

**Informe de Medición de Satisfacción de los** Usuarios Internos y Externos **del Proceso** 6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional

**Macroproceso** 6. Soporte Institucional

**Fecha de Elaboración**

**Noviembre de 2023**

**Ministerio de Hacienda**

**Departamento Gestión de la Calidad DGEA**

**Área Atención al Cliente**

**ÍNDICE**

[Introducción………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………...3](#_Toc148961205)

[Objetivos ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………...3](#_Toc148961206)

[Capítulo 1: Información General del Estudio y de los Encuestados ………………………………………………………………………. 3](#_Toc148961207)

[1.1 Información General del Estudio 3](#_Toc148961208)

[1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra 4](#_Toc148961209)

[1.3 Datos Generales de los Encuestados 4](#_Toc148961210)

[Capítulo 2: Resultado por Dimensión……………………………………………………………………………………………………………………………..5](#_Toc148961211)

[2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles 5](#_Toc148961212)

[2.2 Empatía del Personal 6](#_Toc148961213)

[2.3 Profesionalismo de los Empleados 7](#_Toc148961214)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 8](#_Toc148961215)

 [2.4.1 El Tiempo Real del Servicio Recibido 9](#_Toc148961216)

[Capítulo 3: Resultados de Medición de Satisfacción …………………………………………………………………………………………………..9](#_Toc148961217)

[3.1 Índice Global de Satisfacción del Proceso 9](#_Toc148961218)

 [3.1.1 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión……………………………………………………………….10](#_Toc148961219)

 [3.2 Índice de Satisfacción por Clase de Usuario ………………………………………………………………………………………………10](#_Toc148961220)

 [3.3 Índice de Satisfacción por Servicio 10](#_Toc148961222)

 [3.4 Índice de Satisfacción por Unidad Organizativa 11](#_Toc148961223)

[Capitulo 4: Otros Aspectos Institucionales ………………………………………………………………………………………………………………….11](#_Toc148961224)

[4.1 Cumplimiento de las Expectativas de los Usuarios Internos y Externos 11](#_Toc148961225)

[4.2 Evolución de la Calidad de los Servicios 11](#_Toc148961226)

[4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? 11](#_Toc148961227)

[Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones ………………………………………………………………………………………………………………………12](#_Toc148961228)

[5.1 Sugerencia 12](#_Toc148961229)

[5.2 Conclusiones 12](#_Toc148961230)

[ANEXOS ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………13](#_Toc148961231)

 [Anexo 1: Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario 13](#_Toc148961232)

 [Anexo 2: El Tiempo Real por Servicio 14](#_Toc148961233)

 [Anexo 3: Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio 15](#_Toc148961234)

 [Anexo 4: Seguimiento de Acciones de Estudios Anteriores 17](#_Toc148961235)

Introducción

El presente informe contiene los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos del **Proceso 6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional** **el cual pertenece al Macroproceso** **6. Soporte Institucional ,** 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 las personas encuestadas (clase de usuario, oficina evaluada, el servicio evaluado 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, clase de usuario, servicio y unidad organizativa; además se detalla la tendencia de los resultados de estudios anteriores.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende: la percepción de los usuarios internos y externos respecto a la evolución de la calidad de los servicios, cumplimiento de expectativas y oportunidades de mejora expresadas por los entrevistados.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

# Objetivos

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los Usuarios Internos y Externos respecto a los servicios que comprenden el proceso **6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional.**

**Objetivos específicos:**

* Informar a los responsables sobre el nivel de satisfacción de los Usuarios Internos y Externos respecto de los servicios evaluados.
* Identificar oportunidades de mejora de los servicios evaluados.
* 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 **6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional,** específicamente en los siguientes servicios:

**Dirección Financiera - Departamento de Tesorería Institucional**

**Servicios Internos (3):**

1. **Pago de viáticos para viajar en misión oficial al interior y exterior del país por medio de fondo circulante de monto fijo de la secretaría de estado del Ministerio de Hacienda.**
2. **Anticipo de fondos por medio del fondo circulante de monto fijo de la Secretaría de Estado del Ministerio de Hacienda para adquisiciones de bienes y servicios.**
3. **Anticipo de fondos para viáticos.**

