

**Informe de Medición de Satisfacción de los** Usuarios Externos **del Proceso** 3.3 Seguimiento y Evaluación

**Macroproceso** 3. Administración Financiera

**Fecha de Elaboración**

**Marzo de 2024**

**Ministerio de Hacienda**

**Departamento Gestión de la Calidad DGEA**

**Área Atención al Cliente**

**ÍNDICE**

[Introducción 3](#_Toc160099581)

[Objetivos 3](#_Toc160099582)

[Alcance 3](#_Toc160099583)

[Capítulo 1: Principales resultados de medición de satisfacción. 3](#_Toc160099584)

[1.1 Índice Global de Satisfacción del Proceso 3](#_Toc160099585)

[1.2 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión. 4](#_Toc160099586)

[1.3 ¿Cuál es la evolución de los resultados de medición? 4](#_Toc160099587)

[1.4 Índice de Satisfacción por División Presupuestaria 4](#_Toc160099588)

[1.5 ¿Se cumplen las expectativas de los Usuarios? 4](#_Toc160099589)

[Capitulo 2:Resultado por Dimensión 5](#_Toc160099590)

[2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles 5](#_Toc160099591)

[2.2 Empatía del Personal 5](#_Toc160099592)

[2.3 Profesionalismo de los Empleados 5](#_Toc160099593)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 6](#_Toc160099594)

[2.4.1 El Tiempo Real del Servicio Recibido 6](#_Toc160099595)

[Capítulo 3: ¿En qué aspectos se debe mejorar? 7](#_Toc160099596)

[Capítulo 4 Sugerencias y Conclusiones 8](#_Toc160099597)

[4.1 Sugerencia 8](#_Toc160099598)

[4.2 Conclusiones 8](#_Toc160099599)

[ANEXOS 9](#_Toc160099600)

[Anexo 1: Información General del estudio (tamaño de muestra y datos generales de encuestado) 9](#_Toc160099601)

[1.1 Información General del Estudio 9](#_Toc160099602)

[1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra 9](#_Toc160099603)

[1.3 Datos Generales de los Encuestados 9](#_Toc160099604)

[1.4 Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario 9](#_Toc160099605)

[Anexo 2: El Tiempo Real por Servicio Recibido 10](#_Toc160099606)

[Anexo 3: Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio 10](#_Toc160099607)

[Anexo 4: Comentarios de los Usuarios de las Dimensiones por Servicio 11](#_Toc160099608)

#

# Introducción

El presente informe contiene los resultados de la **Medición de la Satisfacción** de los **Usuarios Externos** **del Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación**  el cual pertenece al **Macroproceso 3. Administración Financiera** utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

El informe consta de 4 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

* Primer capítulo expone los resultados de la medición de satisfacción del **Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación**
* Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de Respuesta Institucional).
* Tercer capítulo presenta los principales aspectos a mejorar.
* Cuarto capítulo abarca las sugerencias y conclusiones de la medición realizada.

# Objetivos

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los **Usuarios Externos** respecto al **servicio Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales**, que comprende el proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación

**Objetivos específicos:**

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

# Alcance

La medición se realizó al **proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación**  el cual comprende 1 servicio: **Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales,** que pertenece a la **Dirección General del Presupuesto.**

De acuerdo al listado proporcionado por las Divisiones Presupuestarias involucradas en el proceso, el universo es de **62** **Usuarios Externos** que recibieron el servicio en el período **de enero a diciembre 2023**. Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de **54** encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, utilizando un muestreo estratificado por división y servicio.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de **21 preguntas**, organizado en **6** apartados. Dicho cuestionario es diseñado de acuerdo a la naturaleza y operatividad del servicio.

Además, mencionar que la realización de la encuesta fue durante el periodo del **7 de febrero al 15 de febrero** del presente año**;** contactando a los usuarios por diferentes medios de comunicación.

# Capítulo 1: Principales resultados de medición de satisfacción.

## 1.1 Índice Global de Satisfacción del Proceso

Al comparar el resultado obtenido del Índice Global del año 2024 con resultado año 2023 se obtiene en Gráfico 1.1:

* El Índice Global de Satisfacción del Proceso **3.3 Seguimiento y Evaluación**  para el año 2024 es de **9.60** puntos, un resultado **muy satisfactorio** de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo, refleja un aumento de **0.27** respecto al año 2023. Por otra parte, el resultado del año 2024 es superior a la meta del PEI. **Ver anexo 1.**

##  1.2 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión.

Al comparar los resultados promedios de cada dimensión para los años 2024 y 2023 se observa que refleja un aumento en las 4 dimensiones. (ver Gráfico 1.2).

