2**) * Se han presentado solicitudes a la mesa de servicio y no se ha recibido respuesta. \*(**3**) * El servicio de impresión es deficiente.   **DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL**  **División de Informática**  **Servicio: Soporte Técnico Informático – Externo**   * Hemos mandado a la mesa el problema de los DF, que no se puede imprimir, pero a la fecha no se ha obtenido respuesta.   **DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN Y CRÉDITO PÚBLICO**  **División de Informática**  **Servicio: Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública – Externo**   * Inconveniente para entrar a la mesa de servicio, llamó a los números de DINAFI y no atienden las llamadas.   **Pregunta específica para la Dirección General de Contabilidad Gubernamental** **¿Califique el soporte y asistencia técnica informática cuando trabajó desde su hogar por la pandemia COVID-19?**  **División de Informática**   * Se brindó acceso remoto para poder ofrecer las asesorías técnicas lo cual fue posible gracias al apoyo de la División de Informática. \*(**8**) * Se recibió apoyo de parte de los compañeros, siempre prestos a servir, muy oportuno; así mismo se mantuvo constante comunicación ante cualquier situación y resolvían aún en altas horas de la noche. \*(**23**) * Obtuve la conexión remota sin pérdida de tiempo. * Fue una nueva experiencia y se logró contar con la atención durante esa nueva modalidad de trabajo de forma virtual. \*(**2**) * La conexión fallaba muy a menudo, era entendible por la situación que estábamos atravesando, pero se obtuvo asistencia técnica. \*(**5**) * Algunas alcaldías nos vimos en la obligación de cerrar y ajustar el ejercicio porque no se registró el 1.5 del FODES y los préstamos. * No tuve inconveniente trabajar de casa, la jefatura me proporcionó apoyo. \*(**6**) |

# CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

**CONCLUSIONES**

1. Las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por las Unidades Organizativas del **Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Macro proceso 6 Soporte Institucional, se** cumplieron en un **95.05%** de los usuarios y un mínimo de **4.95%** mencionan que no se logró el objetivo.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de la Medición anterior se determina lo siguiente: superadas **62.86%,** en proceso **37.14%,** en todas las direcciones evaluadas que son **DINAFI, DGCG, DGICP, DGP, DGEA y DGA** (Ver Anexo 4).
3. Las Dependencias que participan en el **Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 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 recibieron los servicios evaluados.

**SUGERENCIAS**

1. Se sugiere a las unidades organizativas responsables de los servicios evaluados, estandarizar los servicios internos con los publicados en la página web (Ver anexo 2).
2. En el Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones de la DGA contar con un canal de quejas para mayor supervisión del trabajo que realizan.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

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

**Medición de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Macro proceso 6 Soporte Institucional.**

**Zoraida Elizabeth Baello Chávez**

Técnico de Atención al Cliente

# 

# 

## **Anexo 1: Cálculo del Índice Global de Satisfacción de Usuarios Internos del Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación del Macro Proceso 6 Gestión Soporte Institucional.**

## **Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación – 2022**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulos Evaluados** | **Porcentajes ponderados (%)** | **Promedio por módulo** | **Calculo Índice de Satisfacción 2022** |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **11%** | **8.92** | **0.98** |
| **Empatía del Personal** | **16%** | **9.23** | **1.48** |
| **Profesionalismo de los empleados** | **32%** | **9.17** | **2.93** |
| **Capacidad de Respuesta Institucional** | **41%** | **8.86** | **3.63** |
| **TOTALES** | **100%** |  | **9.02** |

