

**Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios Externos del Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, que pertenece al Macroproceso 3 Administración Financiera.**

**Ministerio de Hacienda**

Fecha de elaboración

marzo 2023

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN-DGEA**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc129607555)

[OBJETIVOS 3](#_Toc129607556)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES 3](#_Toc129607557)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 3](#_Toc129607558)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc129607559)

[**2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles** 4](#_Toc129607560)

[**2.2 Empatía del personal** 4](#_Toc129607561)

[**2.3 Profesionalismo de los empleados** 5](#_Toc129607562)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 6](#_Toc129607563)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN 6](#_Toc129607564)

[**3.1 Índice global de satisfacción** 6](#_Toc129607565)

[**3.2 El Índice Global de satisfacción por los usuarios.** 7](#_Toc129607566)

[**3.3 Índice de Satisfacción por División** 7](#_Toc129607567)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 8](#_Toc129607568)

[4.1 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió? 8](#_Toc129607569)

[4.2 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados? 8](#_Toc129607570)

[4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? 8](#_Toc129607571)

[CAPITULO 5: CONCLUSIONES 9](#_Toc129607572)

[ANEXOS 10](#_Toc129607573)

[Anexo 1: Cálculo del Índice de Satisfacción de los Usuarios 10](#_Toc129607574)

[Anexo 2: ¿Cuál fue el tiempo real del servicio recibido? 10](#_Toc129607575)

[Anexo 3: Índice de Satisfacción de los Usuarios por Divisiones 11](#_Toc129607576)

#

#

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los Usuarios del Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, del Macroproceso 3. Administración Financiera, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

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

1. Primer capítulo expone los datos generales de la medición (clase de usuario, Unidades Organizativas evaluadas, servicio recibido y modalidad).
2. Segundo capítulo muestra los resultados por módulo (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional).
3. Tercer capítulo presenta el Índice Global de Satisfacción de Usuarios Externos y Servicio evaluado.
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, entre otros.
5. Quinto capítulo presenta las conclusiones de la presente medición.

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los Usuarios respecto al servicio que se proporciona conforme al Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación.

**Objetivo específico:**

* Identificar oportunidades de mejora y fortalezas del servicio evaluado.
* Dar seguimiento a sugerencias y acciones ejecutadas como resultados de evaluaciones anteriores.

#

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES

La medición se realizó al Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, responsable del siguiente Servicio:

**Servicio Externo**

Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales.

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

De acuerdo al listado de Usuarios proporcionado, el universo fue 65 Usuarios, que recibieron los servicios en el período de junio 2021 a mayo 2022; partiendo del universo y aplicando la fórmula para muestras finitas, con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral, el numero de entrevistados reales fue de 47 en total.

Como instrumento se utilizó un cuestionario virtual que consta de 24 preguntas, organizado en 6 módulos (Ver Anexo 1).

El levantamiento de encuestas se efectuó de forma, correo electrónico y telefónico, durante el período comprendido del 31 de enero al 9 de febrero de 2023 (Ver Gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1**

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

## **2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles**

En este módulo se evalúa condiciones de espacios físicos, lugares de espera, equipo tecnológico y señalización interna, contribuye a verificar la atención de requerimientos y/o solicitudes de servicios por los diferentes medios que ofrece.

El resultado promedio de este apartado es de 9.07 puntos, considerando que los aspectos mejor evaluados son la “Disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación” y “La facilidad en el manejo de los medios de comunicación donde recibe el servicio” con 9.40 puntos y el de menor puntuación “La disponibilidad de baños y parqueos” con 8.24 puntos. (ver gráfico2.1)

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los Usuarios**

**División Conducción administrativa**

* No hay parqueo, toca quedarnos en la calle o
* pagar por que lo cuiden.

**División Desarrollo económico**

* La atención que brindan en DGP es excelente.
* Todos los servicios considero son excelentes.
* La agilidad con que recibimos respuesta es sumamente eficiente.
* La disponibilidad de parqueos es deficiente.
* En la plataforma virtual es difícil encontrar alguna información que se busca..

**División Desarrollo social**

* Excelente atención de los técnicos del área.
* Excelente servicio.
* Estoy Satisfecha con el servicio brindado.
* La comunicación y atención es fluida.
* Ha servido mucho la digitalización del servicio.
* La comunicación sobre los resultados debe ser más efectiva.
* Sin disponibilidad de parqueo en la Dirección General del Presupuesto, lo que dificulta trámites presenciales.
* No hay publicaciones sobre el servicio, esto es necesario porque a veces se olvida algo del proceso o serviría para informar los cambios.

## **2.2 Empatía del personal**

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

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.44puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación fue “La amabilidad y el trato recibido por parte del personal “con 9.51 puntos y el de menor puntuación fue “La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites o requerimientos” con 9.34 puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los Usuarios**

**División Conducción Administrativa**

* Excelente servicio.
* Son muy atentos.
* Mejorar la disponibilidad en atender llamadas.

