Medición de Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos realizada al Proceso 6.2 Gestión del Talento Humano el cual pertenece al Macroproceso

6. Soporte Institucional

MINISTERIO DE HACIENDA

Fecha de elaboración

Marzo 2023

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – DGEA

2244-3309; 2244-3470; 2244-3471; 2244-3472

***INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL PROCESO 6.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO***

***DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN***

***DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CA***

ÍNDICE

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc132290798)

[OBJETIVOS 3](#_Toc132290799)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc132290800)

[1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra 3](#_Toc132290801)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc132290803)

[2.1 Infraestructura y elementos tangibles 4](#_Toc132290804)

[2.2 Empatía del personal 5](#_Toc132290805)

[2.3 Profesionalismo de los empleados 6](#_Toc132290806)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 7](#_Toc132290807)

[2.4.1 Tiempo total de duración del proceso 8](#_Toc132290808)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS 9](#_Toc132290809)

[3.1 Índice global de satisfacción 9](#_Toc132290810)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 10](#_Toc132290811)

[4.1 Cumplimiento de las expectativas 10](#_Toc132290812)

[4.2 Evolución de la calidad del servicio 10](#_Toc132290813)

[4.3 ¿Tiene alguna queja, sugerencia o felicitación del servicio que se le ha proporcionado? 10](#_Toc132290815)

[4.4 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? 11](#_Toc132290816)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 12](#_Toc132290817)

[5.1 Sugerencias 12](#_Toc132290818)

[5.2 Conclusiones 12](#_Toc132290819)

[ANEXOS 13](#_Toc132290820)

[Anexo 1: Cálculo del índice global de satisfacción y por tipo de usuario 13](#_Toc132290821)

[Anexo 2: Seguimiento de sugerencias 13](#_Toc132290822)

[Anexo 3: Índice de satisfacción por tipo de usuario 13](#_Toc132290823)

[Anexo 4: Índice de satisfacción por Servicio y Unidad Organizativa evaluada 14](#_Toc132290824)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios internos y externos del Proceso 6.2 Gestión del Talento Humano el cual pertenece al Macroproceso 6. Soporte Institucional, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). El presente informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

* Primer capítulo expone los datos generales de la medición (clase de usuario, servicio recibido, unidad organizativa y modalidad que se recibió el servicio).
* Segundo capítulo muestra los resultados por dimensión (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional).
* Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción del proceso y por tipo de usuario conforme a los servicios evaluados.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los entrevistados respecto a la evolución de la calidad de los servicios, cumplimiento de expectativas, entre otros.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que comprende el proceso 6.2 Gestión de Talento Humano, donde interviene la Dirección General de Administración y Dirección Financiera.

**Objetivo específico:**

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

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó al Proceso 6.2 Gestión del Talento Humano a continuación, se detallan los servicios que comprende el proceso:

Servicios internos:

* Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda (DRRHH) - DGEA
* Solicitudes de Trabos Pagos Suspensiones Constancias e informes referentes a Embargos Judiciales – DF

Servicios externos:

* Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda – DGEA
* Solicitudes de Trabos Pagos Suspensiones Constancias e informes referentes a Embargos Judiciales - DF
* Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda – DF

Es importante mencionar que el alcance de la medición es del 60% respecto a los servicios evaluados, ya que de los 5 servicios que comprende este proceso, 3 se evaluaron, y el servicio “Solicitudes de Trabos Pagos Suspensiones Constancias e informes referentes a Embargos Judiciales” proporcionado para usuario interno y externo; presentó las siguientes situaciones:

1. De parte del usuario externo, no se recibió respuesta por la naturaleza del usuario y de la información, ya que son jueces de primera instancia en materia de lo civil y mercantil;
2. El usuario interno no cumple con los criterios establecidos para considerarlo como servicio, se define como una actividad y por la escasa respuesta obtenida de parte de los usuarios contactados.

## Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo a los listados proporcionados por las Unidades Organizativas involucradas en el proceso 6.2, el universo es 2,237 usuarios internos y externos que recibieron los servicios detallados en el numeral anterior durante el período de enero a diciembre 2022. Partiendo de ese universo y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de 328 encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95.00% y 5% de error muestral, aplicando un muestro estratificado por servicio.

Es importante mencionar que el resultado de levantamiento de encuesta es del 60% (198 encuestas efectivas), debido a falta de respuesta por parte de los usuarios. Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó durante el período del 14 de febrero al 9 de marzo de 2023, contactando a 1,386 personas en total por los diferentes medios de comunicación (419 llamadas, 848 correo electrónico y 119 por WhatsApp).

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 27 preguntas en total, organizado en 6 apartados; dicho cuestionario es diseñado de acuerdo a la naturaleza y operatividad del servicio ([ver Cuestionario virtual](https://forms.office.com/r/SWBD6KySr7)).

Con respecto al resultado general de la medición se identifica lo siguiente:

El servicio con mayor demanda es Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda brindado por la DGEA con 63.64%, para solicitarlo se puede hacer directamente a SEDE o a través de enlace administrativo en cada dependencia.

Además, se incorporaron las preguntas ¿Realizó la solicitud por medio del enlace administrativo de su dependencia? y ¿Cuál dependencia pertenece al enlace administrativo que solicitó el servicio?, con el objetivo de conocer el porcentaje de las personas utilizan enlace administrativo y sus dependencias; dando como resultado:

* El 42.06% realiza la solicitud del servicio Directamente a SEDE y el 57.94% por medio de enlace administrativo por dependencia.
* Solicitud por medio de enlace por dependencia: DGII con 47.95%, DGA 24.66%, DGCG 13.70%, DGT 6.85%, DGP 5.48% y TAIIA 1.37%

# 

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

## 

## 2.1 Infraestructura y elementos tangibles

La dimensión de Infraestructura y elementos tangibles contiene 7 preguntas orientadas a evaluar las condiciones de espacios físicos, disponibilidad de baños y parqueos, manejo interno de información, los medios de comunicación necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes del servicio (teléfono y correo electrónico), entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de 8.91 puntos, el aspecto mejor evaluado fue El material informativo y requisitos exigidos en la oficina o portal web con 9.13 puntos, es de considerar que el 76% de los encuestados califico este aspecto. Y el promedio más bajo La disponibilidad de baños y parqueos con 8.31 puntos (ver Gráfico 2.1).

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

**Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda**

* Muy buen servicio (24)[[1]](#footnote-1)\*.
* Es necesario mejorar baños y parqueos, con respecto a los baños limpiarse más a menudo porque emanan mal olor, debería de haber papel higiénico, jabón, papel toalla y odorantes ambientales en cada baño; no hay parqueo (4)\*.
* Los medios de comunicación están bien, sin embargo, considerar otra extensión para mejorar la recepción de notificaciones–SEDE. A veces cuesta que entre la llamada por el motivo que hay varios que se contactan con enlace DGII (3)\*.
* Sería bueno crear en la Intranet una opción para que solicitemos las constancias salariales y de esa manera ver el proceso; cuando ya estén emitidas para irlas a retirar a enlace, ya que muchas veces aunque el documento ya haya sido elaborado este tarda en ser entregado a los enlace de las dependencias, por las limitaciones de vehículos para entregarlas a todas las oficinas a nivel nacional (2)\*.
* No tengo conocimiento de que se pueda hacer el trámite en línea o en plataforma, solo presencial, si existe sería bueno darlo a conocer.
* No entregan material impreso al usuario interno.
* No hay lugar de espera.

**Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del MH**

* Muy buen servicio (2)\*.
* Parqueo lleno, es reducido y no hay espacios para estacionar (4)\*.

## 2.2 Empatía del personal

Mide la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad, disposición y atención de los usuarios sin privilegios.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.20 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado La amabilidad y el trato recibido de parte del personal con 9.28 puntos y con menor puntuación La disposición e interés de los empleados con 9.17 puntos (ver Gráfico 2.2).

