Patrón de fondo

Descripción generada automáticamente

**Informe de Medición de Satisfacción de los** Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos **del Proceso** 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)

**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](#_Toc154062830)

[Objetivos……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………....3](#_Toc154062831)

[Capítulo 1: Información General del Estudio y de la Persona Encuestada …………………………………………......................3](#_Toc154062832)

[1.1 Información General del Estudio 3](#_Toc154062833)

[1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra 5](#_Toc154062834)

[1.3 Datos Generales de los Encuestados 5](#_Toc154062835)

[Capítulo 2: Resultado por Dimensión ……………………………………………………………………………………………………………………………..7](#_Toc154062836)

[2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles 7](#_Toc154062837)

[2.2 Empatía del Personal 7](#_Toc154062838)

[2.3 Profesionalismo de los Empleados 7](#_Toc154062839)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 8](#_Toc154062840)

[2.4.1 El Tiempo Real del Servicio Recibido 8](#_Toc154062841)

[Capítulo 3: Resultados de Medición de Satisfacción …………………………………………………………………………………………………..9](#_Toc154062842)

[3.1 Índice Global de Satisfacción del Proceso 9](#_Toc154062843)

[3.1.1 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión. 9](#_Toc154062844)

[3.2 Índice de Satisfacción por Clase de Usuario 9](#_Toc154062845)

[3.3 Índice de Satisfacción por Servicio 10](#_Toc154062846)

[3.4 Índice de Satisfacción por Dependencia o Unidad Organizativa. 10](#_Toc154062847)

[Capitulo 4: Otros Aspectos Institucionales …………………………………………………………………………………………………………………..11](#_Toc154062848)

[4.1 Cumplimiento de las Expectativas de los Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos 11](#_Toc154062849)

[4.2 Evolución de la Calidad de los Servicios 11](#_Toc154062850)

[4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? 11](#_Toc154062851)

[Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones ………………………………………………………………………………………………………………………11](#_Toc154062852)

[5.1 Sugerencia 11](#_Toc154062853)

[5.2 Conclusiones 11](#_Toc154062854)

[ANEXOS ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………13](#_Toc154062855)

[Anexo 1: Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario 13](#_Toc154062856)

[Anexo 2: El Tiempo Real por Servicio 14](#_Toc154062857)

[Anexo 3. Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio 15](#_Toc154062858)

[Anexo 4. Comentarios de los Usuarios de las Dimensiones por Servicios. 18](#_Toc154062859)

[Anexo 5: ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? 31](#_Toc154062860)

[Anexo 6: Seguimiento de Acciones de Estudios Anteriores 35](#_Toc154062861)

# Introducción

El presente informe contiene los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos del **Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)** **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, Dependencia o 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 Contribuyente, 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 Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos respecto a los servicios que comprenden el

proceso **6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).**

**Objetivos específicos:**

* Informar a los responsables sobre el nivel de satisfacción de los Contribuyentes, 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 la Persona Encuestada.

## 1.1 Información General del Estudio

La medición se realizó al proceso **6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC),** específicamente en los siguientes servicios:

*Dirección General de Contabilidad Gubernamental.*

**Servicios Internos:**

**División de Informática**

1. **Desarrollo y Mantenimiento en las Aplicaciones Informáticas.**
2. **Soporte Técnico Informático.**

**Servicio Externo:**

1. **Soporte Técnico Informático.**

*Dirección General de Inversión y Crédito Público.*

**Servicios Internos:**

*Unidad de Informática.*

1. **Soporte a Usuarios.**
2. **Soporte a los Sistemas Informáticos de la DGICP.**

**Servicio Externo:**

1. Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública.

*Dirección General de Administración*.

**Servicios Internos**:

Área de Desarrollo de Sistemas.

1. Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet.
2. Análisis y Desarrollo de Aplicaciones, Soporte y Mantenimiento de las mismas.

Área de Soporte Técnico y Administración de Servidores.

1. Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software.

*Dirección General de Tesorería.*

Servicios Internos:

Área de Desarrollo de Sistemas.

1. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de las Aplicaciones Informáticas de la DGT.

Área de Soporte Técnico.

1. Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software.

*Dirección General de Presupuesto.*

Unidad de Informática.

Servicio Interno:

1. Soporte Técnico en Fallas de Hardware, Software y Sistemas Informáticos.

Servicio Externo:

1. Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase I de Ejecución y Formulación Presupuestaria.

*Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación.*

Unidad de Servicio al Cliente.

Servicios Internos:

1. Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente DINAFI.
2. Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios DINAFI.
3. Gestión de la Mesa de Servicios.

Servicio Externo:

1. Soporte Técnico para Equipos Computacionales que Acceden a las Aplicaciones SAFI-SIRH.

Unidad de Innovación y Gestión de Portales.

Servicio Interno:

1. Publicación de Noticias, Avisos, Documentos e Información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, o por parte de las Dependencias que han sido autorizadas a solicitar publicaciones (DGII, DGT, DGEA y DGICP), en el Portal del Ministerio de Hacienda.\*

Unidad de Redes y Telecomunicaciones.

Servicio Interno:

1. Servicios de Telecomunicaciones (Correo Electrónico, Internet, Telefonía y Cableados estructurados.

Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH.

Servicios Internos:

1. Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio.
2. Soporte Técnico y Asesoría para las Aplicaciones SAFI-SIRH.

Servicio Externo:

1. Soporte Técnico y Asesoría para las Aplicaciones SAFI-SIRH. \*

Unidad de Infraestructura Tecnológica.

Servicios Internos:

1. Resguardo de los Equipos Servidores y de Comunicación Alojados en el Centro de Datos.
2. Administración de la Infraestructura Tecnológica.

Unidad de Seguridad de la Información.

Servicios Internos:

1. Inducción y Capacitación en Materia de Seguridad de la Información y Documentos relacionados al SGSI.
2. Asesoría en Materia de Seguridad de la Información y Documentos del SGSI.
3. Publicación de Documentos del SGSI.

*Dirección General de Aduana.*

Servicios Internos*:*

Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos.

1. Gestión de Cuentas y Privilegios de Acceso a los Sistemas Informáticos (accesos).

Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones.

1. Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA (soporte a máquinas y teléfonos).\*

Departamento de Infraestructura.

1. Diseño de Modelos de Información.
2. Mesa de Trabajo de la DGA.

*Subdirección de Innovación.*

1. Sistema Integrado Aduanero de Pagos (SIAP).
2. SIDUNEA
3. PAGOES

Nota: \*A solicitud de las Unidades Organizativas Responsables, los servicios se evaluaron con un nombre diferente al publicado, por lo cual es necesario actualizarlos.

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

*Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación*

Servicios Internos:

1. Administración de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones*.*

“*Está conformada por los servicios de Telefonía, Cableado Estructurado y Servicios de Comunicación, que ya se detallan en la encuesta con sus tiempos, por lo que consideramos se debe eliminar*”.

1. Evaluación de Políticas de Directorio AD y OID
2. Información Contenida en Medios de Almacenamiento de Equipos Administrador por DINAFI.

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

## 1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra

De acuerdo al listado de Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos proporcionado por las Unidades Organizativas involucradas en el proceso, el universo es de **3,402** Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos, es de mencionar que se depuro la cantidad de **5,759** usuarios que se encontraban repetidos en los listados recibidos. Los usuarios considerados recibieron los servicios en el período de julio **2022 a julio 2023.** Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. se obtuvo un total de muestras **de 345** encuestas.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de **40** preguntas, las cuales incluyen preguntas adicionales solicitadas por las unidades organizativas; 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/bTsL9BaZYh)).

Además, es importante mencionar que para el levantamiento de encuestas fue necesario ampliar la muestra inicial de 345 hasta **678** encuestas efectivas, éstas se efectuaron durante el periodo del 4 de septiembre al 14 de noviembre del 2023, contactando a los usuarios por diferentes medios de comunicación: cuestionario virtual, correo electrónico y vía teléfono.

## 1.3 Datos Generales de los Encuestados

Del total de los usuarios que respondieron la encuesta el **68.14**% pertenece a Usuarios Internos, por tipo de usuario el **55.90%** corresponde a Técnicos, la oficina evaluada obtuvo 19.76% corresponde a la Unidad de Informática, el servicio Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software con el porcentaje de **9.73%**, la modalidad con un 75.07% corresponde a Plataformas Virtuales y por último tenemos el tipo de sistema que corresponde a la División de Informática de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental con un 81.43% aplicado al sistema SAFIM (ver Gráfico 1.1).

# Capítulo 2: Resultado por Dimensión

Femenino

## 2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

Este módulo contiene **14** preguntas orientadas a evaluar las instalaciones físicas, equipo, rotulación, entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de **8.33** puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue “La Información que se encuentra disponible en el Portal Web del Aplicativo” le corresponde al Depto. de Tecnología de la Sub Dirección de Innovación, con **9.23** puntos (ver Gráfico 2.1 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios evaluados se detallan en el anexo 4.

## 2.2 Empatía del Personal

Este módulo contiene 5 preguntas orientadas a evaluar la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad, disposición, cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de **9.32** puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La Atención Imparcial de los Usuarios” con **10.00** puntos, le corresponde a la División de Informática de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, además otro aspecto mejor evaluado fue “La facilidad, amigabilidad, diseño del aplicativo” con 9.46 puntos (ver Gráfico 2.2 y Anexo 1).

.

## 2.3 Profesionalismo de los Empleados

Este módulo contiene 5 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 **9.10** puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación “Está satisfecho con la Claridad de la Información y Documentos solicitados por el Aplicativo” con **9.31** puntos y con menor puntuación “La Disponibilidad del Aplicativo y su Funcionalidad 24/7” con **8.62** puntos ambos aspectos le corresponden al Depto. de Tecnología de la Subdirección de Innovación (ver Gráfico 2.3 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios evaluados se detallan en el anexo 4.

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Se incorporaron 4 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 en el servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.70 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La orientación recibida durante todo el servicio” con **8.87** puntos y el apartado de menor puntuación “La Capacidad de Respuesta de nuestra Institución ante inconvenientes presentados en los Sistemas de Información” le corresponde al Depto. de Tecnología de la Subdirección de Innovación con **8.31** puntos (ver Gráfico 2.4 y Anexo 1)

### 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 21 servicios los usuarios indicaron que fueron proporcionados en menor tiempo de lo determinado.
* 9 servicios brindados en un tiempo igual al establecido.
* 1 servicio en mayor tiempo a lo establecido.

**Nota:** \*Los servicios proporcionados por la Subdirección de Innovación (3) no aplican tiempo de respuesta por ser una herramienta tecnológica a solicitud de la Unidad Organizativa.

# 

# 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:

* El Índice Global de Satisfacción del Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Macro Proceso 6 Soporte Institucional, para el año 2023 es de **8.88** puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado.

Se observa una disminución de **0.14** puntos en los resultados del presente año, con respecto a la medición del año 2022 (**9.02** puntos) (ver Gráfico 3.1 y Anexo 1).

* Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción del Proceso con respecto a la meta PEI del 2023 (8.97), se muestra una disminución de **0.09** puntos respecto a lo planificado (ver Gráfico 3.1).
* Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de la Dirección General de Aduana (8.51) con respecto a la meta del PEI de 2023 (8.27), se muestra un aumento de **0.24** puntos respecto a lo planificado (ver Gráfico 3.1.1).

### 3.1.1 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión.

Al comparar los promedios de cada dimensión de los años 2022 y 2023, podemos observar que 3 dimensiones disminuyeron y una de las 4 refleja aumento, siendo la Empatía del Personal para el año 2023; y el resultado más bajo le corresponde a Infraestructura y Elementos Tangibles con 8.33 puntos (ver Gráfico 3.1.1).

## 3.2 Índice de Satisfacción por Clase de Usuario

El Índice de Satisfacción de los Contribuyentes, es de 8.92 puntos, por el aporte que realizan los promedios de las dimensiones de Empatía del Personal 16% (9.46 puntos) y Profesionalismo de los Empleados 32% (8.96 puntos).

Respecto al Índice de Satisfacción de los Usuarios Externos es de 8.95 puntos, por los resultados en las dimensiones de Profesionalismo de los Empleados 32% (9.31 puntos) y Empatía del Personal 16% (9.27 puntos).

En cuanto al Índice de Satisfacción de los Usuarios Internos es de 9.02 puntos, por los resultados en las dimensiones de los índices Profesionalismo de los Empleados 32% (9.15 puntos) y Empatía del Personal 32% (9.14 puntos), (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 que los servicios con mayor resultado por Dirección son los siguientes: (ver Anexo 3)

* Para la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, el servicio con mayor nivel de satisfacción es “Desarrollo y Mantenimiento en las Aplicaciones Informáticas.  con 10.00 puntos.
* Para la Dirección General de Aduana, el servicio con mayor nivel de satisfacción es “Diseño de Modelos de Información” con 9.42 puntos.
* Para la Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación, el servicio con mayor nivel de satisfacción es “Publicación de documentos del SGSI” con 9.66 puntos.
* Para la Dirección General de Tesorería, el servicio con mayor nivel de satisfacción es “Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software” con 9.07 puntos.
* Para la Dirección General de Inversión y Crédito Público, el servicio con mayor nivel de satisfacción es “Soporte a Usuarios” con 9.08 puntos.
* Para la Dirección General de Administración, los servicios con mayor nivel de satisfacción son “Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software” y “Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet” ambos con 9.22 puntos.
* Para la Dirección General del Presupuesto, el servicio externo con mayor nivel de satisfacción es “Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase I de Ejecución y Formulación Presupuestaria” con 9.41 puntos.

## 3.4 Índice de Satisfacción por Dependencia o Unidad Organizativa.

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

# Capitulo 4: Otros Aspectos Institucionales

Para este apartado, se presentan los siguientes resultados:

## 4.1 Cumplimiento de las Expectativas de los Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos

En relación a la pregunta ¿cumplió sus expectativas el servicio?, en general el 97.05% de las personas entrevistadas (658), manifiestan que, si cumplieron las expectativas del servicio recibido, mientras que un 2.95% (20 personas) indicó no estar satisfecho.

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

En relación al 2.95% que indicó no estar satisfecho a continuación se detallan algunos comentarios expresados por los usuarios:

*Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación.*

Unidad de Innovación y Gestión de Portales.

* No resuelven los requerimientos.

Unidad de Redes y Telecomunicaciones.

* No todo lo solicitado ha sido atendido

Unidad de Servicio al Cliente

* Las categorías de requerimientos están mal organizadas; cuesta identificar una categoría que describa lo que uno necesita.

*Dirección General del Presupuesto.*

Unidad de Informática.

* Hablé por teléfono para solicitar ayuda técnica a la Unidad de Informática y no me atendieron; yo miso tuve que resolver el problema relacionado con el monitor que no funcionaba por un falso en el cable de entrada de energía eléctrica.

*Dirección General de Administración.*

Área de Soporte Técnico y Administración de Servidores.

* En algunos casos, no han tenido lo requerido y en otros se han tardado mucho más de 3 días (varias semanas).

*Dirección General de Contabilidad Gubernamental.*

Soporte Técnico Informático.

* Mala atención por parte del personal técnico.