**Servicios Externos (6):**

1. **Emisión de quedan a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.**
2. **Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.**
3. **Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda.**
4. **Trámite para pago de devoluciones de impuestos autorizados mediante resolución.**
5. **Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores.**
6. **Trámite para pagos de notas de crédito del tesoro público vencidas.**

A continuación, se detallan los Servicios no evaluados en esta medición y las razones:

Servicios Internos:

1. Trámite de Requerimientos de Fondos. *“No ha estado vigente al menos en los últimos 5 años”.*
2. Pago de gastos en concepto de subsidios funerales a beneficiarios de funcionarios y empleados del Ministerio de Hacienda y personal jubilado y pensionado del sector público. *“En el año 2019 hubo una reforma y esos pagos los realiza actualmente el INPEP y en cuanto a los empleados de este Ministerio de Hacienda se cuenta con póliza de seguro y por eso no los paga la Dirección Financiera”.*
3. Emisión de Constancia de Embargo Judicial. *“La información relacionada a embargos judiciales está clasifica como información confidencial”.*

Servicio Externo:

1. **Cancelación de Viáticos. Corresponde a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, “*no se evaluó debido que fue eliminado por ser una actividad interna y no es considerado un servicio”.***

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

* 1. 1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra

De acuerdo al listado de Usuarios Internos y Externos proporcionado por el Departamento de Tesorería Institucional involucrada en el proceso, el universo es de 4,686 usuarios Internos y Externos (se depuraron 3 usuarios porque habían recibido el servicio en dos ocasiones); los usuarios considerados recibieron los servicios en el período de a**gosto 2022 a agosto 2023.** Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo un total de muestras **de 355** encuestas; con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 27 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/Pages/ResponsePage.aspx?id=UCRGzjBDHkWLkYolrc9FQC4DJPN_RQ1Kk5v0qN4I4XhUMlgzUFI3REgyWFhXMUtBRVJPREFHMlNWRS4u)).

Es importante mencionar que el resultado del levantamiento de encuestas es del 101%, ya que se realizaron un total de 359 encuestas efectivas, estas se efectuaron durante el periodo del 25 de septiembre al 6 de octubre del presente año, contactando a los usuarios por diferentes medios de comunicación, el cuestionario virtual se envió por medio de correo electrónico a **264** usuarios y **299** se contactaron vía teléfono, haciendo un total de 563 usuarios contactados para lograr cubrir la muestra).

* 1. 1.3 Datos Generales de los Encuestados

Del total de los usuarios que respondieron la encuesta el **95.82**% pertenece a usuarios externos, por tipo de usuario el 87.19% corresponde a ciudadanos, siendo el servicio Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores con el porcentaje más alto de **85.52% de los usuarios que completaron la encuesta,** el **44.85%** de los usuarios recibieron el servicio por medio presencial (ver Gráfico 1.1).

# Capítulo 2: Resultado por Dimensión

Femenino

* 1. 2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

Este módulo contiene 6 preguntas orientadas a evaluar el acceso y la señalización interna, el orden, limpieza, comodidad en la oficina y lugares de espera, disponibilidad de baños y parqueos, el uso interno que le dieron a la documentación entregada a la institución, los medios de comunicación para la atención de los requerimientos o solicitudes del servicio, entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de **8.79** puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue “La disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado”, publicado en las plataformas virtuales del MH con **9.00** puntos. El promedio más bajo fue “La disponibilidad de baños y parqueos” con **8.27** puntos (ver Gráfico 2.1 y Anexo 1)

Comentarios expresados por los usuarios:

Anticipo de fondos por medio del fondo circulante de monto fijo de la secretaría de estado del Ministerio de Hacienda para adquisiciones de bienes y servicios.

* La página web del Ministerio de Hacienda funciona muy bien.

Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores.