Comentarios expresados por los usuarios de los servicios:

**Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda**

* En mis solicitudes siempre me han atendido con amabilidad y puntualidad, se está haciendo un excelente trabajo, es muy buena la atención (3)[[2]](#footnote-2)\*.
* Mejorar la atención al usuario (2)\*.
* Mejorar la atención en los enlaces administrativos, falta de empatía de algunos técnicos y de la jefatura de enlace de la DGII; al momento de acercarme a pedir mi constancia al enlace de la DGA, la primera persona que se veía de la ventanilla estaba comiendo pupusas en horario laboral y la otra persona que me recibió la información, lo hizo de una forma como que estaba aburrida (2)\*.
* Creo que si nos dicen que el trámite se debe hacer en persona por lo menos nos deberían de atender.
* Algunos agentes de seguridad son pésimos, quieren que uno busque parqueos de pago, y si dan parqueo hay que rogarles y cuando no hay parqueo salen pésimos, aclarando no son toda la seguridad.

**Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del MH, Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del MH**

* Fueron amables.
* Deberían de atender mejor al usuario, ofrecer agua más que todo a las personas mayores.

**Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del MH**

* Todo excelente, no me quejo siempre me atienden amables, ágiles ya sea por teléfono o en persona.

## 2.3 Profesionalismo de los empleados

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo por parte del servidor.

Este apartado obtuvo un promedio de 9.26 puntos, tomando en cuenta que el aspecto mejor evaluado fue El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionados con 9.33 puntos y el que obtuvo la menor puntuación fue El conocimiento competencia técnica y la utilidad de la información con 9.20 puntos (ver Gráfico 2.3).

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

**Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda (DRRHH)**

* El servicio no se brinda en el enlace de DGCG y DGA en el horario de 12:00 a 12:40 pm (2)[[3]](#footnote-3)\*.
* Cuando se entrega el documento, el personal de correspondencia debe de abrir el sobre para leer el nombre y por ende toda la información, entregar en sobre sellado y poner el nombre en el sobre y así superar ese impase. De ser posible, cuando las constancias ya estén firmadas, notificarle al interesado y enviarlas directamente al personal, no hay necesidad que se envié al enlace por ser un documento personal (3)\*.
* Se necesita más capacitación de servicio al cliente por parte de la jefatura de enlace DGII.

**Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda**

* Horario sea más flexible hasta las 16:00 pm.
* Le ayudaron a sacar copia del DUI porque no la llevaba.
* La información recibida fue útil a mis trámites.

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa la capacidad y el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, entre otros.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.82 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados La orientación recibida durante el servicio con 8.90 y El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio obtuvo la menor puntuación con 8.73 puntos (ver Gráfico 2.4).

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

**Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda**

* Mantener la agilidad del servicio, fue solicitado y entregado en tiempo, El servicio de SEDE fue excelente Y oportuno (4)\*.

El servicio por medio de enlace deja mucho que desear todavía la tenían empapelada y no me habían avisado que ya había venido; el proceso no es fluido, ya que se solicita por medio de enlace (2)\*.

* Agilizar los tiempos de entregar de servicio. El proceso es bien burocrático, muchas vueltas en dar una solicitud, considero que las entregas de las constancias de empleo deberían de ser más expeditas, ya que se utilizan para trámite de crédito, reconsideración de cuotas escolares, entre otros. Ejemplo: el 23 enero solicité una constancia y me entregaron como el 20 de febrero (12)\*.
* Cuando se pide por correo debería de regresar correo notificando que la solicitud ha sido ingresada, ya que queda esa duda, si cayo donde debía o si los datos están completos (2)\*.
* Deberían ser solicitadas a un correo de enlace autorizado y entregarla escaneadas al correo institucional de la persona que la pidió y posteriormente hacerlas llegar, a veces son de emergencia y se pierde tiempo en la espera de ser entregadas, últimamente los procesos de entrega de documentos se hacen en línea y son agiles en dar respuestas.
* Olvidaron la cantidad de constancias que había pedido, así que me tocó esperar aún más.
* No existe una orientación para realizar los trámites, tiene que existir más información de los procesos a seguir.

**Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del MH, Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del MH.**

* Fue menor al tiempo notificado (2) [[4]](#footnote-4)\*.
* No cumplieron el tiempo estipulado, se demoraron en entregarme la documentación solicitada, fue mayor a 15 días hábiles, hasta tres meses calendario, le brindaron una hora de retiro no estaba lista y tuvo que esperar, vino dos veces a retirarla y no se encuentra (7)\*.

## 2.4.1 Tiempo total de duración del proceso

Con el objetivo de conocer el tiempo total de duración del servicio conforme a la experiencia del usuario, se incorporó una pregunta con respuesta cerrada diseñada por intervalos.

De los 3 servicios evaluados, 1 muestra que el servicio se proporcionó en menor tiempo de lo establecido, 1 que el tiempo es igual a lo establecido y 1 servicio en mayor tiempo a lo establecido (ver Gráfico 2.4.1.1 y Gráfico 2.4.1.2).

# **CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS**

## 3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción de los usuarios internos y externo es de 9.03 ([ver Anexo 1](#_Anexo_2:_Cálculo)), resultado **muy satisfactorio** de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; siendo Profesionalismo de los empleados el promedio más alto con 9.26 puntos y el de menor puntación Capacidad de respuesta con 8.82 puntos.

El proceso 6.2 presenta un índice de satisfacción por arriba de meta PEI 2023, con 0.06 puntos (ver Gráfico 3.1).

**3.2 Índice de satisfacción por tipo de usuario**

**El índice de satisfacción de los usuarios internos es de 9.07 puntos, por los resultados en la dimensión de Profesionalismo de los empleados; y para los usuarios externos es de 8.95 puntos, siendo el rubro de usuarios que obtuvo el índice más bajo, mostrando oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta (ver Gráfico 3.2 y** [Anexo 3](#_Anexo_3:_Índice)**).**

**A continuación, se realiza un comparativo del índice de satisfacción de Departamento de Dotación, Remuneraciones y Acciones de Personal, mostrando una disminución de 0.19 puntos.**

**Nota: No se presenta los datos de evaluaciones de años anteriores de la DF por ser la primera vez que se evalúan.**

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de Otros Aspectos Institucionales, preguntas enfocadas a la evolución de la calidad, cumplimiento de las expectativas, quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, entre otros aspectos.

## 4.1 Cumplimiento de las expectativas

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

Del total de entrevistados el 97% manifiestan que si se cumplieron son sus expectativas y el resto 3% respondieron que no.

Comentarios expresados por los encuestados que expresaron que **NO se les cumplieron sus expectativas** por servicio:

**Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del MH, Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del MH.**

* Por no cumplir el tiempo de entrega y no entregarle constancia, necesitaba la constancia para hacer un trámite y ya no lo pudo hacer porque se han tardado desde enero (Ex empleado de ANTEL) (6)\*.

## 4.2 Evolución de la calidad del servicio

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

Se obtuvo los siguientes resultados: el 66% percibió que ha mejorado la calidad de los servicios,

el 20% respondió que la calidad del servicio está igual, el 12% los entrevistados no respondió y el 2% de los entrevistados indican que ha empeorado (ver Gráfico 4.1).

## 

## 4.3 ¿Tiene alguna queja, sugerencia o felicitación del servicio que se le ha proporcionado?

Del total de entrevistados el 83% manifestó que no tuvieron queja, sugerencia o felicitación y un 17% (34 personas) dijo que sí; de los cuales se determinó que 10 son felicitaciones, 4 quejas y 5 sugerencias; y 12 no se consideraron por no ser competencia del departamento evaluado y por falta de claridad de la información, lo cual se analizó y se clasificaron como comentarios. Lo anterior, se gestiona de acuerdo al PRO 1.2.2.3 Ed. 04 “Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones”.