## 4.2 Evolución de la Calidad de los Servicios

Para el presente año se lograron los siguientes resultados:

El 80.24% (544 usuarios) manifestó que los servicios evaluados han mejorado, el 17.55% (119 usuarios) expresa que está igual, el 0.88% (6 usuarios) ha empeorado y el 1.33% (9 usuarios) no respondió por ser primera vez que reciben el servicio.

## 4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?

Con el propósito de identificar áreas de mejora se procedió a efectuar la pregunta ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? Producto de la encuesta se identifica en anexo 5 el detalle por Dirección y Unidad Organizativa de los comentarios efectuados por los usuarios.

# Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones

## 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.
2. Actualizar la información de los servicios publicados en el portal web con el objetivo de brindar la información de una forma consistente.

## 5.2 Conclusiones

1. El Índice de Satisfacción Global del Proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) es de **8.88** 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 de 0.09 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: 68 acciones han sido superadas y 4 acciones de los años 2018 (DGCG), 2019 y 2022 DINAFI) no han sido superadas (véase detalle en Anexo 6).
3. Las Jefaturas de Dependencia deben 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.
4. 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 | Contribuyente | Usuario Externo | Usuario Interno | Promedio General |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Cómo califica el acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio? | N/A | 3.50 | 8.69 | 8.00 |
| ¿Cómo califica el orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera? | N/A | 5.00 | 9.00 | 8.47 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado, publicado en las plataformas? | N/A | 8.78 | 8.67 | 8.74 |
| ¿Cómo califica el uso interno que le dieron a la documentación entregada a la institución? | N/A | 6.50 | 8.85 | 8.53 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos? | N/A | 3.00 | N/A | 3.00 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas? | 8.23 | 8.94 | 8.88 | 8.89 |
| ¿Cómo califica la facilidad en el manejo de los medios de comunicación y/o las herramientas tecnológicas? | 9.38 | 8.85 | 8.89 | 8.89 |
| ¿Cómo califica la compatibilidad y adaptación de los sistemas en los diferentes navegadores tecnológicos? | 8.85 | 8.71 | 8.76 | 8.74 |
| ¿Cómo califica la configuración de los niveles de acceso de software, (otorgados para el desarrollo de su trabajo-DGA) hardware diagnóstico e impresión? | N/A | 9.19 | 8.75 | 8.83 |
| ¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH? | N/A | N/A | 9.08 | 9.08 |
| ¿Cómo evalúa la infraestructura del sistema cableado? | N/A | N/A | 9.05 | 9.05 |
| ¿Cómo evalúa la Infraestructura Tecnológica de Servidores del MH? | N/A | N/A | 8.92 | 8.92 |
| ¿Cómo califica la información que se encuentra disponible en el Portal Web del aplicativo? | 9.23 | N/A | N/A | 9.23 |
| ¿Cómo califica el funcionamiento del computador asignado para desarrollar su trabajo? | N/A | N/A | 8.24 | 8.24 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles \*11% | 8.92 | 6.94 | 8.82 | 8.33 |
| ¿Cómo califica la amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el trámite requerido? | N/A | 9.33 | 9.11 | 9.18 |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos? | N/A | 9.33 | 9.03 | 9.12 |
| ¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo? | N/A | 9.17 | 8.42 | 8.82 |
| ¿Cómo califica la atención imparcial de los usuarios? | N/A | N/A | 10 | 10.00 |
| ¿Cómo califica la facilidad, amigabilidad, diseño del aplicativo si es de fácil comprensión? | 9.46 | N/A | N/A | 9.46 |
| Empatía del Personal \*16% | 9.46 | 9.27 | 9.14 | 9.32 |
| ¿Cómo califica el conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados? | N/A | 9.32 | 9.14 | 9.19 |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante (el desarrollo-DGCG) el servicio proporcionado? (Respetuoso, Educado) | N/A | 9.41 | 9.20 | 9.26 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30am a 3:30pm ininterrumpidamente) | N/A | 9.19 | 9.10 | 9.13 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad del aplicativo y su funcionalidad 24/7? | 8.62 | N/A | N/A | 8.62 |
| ¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información y documentación exigida? | 9.31 | N/A | N/A | 9.31 |
| Profesionalismo de los Empleados \*32% | 8.96 | 9.31 | 9.15 | 9.10 |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | N/A | 8.99 | 8.82 | 8.87 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio? | N/A | 8.94 | 8.80 | 8.84 |
| ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de respuesta de nuestra institución ante inconvenientes presentados en los sistemas informáticos? | 8.31 | N/A | N/A | 8.31 |
| ¿Cómo calificaría los tiempos de respuesta del sistema informático para la obtención del resultado final? | 8.77 | N/A | N/A | 8.77 |
| Capacidad de Respuesta \*41% | 8.68 | 9.08 | 8.92 | 8.70 |
| Índice de Satisfacción SERVPERF | 8.92 | 8.95 | 9.02 | 8.88 |

## 

## Anexo 2: El Tiempo Real por Servicio

| Tiempo Real por Intervalo | Igual | Mayor | Menor | N/A | Total general |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Administración de la Infraestructura Tecnológica | 50.00% | 0.00% | 50.00% | 0.00% | 100.00% |
| Análisis y Desarrollo de Aplicaciones, Soporte y Mantenimiento de las mismas. | 60.00% | 0.00% | 40.00% | 0.00% | 100.00% |
| Asesoría en Materia de Seguridad de la Información y Documentos del SGSI | 33.33% | 16.67% | 50.00% | 0.00% | 100.00% |
| Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios DINAFI (USC) | 58.97% | 7.69% | 33.33% | 0.00% | 100.00% |
| Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 100.00% |
| Desarrollo y Mantenimiento en las Aplicaciones Informáticas. | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 100.00% |
| Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de las Aplicaciones Informáticas de la DGT | 12.50% | 0.00% | 87.50% | 0.00% | 100.00% |
| Diseño de Modelos de Información | 40.00% | 0.00% | 60.00% | 0.00% | 100.00% |
| Gestión de cuentas y privilegios de acceso a los sistemas informáticos(accesos) | 23.81% | 23.81% | 52.38% | 0.00% | 100.00% |
| Gestión de la Mesa de Servicios (USC) | 72.41% | 13.79% | 13.79% | 0.00% | 100.00% |
| Inducción y Capacitación en Materia de Seguridad de la Información y Documentos Relacionados al SGSI | 33.33% | 16.67% | 50.00% | 0.00% | 100.00% |
| Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software | 16.67% | 25.00% | 58.33% | 0.00% | 100.00% |
| Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software | 13.64% | 9.09% | 77.27% | 0.00% | 100.00% |
| Mesa de Trabajo de la DGA | 14.29% | 28.57% | 57.14% | 0.00% | 100.00% |
| PAGOES | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% |
| Publicación de documentos del SGSI | 16.67% | 0.00% | 83.33% | 0.00% | 100.00% |
| Publicación de noticias, avisos, documentos e información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, o por parte de las dependencias que han sido autorizadas a solicitar publicaciones (DGII, DGT, DGEA y DGICP) en el portal del Ministerio de Hacienda | 16.67% | 8.33% | 75.00% | 0.00% | 100.00% |
| Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet. | 44.44% | 11.11% | 44.44% | 0.00% | 100.00% |
| Resguardo de los Equipos Servidores y de Comunicación Alojados en el Centro de Datos | 44.44% | 0.00% | 55.56% | 0.00% | 100.00% |
| Servicios de Telecomunicaciones (correo electrónico, internet, telefonía y cableados estructurados) | 23.26% | 11.63% | 65.12% | 0.00% | 100.00% |
| SIDUNEA | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% |
| Sistema Integrado Aduanero de Pagos (SIAP) | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% |
| Soporte a los Sistemas Informáticos de la DGICP | 17.65% | 0.00% | 82.35% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte a Usuarios | 11.11% | 0.00% | 88.89% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública | 16.67% | 16.67% | 66.67% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase I de Ejecución y Formulación Presupuestaria | 47.62% | 19.05% | 33.33% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte Técnico Informático | 33.33% | 8.33% | 58.33% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte Técnico en Fallas de Hardware, Software y Sistemas Informáticos. | 47.22% | 8.33% | 44.44% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte Técnico Informático | 20.00% | 10.91% | 69.09% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte Técnico para Equipos Computacionales que acceden a las Aplicaciones SAFI-SIRH | 64.29% | 14.29% | 21.43% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente DINAFI (USC) | 52.63% | 5.26% | 42.11% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte Técnico y Asesoría para las Aplicaciones SAFI-SIRH | 45.45% | 0.00% | 54.55% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte Técnico y Asesoría para las Aplicaciones SAFI-SIRH | 33.87% | 4.84% | 61.29% | 0.00% | 100.00% |
| Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA (Soporte a máquinas y teléfonos) | 28.95% | 39.47% | 31.58% | 0.00% | 100.00% |
| **Total general** | **33.04%** | **11.21%** | **53.83%** | **1.92%** | **100.00%** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI)** | | | | | | | | | | | | | | |
| **OFICINA EVALUADA:** | **Unidad de Infraestructura Tecnológica** | | **Unidad de Seguridad de la Información** | | | **Unidad de Innovación y Gestión de Portales** | **Unidad de Redes y Telecomunicaciones** | **Unidad de Servicio al Cliente** | | | | **Unidad de Desarrollo y Conducción Técnica SAFI-SIRH** | | | **PROMEDIO** |
| Aspectos Evaluados Servicios | Resguardo de los Equipos Servidores y de Comunicación Alojados en el Centro de Datos  (UIT) | Administración de la Infraestructura Tecnológica (UIT) | Asesoría en Materia de Seguridad de la Información y Documentos del SGSI  (USEI) | Inducción y Capacitación en Materia de Seguridad de la Información y Documentos Relacionados al SGSI  (USEI) | Publicación de documentos del SGSI  (USEI) | Publicación de noticias, avisos, documentos e información solicitada por la Dirección de Comunicaciones, o por parte de las dependencias que han sido autorizadas a solicitar publicaciones (DGII, DGT, DGEA y DGICP) en el portal del Ministerio de Hacienda  (UIP) | Servicios de Telecomunicaciones (correo electrónico, internet, telefonía y cableados estructurados)  (URT) | Creación y Modificación de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios DINAFI (USC) | Gestión de la Mesa de Servicios  (USC) | Soporte Técnico para Equipos Computacionales que acceden a las Aplicaciones SAFI-SIRH (USC) | Soporte Técnico para la Infraestructura Cliente DINAFI (USC) | Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones de Negocio (UDCT) | Soporte Técnico y Asesoría para las Aplicaciones SAFI-SIRH  (UDCT) | Soporte Técnico y Asesoría para las Aplicaciones SAFI-SIRH   (UDCT) |
| ¿Cómo califica el acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica el orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado, publicado en las plataformas? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica el uso interno que le dieron a la documentación entregada a la institución? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la disponibilidad y agilidad (¿de los Aplicativos-Sub? Innovación)de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas? | 9.11 | 8.81 | 9.00 | 8.17 | 9.67 | 9.25 | 9.23 | 9.00 | 8.93 | 9.00 | 9.53 | 9.00 | 8.27 | 8.98 | 9.05 |
| ¿Cómo califica la facilidad (¿de navegación-Sub? Innovación) en el manejo de los medios de comunicación y/o las herramientas tecnológicas? | 9.11 | 8.81 | 8.67 | 8.33 | 9.58 | 9.25 | 9.21 | 8.90 | 8.90 | 8.93 | 9.53 | 9.00 | 8.27 | 8.81 | 8.98 |
| ¿Cómo califica la compatibilidad y adaptación de los sistemas en los diferentes navegadores tecnológicos? | 9.22 | 8.75 | 9.00 | 8.17 | 9.42 | 9.08 | 9.02 | 8.85 | 8.97 | 8.57 | 9.42 | 9.00 | 8.09 | 8.81 | 8.90 |
| DGEA-DGP-DGT ¿Cómo califica la configuración de los niveles de acceso de software, (otorgados para el desarrollo de su trabajo-DGA) hardware diagnóstico e impresión? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| DINAFI ¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.08 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.08 |
| DINAFI ¿Cómo evalúa la infraestructura del sistema cableado? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.05 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.05 |
| Promedio de INFRAESTRUCTURA ¿Cómo evalúa la Infraestructura Tecnológica de Servidores del MH? | 9.00 | 8.88 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 8.92 |
| DGA ¿Cómo califica el funcionamiento del computador asignado para desarrollar su trabajo? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SUBDIRECCION INNOVACIÓN ¿Cómo califica la información que se encuentra disponible en el Portal Web del aplicativo? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **9.11** | **8.81** | **8.89** | **8.22** | **9.56** | **9.17** | **9.13** | **8.91** | **8.93** | **8.83** | **9.49** | **9.00** | **8.21** | **8.87** | **9.00** |
| ¿Cómo califica la amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el trámite requerido? | 9.22 | 9.06 | 9.83 | 9.33 | 9.83 | 9.50 | 9.19 | 9.10 | 9.03 | 9.43 | 9.53 | 9.00 | 8.73 | 9.45 | 9.29 |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos? | 9.22 | 8.94 | 9.83 | 9.33 | 9.83 | 9.25 | 9.09 | 9.10 | 9.03 | 9.36 | 9.53 | 9.00 | 8.82 | 9.45 | 9.25 |
| DGICP ¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la atención imparcial de los usuarios? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SUB.INNOVACION ¿Cómo califica la facilidad, amigabilidad, diseño del aplicativo si es de fácil comprensión? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **Empatía del Personal** | **9.22** | **9.00** | **9.83** | **9.33** | **9.83** | **9.38** | **9.14** | **9.10** | **9.03** | **9.39** | **9.53** | **9.00** | **8.77** | **9.45** | **9.27** |
| ¿Cómo califica el conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados? | 9.33 | 9.25 | 9.83 | 9.17 | 9.58 | 9.25 | 9.30 | 9.26 | 9.07 | 9.36 | 9.53 | 9.00 | 9.00 | 9.44 | 9.32 |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado? (Respetuoso, Educado) | 9.33 | 9.19 | 9.83 | 9.33 | 9.83 | 9.50 | 9.30 | 9.28 | 9.21 | 9.36 | 9.63 | 9.00 | 8.91 | 9.56 | 9.39 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30am a 3:30pm ininterrumpidamente) | 9.44 | 9.25 | 9.83 | 9.33 | 9.75 | 9.08 | 9.12 | 9.36 | 9.14 | 9.50 | 9.58 | 9.00 | 8.64 | 9.29 | 9.29 |
| SUB. INNOVACIÓN ¿Cómo califica la disponibilidad del aplicativo y su funcionalidad 24/7? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SUB.INNOVACION ¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información y documentación exigida? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **Profesionalismo de los Empleados** | **9.37** | **9.23** | **9.83** | **9.28** | **9.72** | **9.28** | **9.24** | **9.30** | **9.14** | **9.40** | **9.58** | **9.00** | **8.85** | **9.43** | **9.33** |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | 9.22 | 9.25 | 8.83 | 8.67 | 9.58 | 9.08 | 8.86 | 8.85 | 8.55 | 8.86 | 9.47 | 9.50 | 8.73 | 9.11 | 8.99 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio? | 9.22 | 9.13 | 9.33 | 8.67 | 9.58 | 8.92 | 8.91 | 8.92 | 8.97 | 8.79 | 9.37 | 9.50 | 8.73 | 9.00 | 9.01 |
| SUB.INNOVACIÓN ¿Cómo calificaría los tiempos de respuesta del sistema informático para la obtención del resultado final? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SUB.INNOVACIÓN ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de respuesta de nuestra institución ante inconvenientes presentados en los sistemas informáticos? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **Capacidad de Respuesta Institucional** | **9.22** | **9.19** | **9.08** | **8.67** | **9.58** | **9.00** | **8.88** | **8.88** | **8.76** | **8.82** | **9.42** | **9.50** | **8.73** | **9.06** | **9.00** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF - 2023** | **9.26** | **9.13** | **9.42** | **8.92** | **9.66** | **9.17** | **9.07** | **9.06** | **8.94** | **9.10** | **9.50** | **9.21** | **8.72** | **9.22** | **9.15** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF - 2022** | **9.23** | **(\*)** | **(\*)** | **(\*)** | **(\*)** | **9.32** | **8.63** | **9.21** | **(\*)** | **8.71** | **8.94** | **9.27** | **8.81** | **9.26** | **(\*)** |