**División Desarrollo Económico**

* Hemos recibido una excelente atención.
* Están con la mejor disposición para atender las consultas.
* Todo el personal es muy amable al momento de solicitar apoyo.
* La atención de los técnicos analistas es muy especial.

**División Desarrollo Social**

* El servicio recibido ha sido excelente, técnico, amable y oportuno.
* La atención es adecuada.
* He obtenido respuestas oportunas.
* El servicio brindado es excelente.
* Gestionar de parqueo en las instalaciones.

## **2.3 Profesionalismo de los empleados**

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo por parte del personal. Se realizaron 3 preguntas referentes al módulo.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.40 puntos, considerando que el aspecto con mejor evaluado “El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado” con 9.45 puntos y con menor puntuación “Conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada” con 9.36 puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los Usuarios**

**División Conducción administrativa**

* Mejorar la disponibilidad en atender llamadas.
* Salimos a las 4 de la tarde, no obstante, siempre nos han atendido.

**División Desarrollo Económico**

* Se ha realizado consultas fuera de los horarios establecidos, y obtuvimos buena atención parte del personal
* Todos conocen a perfección su trabajo, son atentos y muy profesionales.
* La incorporación al presupuesto del superávit del ejercicio anterior, debió ser acompañada por acuerdo como lo establece la Ley del Presupuesto de cada año.

**División Desarrollo Social**

* Excelente atención.
* Es adecuado el tiempo de servicio.
* Nos atienden fuera del horario establecido.
* Deben de gestionar parqueo para los usuarios.
* A pesar de que sus horarios son de 7.30 a 3.30 pm en periodos de emergencia nos han atendido hasta día sábado, eso es de admirar para la DGP.
* Existen inconvenientes puesto que nosotros como Ministerio de Salud, laboramos en horarios distintos al MH y en ocasiones necesitamos procesar información después de las 3 y ya no podemos por el horario entonces se queda para el próximo día.

##

## **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 9.31 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La orientación recibida durante todo el servicio” con 9.34 puntos y con menor puntaje es “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite del servicio” con 9.28 puntos (Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los Usuarios**

**División Conducción Administrativa**

* Los tiempos son los adecuados.
* Considerar que el tiempo máximo de respuesta sea menor a 20 días.
* Modernizar más la parte digital, además cuando solicito reuniones que la respuesta sea más efectiva, ya que en mi caso estamos solicitando Reunión por una fusión y tenemos muchas dudas que necesitamos aclarar.

**División Desarrollo Económico**

* Los tiempos en que dan respuesta son excelentes a veces a solo horas de haber enviado el requerimiento ya le brindan la solución.
* Siempre hemos recibido un excelente servicio.
* En realidad, el tiempo es menor a 20 días hábiles, pero debería ser días calendario.
* Se tardan más de los días, porque le dan seguimiento a las demás instituciones.

**División Desarrollo Social**

* Las respuestas de la solicitud las atienden en máximo tres días, para el año 2022, ahora 2023 es más rápido.
* Considero que se obtiene respuesta oportuna.
* Las respuestas son en un tiempo adecuado.
* Excelente servicio
* Son efectivos con el tiempo.

**Además, se consultó a los entrevistados sobre ¿Cuál fue el tiempo real del servicio recibido?**

De 47 usuarios entrevistados que corresponde al 100% de la muestra se tuvieron los siguientes resultados por cada División**:**

**División de Desarrollo Social**

* Proporcionó el servicio así:

Mayor a 20 días hábiles: el 2.13%

Igual a 20 dias hábiles: 2.13%

Menor a 20 días hábiles: 44.68 % **(Anexo 2).**

**División de Desarrollo Económico y Empresas públicas**.

* Proporcionó el servicio así:

Mayor a 20 días hábiles: el 4.26%

Menor a 20 días hábiles: 31.91% (**Anexo 2).**

**División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana.**

* Proporcionó el servicio así:

Mayor a 20 días hábiles: 6.38%

Menor a 20 días hábiles: 8.51% (**Anexo 2).**

#

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN

## **3.1 Índice global de satisfacción**

El Índice Global de satisfacción de los usuarios es de 9.33 puntos un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; se identifica:

1. Al analizar el índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, para el periodo 2023, con respecto a Meta PEI MH que le corresponde a cada año, se observa un incremento para el 2021 de 0.46 puntos, para el año 2022, fue de 0.61 puntos y para el presente año reflejo un aumento de 0.36, con relación a la Meta PEI 2023 (Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

##

## **3.2 El Índice Global de satisfacción por los usuarios.**

En índice global de satisfacción de los usuarios externos del proceso 3.3 obtuvo 9,33 puntos, se considera un resultado muy satisfactorio dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado (ver Gráfico 3.2),

Además, se identifica que el aspecto con mayor puntuación es “Empatía del personal “con 9.44 puntos y el de menor puntuación “La Infraestructura y elementos tangibles” con 9.07 puntos.