* Deberían actualizar periódicamente los teléfonos que aparecen en el portal web.
* Las instalaciones se encontraban en orden.
* La limpieza de los baños no es muy frecuente.
* Parqueo no se cuenta se tiene que pagar (3)\*
* La página es fácil uso para el usuario, accesible, amigable solo pide el DUI y automáticamente informa del estado de la devolución (17)[[1]](#footnote-1)\*.
* Tuve inconveniente en la página, tiene demasiados ítems y no están bien definidos (4)\*.

Emisión de quedan a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.

* El parqueo es una situación generalizada, uno llega y se tardan mucho deberían ser más accesibles cuando son trámites cortos, siempre está lleno (4)\*.
* El parqueo ha mejorado mucho.

Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda.

* En el área de espera hay sillas, pero están un poco sucias.
* Los requisitos están definidos en la página web.

Trámite para pago de devoluciones de impuestos autorizados mediante resolución.

* No se cuenta con parqueo.

### 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 **9.04** puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La amabilidad y el trato recibido por parte del personal” con **9.10** puntos, considerando el aspecto con menor puntuación “La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie” con **8.93** puntos (ver Gráfico 2.2 y Anexo 1)

Comentarios expresados por los usuarios:

Anticipo de Fondos para Viáticos

* Muy transparente el servicio.

Anticipo de fondos por medio del fondo circulante de monto fijo de la Secretaría de Estado del Ministerio de Hacienda para adquisiciones de bienes y servicios.

* Accesible, responsable, disposición en atender al usuario (2)\*.
* Es una persona amable y muy cordial (4)\*.

Pago de viáticos para viajar en misión oficial a interior y exterior del país por medio de fondo circulante de monto fijo de la secretaría de Estado del Ministerio de Hacienda.

* Amable, respetuoso y educado al momento de atender (4)\*.

Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores.

* Fui atendido de la mejor manera.
* Fueron amables, serviciales al momento de atender y brindar la consulta (40)\*.
* La señora fue muy amable al momento de brindarme la información, creo que es de las pocas personas que trabaja con amabilidad, incluso se aprendió el nombre de la persona a la cual le estaban dando la consulta. (2)\*.
* La comunicación por correo electrónico es muy efectiva (4)\*.
* La atención vía teléfono fue buena (2)\*.
* Tienen la disposición en ayudar cada vez que se les solicita.
* Cuesta que atiendan el teléfono.
* Me escribieron para decirme que el estatus de la declaración 2019 había pasado a pago y que me acercara al banco.
* Desinterés en el servicio que brindan, el personal fue muy impaciente, no fueron serviciales (3)\*.
* Fueron amables al momento que me atendieron, me pidieron el DUI, revisaron el estado de mi declaración y me programaron el pago, el día siguiente me hicieron el reembolso.

Emisión de quedan a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.

* Esta sección ha mejorado mucho comparada con un par de años atrás.
* Agradable el ambiente laboral.

Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda**.**

* Las personas fueron amables, sonrientes, trataban de brindarme la orientación necesaria para llevar a cabo el trámite (3)\*.
* Muy buena atención en el área.

Trámite para pago de devoluciones de impuestos autorizados mediante resolución.

* El personal es muy amable (3)\*.

Trámite para pagos de notas de crédito del tesoro público vencidas.

* El personal en general es más educado que años anteriores (2)\*.

### 2.3 Profesionalismo de los Empleados

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

Este apartado obtuvo un promedio de **9.04** puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado (Respetuoso, Educado)” con **9.12** puntos; y con menor puntuación es “El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (de 7:30 am a 3:30 pm ininterrumpidamente)” con **8.91** puntos (ver Gráfico 2.3 y Anexo 1):

Comentarios expresados por los usuarios:

Anticipo de Fondos para Viáticos

* Muy respetuoso.

Anticipo de fondos por medio del fondo circulante de monto fijo de la secretaría de estado del Ministerio de Hacienda para adquisiciones de bienes y servicios.