\*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 2: Servicio internos publicados que requieren actualización en la Intranet.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | | **SERVICIO ACTUALIZADO** | | **SERVICIO PUBLICADO EN LA INTRANET** |
| **UNIDAD DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DE PORTALES**  **DINAFI** | | | | |
| **1.** | | Publicación de noticias, avisos, documentos e información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, o de parte de las Dependencias que han sido autorizadas a solicitar publicaciones (DGII, DGT, DGEA y DGICP), en el portal del Ministerio de Hacienda. | | Publicación de noticias, avisos, eventos, información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, en el portal del Ministerio de Hacienda. **(Última fecha actualización 07/14/2021)** |
| **UNIDAD DE REDES Y TELECOMUNICACIONES**  **Servicios de Telecomunicaciones** (correo electrónico, internet, telefonía y cableados estructurados). | | | | |
| **2.** | | **Correo Electrónico:**   * Reporte de fallos (3días) * Asignación de buzón (3 días) * Bloqueo de correo no deseado (3 días)   **Telefonía:**   * Aparato telefónico (3 días) * Extensión telefónica (3 días) * Gestión del equipo (3 días) * Planta telefónica (3 días)   **Servicio de Comunicación:**   * Enlace de comunicación (2 días) * Firewall (2 días) * Internet (2 días) * Redes y conectividad (2 días) * Vpn (2 días) | | **Correo Electrónico:**   * Ampliación de buzón (modif. 2días) * Servidor-configuración (2 días) * Servidor-errores de Administración (2 días)   **Internet:**   * Configuración (perfiles 2 días) * Configuración (errores 2 días)   **Telefonía celular:**   * Aparato telefónico (asignación 3 días) * Configuración (3 días) * Préstamo (2 días)   **Telefonía fija:**   * Asignación (3 días) * Configuración (2 días) * Errores y mantenimiento (2 días) * Nueva línea (2días)   **Cableado:**   * Punto de red (configuración 2 días) * Punto de red (creación 3 días) * Punto de red (errores de administración 2 días) * Punto de red (mantenimiento 2 días) |
| **DEPTO. DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DGA** | | | | |
| **3.** | Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a los Sistemas Informáticos. (accesos) | | Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a Sistemas para los usuarios de la DGA **(Última fecha actualización 10/17/2018)** | |
| **DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y TELECOMUNICACIONES DGA** | | | | |
| **4.** | Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA (soporte a máquinas y teléfonos) | | Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA (mantenimiento correctivo) **(Última fecha actualización 04/25/2022)** | |

## **Anexo 3: Índice de Satisfacción por Dependencia y Servicio del Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación del Macro Proceso 6 Gestión Soporte Institucional – 2022.**