## 4.4 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?

| **DEPENDENCIAS** | **SERVICIOS EVALUADOS** |
| --- | --- |
| Departamento de Dotación, Remuneraciones y Acciones de Personal - DGEA | **Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del MH** |
| * Esta bien el servicio (32)\*[[5]](#footnote-5). * Mejorar el tiempo de entrega del documento, evitar tantas firmas de autorización, disminuir a un día las solicitudes de carácter urgente (30)\*. * Seguir utilizando herramientas de tecnología, incorporar herramientas o aplicación desde la intranet, por ejemplo, para la autogestión de las solicitudes, confirmación de solicitud iniciada por medio de requerimiento, visualizar el histórico de boletas y el detalle de los descuentos, visualizar el progreso de su solicitud, descarga de documento para que cada empleado imprima desde su computador o por su unidad de enlace en el caso de aquellos que no tienen asignado equipo informático. De forma presencial colocar un código QR que remita a solicitud de constancia en línea. Mediante certificación digital recibir el documento vía electrónico y así la institución o empresa donde se presente puede validar electrónicamente su autenticidad (23)\*. * Enviar de forma confidencial el documento, en un sobre sellado con nombre, no simplemente engrapadas sin ningún sobre. o crear un enlace directo con el empleado y gestionar en envío por correspondencia interna (7)\*. * Comprometernos más en la atención al usuario, personal con mejor actitud, amables y que cumpla con los horarios asignados para la toma de alimentos, Capacitando mejor al personal iniciando por el Lic. Chicas (5)\*. * Fortalecer la comunicación con el personal, en relación a las indicaciones y procesos a seguir en los trámites o requerimientos administrativos. * Mejor mantenimiento a los baños que utilizan los usuarios. * Informar cuando ya estén los documentos que el usuario ha solicitado. |
| **Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del MH, Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del MH** |
| * Esta bien el servicio (21)\*. * Disminuir el plazo de entrega de la información y constancia que se solicita, dan una fecha para presentarse a retirar y no cumplieron en esa fecha, por la urgencia de los trámites poder retirarlo el fin de semana (11)\*. * Que le den más importancia e interés a la hora de tratar a los clientes, personal más contento y sonriente (4)\*. * Mejorar las condiciones de las oficinas, que la recepción tenga aire acondicionado porque se espera en las sillas mientras se es atendido, señalización afuera que indiquen que trámites se hacen y parqueos disponibles (3)\*. * Mejorar la información en el portal web y en oficinas para personas mayores de edad, se le comunique el estado de la solicitud o si tiene alguna retribución (2)\*. * Enviar la documentación por correo y poder gestionar desde el exterior sin tener que realizarlo presencialmente (2)\*. * Mejorar la disponibilidad del medio de comunicación, cuesta contactar por teléfono. |
| Departamento de Tesorería Institucional -DF | **Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda** |
| * Por el momento todo bien en cuanto al servicio (2)\*. |

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## Sugerencias

1. Se sugiere a las Unidades Organizativas retomar los comentarios de mayor relevancia para que sean analizados con el objetivo de realizar acciones de mejoras en los servicios brindados.