* Honesto, correcto, si tiene dudas averigua antes de dar una respuesta.
* Valida toda la información que entrega, nunca obstaculiza el proceso para no entregar el viatico.
* Persona muy respetuosa, educada, servicial y siempre dispuesta a colaborar (5)[[2]](#footnote-2)\*.
* El proceso es muy transparente.

Pago de viáticos para viajar en misión oficial a interior y exterior del país por medio de fondo circulante de monto fijo de la secretaría de Estado del Ministerio de Hacienda.

* Nos colaboró en el anticipo para que los compañeros llevarán una parte de dinero.
* Realiza el trabajo con entrega y orden.
* Respetuoso el caballero que atiende (2)\*.

Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.

* Dan cumplimiento y seguimiento.
* Están atentos a orientar según el caso requerido.
* Conocen el tema.

Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores.

* No tuve ningún problema al solicitar información esta fue brindada con claridad y exactitud.
* Extender el horario, muy limitado (12)\*.
* Considero que para las personas que trabajamos nos toca pedir permiso, una opción abrir los sábados hasta mediodía o más tarde entre semana ya que nuestros horarios son hasta las 4:40 pm (4)\*.
* Muy respetuosos, educados y pacientes (4)\*.
* Se tardan en contestar el teléfono (2)\*.
* Me informaron que hacer para poder recibir la devolución.
* El horario establecido es el adecuado (14)\*.
* Cuando hace falta media hora antes de finalizar el horario de atención ya no lo quieren atender a uno (3)\*.
* Consulté el año 2019 y 2020 y programaron pago a los 3 días.
* Se tomaron el tiempo para llamarme y brindarme los datos para realizar en el banco el desembolso.

Emisión de quedan a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.

* El personal de pagaduría tiene un alto nivel de profesionalismo.
* El servicio de entrega no pasa de 2 días.

Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda.

* Buena atención, colaboración a la hora que se les llama están dispuestos en ayudar (2).

Trámite para pago de devoluciones de impuestos autorizados mediante resolución.

* Buen trabajo.
* Estar más pendiente del teléfono, ya que cuesta que contesten.

Trámite para pagos de notas de crédito del tesoro público vencidas.

* Buen servicio.

### 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Se incorporaron 2 preguntas de escala, para evaluar la orientación durante el servicio y el cumplimiento de los tiempos establecidos; además, una pregunta enfocada al tiempo real que se brindó el servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.89 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La orientación recibida durante todo el servicio” con **8.92** puntos y el de menor puntuación “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio” con **8.86** puntos (ver Gráfico 2.4 y Anexo 1)

Comentarios expresados por los usuarios:

Anticipo de Fondos para Viáticos

* Servicio prestado de forma ágil y oportuno.

Anticipo de fondos por medio del fondo circulante de monto fijo de la secretaría de estado del Ministerio de Hacienda para adquisiciones de bienes y servicios.

* El fondo circulante nos comunica cuando tenemos que pasar a retirar el dinero.

Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.

* Según contratos celebrados por licitaciones adjudicadas mencionan que realizaran el pago de los bienes o servicios brindados en un tiempo límite estipulado el cual no se respeta ya que sobrepasan dicha fechas de pago; como proveedores suministramos productos muchas veces adquiridos mediante financiamientos los cuales debemos de pagar en un tiempo también estipulado, el cual calculamos que podamos pagar con relación a las fechas que en los contratos de licitaciones estipulan que realizaran el pago; más sin embargo, ya que no se da de dicha manera se nos dificulta realizar los pagos de los financiamientos adquiridos para poder suministrarles los servicios adquiridos por las instituciones públicas por lo que sugerimos que se agilicen los procesos de pagos y que se cumplan con los tiempos estipulados en los contratos.

Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores.

