

**Informe de Medición de Satisfacción de los** Usuarios Externos **del Proceso** 3.4 Cierre y Elaboración de Informes

**Macroproceso**

3. Administración Financiera

**Fecha de Elaboración**

**Agosto de 2023**

**Ministerio de Hacienda**

**Departamento Gestión de la Calidad DGEA**

**Área Atención al Cliente**

**ÍNDICE**

[Introducción 3](#_Toc144365301)

[Objetivos 3](#_Toc144365302)

[Capítulo 1: Información General del Estudio y de los Encuestados 3](#_Toc144365303)

[1.1 Información General del Estudio 3](#_Toc144365304)

[1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra 3](#_Toc144365305)

[1.3 Datos Generales de los Encuestados 4](#_Toc144365306)

[Capítulo 2: Resultado por Dimensión 4](#_Toc144365307)

[2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles 4](#_Toc144365308)

[2.2 Empatía del Personal 4](#_Toc144365309)

[2.3 Profesionalismo de los Empleados 5](#_Toc144365310)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 5](#_Toc144365311)

[2.4.1 El tiempo real del servicio recibido 6](#_Toc144365312)

[Capítulo 3: Resultados de Medición de Satisfacción 6](#_Toc144365313)

[3.1 Índice Global de Satisfacción del proceso 6](#_Toc144365314)

[3.2 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión 6](#_Toc144365315)

[Capitulo 4: Otros Aspectos Institucionales 7](#_Toc144365316)

[4.1 Cumplimiento de las expectativas de los usuarios externos 7](#_Toc144365317)

[4.2 Evolución de la calidad de los servicios 7](#_Toc144365318)

[4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? 7](#_Toc144365319)

[Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones 7](#_Toc144365320)

[5.1 Sugerencia 7](#_Toc144365321)

[5.2 Conclusiones 7](#_Toc144365322)

[ANEXOS 8](#_Toc144365323)

[Anexo 1: Índice Global de Satisfacción del Proceso y por Dependencia 8](#_Toc144365324)

[Anexo 2: Seguimiento de acciones del estudio anterior 8](#_Toc144365325)

# Introducción

El presente informe contiene los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes el cual pertenece al Macroproceso 3. Administración Financiera, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

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

* Primer capítulo expone los datos generales del estudio (listado de los servicios evaluados, cálculo y tamaño de la muestra, resultado del levantamiento de encuesta, entre otros) y de la persona encuestada (clase de usuario, oficina evaluada y medio por el cual 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 por proceso y resultados comparativos por Dimensión.
* 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 y oportunidades de mejora expresadas por los usuarios.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

# Objetivos

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que comprenden el proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes.

**Objetivos específicos:**

* Informar a los responsables sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos al respecto al servicio evaluado.
* Identificar oportunidades de mejora del servicio evaluado.
* Dar seguimiento a las acciones establecidas como resultados de evaluaciones anteriores.

# Capítulo 1: Información General del Estudio y de los Encuestados

* 1. 1.1 Información General del Estudio

La medición se realizó al proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes, específicamente en el servicio externo **Proveer información financiera presupuestaria y económica de forma agregada y consolidada de las entidades del sector público y por sectores** proporcionado por Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG).

Es importante mencionar que el alcance de la medición es del 100% respecto a los servicios que comprende el proceso.

* 1. 1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra

De acuerdo al listado de Usuarios Externos proporcionado por la DGCG, el universo es de 35 usuarios (se depuraron 11 usuarios porque el número de contacto o correo eran erróneos o fuera de servicio) que recibieron el servicio en el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de 32 encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 22 preguntas, 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/ve9QsviLfw)).

Es importante mencionar que el resultado del levantamiento de encuestas es de 75% (24 encuestas efectivas) debido a la falta de respuesta por parte de los usuarios. Así mismo el levantamiento de encuestas se efectuó durante el periodo del 6 de julio al 14 de agosto del presente año, contactando a 46 usuarios en total (24 efectivos, 11 sin respuesta y 11 depurados), por los diferentes medios de comunicación (46 correos electrónicos y 55 llamadas realizadas).

* 1. 1.3 Datos Generales de los Encuestados

Del total de los usuarios que respondieron la encuesta, el 100% son usuarios externos, siendo Hospitales Nacionales con el porcentaje más alto con 37.50%, y el 83.33% de los usuarios recibieron el servicio por medio de correo electrónico (ver Gráfico 1.1).