**Gráfico 3.2**

## **3.3 Índice de Satisfacción por División**

**División Desarrollo Económico y Empresas Públicas**

* El índice es de 9.64 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; se identifica que el aspecto mejor evaluado fue la “Capacidad de Respuesta Institucional” con 9.74 puntos y el de menor puntación “Infraestructura y Elementos Tangibles” con 9.20 puntos (Ver anexo 3)

**División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana**

* El índice de satisfacción es de 9.18 puntos, un resultado muy satisfactorio; se identifica que el aspecto mejor evaluado fue la “Capacidad de Respuesta Institucional” con 9.29 puntos y el de menor puntación “Infraestructura y elementos Tangibles” con 8.92 puntos (Ver anexo 3)

**División de Desarrollo Social**

* El índice de satisfacción 9.16 puntos, deacuerdo a la escala es de muy satisfactorio del modelo empleado; se identifica que el aspecto mejor evaluado fue “Empatía del personal” con 9.36 puntos y el de menor puntación “Capacidad de Respuesta institucional” con 9.00 puntos(Ver anexo 3).

# 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 que corresponden a las Unidades Organizativas del Ministerio; asimismo, las relacionadas con la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

## 4.1 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?

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

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

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: El 85.11% de usuarios manifestaron que los servicios del Proceso 3. Seguimiento y Evaluación ha mejorado. el 12.77% que esta igual y un 2.13%, no respondió.

## 4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?

No hubo comentarios expresados por los usuarios.

4.4 ¿Tiene alguna queja sugerencia o felicitación del servicio que se le proporcionó**?**

El 74.47% de los entrevistados no presentó ninguna queja con respecto a los servicios recibidos. y el 25.53%, 7 felicitaciones por el trabajo desempeñado y 14 sugerencias que se detallan a continuación:

**FELICITACIONES**

1. Los felicito por el cambio de enviar por correo las modificaciones a la PEP, así como la inicial. (Div. Desarrollo económico).
2. Excelente servicio (Div. Desarrollo económico).
3. Me gustó la forma de agilizar la flexibilidad sobre la redefinición de "economías salariales”. (Div. Desarrollo económico).
4. El tiempo de solución de los problemas es adecuado. (Div. Desarrollo Económico).
5. Felicito a todo el personal involucrado por seguir en la mejora continua, excelente el trabajo que se coordina. (Div. Desarrollo Social)
6. La atención es muy oportuna y personalizada. (Div. Desarrollo Social).
7. Sigan manteniendo el servicio prestado. (Div. Desarrollo Social).

**Sugerencias**

1. Revisar las normativas, para adecuarla a la situación actual. (Div. De Desarrollo Social).
2. Seguir innovando y modernizando la tecnología, que la plataforma funcione en línea. (Div. conducción Administrativa)
3. En la medida de lo posible permitir que los servicios sean en su mayoría en línea, y evitar enviar documentos firmados en físico hacerlo digital. (Div. Desarrollo Económico)
4. Actualizar las publicaciones de mayor información en el portal web. (Div. Desarrollo Social)
5. Estandarizar la forma de solicitar la información. (Div. Desarrollo Social)
6. Se han establecido lineamientos más confusos y se ha vuelto muy engorroso el proceso, antes asignaban a una sola persona y era mucho más ágil. (Div. Desarrollo Económico).
7. Mejorar la disponibilidad y los tiempos de respuesta para atender llamadas por parte de las jefaturas y del personal técnico. (Div. De Conducción Administrativa)
8. Mejorar la respuesta oportuna e inmediata cuando se solicitan reuniones técnicas, ya que la solicitud se debe a dudas urgentes sobre la fusión de sociedades. (Div. De Conducción Administrativa)
9. Que los procesos de mejoras, no se hagan en tiempo de cierres contables. (Div. Desarrollo social)
10. Reducir los tiempos de los procesos. (Div. Desarrollo social)
11. Mejorar los parqueos disponibles cuando se realizan visitas al DGP. (Div. Desarrollo social)
12. Solicitar más Disponibilidad de R.R.H.H., para asignaranalista al Hospital de Sonsonate. (Div. Desarrollo social)