* Cómo contribuyente me sorprendió que hasta me llamaran para decirme que ya estaba el depósito. Eso genera un impacto positivo en el usuario y no deben descuidarlo (3)\*.
* La orientación fue recibida de forma positiva, eficiente y precisa (8)\*.
* La consulta fue para solicitar clave con la cual se tiene que presentar al banco agrícola para el desembolso. Años 2019, 2020, 2021 y 2022 (7)\*.
* Consultas del estatus devolución de los años 2017, 2020, 2021 y 2022 (23)[[3]](#footnote-3)\*.
* Para realizar una Programación de pago se les brinda el número de DUI y el año a consultar, el tiempo de espera es de 2 a 3 días, años 2019, 2020 (5)\*.
* La comunicación por correo electrónico es bien efectiva, informan que el estatus de la declaración ha pasado a pago y el mismo día se recibe fecha de programación (11)\*.
* Recibí por medio telefónico fecha para presentarme al banco agrícola a realizar el desembolso (9)\*.

### 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 (ver Anexo 2):

* Para 2 servicios los usuarios indicaron que fueron proporcionados en menor tiempo de lo establecido.
* 3 servicios igual al tiempo,
* 4 servicios en mayor tiempo a lo establecido.

# 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 2022 y 2023, se identifica lo siguiente (ver Gráfico 3.1 y Anexo 1):

* El Índice Global de Satisfacción del Proceso 6.6. Gestión Financiera del Gasto Institucional para el año 2023 es de **8.95** puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado.

Se observa un aumento de **0.87** puntos en los resultados del presente año, con respecto a la medición del año 2022 (**8.08** puntos); resultado que se ve favorecido por los promedios alcanzados en los 4 módulos con respecto a la medición del año 2022.

* Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción del Proceso con respecto a la meta del PEI de 2023 (8.97), se muestra una mínima disminución de la meta con **0.02** puntos menos de lo planificado (ver Gráfico 3.1).
	1.
	2. 3.1.1 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión.

Al comparar los promedios de cada dimensión, para los años 2022 y 2023, podemos observar para el año 2023 un aumento en todas las dimensiones y de igual forma un incremento en el resultado del índice global de satisfacción para el año 2023. Además, para el 2023 el resultado en las dimensiones Empatía del Personal y Profesionalismo de los Empleados, ambas presentaron el promedio más alto con **9.04** puntos y en Infraestructura y Elementos Tangibles el promedio más bajo con 8.79 puntos (ver Gráfico 3.1.1).

## 3.2 Índice de Satisfacción por Clase de Usuario

El Índice de Satisfacción de los Usuarios Internos es de **9.26** puntos y para los usuarios Externos es de **8.94** puntos, por el aporte que realizan los resultados obtenidos en las dimensiones de Empatía del Personal 16% y Profesionalismo de los Empleados 32% en usuarios internos se obtuvo 9.56 puntos en profesionalismo y en empatía 9.36 puntos, en los usuarios externos 9.02 puntos en las 2 dimensiones.

Todos los índices muestran un nivel de muy satisfactorio dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado (ver Gráfico 3.2 y Anexo 1).

#

## 3.3 Índice de Satisfacción por Servicio

En lo que respecta al Índice de Satisfacción de los Servicios se determina lo siguiente:

* El servicio con mayor nivel de satisfacción es “Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda” con 9.65 puntos (ver Anexo 3).
* El servicio “Trámite para pagos de notas de crédito del tesoro público vencidas.” obtuvo un Índice de Satisfacción de 6.77 puntos, siendo el servicio que presenta oportunidades de mejora en el aspecto “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio” (ver Anexo 3)

##

## 3.4 Índice de Satisfacción por Unidad Organizativa

En lo que respecta al resultado de Satisfacción por Unidad Organizativa se determina lo siguiente:

* El Departamento de Tesorería Institucional obtuvo un Índice de Satisfacción de 8.95 puntos, mostrando el nivel de satisfacción más alto en las dimensiones “Empatía del Personal” y “Profesionalismo de los Empleados” ambos obtuvieron 9.04 puntos (ver Anexo 3).

# Capitulo 4: Otros Aspectos Institucionales

Para este apartado, se presentan los siguientes resultados:

* 1. 4.1 Cumplimiento de las Expectativas de los Usuarios Internos y Externos

El 96.66% de las personas entrevistadas (347), manifiestan que, si cumplieron las expectativas del servicio recibido, mientras que un 3.34% (12 personas) indicó no estar satisfecho.

