

**Informe de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas (Proveedores).**

**Fecha de Elaboración**

**diciembre de 2023**

**Ministerio de Hacienda**

**Departamento Gestión de la Calidad DGEA**

**Área Atención al Cliente**

**Índice**

[Introducción 3](#_Toc153958227)

[Objetivos 3](#_Toc153958228)

[Capítulo 1: Información General del Estudio y de la Persona Encuestada 3](#_Toc153958229)

[1.1 Información General del Estudio 3](#_Toc153958230)

[1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra 3](#_Toc153958231)

[1.3 Datos Generales de la Persona Encuestada 3](#_Toc153958232)

[Capítulo 2: Resultado por dimensión 4](#_Toc153958233)

[2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles 4](#_Toc153958234)

[2.2 Empatía del Personal 5](#_Toc153958235)

[2.3 Profesionalismo de los Empleados 5](#_Toc153958236)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 5](#_Toc153958237)

[2.4.1 El Tiempo Real por Tipo de Contratación 6](#_Toc153958238)

[2.4.2 El Tiempo de Pago por Tipo de Modalidad de Contratación del Bien o Servicio Proporcionado 6](#_Toc153958239)

[Capítulo 3: Índice de Satisfacción 7](#_Toc153958240)

[3.1 Índice de Satisfacción del proceso 7](#_Toc153958241)

[3.1.1 Promedios por Dimensión e Índice Global de Satisfacción 7](#_Toc153958242)

[Capítulo 4: Otros Aspectos Institucionales 7](#_Toc153958243)

[4.1 Cumplimiento de las Expectativas de Partes Interesadas 7](#_Toc153958244)

[4.2 Evolución de la Calidad de los Procesos de Contratación 7](#_Toc153958245)

[4.3 ¿Qué Podemos Mejorar? 8](#_Toc153958246)

[Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones 8](#_Toc153958247)

[5.1 Sugerencia 8](#_Toc153958248)

[5.2 Conclusiones 8](#_Toc153958249)

[Anexos 9](#_Toc153958250)

[Anexo 1: Índice de Satisfacción de Proveedores 9](#_Toc153958251)

[Anexo 2: Tiempo Real por Tipo de Modalidad de Contratación 10](#_Toc153958252)

[Anexo 3: El Tiempo de Pago Por Tipo de Modalidad de Contratación 10](#_Toc153958253)

[Anexo 4: Seguimiento de acciones de estudios anteriores 11](#_Toc153958254)

# Introducción

El presente informe contiene los resultados de la Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (Proveedores) utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

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

* Primer capítulo expone la información general del estudio y de la persona encuestada (Cálculo y tamaño de la muestra, resultado del levantamiento de encuesta, medio por el cual realizó el proceso, entre otros).
* Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de Respuesta Institucional).
* Tercer capítulo presenta el Índice Global De Satisfacción de Partes Interesadas, además, se detalla la tendencia de los resultados de estudios anteriores.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende: la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los procesos de contratación, cumplimiento de expectativas y oportunidades de mejora expresadas por los proveedores.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

# Objetivos

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.

**Objetivos específicos:**

* Informar a los responsables sobre el nivel de satisfacción de los proveedores de bienes y servicios del MH.
* Identificar oportunidades de mejora de los procesos de contratación.
* Dar seguimiento a las acciones establecidas como resultados de evaluaciones anteriores.

# Capítulo 1: Información General del Estudio y de la Persona Encuestada

## 1.1 Información General del Estudio

La medición se realizó a los proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.

## 1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra

De acuerdo al listado proporcionado por la Unidad de Compras Públicas el universo es de 51 proveedores que proporcionaron un bien o servicio a la institución en el período de enero de 2022 a junio del año 2023, donde se depuraron 12 proveedores porque el contacto proporcionado se encuentra fuera de servicio, error en número, ya no labora, entre otros. Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de 43 encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, utilizando un muestreo por sujeto.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 26 preguntas, organizado en 6 apartados. Dicho cuestionario es diseñado de acuerdo a la modalidad de contratación ([ver cuestionario virtual](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=UCRGzjBDHkWLkYolrc9FQOORbHkdX75OnprgxKToqyVUQzdDTDZXR0dFR0tBTlc1S1BJSFVIOEc1Vi4u)).

Es importante mencionar que el resultado del levantamiento de encuestas es de 42 encuestados. Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó durante el periodo del 7 de noviembre al 28 de noviembre del presente año, contactando a los usuarios por diferentes medios de comunicación (7 correos electrónicos y 90 llamadas realizadas).