# CAPITULO 5: CONCLUSIONES

**5.1 Sugerencia**

1. Se sugiere a las Unidades Organizativas evaluadas retomar los comentarios de mayor relevancia para que sean analizados con el objetivo de realizar acciones de mejoras en los servicios brindados.
	1. **Conclusiones**
2. El índice de Satisfacción Global de los Usuarios Externos que reciben el servicio del proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación de la Dirección General de Presupuesto es de 9.33, dentro de la escala es de muy satisfactorio; asimismo, se obtuvo los promedios mejor evaluados de los módulos Empatía del personal y Profesionalismo de los empleados.
3. En el módulo de Infraestructura y elementos tangibles obtuvo la menor calificación, al presentar 9.07 puntos; el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de Empatía del personal, con 9.44 puntos.
4. Respecto a la evolución de la calidad de los servicios prestados en el último año por las Unidad Organizativas de la DGP que conforman el proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, el 85.11% de los entrevistados percibe que la calidad de los servicios ha mejorado un 12.77% que esta igual y un 2.13% no respondió.
5. Las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por las Unidades Organizativas del Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, se cumplieron en un 100%.
6. La Dependencias que participaron en el Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de Usuarios al personal que interviene en la prestación del servicio evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Usuarios.
7. El Departamento de Gestión de la Calidad de la Subdirección de Administración-DGEA, mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben los servicios evaluados.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

Jefe de Departamento de Gestión de la Calidad DGEA

Medición de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación del Macroproceso 3 Administración Financiera.

Sandra Cecilia Pérez Moreira

Técnico de Atención al Cliente

#  ANEXOS

## Anexo 1: Cálculo del Índice de Satisfacción de los Usuarios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Módulos Evaluados | Porcentajes ponderados (%) | Promedio por módulo2023 | Calculo Índice de Satisfacción 2023 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles  | 11% | 9.07 | 1.00 |
| Empatía del Personal | 16% | 9.44 | 1.51 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.40 | 3.01 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 41% | 9.31 | 3.82 |
| TOTAL | 100% | - | 9.33 |

## Anexo 2: ¿Cuál fue el tiempo real del servicio recibido?

##

## Anexo 3: Índice de Satisfacción de los Usuarios por Divisiones

|  |  |
| --- | --- |
| **RUBROS** | **Servicio** Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales |
| **Desarrollo Económico y Empresas Públicas** | **Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana**  | **Desarrollo Social** | **Total** |
| **PROMEDIO** | **IDS** | **PROMEDIO** | **DS** | **PROMEDIO** | **IDS** | **PROMEDIO** | **IDS** |
| El acceso y la señalización interna | 8.71 |  | 9.00 |  | 9.14 |  | 8.94 |  |
| El acceso y la señalización interna | 9.14 |  | 9.00 |  | 9.14 |  | 9.12 |  |
| La disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado | 9.29 |  | 9.14 |  | 9.18 |  | 9.22 |  |
| El uso interno de la documentación entregada | 9.35 |  | 9.14 |  | 9.13 |  | 9.21 |  |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.29 |  | 7.67 |  | 8.43 |  | 8.24 |  |
| La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación | 9.80 |  | 9.25 |  | 9.19 |  | 9.40 |  |
| La facilidad en el manejo de los medios de comunicación | 9.80 |  | 9.25 |  | 9.19 |  | 9.40 |  |
| **INFRAESTRUCTURAY ELEMENTOS TANGIBLES** | **9.20** | **1.01** | **8.92** | **0.98** | **9.06** | **1.00** | **9.07** | **1.00** |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 9.76 |  | 9.29 |  | 9.39 |  | 9.51 |  |
| La disposición e interés de los empleados | 9.47 |  | 9.14 |  | 9.30 |  | 9.34 |  |
| la atención de los usuarios sin favoritismo | 9.71 |  | 9.14 |  | 9.39 |  | 9.47 |  |
| **EMPATIA DEL PERSONAL** | **9.65** | **1.54** | **9.19** | **1.47** | **9.36** | **1.50** | **9.44** | **1.51** |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 9.53 |  | 9.29 |  | 9.26 |  | 9.36 |  |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado | 9.71 |  | 9.14 |  | 9.35 |  | 9.45 |  |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención | 9.76 |  | 9.00 |  | 9.26 |  | 9.40 |  |
| **PROFESIONALISMO** | **9.67** | **3.09** | **9.14** | **2.93** | **9.29** | **2.97** | **9.40** | **3.01** |
| la orientación recibida durante todo el servicio | 9.65 |  | 9.29 |  | 9.13 |  | 9.34 |  |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio | 9.82 |  | 9.29 |  | 8.87 |  | 9.28 |  |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA** | **9.74** | **3.99** | **9.29** | **3.81** | **9.00** | **3.69** | **9.31** | **3.82** |
| **INDICE DE SATISFACCIÓN POR DIVISIONES** |  | **9.64** |  | **9.18** |  | **9.16** |  | **9.33** |

**Nota 1:** De acuerdo al modelo de medición ServPerf se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del índice de satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.