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

**Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.**

* El motivo de la llamada es saber la fecha de pago de quedan y nunca dan esa respuesta.

**Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores.**

* No contestan la llamada (2)\*.
	1. 4.2 Evolución de la Calidad de los Servicios

Para el presente año se lograron los siguientes resultados:

* El 85.24% (306 usuarios) manifestó que los servicios evaluados han mejorado y el 13.65% (49 usuarios) expresa que está igual.
	1. 4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?

**Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.**

* Apoyo en cuanto al pago a proveedores, el Ministerio de Hacienda tiene su programación de cómo van manejando el dinero, pero se observa mucho atraso.
* Contar con otra línea telefónica en ocasiones cuesta que atiendan.
* El personal que atiende esos servicios, debería tener acceso a información que le permita cubrir las expectativas de los proveedores.

**Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores.**

* Actualizar los teléfonos en portal web.
* Agilizar los procesos de pago a un día (9)[[4]](#footnote-4)\*.
* Mejorar la atención vía teléfono. (3)\*.
* Ampliar el horario de atención (11)\*.
* Realizar con más agilidad los procesos de desembolso (3)\*.
* Agilizar la respuesta vía correo electrónico.
* Contar con otras instituciones para recibir el pago (Bancos, Cajas de Crédito).

**Emisión de quedan a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.**

* Mejorar los tiempos de pago.

**Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda.**

* Si fuera posible entregar en la mañana y retirar por la tarde firmas de OID.

**Trámite para pago de devoluciones de impuestos autorizados mediante resolución.**

* Contar con un apartado donde se pueda realizar este trámite en línea (2)\*.
* Capacitar al personal en cuanto a la atención hacia el usuario (2)\*.

# Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones

* 1. 5.1 Sugerencia
1. Se sugiere a la Unidad Organizativa retomar los comentarios de mayor relevancia indicados en este informe, para analizarlos y realizar acciones de mejoras en los servicios brindados.

* 1. 5.2 Conclusiones
1. El Índice de Satisfacción Global del Proceso 6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional es de **8.95** puntos, dentro de la escala de satisfacción es de muy satisfactorio; respecto al cumplimiento del nivel de satisfacción proyectado en el año 2023, muestra incumplimiento 0.02 puntos 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: 4 acciones correspondientes al año 2022 no han sido superadas y 8 acciones de los años 2018 y 2021 fueron superadas ([véase detalle en Anexo 4](#_Anexo_4:_Seguimiento)).
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: Zoraida Elizabeth Baello Chávez

Técnico de Atención al Cliente.

# ANEXOS

## Anexo 1: Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Evaluados** | **Usuario Externo** | **Usuario Interno** | **Promedio Global** |
| ¿Cómo califica el acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio? | 8.86 | 9.00 | 8.88 |
| ¿Cómo califica el orden, limpieza y comodidad en la oficina y lugares de espera? | 8.85 | 9.00 | 8.86 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos? | 8.26 | 8.60 | 8.27 |
| ¿Cómo califica el uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución? | 8.76 | 8.86 | 8.76 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado, publicado en las plataformas virtuales del MH? (portal web e intranet) | 9.00 | 9.00 | 9.00 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación\* y/o herramientas tecnológicas utilizadas?\*Sistemas informáticos institucionales, aplicaciones, correo electrónico, mesa ... | 8.97 | 9.20 | 8.98 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles \*11%** | **8.78** | **8.94** | **8.79** |
| ¿Cómo califica la amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el trámite requerido? | 9.09 | 9.33 | 9.10 |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos? | 9.07 | 9.47 | 9.09 |
| ¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie? | 8.90 | 9.29 | 8.93 |
| **Empatía del Personal \*16%** | **9.02** | **9.36** | **9.04** |
| ¿Cómo califica el conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados? | 9.09 | 9.53 | 9.11 |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado? (Respetuoso, Educado) | 9.10 | 9.53 | 9.12 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30am a 3:30pm ininterrumpidamente) | 8.88 | 9.60 | 8.91 |
| **Profesionalismo de los Empleados \*32%** | **9.02** | **9.56** | **9.04** |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | 8.92 | 9.13 | 8.92 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio? | 8.85 | 9.00 | 8.86 |
| **Capacidad de Respuesta Institucional \*41%** | **8.88** | **9.07** | **8.89** |
| **Índice de Satisfacción por clase de usuario y Global 2023** | **8.94** | **9.26** | **8.95** |
| **Índice de Satisfacción por clase de usuario y Global 2022** | **8.15** | **9.43** | **8.08** |