| **SERVICIO EVALUADO**  **DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACIÓN (DINAFI)** | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASPECTOS EVALUADOS** | **Asistencia y soporte técnico en el manejo de las aplicaciones SAFI-SIRH (UST)** | **Creación y modificación de cuentas de acceso para usuarios de servicios DINAFI (USC)** | **Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de negocio (Unidad de Desarrollo SAFI-SIRH- DINAFI)** | **Publicación de noticias, avisos, documentos e información solicitada por la Dirección de Comunicaciones (UIP)** | **Resguardo de los equipos servidores de  comunicación alojados en el centro de datos  (USC)** | **Servicios de Telecomunicaciones (URT)** | **Soporte técnico para equipos computacionales que acceden a las aplicaciones SAFI-SIRH (USC)** | **Soporte técnico para la infraestructura cliente-DINAFI (USC)** | **Soporte técnico y asesoría en el uso de aplicaciones SAFI-SIRH (UST)** | **DINAFI TOTAL** |
|
|
| **¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH?.** | **8.49** | **8.93** | **8.75** | **9.43** | **9.13** | **8.15** | **8.53** | **8.91** | **8.80** | **8.82** |
| **Hardware diagnóstico e impresión para servicio-DGA.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Sus derechos fueron otorgados de manera correcta-DGA.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Cómo evalúa la infraestructura del sistema cableado que da servicio de conectividad física.** | **8.39** | **8.72** | **9.00** | **9.14** | **9.27** | **8.24** | **8.78** | **8.97** | **9.00** | **8.86** |
| **Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio.** | **8.84** | **9.20** | **9.25** | **9.43** | **9.20** | **8.61** | **8.67** | **8.77** | **9.20** | **9.05** |
| **Configuración de los niveles de acceso de software y hardware.** | **8.42** | **8.95** | **9.25** | **9.43** | **9.13** | **8.15** | **8.47** | **8.94** | **8.90** | **8.86** |
| **Amigabilidad de la herramienta, sitio web, aplicaciones, etc.** | **8.61** | **8.64** | **9.25** | **9.50** | **8.60** | **7.78** | **8.50** | **8.54** | **8.60** | **8.69** |
| **Facilidad que brinda la aplicación (mesa de servicio).** | **8.82** | **8.78** | **9.25** | **9.50** | **8.80** | **8.27** | **8.61** | **8.40** | **8.80** | **8.81** |
| **La disponibilidad de la mesa de servicio cuando usted lo necesita (7/24x365).** | **8.85** | **9.36** | **9.50** | **9.50** | **9.20** | **8.93** | **8.69** | **8.80** | **9.50** | **9.18** |
| **Compatibilidad y adaptación en todos los navegadores** | **8.76** | **9.04** | **9.00** | **9.50** | **8.93** | **8.44** | **8.33** | **8.86** | **9.10** | **8.90** |
| **La entrega de material informativo escrito, digital. (normativa, lineamientos, manual, entre otros).** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Manejo de la información de la institución (seguimiento, extravío de los requerimientos.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Equipo tecnológico.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **La señalización gráfica interna (rotulación).** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **El orden y limpieza.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **El acceso y la ubicación geográfica.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **La disponibilidad de baños y parqueos.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **8.65** | **8.95** | **9.16** | **9.43** | **9.03** | **8.32** | **8.57** | **8.78** | **8.99** | **8.90** |
| **atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver** | **9.02** | **9.28** | **9.50** | **9.50** | **9.40** | **8.59** | **9.00** | **9.14** | **9.20** | **9.18** |
| **La amabilidad y el trato recibido por parte del personal** | **9.05** | **9.29** | **9.50** | **9.43** | **9.40** | **8.83** | **8.97** | **9.14** | **9.30** | **9.20** |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | **9.04** | **9.29** | **9.50** | **9.46** | **9.40** | **8.71** | **8.99** | **9.14** | **9.25** | **9.19** |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención** | **9.03** | **9.42** | **9.25** | **9.50** | **9.47** | **9.00** | **9.11** | **9.11** | **9.70** | **9.26** |
| **La utilidad y exactitud de la información proporcionada** | **9.01** | **9.30** | **9.25** | **9.43** | **9.33** | **8.85** | **8.94** | **9.11** | **9.60** | **9.18** |
| **El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado** | **9.08** | **9.36** | **9.50** | **9.43** | **9.47** | **8.88** | **8.97** | **9.11** | **9.50** | **9.23** |
| **El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.** | **9.17** | **9.34** | **9.50** | **9.36** | **9.40** | **9.00** | **8.97** | **9.03** | **9.70** | **9.22** |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **9.07** | **9.36** | **9.38** | **9.43** | **9.42** | **8.93** | **9.00** | **9.09** | **9.63** | **9.22** |
| **orientación recibida durante todo el servicio** | **8.76** | **9.14** | **9.25** | **8.93** | **8.87** | **8.46** | **8.47** | **8.86** | **8.90** | **8.84** |
| **La documentación o requisitos exigidos para realizar el servicio** | **8.45** | **8.99** | **9.25** | **9.21** | **9.27** | **8.22** | **8.36** | **8.57** | **9.50** | **8.86** |
| **Cómo califica el cumplimiento de los plazos** | **8.41** | **9.20** | **8.75** | **9.29** | **9.27** | **8.46** | **8.42** | **8.86** | **8.90** | **8.84** |
| **El tiempo de duración de los servicios/proceso** | **8.59** | **9.20** | **9.25** | **9.21** | **8.87** | **8.61** | **8.39** | **8.89** | **8.90** | **8.85** |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | **8.55** | **9.13** | **9.13** | **9.16** | **9.07** | **8.44** | **8.41** | **8.79** | **9.05** | **8.85** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF (\*)** | **8.81** | **9.21** | **9.27** | **9.32** | **9.23** | **8.63** | **8.71** | **8.94** | **9.26** | **9.03** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIOS EVALUADOS** | | | | | | | | | | | | |