**Nota:(\*) No se realizó medición de satisfacción.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA:** | **DGICP** | | | | **DGCG** | | | | **DGA** | | | | | | | |
| **OFICINA EVALUADA:** | **Unidad de Informática** | | | | **División de Informática** | | | | **Departamento de Gestión de Servicios Tecnológicos** | **Departamento de Infraestructura** | | **Tecnología – Sub Dirección de Innovación** | | | **Departamento de Seguridad y Telecomunicaciones** | **PROMEDIO** |
| Aspectos Evaluados Servicios | Soporte a los Sistemas Informáticos de la DGICP | Soporte a Usuarios | Soporte al Sistema Informático de Inversión Pública | **PROMEDIO** | Desarrollo y Mantenimiento en las Aplicaciones Informáticas. | Soporte Técnico Informático (Interno) | Soporte Técnico Informático (Externo) | **PROMEDIO** | Gestión de cuentas y privilegios de acceso a los sistemas informáticos (accesos) | Diseño de Modelos de Información | Mesa de Trabajo de la DGA | PAGOES | SIDUNEA | Sistema Integrado Aduanero de Pagos (SIAP) | Soporte Tecnológico y de Comunicaciones a Usuarios de la DGA (Soporte a máquinas y teléfonos) |
| ¿Cómo califica el acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio? | 8.56 | 9.00 | 3.50 | 8.00 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica el orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera? | 9.00 | 9.00 | 5.00 | 8.47 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado, publicado en las plataformas? | 8.57 | 8.80 | 8.78 | 8.74 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica el uso interno que le dieron a la documentación entregada a la institución? | 8.67 | 9.25 | 6.50 | 8.53 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos? | N/A | N/A | 3.00 | 3.00 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la disponibilidad y agilidad (del Sistema DGCG) (¿de los Aplicativos-Sub? Innovación)de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas? | 8.13 | 8.80 | 8.48 | 8.45 | 10.00 | 9.42 | 8.87 | 9.01 | 8.57 | 9.40 | 7.86 | 8.00 | 8.60 | 8.00 | 7.82 | 8.17 |
| ¿Cómo califica la facilidad (del uso del sistema DGCG) (¿de navegación-Sub? Innovación) en el manejo de los medios de comunicación y/o las herramientas tecnológicas? | 8.13 | 8.80 | 8.19 | 8.25 | 10.00 | 9.42 | 8.93 | 9.06 | 8.57 | 9.40 | 8.43 | 9.50 | 9.40 | 9.25 | 7.95 | 8.45 |
| ¿Cómo califica la compatibilidad y adaptación de los sistemas en los diferentes navegadores tecnológicos? | 8.00 | 8.60 | 8.26 | 8.25 | 10.00 | 9.17 | 8.55 | 8.71 | 8.52 | 8.80 | 8.43 | 9.25 | 8.40 | 9.00 | 7.87 | 8.29 |
| DGEA-DGP-DGT ¿Cómo califica la configuración de los niveles de acceso de software, (otorgados para el desarrollo de su trabajo-DGA) hardware diagnóstico e impresión? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 8.52 | 9.60 | 8.71 | N/A | N/A | N/A | 7.79 | 8.23 |
| DINAFI ¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| DINAFI ¿Cómo evalúa la infraestructura del sistema cableado? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Promedio de INFRAESTRUCTURA ¿Cómo evalúa la Infraestructura Tecnológica de Servidores del MH? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| DGA ¿Cómo califica el funcionamiento del computador asignado para desarrollar su trabajo? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 8.76 | 8.60 | 8.71 | N/A | N/A | N/A | 7.82 | 8.24 |
| SUBDIRECCION INNOVACIÓN ¿Cómo califica la información que se encuentra disponible en el Portal Web del aplicativo? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 10.00 | 9.40 | 8.25 | N/A | 9.23 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **8.43** | **8.89** | **6.46** | **7.71** | **10.00** | **9.33** | **8.78** | **8.93** | **8.59** | **9.16** | **8.43** | **9.19** | **8.95** | **8.63** | **7.85** | **8.43** |
| ¿Cómo califica la amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver (el desarrollo solicitado-DGCG) el trámite requerido? | 8.47 | 9.11 | 9.17 | 8.95 | 10.00 | 9.58 | 9.02 | 9.16 | 9.14 | 9.80 | 9.00 | N/A | N/A | N/A | 7.82 | 8.46 |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de (desarrolladores - DGCG) los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos? | 8.47 | 9.00 | 9.20 | 8.95 | 10.00 | 9.58 | 9.02 | 9.16 | 9.00 | 9.60 | 9.00 | N/A | N/A | N/A | 7.68 | 8.34 |
| DGICP ¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo? | 8.12 | 9.00 | 9.17 | 8.82 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| DGCG ¿Cómo califica la atención imparcial de los usuarios? | N/A | N/A | N/A | N/A | 10.00 | N/A | N/A | 10.00 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SUB.INNOVACION ¿Cómo califica la facilidad, amigabilidad, diseño del aplicativo si es de fácil comprensión? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.75 | 9.20 | 9.50 | N/A | 9.46 |
| **Empatía del Personal** | **8.35** | **9.04** | **9.18** | **8.90** | **10.00** | **9.58** | **9.02** | **9.44** | **9.07** | **9.70** | **9.00** | **9.75** | **9.20** | **9.50** | **7.75** | **8.75** |
| ¿Cómo califica el conocimiento, competencia técnica (de los desarrolladores-DGCG)y la utilidad de la información brindada por los empleados? | 8.18 | 9.22 | 9.13 | 8.86 | 10.00 | 9.67 | 9.07 | 9.21 | 9.14 | 9.40 | 9.14 | N/A | N/A | N/A | 8.18 | 8.65 |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante (el desarrollo-DGCG) el servicio proporcionado? (Respetuoso, Educado) | 8.41 | 9.22 | 9.23 | 8.98 | 10.00 | 9.67 | 9.11 | 9.24 | 9.14 | 9.60 | 9.43 | N/A | N/A | N/A | 8.05 | 8.62 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30am a 3:30pm ininterrumpidamente) | 8.29 | 9.33 | 8.93 | 8.80 | 10.00 | 9.50 | 8.93 | 9.07 | 8.95 | 9.60 | 9.14 | N/A | N/A | N/A | 8.03 | 8.52 |
| SUB. INNOVACIÓN ¿Cómo califica la disponibilidad del aplicativo y su funcionalidad 24/7? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 8.25 | 8.40 | 9.25 | N/A | 8.62 |
| SUB.INNOVACION ¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información y documentación exigida? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.75 | 9.20 | 9.00 | N/A | 9.31 |
| **Profesionalismo de los Empleados** | **8.29** | **9.26** | **9.10** | **8.88** | **10.00** | **9.61** | **9.04** | **9.18** | **9.08** | **9.53** | **9.24** | **9.00** | **8.80** | **9.13** | **8.09** | **8.74** |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | 8.59 | 9.00 | 8.47 | 8.59 | 10.00 | 9.00 | N/A | 9.20 | 8.62 | 9.20 | 8.14 | N/A | N/A | N/A | 7.58 | 8.06 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio? | 8.47 | 9.00 | 8.57 | 8.61 | 10.00 | 8.92 | 8.87 | 8.93 | 8.43 | 9.40 | 8.29 | N/A | N/A | N/A | 7.29 | 7.87 |
| SUB.INNOVACIÓN ¿Cómo calificaría los tiempos de respuesta del sistema informático para la obtención del resultado final? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.75 | 7.80 | 9.00 | N/A | 8.77 |
| SUB.INNOVACIÓN ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de respuesta de nuestra institución ante inconvenientes presentados en los sistemas informáticos? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.50 | 7.20 | 8.50 | N/A | 8.31 |
| **Capacidad de Respuesta Institucional** | **8.53** | **9.00** | **8.52** | **8.60** | **10.00** | **8.96** | **8.87** | **9.06** | **8.52** | **9.30** | **8.21** | **9.63** | **7.50** | **8.75** | **7.43** | **8.25** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF - 2023** | **8.42** | **9.08** | **8.58** | **8.64** | **10.00** | **9.31** | **8.94** | **9.14** | **8.80** | **9.42** | **8.69** | **9.40** | **8.35** | **8.98** | **7.74** | **8.51** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF - 2022** | **(\*)** | **9.30** | **8.91** | **(\*)** | **9.66** | **(\*)** | **9.09** | **(\*)** | **8.56** | **7.42** | **9.00** | **(\*)** | **(\*)** | **(\*)** | **7.95** | **(\*)** |

**Nota: (\*) No se realizó medición de satisfacción.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **DGEA** | | | | **DGP** | | | **DGT** | | |
| **OFICINA EVALUADA** | **Área de Desarrollo de Sistemas** | **Área de Soporte Técnico y Administración de Servidores** | | **PROMEDIO** | **Unidad de Informática** | | **PROMEDIO** | **Área de Desarrollo de Sistemas** | **Área de Soporte Técnico** | **PROMEDIO** |
| **Aspectos Evaluados Servicios** | Publicación y Mantenimiento de la Información de la Intranet. | Análisis y Desarrollo de Aplicaciones, Soporte y Mantenimiento de las mismas. | Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software | Soporte en Aplicación Informática SAFI Fase I de Ejecución y Formulación Presupuestaria  (Externo) | Soporte Técnico en Fallas de Hardware, Software y Sistemas Informáticos. (Interno) | Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de las Aplicaciones Informáticas de la DGT | Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software |
| ¿Cómo califica el acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica el orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado, publicado en las plataformas? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica el uso interno que le dieron a la documentación entregada a la institución? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ¿Cómo califica la disponibilidad y agilidad (del Sistema DGCG) (¿de los Aplicativos-Sub? Innovación)de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas? | 9.22 | 8.93 | 8.98 | 9.00 | 9.24 | 8.78 | 9.03 | 9.25 | 8.92 | 9.05 |
| ¿Cómo califica la facilidad (del uso del sistema DGCG) (¿de navegación-Sub? Innovación) en el manejo de los medios de comunicación y/o las herramientas tecnológicas? | 9.22 | 9.07 | 8.97 | 9.01 | 9.21 | 8.81 | 9.03 | 9.25 | 9.00 | 9.10 |
| ¿Cómo califica la compatibilidad y adaptación de los sistemas en los diferentes navegadores tecnológicos? | N/A | N/A | N/A | N/A | 9.10 | 8.73 | 8.93 | N/A | N/A | N/A |
| DGEA-DGP-DGT ¿Cómo califica la configuración de los niveles de acceso de software, (otorgados para el desarrollo de su trabajo-DGA) hardware diagnóstico e impresión? | 8.89 | 9.00 | 9.08 | 9.04 | 9.19 | 8.89 | 9.05 | 9.25 | 9.00 | 9.10 |
| DINAFI ¿Cómo evalúa su experiencia cuando navegó en los portales del MH? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| DINAFI ¿Cómo evalúa la infraestructura del sistema cableado? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Promedio de INFRAESTRUCTURA ¿Cómo evalúa la Infraestructura Tecnológica de Servidores del MH? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| DGA ¿Cómo califica el funcionamiento del computador asignado para desarrollar su trabajo? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SUBDIRECCION INNOVACIÓN ¿Cómo califica la información que se encuentra disponible en el Portal Web del aplicativo? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | 9.11 | 9.00 | 9.01 | **9.02** | **9.18** | **8.80** | **9.01** | **9.25** | **8.97** | **9.08** |
| ¿Cómo califica la amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver (el desarrollo solicitado-DGCG) el trámite requerido? | 9.44 | 9.20 | 9.45 | 9.41 | 9.64 | 9.06 | 9.37 | 9.00 | 9.08 | 9.05 |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de (desarrolladores - DGCG) los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos? | 9.44 | 9.20 | 9.30 | 9.30 | 9.62 | 8.86 | 9.27 | 9.00 | 9.08 | 9.05 |
| DGICP ¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| DGCG ¿Cómo califica la atención imparcial de los usuarios? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SUB.INNOVACION ¿Cómo califica la facilidad, amigabilidad, diseño del aplicativo si es de fácil comprensión? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **Empatía del Personal** | 9.44 | 9.20 | 9.38 | **9.36** | **9.63** | **8.96** | **9.32** | **9.00** | **9.08** | **9.05** |
| ¿Cómo califica el conocimiento, competencia técnica (de los desarrolladores-DGCG)y la utilidad de la información brindada por los empleados? | 9.44 | 9.00 | 9.24 | 9.22 | 9.60 | 9.14 | 9.38 | 9.25 | 9.33 | 9.30 |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante (el desarrollo-DGCG) el servicio proporcionado? (Respetuoso, Educado) | 9.33 | 9.20 | 9.38 | 9.34 | 9.71 | 9.25 | 9.50 | 9.25 | 9.33 | 9.30 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30am a 3:30pm ininterrumpidamente) | 9.33 | 8.73 | 9.32 | 9.22 | 9.48 | 9.11 | 9.31 | 9.13 | 9.08 | 9.10 |
| SUB. INNOVACIÓN ¿Cómo califica la disponibilidad del aplicativo y su funcionalidad 24/7? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SUB.INNOVACION ¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información y documentación exigida? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **Profesionalismo de los Empleados** | 9.37 | 8.98 | 9.31 | **9.26** | **9.60** | **9.17** | **9.40** | **9.21** | **9.25** | **9.23** |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | 9.00 | 8.53 | 9.20 | 9.07 | 9.24 | 8.74 | 9.01 | 8.88 | 9.08 | 9.00 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio? | 9.11 | 8.67 | 9.08 | 9.01 | 9.24 | 8.69 | 8.99 | 8.88 | 8.83 | 8.85 |
| SUB.INNOVACIÓN ¿Cómo calificaría los tiempos de respuesta del sistema informático para la obtención del resultado final? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SUB.INNOVACIÓN ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de respuesta de nuestra institución ante inconvenientes presentados en los sistemas informáticos? | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **Capacidad de Respuesta Institucional** | 9.06 | 8.60 | 9.14 | **9.04** | **9.24** | **8.72** | **9.00** | **8.88** | **8.96** | **8.93** |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF - 2023** | 9.22 | 8.86 | 9.22 | 9.16 | 9.41 | 8.91 | 9.18 | 9.04 | 9.07 | 9.06 |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF - 2022** | 10.00 | (\*) | (\*) | 10.00 | 9.01 | 8.52 | 8.91 | (\*) | (\*) | (\*) |