**Nota: De acuerdo al modelo de medición ServPerf se evalúan 4 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: El Tiempo Real por Servicio

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiempo Real por Intervalo** | **Igual** | **Mayor** | **Menor** | **Total general** |
|
| Anticipo de Fondos para Viáticos (**1 día hábil**) | 0.00% | 50.00% | 50.00% | 100.00% |
| Anticipo de fondos por medio del fondo circulante de monto fijo de la secretaría de estado del Ministerio de Hacienda para adquisiciones de bienes y servicios (**15 minutos**) | 42.86% | 28.57% | 28.57% | 100.00% |
| Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.  | 33.33% | 33.33% | 33.33% | 100.00% |
| Presencial (**5 minutos**) | 16.67% | 16.67% | 16.67% | 50.00% |
| Telefónica (**5 minutos**) | 16.67% | 16.67% | 16.67% | 50.00% |
| Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores. | 54.40% | 27.36% | 18.24% | 100.00% |
| Correo Electrónico (**1 día hábil**) | 15.31% | 9.12% | 9.12% | 33.55% |
| Presencial (**5 minutos**) | 15.31% | 15.31% | 7.17% | 37.79% |
| Telefónica (**5 minutos**) | 23.78% | 2.93% | 1.95% | 28.66% |
| Emisión de quedan a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda (**5 días hábiles**) | 0.00% | 14.29% | 85.71% | 100.00% |
| Pago de viáticos para viajar en misión oficial a interior y exterior del país por medio de fondo circulante de monto fijo de la secretaría de Estado del Ministerio de Hacienda (**1 a 2 días hábiles)** | 16.67% | 66.67% | 16.67% | 100.00% |
| Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda (**1 día hábil**) | 80.00% | 0.00% | 20.00% | 100.00% |
| Trámite para pago de devoluciones de impuestos autorizados mediante resolución (**15 minutos)** | 35.29% | 23.53% | 41.18% | 100.00% |
| Trámite para pagos de notas de crédito del tesoro público vencidas (**15 minutos**) | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 100.00% |
| **Total General** | **50.97%** | **27.86%** | **21.17%** | **100.00%** |