# Capítulo 2: Resultado por Dimensión

Femenino

* 1. 2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

Este módulo contiene 7 preguntas orientadas a evaluar el orden, limpieza, comodidad en oficina y lugares de espera, disponibilidad de baños y parqueos, acceso y señalización interna, los medios de comunicación para la atención de los requerimientos o solicitudes del servicio, entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de 8.88 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue “El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución”, con 9.33 puntos. El promedio más bajo fue “La disponibilidad de baños y parqueos” con 8.00 puntos (ver Gráfico 2.1 y Anexo 1).

Comentarios expresados por los usuarios:

* Muy buen servicio.
* Toda la información se remite por correo electrónico.

### 2.2 Empatía del Personal

Este módulo contiene 3 preguntas orientadas a evaluar la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad, disposición y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.06 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados “La amabilidad y el trato recibido por parte del personal” y “La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites” con 9.33 puntos en ambos, considerando el aspecto con menor puntuación “La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie” con 8.50 puntos (ver Gráfico 2.2 y Anexo 1).

Comentarios expresados por los usuarios:

* Mucha empatía en la atención.

### 2.3 Profesionalismo de los Empleados

Este módulo contiene 3 preguntas orientadas al conocimiento, competencia técnica y el comportamiento de los empleados; además, del cumplimiento de los horarios establecidos de atención.

Este apartado obtuvo un promedio de 9.10 puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “El cumplimiento de los horarios establecidos de atención” con 9.17 puntos; y con menor puntuación es “El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada” con 9.00 puntos (ver Gráfico 2.3 y Anexo 1).

Comentarios expresados por los usuarios:

* Se necesita personal de turno que conteste a las 3:00 pm, ya que no contestan llegada esa hora, a las 3:20 pm ya han apagado las maquinas (2)[[1]](#footnote-1)\*.

### 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Se incorporaron 3 preguntas, para evaluar la orientación recibida durante el servicio, el cumplimiento de los tiempos establecidos y el tiempo real que se brindó el servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 9.04 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La orientación recibida durante todo el servicio” con 9.17 puntos y el de menor puntuación “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio” con 8.92 puntos (ver Gráfico 2.4 y Anexo 1).

Comentarios expresados por los usuarios:

* Siempre han sido excelentes y oportunas las respuestas (2)[[2]](#footnote-2)\*.
* Vía teléfono cuesta mucho contactarlos.

### 2.4.1 El tiempo real del servicio recibido

Con el objetivo de conocer el tiempo real de duración del servicio conforme a la experiencia del usuario se incorporó una pregunta cerrada diseñada por intervalos donde, se obtuvo como resultado lo siguiente:

* El 62.50% manifestó que el servicio fue proporcionado en menor tiempo, siendo Hospitales Nacionales e Instituciones Autónomas con mayor porcentaje en este intervalo.
* El 29.17% indicó que recibió respuesta igual al tiempo establecido, específicamente Gobierno Central y Municipalidades.
* El 8.33% manifestó que recibió el servicio en mayor tiempo a lo establecido (ver Tabla 2.4.1).

**Tabla 2.4.1**

|  |
| --- |
| Tiempo establecido del servicio 10 días hábiles |
| Tipo de Usuario | **Igual** | **Mayor** | **Menor** |
| Gobierno Central | **66.67%** | 0.00% | 33.33% |
| Hospitales Nacionales | 11.11% | 0.00% | **88.89%** |
| Instituciones Autónomas  | 0.00% | 25.00% | **75.00%** |
| Municipalidad | **57.14%** | 14.29% | 28.57% |
| Otro | 0.00% | 0.00% | 100.00% |
| **Total**  | **29.17%** | **8.33%** | **62.50%** |

# Capítulo 3: Resultados de Medición de Satisfacción

### 3.1 Índice Global de Satisfacción del proceso

De acuerdo a los resultados obtenidos en los índices de satisfacción para los años 2021 al 2023, se identifica lo siguiente (ver Gráfico 3.1):

* El Índice Global de Satisfacción del Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes para el año 2023 es de 9.04 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado.
* Se observa una disminución de 0.41 puntos en los resultados del presente año, con respecto a la medición del año 2022 (9.45 puntos). Resultado que se ven afectados por el promedio obtenido en Profesionalismo de los Empleados por el peso ponderado asignado (32%) dentro de la metodología; al compararlo con el año 2021 (9.03), incrementó en 0.01 punto.
* Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción del Proceso con respecto a la meta del PEI de 2023 (8.97), se muestra cumplimiento de la meta con 0.07 puntos más de lo planificado.
	1. 3.2 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión

Al comparar los promedios de cada dimensión, para los años 2022 y 2023, podemos observar una disminución en todas las dimensiones, lo cual ha impactado en el resultado del índice global de satisfacción del año 2023. Además, para el año 2023, el resultado en la dimensión Profesionalismo de los Empleados presenta el promedio más alto con 9.10 puntos y en Infraestructura y Elementos Tangibles el promedio más bajo con 8.88 puntos (ver Gráfico 3.2).