## Conclusiones

1. El índice global de satisfacción del proceso es de 9.03 puntos, dentro de la escala de satisfacción se encuentra en un nivel de Muy satisfactorio; respecto al cumplimiento del nivel de satisfacción proyectado en el año 2023, se logró lo establecido con la meta PEI 2023 (8.97 puntos).
2. El Depto. de Dotación, Remuneraciones y Acciones de personal muestra un índice de satisfacción de 9.02 puntos y el Depto. de Tesorería Institucional de 10.00 puntos, por las calificaciones recibidas en los servicios proporcionados por dicha Unidad (ver [Anexo 4](#_Anexo_5:_Índice)).
3. Respecto a la percepción de la calidad y expectativas de los encuestados respecto a los servicios proporcionados en el Proceso 6.2 Gestión del Talento Humano se obtuvieron los siguientes resultados:
   * El 97% manifestó que se habían cumplido y el 3% indicó que no se cumplieron sus expectativas, debido al tiempo prolongado para la entrega de la Constancia de trabajo de Ex empleados del MH, Ex empleados de EX ANTEL y Ex policías de Aduanas.
   * El 83% manifestó que no tuvieron queja, sugerencias y felicitaciones y 17% indicó que sí.
   * El 66% percibió que ha mejorado la calidad de los servicios, el 20% respondió que la calidad del servicio está igual, el 12% los entrevistados no respondió y el 2% de los entrevistados indican que ha empeorado.
4. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de mediciones anteriores se determina que el 75% se encuentra en estado de superado y el 25% se dan por cerradas, [véase detalle en anexo 2](#_Anexo_2:_Seguimiento).
5. Las Dependencias deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los usuarios al personal que interviene en la prestación de los servicios que comprende el proceso evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de resultados conforme al formato establecido en [Anexo 2](https://intranet.mh.gob.sv/personalmh/es/SGC.html#folder/3172) indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
6. Departamento de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un marco muestral de usuarios que recibieron los servicios evaluados.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

Jefe de Departamento de Gestión de la Calidad-DGEA

**Licda. Katia Anaya**

Técnico Atención al Cliente

# ANEXOS

## Anexo 1: Cálculo del índice global de satisfacción y por tipo de usuario

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **Pesos ponderados** | **Promedio Usuario Interno** | **índice de satisfacción usuario interno** | **Promedio Usuarios externos** | **índice de satisfacción usuario externo** | **Promedio**  **Global** | **índice global de satisfacción** |
| Infraestructura y elementos tangibles | 11% | 8.81 | 0.97 | 8.99 | 0.99 | 8.91 | 0.98 |
| Empatía del personal | 16% | 9.21 | 1.47 | 9.16 | 1.46 | 9.20 | 1.47 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.32 | 2.96 | 9.17 | 2.93 | 9.26 | 2.95 |
| Capacidad de respuesta | 41% | 8.89 | 3.64 | 8.69 | 3.54 | 8.82 | 3.61 |
| **Índice de satisfacción** | |  | 9.07 |  | **8.95** |  | 9.03 |

## Anexo 2: Seguimiento de sugerencias

| Medición de la Satisfacción de Usuarios por Dependencia | Total de Sugerencias | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| En Seguimiento | Superados | No Superados | En Proceso | Cerrado\* |
| **Acta de resultados de medición de satisfacción DGEA No. 01/2019 en fecha 26/04/2019; acciones pendientes de cerrar de informe del 2019, No. 5** | | | | | |
| DGEA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la DGEA 2021, Acta No. 01, Año 2022; en fecha uno de febrero, del año dos mil veintidós.** | | | | | |
| DGEA | 7 | 5 | 0 | 0 | 2\* |
| Totales | 8 | 6 | 0 | 0 | 2 |

**Nota: acciones se dan por cerradas por no ser factible o aplicables para el departamento**

## Anexo 3: Índice de satisfacción por tipo de usuario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aspectos evaluados | Usuario Interno | Usuario externo | Total general |
| El material informativo y requisitos exigidos del servicio | 9.11 | 9.16 | 9.13 |
| La facilidad en el manejo de los medios de comunicación (teléfono y correo electrónico) utilizadas | 9.12 | 9.15 | 9.12 |
| La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación | 9.04 | 9.08 | 9.05 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 8.95 | 9.07 | 8.99 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 8.66 | 9.10 | 8.95 |
| El acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio | 8.69 | 8.93 | 8.85 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.13 | 8.41 | 8.31 |
| Infraestructura y elementos tangibles | 8.81 | 8.99 | 8.91 |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 9.32 | 9.20 | 9.28 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar | 9.23 | 9.05 | 9.16 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 9.09 | 9.21 | 9.17 |
| Empatía del personal | 9.21 | 9.16 | 9.20 |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados | 9.27 | 9.08 | 9.20 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 9.35 | 9.30 | 9.33 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm Ininterrumpidamente) | 9.34 | 9.14 | 9.26 |
| Profesionalismo de los empleados | 9.32 | 9.17 | 9.26 |
| La orientación recibida durante el servicio | 8.98 | 8.78 | 8.90 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 8.81 | 8.59 | 8.73 |
| Capacidad de respuesta | 8.89 | 8.69 | 8.82 |
| **Índice de satisfacción** | **9.07** | **8.95** | **9.03** |