## Anexo 3: Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio

| **Dependencia** | **DIRECCIÓN FINANCIERA** |
| --- | --- |
| **Unidad Organizativa** | **Departamento de Tesorería Institucional** |
| Aspectos Evaluados / Servicio | Anticipo de fondos para viáticos | Anticipo de fondos por medio del fondo circulante de monto fijo de la secretaría de estado del Ministerio de Hacienda para adquisiciones de bienes y servicios. | Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda. | Consulta de pago en concepto de devolución de impuesto sobre la renta de años anteriores. | Emisión de quedan a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda. | Pago de viáticos para viajar en misión oficial a interior y exterior del país por medio de fondo circulante de monto fijo de la secretaría de Estado del Ministerio de Hacienda. | Trámite de órdenes de descuentos por deudas provenientes de créditos concedidos a empleados del Ministerio de Hacienda. | Trámite para pago de devoluciones de impuestos autorizados mediante resolución. | Trámite para pagos de notas de crédito del tesoro público vencidas. | **PROMEDIO** |
| ¿Cómo califica el acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio? | 9.00 | 9.17 | 8.00 | 8.91 | 9.14 | 8.83 | 9.00 | 8.53 | 9.00 | 8.88 |
| ¿Cómo califica el orden, limpieza y comodidad en la oficina y lugares de espera? | 9.00 | 9.17 | 8.00 | 8.87 | 9.00 | 8.83 | 9.20 | 8.67 | 9.00 | 8.86 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos?Servicios Internos N/A | 8.50 | 9.00 | 7.33 | 8.36 | 7.14 | 8.00 | 8.60 | 8.14 | N/A | 8.27 |
| ¿Cómo califica el uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución? | 8.50 | 9.00 | 7.33 | 8.70 | 9.00 | 8.83 | 9.80 | 9.00 | 9.00 | 8.76 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado, publicado en las plataformas virtuales del MH? (portal web e intranet) | 9.00 | 9.40 | 10.00 | 9.04 | 8.43 | 8.50 | 9.20 | 8.58 | 7.00 | 9.00 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación\* y/o herramientas tecnológicas utilizadas?\*Sistemas informáticos institucionales, aplicaciones, correo electrónico, mesa ... | 9.50 | 9.29 | 7.40 | 9.04 | 8.29 | 9.00 | 9.40 | 8.64 | 6.00 | 8.98 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **8.92** | **9.17** | **8.01** | **8.82** | **8.50** | **8.67** | **9.20** | **8.59** | **8.00** | **8.79** |
| ¿Cómo califica la amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el trámite requerido? | 8.50 | 9.57 | 8.67 | 9.12 | 9.14 | 9.33 | 9.80 | 8.71 | 7.50 | 9.10 |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos? | 8.50 | 9.71 | 8.83 | 9.11 | 9.00 | 9.50 | 9.80 | 8.53 | 7.50 | 9.09 |
| ¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie? | 8.50 | 9.50 | 7.67 | 8.94 | 9.14 | 9.33 | 9.80 | 8.40 | 9.00 | 8.93 |
| **Empatía del Personal** | **8.50** | **9.60** | **8.39** | **9.05** | **9.10** | **9.39** | **9.80** | **8.55** | **8.00** | **9.04** |
| ¿Cómo califica el conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados? | 9.00 | 9.57 | 8.17 | 9.14 | 9.14 | 9.67 | 9.80 | 8.59 | 7.00 | 9.11 |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado? (Respetuoso, Educado) | 9.00 | 9.57 | 8.83 | 9.11 | 9.29 | 9.67 | 9.80 | 8.71 | 8.50 | 9.12 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30am a 3:30pm ininterrumpidamente) | 8.50 | 9.71 | 8.17 | 8.87 | 9.43 | 9.83 | 9.80 | 8.82 | 8.50 | 8.91 |
| **Profesionalismo de los Empleados** | **8.83** | **9.62** | **8.39** | **9.04** | **9.29** | **9.72** | **9.80** | **8.71** | **8.00** | **9.04** |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | 9.00 | 9.57 | 7.17 | 8.97 | 9.00 | 8.67 | 9.60 | 8.76 | 5.50 | 8.92 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio? | 9.00 | 9.57 | 8.00 | 8.90 | 9.00 | 8.33 | 9.60 | 8.47 | 4.50 | 8.86 |
| **Capacidad de Respuesta Institucional** | **9.00** | **9.57** | **7.58** | **8.93** | **9.00** | **8.50** | **9.60** | **8.62** | **5.00** | **8.89** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF** | **8.86** | **9.55** | **8.02** | **8.98** | **9.05** | **9.05** | **9.65** | **8.63** | **6.77** | **8.95** |

## Anexo 4: Seguimiento de Acciones de Estudios Anteriores

| **Medición de la Satisfacción**  | **Estado de Acciones** |
| --- | --- |
| **En Seguimiento** | **Superados** | **No Superados** | **En Proceso** | **Cerrada** |
| **Dirección Financiera** |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 2 Año 2018, de fecha 25/05/2018** |
| Dirección Financiera | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción del año 2021** |
| Dirección Financiera | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción del año 2022** |
| Dirección Financiera | 4 (1-3-5-6)\* | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Totales | 12 | 8 | 4 | 0 | 0 |

 \*La DF consideró los comentarios de mayor impacto en el Informe 2022.

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)