**Nota: (\*) No se realizó medición de satisfacción.**

## Anexo 4. Comentarios de los Usuarios de las Dimensiones por Servicios.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DGEA | | | |
| **ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS** | | | |
| **SERVICIO: ANÁLISIS Y DESARROLLO DE APLICACIONES, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS MISMAS** | | | |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | Empatía del Personal | Profesionalismo de los Empleados | Capacidad de Respuesta |
| * Para poder generar agilidad en la comunicación interna y poder migrar a un escenario de transformación digital en el ministerio que permita conectar con modelos de trabajo como SCRUM / Agile / es necesario todos los empleados pasemos a tener acceso a herramientas de la nube, en Microsoft o Google según corresponda. * Son herramientas de trabajo que nos facilitan ser eficaz y oportuno en los resultados de cada área de trabajo. * Todo es accesible, el portal es fácil de manejar. | * Deben mejorar la asignación de las mesas de servicio y que sean más oportunos porque en algunos casos hay que llamar por teléfono para que atiendan. * El trabajo de equipo es excelente, así como la comprensión y agilidad de este. * Me atiende el Ing. Ronald Neandertal Cañas Molina, es persona que se interesa mucho porque todo funcione bien, ágil y oportuno. (2 | * Cuando hay emergencias por lo general fuera de horas de la jornada oficial no hay nadie que atienda. * Bastante bien, aun en horarios que no corresponden a la hora laboral siempre responden. * Excelente, brindan disposición (2). * Muy profesionales en su trabajo. |  |
| **SERVICIO: PUBLICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LA INTRANET** | | | |
| * La información se encuentra actualizada de forma ágil y su uso es amigable \*(2). * Más agilidad para licencias de software especializados. | * Personal técnico muy profesional, con mucha disposición y cordialidad. * La asistencia del personal es oportuna y resuelve de forma inmediata. * Efectividad imparcial. * Mejor atención al usuario.   Todos son amables. | * Excelente trato y atención. * Muy buenos profesionales que han dado pronta solución y respuesta a las necesidades tecnológicas de la unidad. * El trato del personal de las áreas de apoyo es siempre basado en el respeto, compromiso y la responsabilidad. * Cumplen los horarios establecidos, resuelven rápido. * El servicio profesional técnico recibido, siempre ha sido muy profesional, con esmero, prontitud y amabilidad | * Orientación clara y disponibilidad * Debería de existir un procedimiento donde se explique el uso de las diferentes herramientas que aparecen en la intranet. * El sistema es muy lento. * Los procesos de funcionamiento son sencillos de realizar y el personal apoya ante cualquier consulta (3) |
| **ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES** | | | |
| **SERVICIO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE** | | | |
| * Los medios de comunicación son de fácil manejo en el sitio web (3). * Se necesita actualizar la página principal del Ministerio Hacienda con los datos de la DGS ya que muchas personas externas a la institución aún no tienen acceso al subsidio a través de la página principal de hacienda. * Se debería de establecer una programación de mantenimiento de software y hardware, porque hay mucho equipo que tienen mucho tiempo sin mantenimiento. * Utilizo el correo institucional, portales web y nunca he tenido problema con esos aplicativos. * Los factores físicos, equipo y herramientas tecnológicas son adecuados. | * Son técnicos bien diligentes en su trabajo con conocimiento. * El personal siempre está dispuesto a ayudar ya sea presencial o vía telefónica (3). * Brindar capacitaciones para poder ejercer con eficiencia nuestras labores. * Se le felicita al personal por la forma de atención con el usuario interno. * Son respetuosos y ayudan a resolver los problemas. * Los Técnicos de soporte de SEDE son todos muy educados y amables para atender requerimientos (7). | * Respetuosos, atienden cuando se les llama con prontitud (3). * Mantienen un buen trato y la buena disposición para ayudar. * El personal ha sido capaz de solventar los problemas que se le han presentado. * En ocasiones si es necesario se quedan trabajando después de la jornada de trabajo. * Los Técnicos de soporte son todos amables y respetuosos y conocen su trabajo (3). * Atienden incluso después de la hora de salida y antes de la hora de ingreso (5). | * Se interesan cuando falla algún equipo dando respuesta por teléfono o conexión remota. * Creo que por el cambio de base de datos hay ciertos retrasos, pero se va mejorando mucho. * Tienen muy buen apoyo informático, y buena disponibilidad al realizar lo que se le solicita. * Respuesta a solventar cualquier inconveniente es de manera inmediata (17). * Se necesita mejora de equipo informático en los lugares donde no se ha cambiado aún ya que estamos trabajando en PC muy lentas la cual hace que seamos ineficientes en el cumplimiento de nuestro trabajo en las horas establecidas. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES | | | |
| **SERVICIO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE** | | | |
| * Necesitamos los de la DGS acceso en otras computadoras a la intranet MH, la que tenemos en la mayoría de las computadoras es acceso a la Intranet de Economía, y muchas veces nos piden realizar encuestas o cursos virtuales donde se nos pide que se realice en un PC con acceso a la Intranet MH y muchas veces no es posible por estar saturada la persona del único PC que tiene acceso. * Se hace un buen uso de las herramientas y sitio Web (8). * A veces son muy lentas las configuraciones de SOFTWARE/HARDWARE.   La agilidad de las herramientas tecnológicas depende de la infraestructura que se posee en estas instalaciones, es necesario mejorarlo para poder evaluar de mejor manera este servicio (5). | * Poca atención en lugares fuera de la SEDE. * Las personas que me han dado soporte en el área son muy amables y diligentes, siempre dispuesta a solventar (3). * No siempre se cuenta con la disponibilidad inmediata, debido a que estamos fuera del edificio de Secretaría de Estado. |  | * Felicito al personal de soporte de informática de SEDE, entiendo que por la distancia no siempre se puede solventar en menos de 3 días, pero ha habido muchas atenciones que se han recibido en menos de 3 días. |
| **DGICP** | | | |
| **UNIDAD DE INFORMÁTICA** | | | |
| **SERVICIO: SOPORTE A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA DGICP** | | | |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **Empatía de Personal** | **Profesionalismo de los Empleados** | **Capacidad de Respuesta** |
| * Se tiene dificultad de conexión inalámbrica de los equipos portátiles. * Las actualizaciones deberían ser durante la noche, ya que piden reiniciar los equipos y en ocasiones es complicado hacerlo en el momento. * Es muy fácil el manejo de las herramientas tecnológicas utilizadas. * Los medios tecnológicos me parecen bien (3). * La oficina se caracteriza por ser limpia y ordenada. | * Siempre en la disponibilidad de brindar ayuda, buena resolución y adecuado trato (2). * Se recomienda más proactividad. * Todos son muy amables y respetuosos (4). | * La oficina cuenta con personal calificado para desarrollar su trabajo. * Siempre resuelven las consultas a la brevedad posible. * Continúen con su profesionalismo y buen trato al usuario. * Capacitación constante. | * Atención rápida y resolución de problemas eficientemente (4). * Se tiene inmediata atención a los requerimientos por mesa de servicio y técnicos presenciales (2). * Por la importancia de la gestión que realizan, considero oportuno y eficiente la respuesta que recibimos del área de informática. * Considerar mejorar el SAC, en aspectos que cada vez sea más amigable. * Brindan buen soporte, se requiere mejorar algunas partes del SIIP. * Tengo una laptop vieja y reciclada, mis demás compañeros tienen laptop nueva y no estoy de acuerdo con eso. |
| **SERVICIO: SOPORTE A USUARIOS** | | | |
| * Es necesario mejorar los mecanismos de conexión a nivel de red entre el cliente y servidor del sistema, en lo que respecta a claves de acceso al SIIP. * Se pueden mejorar algunas plataformas para que sean más amigables para el usuario (2). Debería de existir solo un navegador; a veces Firefox no funciona. | * El personal es atento y gestiona oportunamente las solicitudes. * Existe compromiso para atender las necesidades de los usuarios. * La atención es buena, todo me parece adecuado. | * Buen sistema, respuestas eficientes. * La atención brindada por el personal de la Unidad de Informática es excelente y oportuna. | * La mesa de servicio es uno de los sistemas más eficientes, aunque el proceso de solicitud es muy largo y engorroso, la respuesta es totalmente efectiva y rápida. * Buen servicio interno, se atienden las gestiones rápido. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SERVICIO: SOPORTE A USUARIOS | | | |
|  |  |  | * Todo el equipo se ocupa de atender las solicitudes con diligencia y buena disposición (2). * Mejorar los tiempos. * Existe un interés positivo para solventar las necesidades de los usuarios del sistema. |
| **SERVICIO: SOPORTE AL SISTEMA INFORMÁTICO DE INVERSIÓN PÚBLICA** | | | |
| * Considero que la tecnología disponible y puesta a disposición del usuario es amigable, complementada con la asesoría técnica que se nos brinda (4). * El día de ingresar a la capacitación del SIIP, dicho baño se encontraba sucio, tampoco había papel higiénico. * Herramientas tecnológicas accesibles y de fácil uso para los usuarios . * Algunas herramientas del Sistema SIIP parecen no ser tan eficientes, dado que solicitan información muchas veces que ya está en la plataforma, debería estar conectadas, obliga al usuario a reportar acuerdos ya en poder del mismo Ministerio de Hacienda (3). * No he tenido problema cuando he ingresado al SIIP desde cualquier navegador tecnológico. * El sistema ya está obsoleto y es poco amigable con el usuario quien debe ingresar la misma información en diferentes campos. Creo que deben mejorar el sistema y que sea este que jale la información para cada pantalla, con esto evitaríamos errores humanos y reduciríamos el tiempo de ingreso. * Se deberá seguir trabajando de la misma manera, debido a que se nos ofrece la accesibilidad a todos los usuarios (2). * Efectúan cambios sin comunicar. * En ocasiones resulta difícil la conexión VPN e ingreso a SIIP. | * El trato y la atención que se me ha brindado a la fecha es amable y profesional (10). * Cada vez que se hace la consulta técnica en algún proceso de inversión, como parte del MH se tiene disponibilidad en todo por parte del personal involucrado. * Reitero problemas de comunicación interna en la DGCIP por la Burocratización del proceso. * Muchas veces algunos enlaces del Sistema suelen ser demasiado insistentes, cuando existen fechas y compromisos previamente establecidos y acordados por las partes, siendo en ocasiones innecesarios los recordatorios. * La mayor parte del personal en el área de informática es amable y resuelve. El área de inversión pública en cambio genera atraso y obstaculiza el trabajo de las entidades gubernamentales. * Entiendo que muchas veces todos andamos estresados debido a la carga laboral, sin embargo, debería existir empatía por parte de algún personal. * El técnico que me atendió respondió mis consultas hasta por vía celular. | * Excelente la disponibilidad para atender las consultas y requerimientos que se efectúan * El personal, es altamente profesional, serviciales y muy amables * Mas capacitaciones sobre el uso e incorporación de información al sistema. | * Cada vez que he requerido soporte, lo he recibido de manera oportuna y efectiva. (4) * Considero conveniente medir los tiempos de respuesta en proceso administrativos. * El sistema no cuenta con mucho tiempo para llenar dicha información, a veces no agrega los cambios es lento, con respecto a mi enlace, excelente la información que brinda. * Me siento satisfecho con el soporte, asesoría y asistencia recibida por parte la DGICP, a través de la Unidad de Gestión de Tecnología (8). * Como parte de las asesorías que nos brindan los diferentes departamentos del MH, se califica de muy bueno, debido que siempre se está a la disposición de ayudar en cualquier consulta que se genera en los procesos de inversión. * Muy bien todo, sin embargo, no hay un número establecido (o no lo he identificado) al cual comunicarse y siempre debo solicitar que me transfieran al área de soporte. * El área de informática realmente contesta rápido, pero las supuestas mejoras al sistema no fueron pensadas para los usuarios. El no tener internet mientras se trabaja en el SIIP nos causa inconvenientes pues no podemos recibir ni enviar correos. A parte el sistema es poco amigable y debemos ingresar la misma información una y otra vez en diferentes pantallas. Finalmente, los técnicos muchas veces discrepan en qué tipo de información debe ir. * El SIIP presenta algunas deficiencias. * Agradecer el apoyo oportuno cada vez que ha sido requerido. Como aspecto de mejora, sugeriría la modernización del sistema sobre todo en cuanto a interfaz de usuario a fin de que sea más amigable, pero con las condiciones actuales el apoyo del personal ha sido muy bueno y oportuno. * El cambio de técnico constante en 1 año, creo que deberían delegar a una sola persona, no que varias toman el proyecto y dan diferentes opiniones. * Tiempos de repuesta y mejorar la comunicación interna en DGICP . * El apoyo recibido en la tecnología de la información es efectivo; no obstante, este tipo de evaluaciones debería realizarse para otros procesos (por ejemplo, solicitud de modificativas PAIP). |
| **DGP** | | | |
| **UNIDAD DE INFORMÁTICA** | | | |
| **SERVICIO: SOPORTE EN APLICACIÓN INFORMÁTICA SAFI FASE I DE EJECUCIÓN Y FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA** | | | |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **Empatía del Personal** | **Profesionalismo de los Empleados** | **Capacidad de respuesta** |