## Anexo 4: Índice de satisfacción por Servicio y Unidad Organizativa evaluada

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos evaluados** | **Dirección General de Administración** | | | | | **Dirección Financiera** | PROMEDIO DF  (Depto. de Tesorería Institucional) |
| **Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda (DRRHH)** | | | **Proporcionar Constancias de Trabajo (Tiempo de Servicio) de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda Ex Empleados de Ex ANTEL y Ex Policías de Aduanas e Historial Laboral de Ex Empleados del Ministerio de Hacienda** | **PROMEDIO DGEA**  **(Depto. de Dotación, Remuneraciones y Acciones de Personal)** | **Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda** |
| **Directamente a SEDE** | **Por medio de enlace de la dependencia que pertenece** | **Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a los empleados del Ministerio de Hacienda (DRRHH)** |
| El acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio | 8.93 | 8.50 | 8.69 | 8.92 | **8.84** | 10.00 | 10.00 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 9.00 | 8.39 | 8.66 | 9.08 | **8.93** | 10.00 | 10.00 |
| El material informativo y requisitos exigidos del servicio | 9.12 | 9.11 | 9.12 | 9.10 | **9.11** | 10.00 | 10.00 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 8.94 | 8.96 | 8.95 | 9.03 | **8.98** | 10.00 | 10.00 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.57 | 7.78 | 8.13 | 8.38 | **8.29** | 10.00 | 10.00 |
| La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación | 8.92 | 9.15 | 9.05 | 8.78 | **9.03** | 10.00 | 10.00 |
| La facilidad en el manejo de los medios de comunicación (teléfono y correo electrónico) utilizadas | 9.10 | 9.16 | 9.14 | 8.78 | **9.11** | 10.00 | 10.00 |
| **Infraestructura y elementos tangibles** | **8.94** | **8.83** | **8.82** | **8.87** | **8.90** | **10.00** | 10.00 |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 9.42 | 9.27 | 9.33 | 9.14 | **9.27** | 10.00 | 10.00 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar | 9.26 | 9.22 | 9.24 | 8.99 | **9.15** | 10.00 | 10.00 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 9.29 | 8.94 | 9.09 | 9.20 | **9.16** | 10.00 | 10.00 |
| **Empatía del personal** | **9.32** | **9.15** | **9.22** | **9.11** | **9.19** | **10.00** | 10.00 |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados | 9.30 | 9.25 | 9.27 | 9.03 | **9.18** | 10.00 | 10.00 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 9.43 | 9.30 | 9.36 | 9.25 | **9.32** | 10.00 | 10.00 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm Ininterrumpidamente) | 9.32 | 9.37 | 9.35 | 9.07 | **9.25** | 10.00 | 10.00 |
| **Profesionalismo de los empleados** | **9.35** | **9.31** | **9.33** | **9.12** | **9.25** | **10.00** | 10.00 |
| La orientación recibida durante el servicio | 8.87 | 9.08 | 8.99 | 8.70 | **8.89** | 10.00 | 10.00 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 8.77 | 8.86 | 8.83 | 8.49 | **8.71** | 10.00 | 10.00 |
| **Capacidad de respuesta** | **8.82** | **8.97** | **8.91** | **8.59** | **8.80** | **10.00** | 10.00 |
| **Índice de satisfacción del servicio** | **9.08** | **9.09** | **9.08** | **8.87** | **9.02** | **10.00** | 10.00 |

1. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-1)
2. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-2)
3. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-3)
4. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-4)
5. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-5)