| **DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL**  **(DGCG)** | | | |  | **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANA**  **(DGA)** | | | | |  | **DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN (DGEA)** | |
| **ASPECTOS EVALUADOS** | **Desarrollo, mantenimiento y soporte en las aplicaciones informáticas** | **Soporte Técnico Informático** | **TOTAL** |  | **Diseño de modelos de información** | **Gestión de cuentas y privilegios de acceso a los sistemas informáticos** | **Mesa de Trabajo de la DGA** | **Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA (soporte a máquinas y teléfonos)** | **TOTAL** |  | **Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet** | **TOTAL** |
| **¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH?** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **Hardware diagnóstico e impresión para servicio** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **7.00** | **0.00** | **9.50** | **8.79** |  | **0.00** | **0.00** |
| **Sus derechos fueron otorgados de manera correcta** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **9.17** | **0.00** | **0.00** | **9.87** |  | **0.00** | **0.00** |
| **Cómo evalúa la infraestructura del sistema cableado que da servicio de conectividad física** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio** | **9.40** | **9.14** | **9.46** |  | **6.67** | **8.50** | **9.00** | **8.40** | **8.87** |  | **10.00** | **10.00** |
| **Configuración de los niveles de acceso de software y hardware** | **9.34** | **8.96** | **9.19** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **10.00** | **10.00** |
| **Amigabilidad de la herramienta, sitio web, aplicaciones, etc.** | **9.18** | **8.96** | **9.10** |  | **6.33** | **8.50** | **9.00** | **8.00** | **8.72** |  | **10.00** | **10.00** |
| **Facilidad que brinda la aplicación (mesa de servicio)** | **9.32** | **9.19** | **9.27** |  | **6.00** | **8.69** | **9.00** | **8.00** | **8.30** |  | **10.00** | **10.00** |
| **La disponibilidad de la mesa de servicio cuando usted lo necesita (7/24x365)** | **9.39** | **8.92** | **9.16** |  | **6.67** | **8.63** | **9.00** | **8.60** | **8.86** |  | **10.00** | **10.00** |
| **Compatibilidad y adaptación en todos los navegadores** | **9.26** | **9.04** | **9.18** |  | **7.33** | **7.94** | **9.00** | **8.40** | **8.79** |  | **10.00** | **10.00** |
| **La entrega de material informativo escrito, digital. (normativa, lineamientos, manual, entre otros)** | **9.71** | **9.50** | **9.63** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **Manejo de la información de la institución (seguimiento, extravío de los requerimientos)** | **9.71** | **9.50** | **9.62** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **Equipo tecnológico** | **9.86** | **0.00** | **9.89** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.** | **9.71** | **9.50** | **9.64** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **La señalización gráfica interna (rotulación)** | **9.86** | **9.50** | **9.69** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **El orden y limpieza** | **9.71** | **9.50** | **9.64** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **El acceso y la ubicación geográfica** | **0.00** | **9.50** | **9.53** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **La disponibilidad de baños y parqueos** | **0.00** | **9.50** | **9.52** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **9.54** | **9.29** | **9.47** |  | **6.60** | **8.35** | **9.00** | **8.48** | **7.78** |  | **10.00** | **10.00** |
| **La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.** | **9.86** | **9.50** | **9.74** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** |
| **La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver** | **9.51** | **9.04** | **9.35** |  | **7.67** | **8.38** | **9.00** | **7.20** | **8.00** |  | **10.00** | **10.00** |
| **La amabilidad y el trato recibido por parte del personal** | **9.58** | **9.18** | **9.44** |  | **8.00** | **8.44** | **9.00** | **8.60** | **8.40** |  | **10.00** | **10.00** |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | **9.65** | **9.24** | **9.51** |  | **7.83** | **8.41** | **9.00** | **7.90** | **8.20** |  | **10.00** | **10.00** |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención** | **9.56** | **9.25** | **9.46** |  | **8.00** | **8.38** | **9.00** | **8.40** | **8.43** |  | **10.00** | **10.00** |
| **La utilidad y exactitud de la información proporcionada** | **9.60** | **9.18** | **9.44** |  | **7.67** | **8.50** | **9.00** | **8.60** | **8.42** |  | **10.00** | **10.00** |
| **El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado** | **9.62** | **9.14** | **9.41** |  | **8.00** | **8.50** | **9.00** | **8.60** | **8.50** |  | **10.00** | **10.00** |
| **El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.** | **9.62** | **9.25** | **9.47** |  | **7.67** | **8.63** | **9.00** | **8.60** | **8.45** |  | **10.00** | **10.00** |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **9.60** | **9.21** | **9.45** |  | **7.83** | **8.50** | **9.00** | **8.55** | **8.45** |  | **10.00** | **10.00** |
| **La orientación recibida durante todo el servicio** | **9.73** | **8.79** | **9.44** |  | **7.33** | **8.75** | **9.00** | **6.80** | **7.90** |  | **10.00** | **10.00** |
| **La documentación o requisitos exigidos para realizar el servicio** | **9.87** | **8.79** | **9.41** |  | **7.33** | **8.69** | **9.00** | **6.40** | **7.77** |  | **10.00** | **10.00** |
| **Cómo califica el cumplimiento de los plazos** | **9.60** | **9.07** | **9.39** |  | **6.67** | **8.50** | **9.00** | **7.20** | **7.74** |  | **10.00** | **10.00** |