| * Es muy limitado el uso de sistema, debería permitir en cada institución que más de una persona trabaje al mismo tiempo en la aplicación remota (3). * Los servicios en ventanilla virtual son muy escuetos. * Algo que podría mejorarse en la mesa de servicio, es que pueda utilizarse con el navegador Google Chrome. * Siempre he logrado la satisfacción con la ayuda de los informáticos de nuestra institución. * En ocasiones el correo tarda mucho en actualizarse. * Es excelente el soporte que se tiene por parte del Ministerio de Hacienda (6). * Se nos resolvió con prontitud la configuración del impresor para formulación, en lo que respecta a la mesa de servicio me parece excelente que en la respuesta enviaran el contacto al que fue asignado el caso. * Tengo varios días que la impresora se desactiva y tengo que esperar mucho tiempo para poder imprimir (2).   En el módulo de formulación debería permitir descargar los AFUP y reportes en PDF, o por lo menos permitir que la impresión se ajuste a tamaño carta. | * Atienden con amabilidad, prontitud y respecto (11). * Muy buena atención de los técnicos cuando se solicita apoyo u orientación (4). * Los técnicos asignados siempre atienden y resuelven solicitudes a la brevedad. * Se cuenta con un soporte técnico muy excelente. * Son muy amables, y empáticos a la hora de resolver, contestan incluso en horas no hábiles (6).   Realice varias consultas telefónicas y el personal me ayuda con todas las consultas e inquietudes. | * Dificultad al acceder a la atención por teléfono, no obstante, es excelente. * Los conocimientos y disponibilidad (aun después de sus horarios laborales) de los empleados es excelente (9). * Muy respetuosos y respuestas oportunas. * Los técnicos de la DGP poseen conocimiento, son respetuosos en el trato y cumplen con su horario (7). * Muy buena disposición a resolver los problemas o atender las solicitudes (2). * Sugiero tener acceso a un chat de consultas con un horario más extenso ya que en algunas etapas después de las 3:30 pm ya no se pueden realizar. * El personal encargado de soporte cuenta con las competencias para resolución de problemas de los usuarios. | * El tiempo de respuesta ha mejorado a partir del cambio en la recepción y respuesta por medio de correo electrónico de los tramites de autorización de reprogramaciones y ajustes PEP. Son más ágiles y oportunos, el personal (Técnico y Jefatura) son amables y respetuosos (16). * La DGP brinda un apoyo importante para las instituciones que no tienen acceso de Ejecución Presupuestaria (Cubo de Gastos) y Sistema de Información Gerencial de las Finanzas Públicas (SIGFP). * La atención está personalizada, eso hace que nos identifiquemos con el personal que realiza el apoyo técnico (4). * Se ha recibido la respuesta en tiempo prudencial, a veces la demora se comprende que hay otros casos previos que resolver, por lo que considero de que tratan de dar una pronta respuesta a las solicitudes (2). * Muy buena atención sobre el proceso por parte del técnico asignado, sugiero mejorar la guía rápida aplicación informática SAFI para el proceso de formulación, presupuestaria para que tenga un mejor detalle de las opciones y una guía visual (3). * Mejorar la guía de usuario, con el propósito que permita consultar y resolver dudas sin necesidad de llamar a los técnicos. incluyendo temas como ingresar los datos numéricos que terminen diferente a cero y a cinco. |
| **SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO EN FALLAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y SISTEMAS INFORMÁTICOS.** | | | |
| * Excelente el manejo de los medios de comunicación. * Las aplicaciones son fáciles de utilizar. (2) * Buen servicio prestado hasta el momento (5). * Han adaptado Laptop con equipo informático de escritorio, lo cual genera fallas en su operatividad (lentitud en mouse y corte de energía en el monitor). | * El personal está dispuesto en la resolución de problemas de los equipos (2). * A la fecha se ha obtenido buena atención al solicitar apoyo informático. * Los técnicos son muy amables (2). * Atiende bien independientemente quien lo solicite. * Muestran interés en dar atención oportuna al presentarse problemas con los diferentes sistemas informáticos. * Cuando los técnicos informáticos, hasta que ya están brindando la atención solicitada, presentan buena actitud y respeto. * La jefatura atiende al personal de acuerdo con el nivel organizativo es decir que a ciertos técnicos los tratan de una forma * El personal de informática es amable y diligente en su trabajo. (4) | * Siempre hay buena disponibilidad para atender los requerimientos atienden después de la hora de salida (3). * Son profesionales poseen muchos conocimientos técnicos (3). * Cumplen los horarios establecidos y en el tiempo que es para responder la solicitud. * Son respetuosos y educados, no obstante que reitero tardan demasiado para atendernos. * El personal asignado es profesional recalcando que el jefe es todo lo contrario. | * Muy satisfecho con el servicio recibido hasta la fecha, motivando a la Unidad de Informática continuar desempeñando con excelencia, eficacia e innovando sus servicios (5). * Explicar o indicar, cuando hay inconvenientes que un usuario, ejemplo ya está activo y a que sistema etc. (3) * Nos gustaría que la atención fuera más oportuna ya que muchas veces hay que estar recordando que se hizo un requerimiento. * El técnico de soporte informático hace un excelente trabajo, brindan buena disposición (6). * No contestan el teléfono cuando se necesita ayuda de parte del personal de informática. |
| DINAFI | | | |
| UNIDAD DE DESARROLLO Y CONDUCCIÓN TÉCNICA SAFI-SIRH (UDCT) | | | |
| SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO Y ASESORÍA PARA LAS APLICACIONES SAFI-SIRH (EXTERNO) | | | |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | Empatía del Personal | Profesionalismo de los Empleados | Capacidad de Respuesta |
| * Hemos utilizado el correo y la plataforma de mesa de servicio y son excelentes. (5) * El apoyo siempre ha sido rápido cuando se ha utilizado los diferentes medios para poner casos de las mesas de servicios. * En una ocasión la mesa de servicio no respondió como debía ser, sin embargo, hasta el momento hemos trabajado de la mejor manera, quizás la mayor parte de los problemas se han resuelto vía teléfono que es muchísimo más ágil para resolver los problemas, además de la guía y el proceso de acompañamiento de los técnicos, en el caso de problemas informáticos, así como de la aplicación en sí (4). * La impresión de documentos por ejemplo del SIRHI, debería ser compatible con el impresor con el que se cuente para solventar la necesidad sin mucha configuración. * Es muy manejable, presenta un buen uso de las herramientas tecnológicas, también brinda excelente disponibilidad (21). * Equipo nuevo en las Instituciones para que no tengamos problemas para ingresar a los sistemas (2).   La plataforma de servicio FTP no es compatible con el navegador Chrome ni con EDGE, siendo éstos los navegadores más utilizados actualmente. | * Cuando se solicita apoyo, es de inmediato sin importar la hora y el día (29). * Siempre nos han atendido con mucha amabilidad y prontitud cuando lo hemos requerido (10). * Los técnicos siempre ofrecen un servicio eficiente y de calidad (4). * Sabemos la carga laboral que ellos también poseen procuramos ser comprensivos al respecto (5). * Excelente personal en atención para resolver problemas en SIRH (3). * Agradecer el apoyo que siempre he recibido de parte de la Ing. Ana del Carmen Rivas como del Ing. Kevin Monrroy, excelentes personas que siempre me han apoyado en cada problema que se me ha generado de forma diligente y en tiempo. * Muchas felicidades por contar con buenos técnicos, que conocen su trabajo, las áreas que he solicitado ayuda, impresiones, sistema SIRH, Ing. Morán, Lic. Carlos Saldaña, y otros. * Excelente atención casi siempre por la Licda. Ana Rivas, que está dispuesta a resolver, y ayuda oportunamente. | - Muchas veces les hemos llamado en tiempo de descanso como sábado y domingo y nos han resuelto los problemas planteados.  - Nos brindan atención de forma adecuada, y respetuosos, gracias  (12).  - Excelente conocimiento y dominio del sistema relacionado a la  asesoría (6).  - Excelente servicio en todos los puntos de vista  - Siempre atienden las solicitudes o consultas con mucho profesionalismo, a veces incluso cuando ya no están en horario laboral (18). | * Mesa de servicio, muy oportunas las respuestas del estado de la solicitud. * La respuesta es inmediata, no tenemos dificultades en cuanto a la comunicación, buen tiempo de respuesta (4). * Brindar respuesta por medios escritos, ya que la mayoría de las veces la solución la brindan vía teléfono y no se cuenta con soporte para justificar las acciones. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO Y ASESORÍA PARA LAS APLICACIONES SAFI-SIRH (INTERNO | | | |
| * Las publicaciones que se requieren ser difundidas en DGA, son tardadas, se pide puedan ser más ágiles para que el comunicado sea oportuno. * Nunca me ha dado problemas el tema de compatibilidad. * En ocasiones queda congelado el interfaz del sistema y cuesta que cierre, provocando problemas en comunicación. * Se necesita que el SIRH tenga más actualizaciones que sean amigables con los sistemas anexos que se utilizan, es el caso del Sistemas únicos de Planilla que ahora maneja la superintendencia. | * En ciertos casos mencionan que no hay personal. * Gracias por el apoyo, atención y esfuerzo que siempre nos brindan, son muy cordiales. | * En ocasiones, cuesta un poco que contesten el teléfono, pero por lo general toman la llamada. * Son bastante profesionales en su trabajo (2). * Muy oportunas sus respuestas. | * Las respuestas a requerimientos hechos son oportunas, agradecimientos a la Ing. Karen por sus atenciones. * Muy buena y pronta atención, se solventó lo solicitado. (5) * El servicio recibido fue bastante bueno y acertado en el caso del portal del cliente del Ministerio de Hacienda tiene dificultades en su uso en el paso de seleccionar el servicio (el cual nunca puedo seleccionar nada), por lo que siempre debo realizar los requerimientos vía correo electrónico). |
| **UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (UIT)** | | | |
| **SERVICIO: ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA** | | | |
| * Se obtiene respuesta favorable de cada uno de los administradores. * Se necesita tener menor tiempo de caída de los servicios, en general es un buen servicio * Muchas veces se realizan mantenimientos en servidores, OID, OIM, JBOSS en ambiente de test y no se informa, con anticipación. * La herramienta de gestión de tickets ayuda a una mejor gestión del servicio solicitado. | * Con respecto al personal no se tienen quejas de momento todo muy bien en la comunicación entre nuestra unidad y la de ellos (2). * Podría mejorar la amabilidad de parte del personal.   El equipo técnico posee los conocimientos que se requieren para la prestación del servicio. | * Excelente profesionalismo (2). * En este módulo todo se cumple muy bien (5). | * Una excelente actitud y se reciben las respectivas notificaciones durante el proceso, muy buen servicio. * El tiempo de atención está dentro de lo establecido. * Los despliegues se realizan de acuerdo a los tiempos establecidos. * Se puede mejorar el tiempo de respuesta. |
| **SERVICIO: RESGUARDO DE LOS EQUIPOS SERVIDORES Y DE COMUNICACIÓN ALOJADOS EN EL CENTRO DE DATOS** | | | |
| * Las categorías de la mesa de servicio no reflejan los servicios que se quieren solicitar a las diferentes áreas. * Como administrador es complicada la comunicación con las personas encargadas de infraestructura, se han cerrado en su servicio he intentan que uno solo vea como soluciona las dificultades, esperemos mejoras en ese sentido.   La infraestructura tecnológica de servidores del Ministerio de Hacienda ha resguardado nuestros equipos y servicios sin ningún incidente o inconveniente hasta la fecha, se realizan las gestiones necesarias de acuerdo a los recursos disponibles. | * Son amables en el trato al cliente es un excelente servicio, brindan atención adecuada (4). | * El personal encargado del servicio de Resguardo de los equipos servidores y de comunicación alojados en el centro de datos siempre nos ha atendido de forma profesional, en cuanto al horario lo cumplen (2). * Conocimientos adecuados. * Los encargados del servicio de Resguardo de los equipos servidores y de comunicación alojados en el centro de datos siempre nos han mostrado su profesionalismo y capacidad para atender nuestros requerimientos, brindando un excelente servicio (5). | * Hay mucho uso de formulario físico para controles de uso interno del centro de datos, se debe integrar los formularios en mesa de servicios. * Se realizan todas las gestiones de acuerdo a los procedimientos y protocolos establecidos (3).   La orientación e información recibida para lograr este servicio de forma satisfactoria fue recibido a tiempo. |
| **UNIDAD DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DE PORTALES (UIP)** | | | |
| **SERVICIO: PUBLICACIÓN DE NOTICIAS, AVISOS, DOCUMENTOS E INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES, O POR PARTE DE LAS DEPENDENCIAS QUE HAN SIDO AUTORIZADAS A SOLICITAR PUBLICACIONES (DGII, DGT, DGEA Y DGICP) EN EL PORTAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA** | | | |
| * Acceso rápido y con facilidad a los portales del MH y buena compatibilidad en los navegadores utilizados. * Actualizar la información con mejor prontitud, el acceso no es muy rápido. * Las páginas que se utilizan para subir archivos al ser publicados en el portal de transparencia funcionan bien y el tiempo de respuesta es rápido, casi de inmediato. * Considero intuitiva la plataforma. | * Excelente y oportuna atención por parte del Ingeniero que resuelve mis solicitudes, sobre todo con amabilidad y respeto. * Resolver con más esmero los problemas tecnológicos que se presentan en el día a día. * Siempre atentos a colaborar e identificar la mejor solución, muy buena atención al cliente (9). | * Siempre realizan mis solicitudes en el mismo día, si son modificaciones o publicaciones de emergencia siempre están atentos y listos para ayudar. * Los empleados son muy educados y el horario establecido me parece muy bueno atienden pronto. * mantienen una retroalimentación vía correo electrónico de manera fluida (4). * Debería haber mayor disponibilidad de personal de soporte en los días de descanso, feriados, asuetos. * La ventaja de las mesas de ayuda es que se pueden reportar los incidentes o solicitudes de servicio a cualquier hora. | * Excelente tiempo de respuesta y acompañamiento en la gestión de soluciones de publicación, servicios muy eficientes y de calidad. * El soporte tecnológico, en ciertos incidentes lo cierran y no han resuelto el problema y se demoran demasiado el tiempo de respuesta. * La atención fue rápida, vía telefónica. |
| **UNIDAD DE REDES Y TELECOMUNICACIONES (URT)** | | | |
| **SERVICIO: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (CORREO ELECTRÓNICO, INTERNET, TELEFONÍA Y CABLEADOS ESTRUCTURADOS)** | | | |