# Capitulo 4: Otros Aspectos Institucionales

Para este apartado, se presentan los siguientes resultados:

* 1. 4.1 Cumplimiento de las expectativas de los usuarios externos

El 95.83% de las personas entrevistadas manifiesta que si cumplieron las expectativas del servicio recibió, mientras que un 4.17% (1 persona) indicó no estar satisfecho.

Comentarios expresados por los usuarios que No se cumplieron con sus expectativas:

* No me dieron la información que yo requería.
	1. 4.2 Evolución de la calidad de los servicios

Para el presente año se lograron los siguientes resultados:

* El 79.17% (19 usuarios) manifestó que los servicios evaluados han mejorado y el 20.83% (5 usuarios) expresa que está igual.
	1. 4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?
* Mayor agilidad, reducir aún más el tiempo de respuesta (2)\*.
* Se pueden efectuar reuniones en línea o por vídeo llamada para discutir las consultas (2)\*.
* Colocar mayor información en la página web.
* Me parece bien el servicio.

# Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones

* 1. 5.1 Sugerencia
1. Se sugiere a la Unidad Organizativa retomar los comentarios de mayor relevancia indicados en el este informe, para analizarlos y realizar acciones de mejoras en el servicio brindado.
2. Se identificaron comentarios correspondientes a otros servicios proporcionados por la DGCG, los cuales se hacen de su conocimiento por medio de correo electrónico, para retomarlos con objetivo de realizar acciones de mejora.

* 1. 5.2 Conclusiones
1. El Índice de Satisfacción Global del Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes es de 9.04 puntos, dentro de la escala de satisfacción es de muy satisfactorio; respecto al cumplimiento del nivel de satisfacción proyectado en el año 2023, muestra cumplimiento conforme lo establecido con la meta PEI 2023 (8.97 puntos).
2. Como resultado de seguimiento realizado a las acciones de mediciones anteriores, se determina que el 100% se encuentra en estado superado, [véase detalle en Anexo 2](#_ANEXOS).
3. En referencia a las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se recepcionan a través del buzón virtual, por medio del enlace colocado al final de la encuesta éstas se gestionan conforme al procedimiento 1.2.2.3 Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
4. La Dependencia debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios al personal que interviene en la prestación del proceso evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
5. El 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 el servicio evaluado.

Atentamente,

Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara

Jefe Departamento de Gestión de la Calidad-DGEA

Elaborado por: Licda. Katia Anaya

Técnico de Atención al Cliente.

# ANEXOS

* 1. Anexo 1: Índice Global de Satisfacción del Proceso y por Dependencia

|  |
| --- |
| Dirección General de Contabilidad Gubernamental |
| **Aspectos evaluados** | **Usuario Externo** |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 9.33 |
| La facilidad en el manejo de los medios de comunicación (Correo electrónico) utilizadas | 9.30 |
| La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación (Correo electrónico) | 9.30 |
| El acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio | 8.75 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 8.75 |
| El material informativo y requisitos exigidos para brindarle el servicio | 8.74 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.00 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles 11%** | **8.88** |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites | 9.33 |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 9.33 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 8.50 |
| **Empatía del Personal 16%** | **9.06** |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm Ininterrumpidamente) | 9.17 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 9.13 |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 9.00 |
| **Profesionalismo de los Empleados 32%** | **9.10** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 9.17 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 8.92 |
| **Capacidad de Respuesta 41%** | **9.04** |
| Índice de Satisfacción  | 9.04 |

**Nota:** 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.

* 1. Anexo 2: Seguimiento de acciones del estudio anterior

| **Medición de Satisfacción del Proceso 3.4, año 2022** | **Total de Sugerencias** |
| --- | --- |
| **En Seguimiento** | **Superados** | **No Superados** | **En Proceso** | **Cerrado\*** |
| Acta de Resultados del Análisis del Informe de Medición de Satisfacción de la DGCG, Acta No. 1 Año 2022; en fecha 14 de junio del año 2022 |
| Dependencia | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| **Totales** | **2** | **2** | **0** | **0** | **0** |

1. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-1)
2. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-2)