| **El tiempo de duración de los servicios/proceso** | **9.76** | **8.89** | **9.38** |  | **7.33** | **8.94** | **9.00** | **9.00** | **8.53** |  | **10.00** | **10.00** |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | **9.74** | **8.88** | **9.41** |  | **7.17** | **8.72** | **9.00** | **7.35** | **7.99** |  | **10.00** | **10.00** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF (\*)** | **9.66** | **9.09** | **9.44** |  | **7.42** | **8.56** | **9.00** | **7.95** | **8.15** |  | **10.00** | **10.00** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIOS EVALUADOS** | | | | | | | | | |
| **DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN Y CRÉDITO PÚBLICO**  **(DGICP)** | | | | |  | **DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO**  **(DGP)** | | | |
| **ASPECTOS EVALUADOS** | **Soporte a Usuarios-DGICP** | **Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública-DGICP** | | **TOTAL** |  | **Soporte en aplicación informática SAFI Fase I de Ejecución y Formulación Presupuestaria-Externo** | **Soporte en aplicación informática SAFI Fase I de ejecución y formulación presupuestaria-Interno** | **Soporte técnico en fallas de hardware y software y sistemas informáticos** | **TOTAL** |
|  |
|  |
| **¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH?** | **0.00** | **0.00** | | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Hardware diagnóstico e impresión para servicio** | **0.00** | **0.00** | | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Sus derechos fueron otorgados de manera correcta** | **0.00** | **0.00** | | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Cómo evalúa la infraestructura del sistema cableado que da servicio de conectividad física** | **0.00** | **0.00** | | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio** | **9.23** | **8.72** | | **7.60** |  | **8.82** | **9.08** | **8.40** | **9.05** |
| **Configuración de los niveles de acceso de software y hardware** | **9.00** | **8.37** | | **7.52** |  | **8.91** | **9.00** | **8.53** | **9.20** |
| **Amigabilidad de la herramienta, sitio web, aplicaciones, etc.** | **9.00** | **8.46** | | **8.00** |  | **8.88** | **8.67** | **7.93** | **8.12** |
| **Facilidad que brinda la aplicación (mesa de servicio)** | **9.21** | **8.74** | | **8.00** |  | **8.94** | **8.75** | **7.93** | **8.38** |
| **La disponibilidad de la mesa de servicio cuando usted lo necesita (7/24x365)** | **9.43** | **8.43** | | **8.00** |  | **8.88** | **9.00** | **8.47** | **8.65** |
| **Compatibilidad y adaptación en todos los navegadores** | **9.00** | **8.49** | | **8.00** |  | **8.91** | **8.83** | **8.20** | **8.99** |
| **La entrega de material informativo escrito, digital. (normativa, lineamientos, manual, entre otros)** | **9.25** | **8.88** | | **9.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Manejo de la información de la institución (seguimiento, extravío de los requerimientos)** | **9.25** | **8.88** | | **9.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **Equipo tecnológico** | **0.00** | **0.00** | | **0.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.** | **9.25** | **8.63** | | **8.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **La señalización gráfica interna (rotulación)** | **9.13** | **8.25** | | **7.50** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **El orden y limpieza** | **9.38** | **8.88** | | **8.38** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **El acceso y la ubicación geográfica** | **0.00** | **9.00** | | **9.00** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **La disponibilidad de baños y parqueos** | **0.00** | **7.63** | | **7.63** |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **9.19** | **8.61** | **8.13** | |  | **8.89** | **8.89** | **8.24** | **8.73** |
| **La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.** | **9.50** | **9.13** | **9.25** | |  | **0.00** | **0.00** | **0.00** | **0.00** |
| **La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver** | **9.41** | **8.77** | **9.05** | |  | **9.21** | **9.25** | **8.60** | **9.09** |
| **La amabilidad y el trato recibido por parte del personal** | **9.50** | **8.88** | **9.09** | |  | **9.27** | **9.33** | **8.93** | **9.18** |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | **9.47** | **8.93** | **9.13** | |  | **9.24** | **9.29** | **8.77** | **9.13** |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención** | **9.41** | **9.02** | **9.10** | |  | **9.00** | **9.25** | **9.20** | **9.15** |
| **La utilidad y exactitud de la información proporcionada** | **9.27** | **8.86** | **9.12** | |  | **9.12** | **9.25** | **8.60** | **8.99** |
| **El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado** | **9.36** | **9.00** | **9.09** | |  | **9.24** | **9.25** | **8.93** | **9.14** |
| **El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.** | **9.32** | **9.09** | **9.12** | |  | **9.18** | **9.33** | **8.67** | **9.06** |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **9.34** | **8.99** | **9.11** | |  | **9.14** | **9.27** | **8.85** | **9.09** |
| **La orientación recibida durante todo el servicio** | **9.23** | **8.88** | **9.00** | |  | **8.88** | **8.75** | **8.40** | **8.69** |
| **La documentación o requisitos exigidos para realizar el servicio** | **9.09** | **8.95** | **9.05** | |  | **8.70** | **9.25** | **8.00** | **8.75** |
| **Cómo califica el cumplimiento de los plazos** | **9.32** | **8.98** | **9.03** | |  | **8.94** | **9.08** | **8.40** | **8.81** |
| **El tiempo de duración de los servicios/proceso** | **9.27** | **8.84** | **9.00** | |  | **8.91** | **8.92** | **8.20** | **8.68** |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | **9.23** | **8.91** | **9.02** | |  | **8.86** | **9.00** | **8.25** | **8.73** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF (\*)** | **9.30** | **8.91** | **8.97** | |  | **9.01** | **9.12** | **8.52** | **8.91** |