| * Se realizan las mejores gestiones posibles de acuerdo a los recursos disponibles brindando solución, es un excelente servicio (13). * Muchos sistemas, usuarios y claves eso hace deficiente los accesos. * Situaciones recurrentes de rechazo de mensajes de correo electrónico externos por bloqueo de servidor de correo institucional (4). * Infraestructura adecuada. * Se cuenta con un muy buen servicio de redes y telecomunicaciones (3). * En mi área de trabajo, últimamente se ha tenido problemas con los puntos de red, manifestando que todos están ocupados, a menudo esto sucede con los equipos de los auditores, que, por lo general, salen a las empresas y cuando se necesitan conectar a los puntos de red, estos no están disponibles (2). | * Todo el personal realiza sus gestiones con alto grado de profesionalismo, no he tenido problemas, han sido muy educados y amables (22). * Demora en atención y resolución de requerimientos, existen ocasiones en las que cierran los requerimientos sin haber solucionado el inconveniente o situación reportada, no se adecuan al trabajo de las Direcciones (3). * En muchas ocasiones el personal es muy apático, deberían de ser más amables. * Agradezco la comprensión mostrada cuando se nos presentó el problema con el Wifi de los POS de tarjetas de crédito y a los accesos al Wifi al personal de esta Oficina (ya que no se cuenta con señal telefónica, debido a la proximidad del Penal de Apanteos), a lo cual me respondieron, oportunamente, con una mejor opción. | * Todo el personal otorga un servicio profesional (12). * Los empleados tienen conocimiento, pero no atienden oportunamente (2). * El personal está bien capacitado, tienen conocimiento y responden de forma acertada (6). * Están disponibles las ocho horas continuas lo cual genera un buen servicio a los usuarios de este servicio (2). | * Ha mejorado bastante los servicios brindados por la Unidad solventan dudas, brinda soluciones y contestan los correos (12). * Los requerimientos son resueltos a la mayor brevedad posible (2). * Solo podemos reportar a través de la SDI de nuestra dirección por lo que no hay un trato directo eso hace que la comunicación falle y muchas veces tarda la solución. * Muy satisfecho con el apoyo por parte del departamento de redes, son muy profesionales, acertadas sus soluciones. * El uso de Internet está demasiado restringido el navegar, y según aparece en un cuadro de dialogo se menciona que eso es por la política del Ministerio de Hacienda. * Los correos de algunos técnicos se saturan y se generan problemas de recepción (2). * Ha mejorado bastante los tiempos de atención y calidad del servicio por parte de la Unidad, siempre que he necesitado este servicio ha estado disponible y en buenas condiciones (8). * Jóvenes muy afables, es de reconocer su dedicación y esmero por desarrollar su trabajo con excelencia (3). |
| **UNIDAD DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (USEI)** | | | |
| **SERVICIO: ASESORÍA EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SGSI** | | | |
| * Las categorías de la mesa de servicio en cuanto a seguridad de la información no reflejan en su totalidad los servicio que brinda la unidad. * En cuanto al correo, si presenta problemas de envío y recepción de mensajes, en el caso de la WEB no están amigable con el usuario. | * Buena disposición de parte de los técnicos. | * Se demuestra profesionalismo. | * Asesoría en cuanto a la información publicada recibida oportunamente. * Es muy eficiente la atención. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RELACIONADOS AL SGSI | | | |
| * Algunas veces los sistemas se ponen muy lentos * Hace falta hacer inducción y capacitar al usuario interno con algunos de los sistemas informáticos disponibles, ejemplo mesa de servicio nueva. * Son de mucha ayuda al momento de consultar y revisar los documentos compartidos o normativas, el servicio brindado es bueno (2) | * Los técnicos nos atienden con mucha amabilidad. * Excelente atención y correcto lenguaje al momento de solventar dudas (3) | * Disponibilidad de horarios flexibles para las capacitaciones. * Se observa que el personal técnico tiene los conocimientos que se requieren para orientar a los usuarios (2). | * Las inducciones se programan oportunamente. * Es muy importante, porque se da la oportunidad de hacer preguntas y despejar dudas de las medidas que cada unidad está realizando y si estas son las más adecuadas. * Considero se está haciendo un buen trabajo. * Excelente con capacitaciones recibidas, se le felicita al facilitador de dar estos temas. |
|  |  |  | * Se necesita una divulgación presencial de la información recibida .   Se brinda un apoyo y orientación adecuado a los encargados de seguridad, para que podamos entender y manejar correctamente la implementación del sistema de gestión de seguridad en la dirección destacada. |
| **SERVICIO: PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGSI** | | | |
| * Excelentes en el Servicio recibido, no tenemos problemas (5). * Se garantiza la seguridad de la información. * A veces la mesa de servicio no funciona para realizar los requerimientos. * Para la nueva mesa de servicio no hay botón en la intranet, así que es confuso que sean 2 las mesas de servicio. * Los procesos son fáciles de comprender, el equipo es fácil de manejar. | * Los empleados son atentos, excelente servicio recibido (2). * El personal es accesible y brindan la información correcta para ejecutar los procesos de la Seguridad, gracias por el apoyo proporcionado. * Todos los que nos han atendido son amables y muy eficientes en su trabajo. * No siempre es necesario la atención del personal que brinda el servicio, en todo el año solo una vez he hablado con el encargado de la publicación. | * Cumplen el horario establecido (2). * Se necesita más información cuando surge una alerta de ciberseguridad. * Buen comportamiento, no tenemos inconvenientes, son muy profesionales. | * Siempre nos atienden y en menos de 2 días. * Los requerimientos son atendidos con prontitud, estoy muy satisfecha con el servicio de DINAFI (3) * Publican los documentos donde se solicita (2). * Felicitar al Ing. David Sandoval, por el apoyo en la publicación oportuna y ágil de los documentos del SGSI de la Dirección Financiera. * Siempre están disponibles cuando se les consulta o para alguna publicación, realizan buena orientación (2). |
| **UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE (USC)** | | | |
| **SERVICIO: CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE CUENTAS DE ACCESO PARA USUARIOS DE SERVICIOS DINAFI (USC)** | | | |
| * Las herramientas disponibles para las solicitudes de servicio son eficientes y fáciles de usar, el servicio es muy bueno (11). * El OIM es muy lento. * La mesa de servicio no es muy intuitiva para usuarios externos, los casos son mal categorizados. * Es amigable el proceso y facilita la utilización de los diferentes medios de comunicación. * La herramienta utilizada cubre los requisitos aceptables para este servicio. * Facilidad de entendimiento de las plataformas (3) * Son bastante amigables, solo que en la mesa hay que dar muchos clics para cerrar. * Los medios de comunicación para solicitar los servicios están muy bien. * La mesa de servicio es nueva, y no se encuentran las funcionalidades que se tenían con la anterior. * El espacio no es suficiente en el correo ya que solo nos dan 3 Gigas de almacenamiento y no caen los correos porque la bandeja se llena. | * Gracias por el apoyo que nos brindan, muy serviciales, se ha recibido un trato respetuoso y oportuno (6). * Buena actitud al resolver los casos con amabilidad y prontitud (5). * Atiende más rápido si son llamadas. * El personal realiza sus gestiones con orientación al buen servicio y atención del cliente. * Siempre he recibido el servicio de manera profesional y amable (5). * Mejorar la actitud de la Ingeniero Lima. * El personal es muy dispuesto a resolver los requerimientos del servicio en los tiempos establecidos. * He notado que las solicitudes son resueltas de acuerdo a los tiempos sin favoritismo. | * La atención a los requerimientos ha sido respetuosa, oportuna y eficiente (11). * Deberían de tener turnos en vacaciones e informar quien está de turno (2). * El personal realiza sus gestiones con alto grado de profesionalismo. * Personal altamente competente y amable. * A veces cuesta que contesten las extensiones (2). * La atención siempre se ha brindado con oportunidad y profesionalismo desde el inicio hasta la finalización de la atención al usuario. * En el caso de los servicios o soportes técnicos internos, no tengo observaciones casi siempre la disponibilidad es muy buena. | * Buen tiempo de respuesta y resolución de casos (4). * Atención rápida y comunicación directa. (4). * Las solicitudes a este servicio han sido atendidas en los tiempos aceptables. * En específico el técnico Janeth Lima es la menos empática y difícil de tratar, el Ing. Zaldaña he Ing. Palacios son excelentes. * No asesoran, solo cierran el requerimiento (3). * Se recibe una buena atención, por el conocimiento del área, excelente servicio (9). |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SERVICIO: GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS (USC) | | | |
| * Plataforma amigable. * Tarda un poco en cargar la página. * Se realizan las gestiones eficientemente. * Los medios tecnológicos a disposición de los usuarios son óptimos y eficientes. * Excelente la pronta comunicación de actualizaciones en mesa de servicio y SIGC (9). * En alguna parte de la mesa de servicio podría haber una sección de contacto con números telefónicos y correos electrónicos para pedir ayuda. * En el caso de este servicio, se han tenido varios cambios de herramienta, lo cual ha significado experimentar curvas de aprendizaje. Sin embargo, se han logrado superar los inconvenientes que esto trae. * Respecto de los medios tecnológicos que utilizo correo electrónico, sistemas de la institución, plataforma temas, todos han sido útiles. | * Muy buena atención al usuario interno, son agiles, excelente servicio. (5) * El personal realiza las gestiones con alto grado de servicio y atención al cliente. * Existe una muy buena atención. * Mejorar la amabilidad para atender los usuarios. * El personal es muy amable y dispuesto a los requerimientos (5). * Siempre la personal procura resolver y apoyar oportuna y amablemente. * En los requerimientos me han escrito al correo para solventar alguna duda o aspecto a aclarar. | * Profesionales, excelente disposición (9). * El personal realiza las gestiones con alto grado de profesionalismo. * Se cumple con los horarios establecidos. * la atención es oportuna es decir lo hacen en el momento que se necesita. * Las personas son respetuosas y eficientes. | * Eficiente la atención a los requerimientos, solo sugerir que se nos facilite una guía según el servicio requerido que opción escoger, para no solicitar a un área que no corresponda. * Son muy amables y ágiles para la respuesta. * Los requerimientos son atendidos dentro de los tiempos establecidos. * Las categorías de requerimientos están mal organizadas; cuesta identificar una categoría que describa lo que uno necesita. * En cuanto a la mesa de servicios brindan una excelente atención, pero en lo que existe limitante es en los accesos a sistemas como el SIAF ya que el área que autoriza no responde a la solicitud (9). * El tiempo de atención del servicio siempre ha estado dentro de lo aceptable (2). |
| **SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS COMPUTACIONALES QUE ACCEDEN A LAS APLICACIONES SAFI-SIRH** | | | |
| * El acceso a toda la plataforma digital es fácil, rápida y muy eficiente. * Es amigable, es fácil de ingresar los requerimientos, aunque a veces solo los cierran y no hay alguna explicación del problema, hay que volver a llamar para que revisen el caso nuevamente. * Hemos recibido apoyo oportuno cuando se ha requerido (2). * Ofrecen un servicio a la altura de la demanda institucional. * Falta un análisis de las plataformas utilizadas por las instituciones para las interconexiones al servidor SAFII. * La plataforma de mesa de servicios es excelente. * Algunas veces no es porque el servidor de Hacienda esté malo si no que nuestros servidores también caen. * La plataforma de mesa de servicio podría ser aún más amigable con el usuario. | * La atención recibida por el personal que ha solventado mis problemas con los sistemas ha sido excelente (3). * Disposición en atender y resolver todos los requerimientos que se realizan. * Siempre nos han atendido los ingenieros en el momento preciso. * Por lo general los que dan atención al cliente entienden del problema, pero a veces, por ejemplo, cuando es época de formulación de presupuesto, por emergencia ponen a personas que no mucho entienden del tema, pero en días normales si atienden técnicos relacionados con el tema. * Excelente atención, además de la disponibilidad a cualquier inconveniente que se presente. * cuando he llamado telefónicamente he recibido un trato excelente por parte de los compañeros de DINAFI. | * El profesionalismo de los empleados que me han ayudado ha sido excelente (4). * Alto nivel de profesionalismo y esmero en atender oportunamente. * Existe una buena disposición de parte del personal en los horarios establecidos y fuera ellos. * El horario debería de ser un poco más extensivo ya que hay épocas que hay que quedarse después de las horas hábiles y se da algún tipo de problemas en los sistemas. * En ocasiones el comportamiento demostrado por los técnicos no ha sido el más adecuado. * Aunque a veces el sistema se cae en la tarde y siempre se requiere de los servicios más tarde. | * Para que el inconveniente sea resuelto tengo que llamar por teléfono ya que por medio de la mesa de servicio se vuelve muy difícil, la atención recibida por teléfono ha sido excelente. * Las solicitudes son atendidas de acuerdo a los requerimientos, en general está bien el tiempo en que resuelven es bueno, la plataforma es muy accesible (7). * Hemos recibido respuesta con las consultas hechas, pero en cierto caso no nos ha quedado claro que fue lo que pasó en la base de datos. * Muy buena la orientación que ofrecen a cualquier solicitud realizada. * Tenemos problemas en el sistema no permite el ingreso en forma continua. * Atienden las solicitudes en los tiempos establecidos. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SOPORTE TÉCNICO PARA LA INFRAESTRUCTURA CLIENTE DINAFI (USC) | | | | | | |
| * Se realizan los procesos de acuerdo con los establecido. * Se cuenta con las herramientas necesarias para difundir una tarea a realizar. * La plataforma siempre está disponible (2). | * El personal realiza las gestiones con alto grado de servicio y atención al cliente. * La atención siempre ha sido amena y agradable (3). * Su servicio es bueno pero la gran mayoría no son empáticos ni amables lastimosamente * El buen entusiasmo y la calidad de conocimiento hacen una excelente empatía al momento de atender un caso. | * El personal realiza las gestiones con alto grado de profesionalismo (2). * Las características de educación y respeto siempre están en el personal * en algunas ocasiones me hay ayudado después de las horas laborales. * Practicismo es un buen ejemplo para practicar. * El personal posee los conocimientos técnicos adecuados para la prestación del servicio. | | * Se realizan los procesos de acuerdo a lo establecido. * El servicio se hace de manera oportuna, muy diligentes, es excelente (3) * Se recibe una atención lo más personalizada posible con el fin de entender el problema y resolverlo de raíz. * Que el SAFI contenga la opción de reporte (control de crédito presupuestario) por la línea de trabajo por proyecto de inversión * El servicio se proporcionó en los tiempos establecidos. | | |
| **DGT** | | | | | |
| **ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS** | | | | | |