## 1.3 Datos Generales de la Persona Encuestada

Del total de los proveedores que respondieron la encuesta, el 64.00% realizó oferta del bien o servicio adjudicado por medio de contratación por libre gestión, siendo orden de compra el documento contractual con mayor incidencia. Además, el 60% de los encuestados ha visitado las oficinas de la Unidad de Compras Públicas y Departamento de Tesorería Institucional (ver Gráfico 1.1).

#

# Capítulo 2: Resultado por dimensión

Femenino

## 2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

Este módulo contiene 9 preguntas orientadas a evaluar el orden, limpieza y 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 respecto al proceso de contratación, entre otros. Además, se incorporó una pregunta cualitativa para determinar sí estaba disponible el material informativo, lo cual el 93% respondió que sí.

El resultado promedio de este apartado es de 8.95 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue “El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera” con 9.32 puntos. El promedio más bajo fue “La amigabilidad del portal COMPRASAL para ingresar, consultar los procesos de compra, descargar documentos, entre otros” con 8.36 puntos (ver Anexo 1).

Comentarios expresados por los proveedores:

* El nuevo Portal COMPRASAL no es amigable como el anterior, no filtra por fecha, no permite ver los procesos por varias instituciones simultáneamente, no deja ver los procesos anteriores, no filtra por el registro histórico, no se puede verificar los ganadores de los concursos; cuesta más ingresar, cada vez que se ingresa debe de colocar clave y usuario, antes sin usuario se podía consultar las ofertas; el portal es muy lento (4)[[1]](#footnote-1)\*.
* Problemas con el parqueo. no había espacio disponible y cuando hay parqueo los vigilantes dicen que está lleno y hay espacios vacíos a simple vista (2) \*.
* Algunos formatos en algunos puntos son ambiguos, y no se encuentra redactados para servicios intangibles o tecnológicos.
* La señalización no es adecuada, no recibí buenas indicaciones.

## 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 9.22 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados “La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie” con 9.28 puntos, y considerando el aspecto con menor puntuación “La amabilidad y el trato recibido por parte del personal del MH en el proceso que participó” con 9.17 puntos (ver Gráfico 2.2 y Anexo 1).

Comentario expresado por proveedor:

* El personal de seguridad no es amable, son groseros, por la forma como dicen las indicaciones.

## 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 9.06 puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “El comportamiento de los empleados durante el proceso” con 9.17 puntos; y con menor puntuación es “El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados” con 8.90 puntos (ver Gráfico 2.3 y Anexo 1).

Comentarios expresados por los proveedores:

* En la Unidad de compras, cuando uno llega a las 4:30 p.m. y todavía están trabajando y los atienden (2[[2]](#footnote-2))\*.
* Existe personal de compras que le falta conocimiento en temas tecnológicos, licenciamiento software.
* En el área de pago, ampliar el horario hasta las 4:00 p.m. porque la zona donde están ubicados es de tráfico.

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Se incorporaron 4 preguntas de escala, para evaluar la orientación durante el proceso de contratación, el tiempo del proceso y pago del bien o servicio contratado; además, 2 preguntas diseñadas por intervalos enfocadas al tiempo real que se ejecutó el proceso y tiempo de pago.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.57 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La orientación recibida durante todo el proceso” con 8.79 puntos y el de menor puntuación “El tiempo de pago del bien o servicio” con 8.19 puntos (ver Gráfico 2.4 y Anexo 1).

Comentarios expresados por los proveedores:

* Reducir el tiempo, porque soy una pequeña empresa tuvimos un problema con el pago, pero se solucionó rápido; Cumplir con el tiempo de pago, se tardaron en realizar el pago; en el pago se tardaron más de 30 días y la orden de compra decía 30 días (2[[3]](#footnote-3))\*; más de 60 días de pago cuando decía 60 días el documento; más 4 a 5 meses calendario para el pago, son bien exigentes para brindarles el servicio, si no cumplimos la exigencia nos sancionan, pero no cumplen en el pago y no se puede exigir ni existe la opción de pagar un interés por el retraso, si se tardan más del tiempo poner una cláusula que indique que se pagará más por el retraso (Departamento de Tesorería Institucional).
* La orientación en un momento no fue correcta en la etapa de pago (Departamento de Tesorería Institucional).
* En el área de compras se ha mejorado porque el proceso de contratación es más ágil, no esperan que se termine los plazos que dice la invitación o el proceso, tratan de adjudicar en menos tiempo.
* Siempre ayudan con la documentación (Departamento de Tesorería Institucional).
* Se recibió un muy buen servicio, Ningún inconveniente (2)\*.