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

## **Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación del Macro Proceso 6 Gestión Soporte Institucional.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Medición de la Satisfacción de Usuarios** **proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación del Macro Proceso 6 – (2022)** | | | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios Internos y Externos** | | | | | | |
| **Dependencia** | **Sugerencias** | | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **Cerradas** | **En Proceso** | **Pendiente de seguimiento** |
| **ACTA No. 1 Año 2018**  **Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG)** | 2 | - | - | - | - | 2  (Nos. 12 y 22) |
| **ACTA No.2 Año 2019 de Informe (2018 y 2019)**  **Dirección General de Aduana**  **(DGA)** | 3 | 3  (Nos. 1, 2, 3) | - | - | - | - |
| **ACTA No. 1 Año 2020**  **Dirección General de Inversión y Crédito Público**  **(DGICP)** | 4 | 4  (Nos. 1 al 4) | - | - | - | - |
| **ACTA No. 1 Año 2019 y 2021**  **Dirección General de Administración**  **(DGEA)** | 3 | 2  (Nos. 2 y 3) | - | - | - | 1  (No. 1) |
| **ACTA No. 1 Año 2020 de Informe (2019 y 2020)**  **Dirección General de Presupuesto**  **(DGP)** | 7 | 3  (Nos. 1, 6 y 7) | - | - | - | 4  (Nos. 2, 3, 4 y 5) |
| **ACTA No. 1 Año 2020**  **Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI)** | 16 | 9  (Nos.1,2,5,6,7,  8,14,15 y 16) | - | - | - | 7  (Nos. 3,4,9, 10,11,12,13) |
| **Total** | **35** | **22** | **-** | **-** | **-** | **13** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL**  **(DGCG) Acta N.º 1 año 2018** | | | | |
| **SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR** | **ANALISIS DE CAUSA** | **ACCIÓN A EJECUTAR** | **PLAZO** | **SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACCIÓN A EJECUTADA** |
| **SUGERENCIAS DIVISÓN DE INFORMATICA** | | | | |
| 1. Revisar los diferentes sistemas, con el fin de evitar la lentitud en el procesamiento de la información. (Unidad de Informática) | No se detalla | **OM 22**  Desde el año pasado se ha hecho optimizaciones al sistema en las opciones que más se reportan, actualmente el sistema está estable con procesos que se ejecutan a corto plazo | No se detalla | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |

| **DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO**  **(DGP) Acta N.º 1 año 2020 de Informe Medición DGP 2019** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR** | **ANALISIS DE SUGERENCIA** | **ACCIÓN A EJECUTAR** | **PLAZO** | **SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACCIÓN A EJECUTADA** |
| **SUGERENCIAS UNIDAD DE INFORMÁTICA** | | | | |
| 1. En caso que los técnicos se encuentren en otras actividades, enviar algún comunicado para que estén enterados y evitar malestares en cuanto a la atención. (Informe de Medición DGP 2019) | Debido a que parte del personal de la Unidad se encuentra apoyando actividades inherente al proyecto SAFI II, no es posible disponer de la totalidad de la planta de personal. | Se enviará correo electrónico a los usuarios, indicando cuales son los contactos o herramientas disponibles para la pronta atención de sus requerimientos. | 1 mes | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |

| **DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO (DGP)**  **Acta N.º 1 año 2021 de Informe Medición DGP 2020** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR** | **ANALISIS DE SUGERENCIA** | **ACCIÓN A EJECUTAR** | **PLAZO** | **SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACCIÓN A EJECUTADA** |
| **SUGERENCIAS UNIDAD DE INFORMÁTICA** | | | | |
| 1. Capacitar al personal técnico que atienden los requerimientos en la mesa de servicio-Unidad de informática DGP (Informe de Medición DGP 2020) | No se detalló en el acta. | Reforzar las capacidades del personal de la Unidad en los temas de negocio que se encuentran automatizados en DGP. | Primer semestre año 2021 | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |
| 1. Continuar con la comunicación de WhatsApp ya que facilita los procesos. -Unidad de informática DGP (Informe de Medición DGP 2020). | No se detalló en el acta. | No se detalló en el acta. | No se detalló en el acta. | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |
| 1. Mejorar los tiempos establecidos para brindar el servicio -Unidad de informática DGP (Informe de Medición DGP 2020). | No se detalló en el acta. | No se detalló en el acta. | No se detalló en el acta. | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN (DGEA)**  **Acta N.º 1 año 2019** | | | | |
| **SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR** | **ANÁLISIS DE CAUSA** | **ACCIONES A EJECUTAR** | **PLAZO** | **SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACCIÓN A EJECUTADA** |
| **SUGERENCIAS ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS DEL DEPTO. DE INFORMÁTICA** | | | | |
| 1. Continuar gestionando capacitaciones para fortalecer las competencias técnicas de los empleados. | Las inducciones sobre funcionalidad de los sistemas los brinda el administrador de cada uno de los sistemas. | **Primer Seguimiento del 2019:**  Se continuará con la gestión de capacitaciones técnicas en el área de informática.  **Segundo seguimiento 2021:**  Se brinda el apoyo con inducciones a nuevos usuarios de los sistemas con la mejor disposición y proactividad requerida. | No se detalla | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |

| **DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACION (DINAFI)**  **Acta N.º 1 año 2020** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPORTUNIDADES DE MEJORA**  **(sugerencias)** | **ANÁLISIS DE CAUSAS** | **ACCIONES A EJECUTAR** | **PLAZO** | **RESPONSABLES** | **ACCIONES REALIZADAS** | **SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACCIÓN EJECUTADA (2022)** |
| **Sugerencias Generales** | | | | | | |
| 1. Revisar contenido, estructura y orden de las diferentes categorías que ofrece la Mesa de Servicios de una forma clara, concisa y de fácil comprensión para el ingreso de los requerimientos. | Depende de cada jefe de informática y de negocio aprobar las categorías recomendadas e incorporarse a procesos transversales. DINAFI-USC realiza una depuración anual de las categorías que no tienen movimiento. | Se continuará impulsando la estandarización y se solicitará a Unidad de Gestión de Calidad que coordine la revisión de los procedimientos transversales.  . | Según el plan de trabajo de UGC | UGC/  Unidades Informáticas de las diferentes dependencias, según aplique | Primer Seguimiento 2021  Mediante correo electrónico del 14 de junio de 2021, las Unidades Encargadas del SGC en el Ministerio de Hacienda comunicaron que con el propósito de mejorar y simplificar los procesos, para brindar un mejor servicio a los contribuyentes, usuarios y ciudadanos, a partir del lunes 21 de junio de 2021, se iniciaría con la actualización de los Procedimientos, Fichas de Proceso y Planes de Control de todos los Procesos Transversales que comprende el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC) del Ministerio de Hacienda. El personal de la DINAFI ha atendido las diversas convocatorias.  Segundo Seguimiento 2022  **En Proceso** | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |
| **Sugerencia por oficina**  **Unidad de Seguridad de la Información** | | | | | | |
| 1. Aumentar la capacidad para adjuntar documentos en el correo electrónico. | La situación indicada no está relacionada directamente con los servicios de USEI, sino con la configuración de correo electrónico institucional, la cual establece una restricción de 25 megas. | Se realizará una revisión a la Política institucional de tamaño de archivos, en la cual se analizará los recursos que demandaría un posible incremento en caso aplique, lo cual se someterá a autorización de la instancia respectiva incluyendo la información sobre el financiamiento necesario. | 2021 | Dirección DINAFI/  USEI/  URT | Primer Seguimiento 2021  El lineamiento especifico de seguridad de la información (LES) para el servicio de correo electrónico (003) está bajo revisión. Sin embargo, no se contempla un incremento en el tamaño de los archivos adjuntos de 25MB. De superar el límite actual, lo cual es técnicamente posible, provocará problemas operativos al afectar la interoperabilidad con servidores de correo de otras instituciones de gobierno y de terceros incluyendo servicios bien conocidos como Gmail, Outlook y Office 365, Yahoo! mail y otros que no admiten correos superiores de 20 o 25MB. Por otra parte, usuarios que requieren compartir archivos de tamaño superior a los 25MB se les ha otorgado acceso a sistemas de almacenamiento en la nube bajo requerimiento.  Segundo Seguimiento 2022  **En Proceso** | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |

| **DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACION (DINAFI) Acta N.º 1 año 2022** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPORTUNIDADES DE MEJORA**  **(sugerencias)** | **ANALISIS DE CAUSA** | **ACCIÓN A EJECUTAR** | **PLAZO** | **SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACCIÓN A EJECUTADA** |
| **Sugerencia por oficina**  **Unidad de Infraestructura Tecnológica** | | | | |
| 1. Brindar capacitación a los técnicos no solo en tecnología sino en atención al cliente. | Por razones de sobrecarga laboral (por renuncias de personal) no fue posible atender las capacitaciones orientadas a servicio al cliente. | Se solicitará al DFD capacitaciones orientadas a servicio al cliente y se proporcionará tiempo a los Técnicos para que participen en los cursos. | 2022 (De acuerdo a programación del DFD) | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |
| **Sugerencia por oficina**  **Unidad de Servicio al Cliente** | | | | |
| 1. Evaluar la posibilidad de mejorar los procesos para hacerlos más ágiles. | No depende de DINAFI, dependerá de que la Unidad de Gestión de la Calidad logre implementar realmente los procesos transversales. También depende de la asignación de recursos. | N/A | N/A | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |
| 1. Asignar un suplente para los especialistas, en caso que estos no puedan atender a las instituciones. | No se cuenta con personal adicional para poder atender esta sugerencia. | N/A | N/A | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |
| 1. Analizar la factibilidad de realizar monitoreo constante de la mesa de servicio. | Ya se tiene implementado a nivel de servicio, pero el porcentaje de disponibilidad que se tenga depende de la infraestructura que lo soporta. Mensualmente se envía informe de disponibilidad. | N/A | N/A | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |
| 1. Evaluar la factibilidad de ampliar las opciones de las categorías en la mesa de servicio para ser más específico en la colocación de los casos. | Depende del dueño del servicio que solicite que se agreguen más categorías. Esto se logrará cuando los dueños del negocio definan con claridad y efectividad los servicios, Se propone que la UGC revise los servicios y proponga mejoras a través de las auditorías. | N/A | N/A | PENDIENTE SEGUIMIENTO  Evidencia de la Implementación de la Acción. |