| **SERVICIO: DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA DGT** | | | | | |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **Empatía del Personal** | | **Profesionalismo de los Empleados** | | **Capacidad de Respuesta** |
| * En el momento de uso todo el sistema está en buenas condiciones, lo cual facilita los niveles de acceso. * Respecto al sistema y equipo recomiendo dar mantenimiento constante. | * Cuando llamamos al Área de Desarrollo tardan en responder media vez ellos contestan brindan resolución. | | * Todo está bien respecto al horario (4) * Muchas veces se requiere apoyo, y la disposición de horario no se cumple. * Atienden lo solicitado. | | * La orientación fue adecuada, pero necesitan más personal de programadores para dar solución a todo lo que solicitamos. * Considero excelente, han habilitado un botón de gestiones para autorizar el requerimiento el cual es novedoso y fácil. * Siempre tienen que estar pendiente de los requerimientos, realizar seguimientos * La mesa de servicio responde en 3 días máximo. |
| **SERVICIO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE** | | | | | |
| * Sobre la plataforma crear menús más específicos. * Brindar actualizaciones. * En ocasiones el trámite se hace muy engorroso. | * Los técnicos son accesibles. * Cumplir con lo establecido en los procedimientos de atención y tiempo. * El personal es muy amable. * La atención es excelente y cumplen con lo solicitado. | | * Las personas cumplen con el horario establecido, todo excelente (5). * Cumplir con el horario, a las 3:00pm, ya no brindan el servicio. | | * Fui atendido con prontitud. * En ocasiones han sido inmediatos y otros tardados. * Cuando solicitamos requerimiento es rápida la respuesta. |
| **DGCG** | | | | | |
| **DIVISIÓN DE INFORMÁTICA** | | | | | |
| **SERVICIO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO EN LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS.** | | | | | |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **Empatía del Personal** | | **Profesionalismo de los Empleados** | | **Capacidad de Respuesta** |
| No se detallan | * Están en la disponibilidad de ayudar siempre, excelente trato. * Amables, atentos, serviciales, responsables. | | No se detallan | | * Es pronta la solución que brindan ante los reportes. * La corrección se hace de inmediato. * Cada vez que se necesita apoyo atienden en el momento. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO | | | | |
| * Ha sido bastante aceptable, ya que los sistemas son muy amigables, excelente servicio (22). * Es necesario mejorar la adaptación en los navegadores de móviles. * Cuando hay problemas de conexión son por parte de nuestro proveedor de Internet. * Considero que la utilización de la mesa de servicio es un mecanismo más ágil para resolver los problemas generados en el SAFI. * Con laptops y computadoras de escritorio he trabajado bien en el sistema, pero cuando he intentado trabajar en el SAFIM a través de tableta y móvil no ha sido posible, presenta inconvenientes. * Las herramientas proporcionadas me parecen muy buenas. * Considero que las plataformas son amigables con los equipos tecnológicos con los que posee nuestra municipalidad (11). * Teniendo las credenciales se puede abrir por móvil y tableta o Computadora. * Agilizaría el proceso de cierre si habilitan que los Usuarios puedan des actualizar la Contabilidad en SAFIM. * la solicitud de mesa de servicio fue muy rápida y de acorde a lo solicitado. | * Profesionalismo, ética, cordialidad y amabilidad del personal (22). * El personal que atiende nuestro requerimiento tiene una disposición bien positiva en ayudarnos (6). * Siempre nos han brindado su apoyo amablemente, para solucionar los tramites. (11). * son personas con amplio conocimiento dispuestos ayudar. * Calidad de personas siempre dispuestos a brindar la mejor solución y en el menos tiempo posible. | * En ocasiones solo cierran los requerimientos para cumplir con los tiempos de atención sin que se haya dado una respuesta al problema. * En ocasiones el personal nos atiende después de su horario de trabajo (11). * El talento humano de la DGCG posee capacidad profesional y transparencia ética para atendernos correctamente (13). * Fuera bueno habilitar un numero para las situaciones que se nos presentan en horario fuera del de ustedes, ya que las municipalidades tenemos horarios extendidos. * Hay que renovar algunos elementos del plantel. * La respuesta de las mesas de servicio es al instante (3). * Siempre respuesta al momento de llamar y solicitar apoyo ya sea informativa (10). * Agradecida por la respuesta a los correos dentro del periodo de labores (6). | * En meses anteriores al cierre de septiembre 2023, fue ágil, pero en octubre se cayó el SERIF (2). * Siempre hemos recibido apoyo oportuno por parte de informática, la comunicación con ellos es muy eficiente (24). * Considero que, para la corrección de errores, siempre ha existido el apoyo de la DGCG. * Crear armonía entre el archivo del estado de cuenta bancario y el aceptado por el sistema para hacer la conciliación bancaria más ágil y efectiva en contabilidad. * Se tardan mucho tiempo para atender las solicitudes, y en ocasiones cierran los casos sin que se haya resuelto el problema (4). * Mejorar la estabilidad del aplicativo ya que a veces suele ser inestable. (3) * Es satisfactorio el servicio, en lo personal más que todo mi solicitud es para desactualización de registros contables para hacer correcciones, el tiempo de respuesta es excelente (7). | |
| **DGA** | | | |
| **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS** | | | |
| **SERVICIO: GESTIÓN DE CUENTAS Y PRIVILEGIOS DE ACCESO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS (ACCESOS)** | | | |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **Empatía del Personal** | **Profesionalismo de los Empleados** | **Capacidad de Respuesta** |
| * Los programas que se tienen instalados y los equipos, actualmente cumplen con las expectativas del servicio que se presta a los usuarios externos, es excelente (3). * El equipo es de la ZF, funciona bien dentro de lo que cabe, la red es la que falla a veces. * Informan sobre la implementación de nuevas mesas de servicios sin una orientación o capacitación previa al personal que hará uso de ella. * Equipo informático proporcionado por el depositario. * Hace falta más capacidad de velocidad. * Muchas veces la contraseña falla y solicitan gestión de nueva contraseña, cuando nunca se ha ingresado. * En algunas ocasiones los sistemas presentan problemas que se tardan demasiado en resolver. | * Como en toda área de servicio a usuarios internos o externos, la demanda tiene a superar la capacidad de atención, por lo que algunas veces, los requerimientos demandan que el técnico dedique mayor tiempo hasta resolver, entendiéndose que no se trata de desinterés sino lo complejo de la solución, eso lo tenemos claro, el servicio es excelente (3). * Todos los Técnicos que nos atienden son diligentes y amables (4). * Por medio del WhatsApp atienden gentilmente las gestiones. * El trato es muy bueno, se identifican con los problemas que se nos presentan en nuestras labores. | * Dificultad al comunicarse por teléfono fijo. * Realizar turnos para apoyar o asesorar en cuanto al ámbito de sistema SIDUNEA WORLD ya que el comercio no se detiene o no tiene horario. * En la DGA somos 24/7, se nos presta de esa manera el servicio, todo excelente. (5) * Atender los problemas de Operaciones de las Aduanas se debería ampliar el horario hasta al menos las 22:00 horas. | * La respuesta no es tan inmediata es cuestión de horas. * Modificación de perfil orientación, las contraseñas que envían siempre fallan. * En cuestión de acceso cuando se trata de traslados del personal se lo deben entregar al encargado de los accesos con al menos un día de anticipación. * Todo el servicio está bien, solamente debería de atenderse la telefonía para la comunicación. * Por el alto grado de experiencia de los técnicos, conocen y entienden los requerimientos que hacemos, de ahí que, la respuesta no supera el día hábil en dar respuesta oportuna y satisfactoria (6). * Los tiempos de atención se deben adecuar a los servicios prestados por la DGA. |
| **DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA** | | | |
| **SERVICIO: DISEÑO DE MODELOS DE INFORMACIÓN** | | | |
| * La computadora asignada es muy lenta y la señal de internet no es buena. | * Cuando hemos consultado están a la disposición y si no pueden nos agendan no nos dejan con la duda siempre nos resuelven. |  | * He recibido orientación se me han presentado errores o datos que no aparecen y nos solventan y revisan los reportes creados. |
| **SERVICIO: MESA DE TRABAJO DE LA DGA** | | | |
| * No tenemos una evaluación de parte de ATEA técnica cual es el que debemos utilizar o es el que se adapta a nuestro servicio, en los diferentes sistemas de trabajo. * La computadora asignada es muy lenta y la señal de internet no es buena. | * Todavía existen compañeros que no se identifican con el servicio que deben ofrecer y de su atención, seguimiento y solución de requerimientos de servicio. * Han sido muy amables cada inconveniente que se ha tenido me han solucionado de la mejor manera. | * Debería haber doble jornada cubriendo de 6:00 am a las 22:00pm horas y cubrir el fin de semana permanentemente con personal asignado, no tanto remotamente. | * La mayoría de problemas son sistemas en SW, repetitivos, correcciones, no deja liquidar DM, no aparecen los pagos en línea, en bancos, la información, no hubo respuesta del servidor de nuestro país a los servidores regionales de " SIECA " etc. |
| **DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y TELECOMUNICACIONES** | | | |
| **SOPORTE TECNOLÓGICO Y DE COMUNICACIONES A USUARIOS DE LA DGA (SOPORTE A MÁQUINAS Y TELÉFONOS)** | | | |
| * Actualizar la mayor parte de los equipos ya que son antiguos y se crean conflictos con las nuevas aplicaciones incluso con las desarrolladas para nuestras funciones (2). * Es una buena herramienta para solventar casos como la desconexión, cargo erróneo de activos e incidentes de seguridad (4). * Limitantes para realizar el trabajo se depende mucho de terceros. * Existe mucha incompatibilidad en algunos sistemas internos, los cuales indican que deben actualizarse por un administrador del equipo, no pudiendo realizarse tal actualización por un usuario normal. Dicha situación afecta en la productividad generada de acceder a ciertos sistemas de uso laboral crítico. * Hay programas un poco pesados que tienden a poner lentas las máquinas, es necesario que se realicen actualizaciones de forma periódica * En cuanto al funcionamiento del computador o a la adaptación de los sistemas, no sabría decir por donde se está mal, pues quise realizar una capacitación y no pude ingresar al link que nos sugerían. * A veces el sistema es lento y no sé si está apto para la instalación de programas modernos, de los recibimos para su capacitación. | * A pesar de que ellos se encuentran con exceso de trabajo siempre muestran una actitud positiva (5). * Tratan de dar explicación de lo encontrado a cada característica de personal para poder dar resolución a su duda. * El interés no es el mismo que uno tiene, el trabajo urge y ellos se tardan todo lo que quieran para solventar una situación en el equipo. * Tiene una buena actitud al momento de solventar los problemas que se les informa, y brindan guía post servicio para evitar que se vuelva a repetir (5). * En la parte de la asistencia para ayuda de telefonía fija, es pésima y existen aduanas en la que se han solicitado apoyo para la reparación de la línea y a la fecha no se ha recibido (AIES, Hachadura). * No tiene capacidad de servicio. * Cuando se requiere de iniciativa para dotación o reparación de equipos y reconfiguración de los mismos, suelen tardarse más de lo esperado. | * En ocasiones, el personal no está disponible, están atendiendo otras prioridades. * Muy profesionales y están capacitados para dar solución a los diferentes requerimientos (4). * Calificando en el sentido de la parte de la telefonía fija y puntos de red. * De acuerdo al área en que se encuentra todos cumplimos con el reglamento institucional para actuar con profesionalismo (4). * El personal técnico por estar ubicados a largas distancias de las oficinas donde se requieren los servicios, suelen llegar tarde y les toca trabajar apresurados, por lo que es deseable que lleguen a tempranas horas. | * Saludan, lo cual es bueno, pero deberían indicar el tiempo estimado para realizar el servicio, mejorar el tiempo de respuesta (5). * Lamentablemente la cantidad de requerimientos supera la capacidad del personal actual que no pueden atender a todos en el tiempo programado y dan prioridades a otros, según sea el que lo pide (2). * Es importante la contratación de más personal técnico para que puedan cubrir las diferentes áreas y así el servicio sea diligente. * Respuesta tardía, en algunas ocasiones, cierran el requerimiento sin haber atendido oportuna ni satisfactoriamente el mismo. * Solicité la reparación de una Línea Telefónica, primero no revisaban la línea y cerraban el caso al siguiente día, segundo a la 3 o 4 vez que lo harían vía remota, pero las instrucciones eran confusas entre ellos. Tercero demandaban tiempo y repetían solicitudes. * los técnicos son bastante negativos a la hora de revisar un equipo y no se hacen responsables si se pierde la información. * Es una atención correcta y profesional, que nos apoyan en nuestro día a día, para solventar cualquier problema que se tenga con la red o el software de trabajo en la unidad de planificación (6). |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN | | | |
| **SERVICIO: PAGOES** | | | |
| * En la aplicación PAGOES muchas veces la página se satura, se congela y no deja ingresar. |  |  | * A veces se cae la página, es necesario recargarla por un tiempo continuado. |
| **SERVICIO: SIDUNEA** | | | |
| * Sería bueno poder tener la opción si se ocupa con sistema Mac o Linux, no solo a Windows. * VPN a veces hay inconveniente y si es sábado no trabajamos. * La información en los sistemas está muy bien. | * la información se comprende con claridad (2). * Es fácil de comprender y de utilizar la aplicación de SW. | * Cubren las necesidades de la empresa. * Casi siempre a las 11:30pm no hay sistema o de igual manera a las 4:00 am. | * Comentar que hemos visto como ha mejorado el servicio en los sistemas informáticos, los tiempos de respuesta son en su tiempo normal. * Los fines de semana si el sistema se cae no hay a quien acudir. * favor notificar cuando se hagan modificaciones en el sistema ya que muchas veces nos afecta en tiempos de respuesta hacia las importaciones que realizamos. * Cuando no hay sistema o al momento de cargar una declaración cuando el sistema esta lento, lo bloquea y al final es un atraso para las DUCAS-F. |
| **SERVICIO: SISTEMA Integrado Aduanero de Pagos (SIAP)** | | | |
| * No toda la información se encuentra en la página web. |  |  | * Ha mejorado la capacidad de respuesta, es más rápido y las indicaciones a seguir son comprensibles. |