### 2.4.1 El Tiempo Real por Tipo de Contratación

Con el objetivo de conocer el tiempo real de los procesos de contratación (desde la confirmación de oferta o invitación hasta el pago del bien o servicio contratado) de acuerdo a la experiencia del proveedor se incorporó una pregunta cerrada diseñada por intervalos, donde, se obtuvo como resultado lo siguiente (ver Anexo 2):

* El 52% de los encuestados que realizaron la contratación por Libre Gestión (Orden de compra) expresaron un tiempo de 61 a 90 días hábiles.
* El 100% proveedores manifestaron que en la licitación abierta y pública el tiempo real del proceso de contratación se ejecuta en el rango de 1 a 150 días hábiles.
* El 80% de los proveedores que realizaron el proceso por medio de BOLPROS manifestaron que se tardaron de 0 a 150 días hábiles.

### 2.4.2 El Tiempo de Pago por Tipo de Modalidad de Contratación del Bien o Servicio Proporcionado

Se incorporó una pregunta específica diseñada por intervalos para conocer el tiempo de pago del bien o servicio contratado, dando como resultado lo siguiente (ver Anexo 3):

* El tipo de contratación que presenta el porcentaje más alto en el rango de 0 a 30 días hábiles para realizar el pago del bien o servicio contratado, es Licitación abierta con el 50%.
* Los proveedores que presentan los porcentajes más altos en el intervalo de 31 a 60 días hábiles para realizar el pago, fueron: licitación por medio contratación directa con el 100%, BOLPROS con el 80% y licitación abierta con el 50%.
* El pago a las contrataciones por Libre Gestión por medio de orden de compra es el único que tiene una duración de 121 a más días hábiles, con el porcentaje de 7%.

# Capítulo 3: Índice de Satisfacción

## 3.1 Índice 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):

* El Índice Global de Satisfacción de Partes Interesadas para el año 2023 es de 8.87 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado.
* Se observa una disminución de 0.20 puntos en los resultados del presente año, con respecto a la medición del año 2022 (9.07 puntos). Resultado que se ve afectado por el promedio obtenido en Capacidad de Respuesta (8.57 puntos) en el presente año; al comparar el promedio obtenido el año 2022 (8.84), disminuyó en 0.27 puntos.
* Al comparar el resultado del Índice de Satisfacción con respecto a la meta del PEI 8.97del mismo año, se muestra un resultado de la meta con 0.10 puntos de diferencia respecto a lo planificado (ver Gráfico 3.1).

###

### 3.1.1 Promedios por Dimensión e Índice Global de Satisfacción

Podemos observar el resultado en la dimensión Empatía del Personal que presenta el promedio más alto con 9.38 puntos y el promedio más bajo con 8.57 puntos en Capacidad de Respuesta (ver Gráfico 3.1.1 y Anexo 1).

# Capítulo 4: Otros Aspectos Institucionales

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en este apartado.

## 4.1 Cumplimiento de las Expectativas de Partes Interesadas

###

El 97.62% de las personas entrevistadas manifiesta que sí se cumplieron con las expectativas respecto al proceso adjudicado; mientras que un 2.38% (1 proveedor) indicó no estar satisfecho.

Comentarios expresados por proveedor que No se cumplieron sus expectativas

* Por el tiempo de pago, afecta porque al proveedor se debe de pagar a 30 días y pagan más a 60 días.

## 4.2 Evolución de la Calidad de los Procesos de Contratación

El 64.29% manifestó que los procesos de contratación han mejorado, el 26.19% expresa que está igual y el 9.52% no respondió.

## 4.3 ¿Qué Podemos Mejorar?

* El tiempo de pago que sea de acuerdo al documento contractual (5)\*, porque se espera que se cumpla los 30 días y se tardan 60 días; agilizar el tiempo de pago (3)\*.
* Agilidad el proceso de adjudicación, en el periodo de oferta y contratación, conforme a los tiempos establecidos (4)\*.
* Mejorar el nuevo Portal COMPRASAL, hacer más fácil el proceso de búsqueda (3)\*.
* Notificar sobre futuros proceso y cuando se realizan cambios, ejemplo: cambio de administrador (2[[4]](#footnote-4))\*;
* El servicio fue excelente, nada por mejorar continuar de esa forma, actualmente trabajan de forma adecuada (2)\*.
* Reducir documentación, información de requerimientos, garantías exigidas (2)\*.
* Mayor claridad en la documentación solicitada y en la información de trámite de pago (2)\*.
* Colocar los formatos en Word (2)\*.
* Luego de presentada la oferta brindar un comprobante donde, asegure que la oferta se subió.
* Han mejorado en Unidad de Compras, pero han empeorado en el pago.
* Gestionar la información de acorde a las fechas estipuladas para los usuarios.
* Se deberían simplificar algunos pasos del proceso.
* Tomar en cuenta la calidad de los productos.

# Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones

## 5.1 Sugerencia

1. Se sugiere a Unidad de Compras Públicas y Dirección Financiera retomar los comentarios de mayor relevancia para que sean analizados con el objetivo de realizar acciones de mejoras en los procesos de contratación de bienes y servicios.

##

## 5.2 Conclusiones

1. El Índice de Satisfacción Global de Partes interesadas (Proveedores) es de 8.87, dentro de la escala de satisfacción es de muy satisfactorio; respecto al cumplimiento del nivel de satisfacción proyectado en el año 2023, muestra un incumplimiento de 0.10 puntos respecto a lo establecido con la meta PEI 2023 (8.97 puntos).
2. El 97.62% manifestó que se han cumplido sus expectativas y el 2.38% indicó que no se cumplieron debido al tiempo de pago.
3. 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 4.
4. En referencia a las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones estas 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.
5. Es conveniente que la Unidad de Compras Públicas y Dirección Financiera den a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (Proveedores) al personal que interviene en la prestación de los procesos de contratación de bienes y servicios del MH; además, 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.
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 proveedores del MH.

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

## Anexo 1: Índice de Satisfacción de Proveedores

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspectos evaluados** | **Promedio** |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 9.32 |
| La facilidad en el manejo de los medios de comunicación (Correo electrónico) utilizadas? | 9.29 |
| La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación (Correo electrónico)Disponible de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm | 9.18 |
| El acceso y la señalización interna de la oficina donde entregó y/o retiró documentación | 9.16 |
| El manejo interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución  | 9.06 |
| El material informativo | 8.67 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.60 |
| La amigabilidad del portal COMPRASAL para ingresar, consultar los procesos de compra, descargar documentos, entre otros | 8.36 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles 11%** | **8.95** |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 9.28 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos o consultas | 9.21 |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal del MH en el proceso que participó | 9.17 |
| **Empatía del Personal 16%** | **9.22** |
| El comportamiento de los empleados durante el proceso (Respetuoso, Educado) | 9.17 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm Ininterrumpidamente) | 9.12 |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados | 8.90 |
| **Profesionalismo de los empleados 32%** | **9.06** |
| La orientación recibida durante todo el proceso  | 8.79 |
| La documentación que contiene toda la información vinculada al proceso (Fue acorde a la normativa, LACAP, bases de contratación)  | 8.69 |
| El tiempo de duración del proceso | 8.62 |
| El tiempo de pago del bien o servicio | 8.19 |
| **Capacidad de Respuesta 41%** | **8.57** |
| **índice de Satisfacción de Partes Interesadas 2023** | **8.87** |
| **índice de Satisfacción de Partes Interesadas 2022** | **9.07** |
| **índice de Satisfacción de Partes Interesadas 2019** | **8.76** |

**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.

## Anexo 2: Tiempo Real por Tipo de Modalidad de Contratación

## Anexo 3: El Tiempo de Pago Por Tipo de Modalidad de Contratación

## Anexo 4: Seguimiento de acciones de estudios anteriores

|  |  |
| --- | --- |
| **Medición de Satisfacción de Partes Interesadas** | **Total de Sugerencias** |
| **En Seguimiento** | **Superados** | **No Superados** | **En Proceso** | **Cerrado\*** |
| Informe de medición de satisfacción de partes interesadas (Proveedores de Bienes y Servicios) 2022 |
| Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de partes interesadas (Proveedores de Bienes y Servicios) 2022 No. 01, Año 2022; en fecha 4 de mayo de 2022. |
| Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales del Ministerio de Hacienda (3) | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Detalle: |
| Dirección Financiera (1) |  | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Departamento de Licitaciones y Concursos y Departamento de Libre Gestión (2) |  | 2 | 0 | 0 | 0 |
| **Totales** | **0** | **3** | **0** | **0** | **0** |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondientes a informe del año 2022** | **0%** | **100%** | **0%** | **0%** | **0%** |
| Informe de medición de satisfacción de partes interesadas (Proveedores de Bienes y Servicios) 2019 |
| Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de partes interesadas (Proveedores de Bienes y Servicios) 2019 No. 01, Año 2019 |
| Dirección Financiera (5) | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Detalle: |
| Pagadora Auxiliar de Bienes y Servicios, Pagadora Auxiliar General Tesorero Institucional (4) |  | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Departamento de Tesorería Institucional (1) |  | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **Totales** | **0** | **5** | **0** | **0** | **0** |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondientes a informe del año 2019** | **0%** | **100%** | **0%** | **0%** | **0%** |

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