## Anexo 5: ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?

|  |
| --- |
| DGEA |
| **ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS** |
| **SERVICIO: ANÁLISIS Y DESARROLLO DE APLICACIONES, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS MISMAS** |
| * Generar manuales de usuario o formas de hacer uso de la mesa de servicio para conocer el estatus de visita o detalles previos que se requieren para poder dar agilidad al proceso de diagnóstico en la retrospección del usuario. * Limpieza en los equipos con más frecuencia, brindar soporte con mayor regularidad. * El servicio como tal hay disposición de cada técnico, sin embargo, con tanta solicitud o requerimiento brindar más apoyo. |
| **SERVICIO: PUBLICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LA INTRANET** |
| * Se debería de evaluar cambiar los UPS dañados ya que estos no funcionan correctamente para dar soporte al momento de un corte de energía. * La institución debería tener en alto interés y considerar en el presupuesto la formación continua de los profesionales técnicos, dado que es un área que se ve enfrentada a los retos constantes de los cambios abruptos surgidos de la innovación permanente de la tecnología, de la cual se depende en un 100% para el funcionamiento institucional. * Siempre es importante continuar difundiendo los procedimientos para utilizar los servicios por parte de los usuarios, ya que utilizarlos favorece en la agilidad para realizar muchas actividades. |
| **ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES** |
| **SERVICIO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE** |
| * Incentivándoles a los técnicos con reconocimientos salariales y capacitaciones para seguir prestando un buen servicio (7). * Mantener un mantenimiento preventivo programado de las computadoras, tal y como se hacía unos años atrás. * Mejorar todo el equipo informático para no tener ningún inconveniente (2). * Sería conveniente tener a un técnico de planta para soluciones inmediatas. * Que envíen un correo justificando o explicando el motivo por el cual se demorará o no se atiende y no solo cerrar el requerimiento. * efectúan el trabajo con diligencia. * Mejora de equipo informático, el que se tiene en algunas sedes de la DGS es muy obsoleto a las funciones que se desarrollan en el día a día (2). * Que se les dé seguimiento a las peticiones de asistencia, por orden de petición. |
| **DGICP** |
| **UNIDAD DE INFORMÁTICA** |
| **SERVICIO: SOPORTE A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA DGICP** |
| * Brindar herramientas y capacitaciones para una adecuada actualización de conocimientos en pro de mantener el servicio. * Actualización programada en horas que no afecte el desarrollo de actividades. * Atenciones en línea de forma remota con tecnología actualizada. * Mejorar la interfaz del SIIP. |
| **SERVICIO: SOPORTE A USUARIOS** |
| * Todo el equipo de trabajo hace su mayor esfuerzo para brindar un excelente servicio, continuar con la buena disposición que les caracteriza (2). * Minimizar el proceso de solicitud. * Flexibilidad en el acceso al sistema SIIP. |
| **SERVICIO: SOPORTE AL SISTEMA INFORMÁTICO DE INVERSIÓN PÚBLICA** |
| * Mejorar la experiencia del usuario en el Sistema SIIP, suele ser repetitivo en varios campos, pudiendo mejorarse significativamente (2) * Actualizar e incorporar tecnología; pero hasta ahora excelente el servicio (4). * Capacitaciones constantes referentes a las plataformas que se utiliza. * Tener los pasos bien definidos para solicitar el soporte (2). * Mejorar la plataforma o el sistema como tal. * Cambiar el sistema SIIP, por un software más moderno. * Poder utilizar el Sistema desde cualquier otra máquina, siempre y cuando tengamos la clave correspondiente. |
| **DGP** |
| **UNIDAD DE INFORMÁTICA** |
| **SERVICIO: SOPORTE EN APLICACIÓN INFORMÁTICA SAFI FASE I DE EJECUCIÓN Y FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA** |
| * Conceder al personal técnico las herramientas necesarias de comunicación y tecnologías para un desempeño adecuado. * En cuanto al servicio recibido me parece que por el momento todo bien, en la etapa de la formulación considero que muy poco tiempo se deja entre la comunicación del techo presupuestario y la fecha de entrega del documento, pero ese no es un aspecto técnico pero que llega a afectar el realizar de forma apresurada la formulación. * Brindar facilidad y respuesta inmediata en la parte informática. |
| **SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO EN FALLAS DE HARDWARE, SOFTWARE Y SISTEMAS INFORMÁTICOS.** |
| * Comunicar a las diferentes Unidades, sobre los formatos o documentos que se deben incluir al hacer un requerimiento en la Mesa de Servicio, a fin de homogenizar las diferentes gestiones. * Crear nuevas aplicaciones. * Hacer una revisión/actualización de los sistemas o cambio de computadora. * Los servicios prestados han mejorado notablemente. * Mayor atención al cliente interno y externo, resolviendo los problemas informáticos oportunamente. * El personal atiende oportunamente los requerimientos sin embargo el jefe brinda un servicio a los técnicos de una forma despectiva ya que tiene preferencias para ciertos y a los demás no los atiende (2). |
| **DGT** |
| **ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS** |
| **SERVICIO: DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA DGT** |
| * Mejorar la comunicación porque no atienden de forma rápida (3). * Brindar mantenimiento y soporte, compartir inducciones más concisas cuando se actualiza la plataforma (2). * Sistematizar procedimientos que están de forma manual, para optimizar los tiempos de respuesta en mesa de servicio. * Cambiar el equipo informático o actualizar porque da errores y cuando reiniciamos perdemos información y tenemos que retroalimentar la información. |
| **SERVICIO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE** |
| * Mantener actualizados los conocimientos de los técnicos. * Agilizar los tiempos porque 3 días es demasiado para dar respuesta a un requerimiento. * Disponibilidad de recursos porque cuando son nuevos desarrollos casi no brindan disposición. * Crear un menú para solicitar disposición y soporte. * Atención de los requerimientos se realiza conforme a los procedimientos y el cierre de los requerimientos sea real. |
| **DINAFI** |
| **UNIDAD DE DESARROLLO Y CONDUCCIÓN TÉCNICA SAFI-SIRH (UDCT)** |
| **SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO Y ASESORÍA PARA LAS APLICACIONES SAFI-SIRH (EXTERNO)** |
| * Mejorar la Plataforma SAFI. * Emitir un aviso cuando van a trabajar en el sistema para salirnos de él, ya que de repente no responde (6). * Quizás sería el cambio de servidores internos, ya que los usuarios se bloquean al estar varios en el mismo servidor. * Tener mayor capacidad de almacenamiento en el CORE FTP. * Proporcionar un manual técnico de uso del Sistema SIRH para nuevos usuarios. * Depuración de la base de datos para presentación de la planilla única, conforme a los requerimientos de la SSF. * La sincronización automática de contraseñas en todas las aplicaciones (2). |
| **SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO Y ASESORÍA PARA LAS APLICACIONES SAFI-SIRH (INTERNO)** |
| * No solicitar muy seguido cambio de contraseña. * Actualización de los sistemas, más disponibilidad de soporte técnico para fines de semana, tiempos de respuesta inmediata. |
| **UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (UIT)** |
| **SERVICIO: ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA** |
| * Mejorar herramientas para procesar cada una de las solicitudes, es un buen servicio (3). * Más atención al teléfono fijo. * La Mesa de Servicios: Cuando se crea una tarea dentro de un requerimiento, no se puede visualizar o editar el texto puesto en la descripción. |
| **SERVICIO: RESGUARDO DE LOS EQUIPOS SERVIDORES Y DE COMUNICACIÓN ALOJADOS EN EL CENTRO DE DATOS** |
| * Tener un sistema de control de activos en el centro de datos. * Contar con mayores recursos de personal por motivo de rotación. * De alguna manera, la distancia física que existe entre las oficinas MH y el nuevo centro de datos (Santa Elena) así como la falta de Operadores MH en el lugar, produce dificultad en la atención inmediata de algunas emergencias. |
| **UNIDAD DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DE PORTALES (UIP)** |
| SERVICIO: PUBLICACIÓN DE NOTICIAS, AVISOS, DOCUMENTOS E INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES, O POR PARTE DE LAS DEPENDENCIAS QUE HAN SIDO AUTORIZADAS A SOLICITAR PUBLICACIONES (DGII, DGT, DGEA Y DGICP) EN EL PORTAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA |
| * Descentralizar totalmente la carga de documentos al Portal, en cuanto a habilitar el permiso para modificar la fecha de la información colgada al PT. * Compromiso del personal de soporte por resolver los problemas y solicitudes. * Considero que al momento el servicio cumple las expectativas. |
| UNIDAD DE REDES Y TELECOMUNICACIONES (URT) |
| **SERVICIO: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (CORREO ELECTRÓNICO, INTERNET, TELEFONÍA Y CABLEADOS ESTRUCTURADOS)** |
| * Depender menos del correo electrónico. * Tener mayor disponibilidad de medios para contar con mejores implementaciones en los requerimientos a futuro. * Descentralicen a las Direcciones, que tengan sus propios sistemas. * En la medida de lo posible, utilizar un lenguaje y procesos más sencillo para que sea más entendibles para los usuarios que tenemos limitaciones en el manejo de aplicaciones informáticas. * Se han implementado ciertas medidas que, en lugar de agilizar los procesos, estos se han vuelto engorrosos, como ejemplo; estuvimos en un plan de Cobro de multas por incumplimientos formales, y no pudimos enviarlos; ejemplo correo de las empresas, tampoco podemos recibir correos de información que a veces los contribuyentes nos envían de algún caso que estamos verificando, entre otros. * En la Mesa Nueva de DINAFI ya está claro que es para DINAFI y DGT. * En este momento existe un buen servicio (3) * Por falla en la mesa no existe el requerimiento 1369. |
| UNIDAD DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (USEI) |
| **SERVICIO: ASESORÍA EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEL SGSI** |
| * Mayor integración con iniciativas y proyectos en materia de seguridad con las otras áreas de tecnología. * Nuevos servicios disponibles en la intranet. |
| SERVICIO: INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RELACIONADOS AL SGSI |
| * En vista que se está orientando el uso de las herramientas tecnológicas para las inducciones, capacitaciones o reuniones, se recomienda que la DINAFI provea a los usuarios del MH, herramientas complementarias tales como micrófonos y audífonos, para facilitar la participación. * Mas orientación de los servicios disponibles. * Generar un buscador en el Sistema de gestión de seguridad de la información - INTRANET. para una más rápida consulta de documentos compartidos, acuerdos, actas, entre otros. |
| **SERVICIO: PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGSI** |
| * El área de ciberseguridad podría dar un mejor acompañamiento, a la resolución de problemas, cuando resultan alertas en equipos clientes, ya que las dependencias no tienen personal especializado con este tema. * Actualización de ISO 27000, Aplicar la más reciente. * La accesibilidad a la mesa de servicio. * Los servicios son brindados cumpliendo los objetivos para los que han sido creados, están dentro de lo establecido. |
| **UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE (USC)** |
| **SERVICIO: CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE CUENTAS DE ACCESO PARA USUARIOS DE SERVICIOS DINAFI (USC)** |
| * Que se pudiera hacer la gestión de creación de cuentas en línea, con el autorizado del jefe del Departamento, para que haya un procedimiento más rápido, debido a que a veces los jefes no están en la oficina, y se tarda más el proceso de creación de las cuentas. * Capacitar a los de nuevo ingreso que es lo requerido para solicitar algún servicio. * Una mejor orientación de las personas a quien dirigir las solicitudes porque en ocasiones me han respondido que no son los encargados, pero no lo orientan a quien poder redirigir la solicitud. (2) * Realizar pruebas constantes y evoluciones para detectar puntos de mejoras (3). * Que los servicios sean comprensibles para los usuarios externos. * Hacer más amigable la mesa de servicio y minimizar la interacción con los clics. * Creación de WhatsApp para realizar consultas. * En ocasiones, las actualizaciones de las contraseñas en el OID no se realizan automáticamente, y cuando sucede esto hay incompatibilidad en la cuenta. * Poner a disposición mecanismos que ayuden a la adaptación en el uso de la nueva mesa de servicios (2). |
| **SERVICIO: GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS (USC)** |
| * Sistematizar el servicio de los permisos. * Realizas pruebas periódicas, para detectar aspectos de mejoras (2). * Aprovisionar las licencias necesarias para que todos podamos tener el mismo acceso a la plataforma. * Mayor coordinación con las áreas que brindan autorizaciones por ejemplo Activo Fijo. * Mejorar el tema de licencias para técnicos que usan la mesa de servicio, mejorar el tema de las categorías de requerimientos porque causa mucha confusión (los de Janeth. Lima, por ejemplo, uno quiere un servicio, pero todos los casos que ella atiende son incidentes). * Mejorar la interfaz del sitio web de la mesa de servicio, ya que actualmente no se visualiza nada, hacerlo con iconos mejor para que sea más rápido. * En ocasiones no se pueden reasignar los casos cuando éstos están mal asignados, quizás sea por los derechos de usuarios que no se logra visualizar las opciones para realizar las reasignaciones de los casos. * Que las opciones a elegir cuando se elabora un requerimiento sean más entendibles. * Mayor automatización en algunos procesos para una mejor experiencia del usuario. * Simplificar los procesos de los trámites. |
| **SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO PARA EQUIPOS COMPUTACIONALES QUE ACCEDEN A LAS APLICACIONES SAFI-SIRH** |
| * Seguir con la mejora continua para mantener el estándar del servicio prestado (2). * Que podamos tener unos videos llamadas, con presentación de las pantallas a corregir. * Dar una nueva inducción acerca del uso de la mesa de servicio, por las personas que en su momento no recibieron dicha capacitación. En muchas ocasiones los técnicos no responden los teléfonos para brindar información acerca de los requerimientos. |
| **SOPORTE TÉCNICO PARA LA INFRAESTRUCTURA CLIENTE DINAFI (USC)** |
| * Realizar revisiones periódicas para detectar aspectos de mejora. * Siempre están en la mejora continua, el servicio es bueno (3). * Por limitantes en los recursos tecnológicos, en ocasiones no se puede cumplir con el tiempo del servicio solicitado. * Tener una mejor atención de llamadas para no perder en cola cualquier solicitud. |
| **DGCG** |
| DIVISIÓN DE INFORMÁTICA |
| **SERVICIO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO EN LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS.** |
| * Contratación de más personal en el área. * Se necesita cambio de planta telefónica por obsolescencia. |
| **SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO** |
| * La adaptación en móviles es necesaria (3). * Aumentar personal para la División de informática. * Tratar que el SAFIM no falle mucho a veces para hacer justificantes y documentos se tiene que salir uno del aplicativo para que aparezcan. (4) * Al personal que atiende por llamadas, tratar la manera de no mostrarse apurados y desesperados por finalizar la llamada. Sobre todo, si ellos son los que están llamando para reportar alguna situación. * Algunos campos de registro del SAFIM y velocidad de respuesta en cada clic del mouse. * La comunicación puede ser más inmediata, tal vez por WhatsApp o TEEM-VIEWER u otro medio más en tiempo real. * Crear una Biblioteca Virtual en donde se pueda obtener Normas, Leyes, Procedimientos y manuales técnicos que permita la consulta y correcta aplicación contable de los Hechos Económicos en SAFIM. |
| **DGA** |
| **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS** |
| **SERVICIO: GESTIÓN DE CUENTAS Y PRIVILEGIOS DE ACCESO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS(ACCESOS)** |
| * Aumentar Recurso Humano. * Telefonía cuesta controlarlos a los de tecnología. * Probar las contraseñas genéricas antes de enviarlas al usuario final. * Reemplazar muchas computadoras deterioradas. |
| **DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA** |
| **SERVICIO: DISEÑO DE MODELOS DE INFORMACIÓN** |
| * Habilitar más líneas telefónicas ya que siempre pasan saturadas. * La capacidad de las computadoras/ recibir capacitación más avanzada en los sistemas informáticos. |
| **SERVICIO: MESA DE TRABAJO DE LA DGA** |
| * Actualizar la plataforma. * Mejorar en servicio de atención con el personal técnico necesario, hacer turnos en san Bartolo y que incluyan fines de semana y días festivos, asuetos etc. * Mejorar el servicio de internet y la línea telefónica ya que en la zona no hay buen servicio y señal. * Mejorar la capacidad de respuesta, es muy lenta en algunos trámites * Estar pendiente de las diferentes actualizaciones de software nos afecta el correo electrónico y otras aplicaciones. * Habilitar otros medios de comunicación para poder consultar ya que la línea telefónica siempre está saturada |
| **DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y TELECOMUNICACIONES** |
| **SOPORTE TECNOLÓGICO Y DE COMUNICACIONES A USUARIOS DE LA DGA (SOPORTE A MÁQUINAS Y TELÉFONOS)** |
| * Capacitación a todos los técnicos, poner jefaturas competentes que sepan y contraten personal suficiente para atender la demanda (2). * Poner personal eficiente y con pleno conocimiento. * Hacer un control trimestral para hacer visitar de control, para saber que tal está el programa, si necesita actualizaciones que mejoren la productividad o si se presentan problemas que el usuario ordinario no ha podido detectar (2). * Contratar al personal que es necesario en sustitución de Eulogio para puntos de red y telefonía. * En la mesa de servicio cuando al seleccionar el área que le brindará el servicio se coloque un número de teléfono de contacto por cualquier consulta. * Mayor atención al servicio de líneas telefónicas porque fallan demasiado, y el usuario externo no puede comunicarse para plantear sus necesidades o inquietudes. * Uso de tecnología más actual, por ejemplo, el correo electrónico Web es tecnología de hace 23 años. * Ha mejorado mucho el servicio con la nueva jefatura, es bien difícil encontrar algo. * Proporcionando máquinas con hardware y software más actualizado a fin de facilitar la realización de las tareas encomendadas., previendo la modernización en la DGA y la conectividad con otras instancias del MH. |
| **SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN** |
| **SERVICIO: PAGOES** |
| * Todo bien la página web es de fácil manejo y muy comprensible. * Está todo bien, solo que muchas veces se satura el sistema y la página web se cae. |
| **SERVICIO: SIDUNEA** |
| * Debido a la implementación de la DUCA-F anticipada, los sistemas han cambiado y tenemos 3 accesos adicionales de digitador aduanero que prácticamente quedan obsoletos para el uso que se solicitaron, y me han comentado que la aduana aún no tiene planeado poder completar DUCA-F como antes. * Lo único es que estén 7/24, por alguna falla y podamos recurrir a alguien. |
| **SERVICIO: SISTEMA INTEGRADO ADUANERO DE PAGOS (SIAP)** |
| * Todo bien la página web es comprensible y de fácil manejo. |

**Nota: #\*Frecuencia del comentario.**

## Anexo 6: Seguimiento de Acciones de Estudios Anteriores

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Medición de la Satisfacción de Usuarios**  proceso 6.4 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación del Macro Proceso 6 – (2023) | | | | | |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios Internos y Externos** | | | | | |
| **Dependencia** | **Comentarios** | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **En Proceso** | **Cerradas** |
| **ACTA No. 1 Año 2018**  **Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG)** | 38 | 37 | 1 | - | - |
| **ACTA No.1 Año 2023**  **Dirección General de Aduana**  **(DGA)** | 8 | 8 | - | - | - |
| **ACTA No. 1 Año 2022**  **Dirección General de Inversión y Crédito Público**  **(DGICP)** | 3 | 3 | - | - | - |
| **ACTA No. 1 Año 2019**  **ACTA No. 1 Año 2023**  **Dirección General de Administración**  **(DGEA)** | 2 | 2 | - | - | - |
| **ACTA No. 1 Año 2021 de Informe 2020**  **ACTA No. 1 Año 2023 de Informe 2022**  **Dirección General de Presupuesto**  **(DGP)** | 11 | 11 | - | - | - |
| **ACTA No. 1 Año 2020 de Informe 2019**  **ACTA No. 1 Año 2023 de Informe 2022**  **Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación**  **(DINAFI)** | 10 | 7 | 3 | - | - |
| **Total** | **72** | **68** | **4** | **-** | **-** |