## 1.3 ¿Cuál es la evolución de los resultados de medición?

En relación a la pregunta ¿Considera Ud. que ha evolucionado la calidad del servicio? se obtuvieron los siguientes resultados:

El **86.79%** (46 usuarios) manifestó que ha mejorado y el **13.21%,** (7 usuarios) expresa que está igual.

## 1.4 Índice de Satisfacción por División Presupuestaria.

En lo que respecta al resultado de Satisfacción por Dependencias involucradas en el proceso se determina lo siguiente:

(ver Anexo 3).

##

## 1.5 ¿Se cumplen las expectativas de los Usuarios?

Femenino

En relación con la pregunta¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió? **El 98.11%** de las personas entrevistadas **(52),** manifiestan que sí se cumplieron las expectativas del servicio recibido; en cambio un **1.89%** (1 persona) indicó no estar satisfecho.

# Capitulo 2:Resultado por Dimensión

## 2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

Este módulo contiene 4 preguntas reflejadas en cada barra azul del gráfico 2.1.

Nota: Los comentarios expresados por los usuarios del servicio evaluado se detallan en el Anexo 4.

El resultado promedio es de **9.56** puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue “La disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado, publicado en las plataformas virtuales del MH” con **9.65** puntos y el promedio más bajo fue para “La facilidad en el manejo de los medios de comunicación y/o las herramientas tecnológicas utilizadas” y “La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas utilizadas” ambos obtuvieron **9.51** puntos (ver Gráfico 2.1 y Anexo 1).

## 2.2 Empatía del Personal

Este módulo contiene 2 preguntas orientadas a evaluar la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad, disposición y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.

Nota: Los comentarios expresados por los usuarios del servicio evaluado se detallan en el Anexo 4.

El resultado promedio obtenido es de **9.70** puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos” con **9.72** puntos y considerando el aspecto con menor puntuación “La amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver los trámites requeridos” con 9.68 puntos (ver Gráfico 2.2 y Anexo 1).

## 2.3 Profesionalismo de los Empleados

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

Nota: Los comentarios expresados por los usuarios del servicio evaluado se detallan en el Anexo 4.

Este apartado obtuvo un promedio de **9.62** puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado” con **9.68** puntos; y con menor puntuación es “Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención” con **9.55** puntos (ver Gráfico 2.3 y Anexo 1).

##

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Se incorporaron 2 preguntas, para evaluar la orientación durante el servicio y el cumplimiento de los

tiempos establecidos; además, 1 pregunta enfocada al tiempo real que se brindó en los servicios.

Nota: Los comentarios expresados por los usuarios del servicio evaluado se detallan en el Anexo 4.

El promedio obtenido fue de **9.56** puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite” con **9.57** puntos y el de menor puntuación “La orientación recibida durante todo el servicio” con **9.55** 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):

**Dirección General del Presupuesto**

* El 60.38% (32) de las respuestas indica que el tiempo del servicio proporcionado fue menor a lo establecido.
* El 32.08% (17) de las respuestas señala que el tiempo del servicio proporcionado fue igual a lo establecido.
* El 7.55% (4) de las respuestas indica que el tiempo del servicio proporcionado fue mayor al tiempo establecido.

# Capítulo 3: ¿En qué aspectos se debe mejorar?

Como resultado de realizar la pregunta: ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?,

se obtiene la siguiente información:

| **DIVISIÓN** | **SERVICIO****Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales** |
| --- | --- |
| **División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana** | * Continuar con la innovación tecnológica que facilita la atención.
 |
| **División de Desarrollo Social** | * Mantener la calidad del servicio con la dedicación que lo están haciendo actualmente. (5)
 |
| * Revisar la forma en que se realiza la Liquidación presupuestaria, en varias ocasiones he realizado muchas observaciones de inconsistencias del formato pero hasta la fecha no las han considerado pero si tiene muchos errores de lógica del proceso.
 |
| * Dar una clara explicación de lo que requieren.
 |
| * Seguir mejorando ante los cambios que se van dando.
 |
| * Gestionar los lineamientos correspondientes cuando se requieran lo más pronto posible.
 |
| * Mayor apertura en las consultas.
 |
| * Seguir apoyando a las UFIS
 |
| * Mayor cantidad de técnicos disponibles.
 |
| **División de Desarrollo Económico y Empresas Públicas** | * Atender después del horario establecido 3:30pm.
 |
| * Mantener los estándares de calidad en atención y servicio al cliente (3)
 |
| * Seguir mejorando según avanza la tecnología.
 |
| * Disponer dentro de la página del Ministerio de Hacienda un apartado propio para la Dirección General del Presupuesto.
 |

Comentarios **de satisfacción del servicio recibido** de parte del usuario, se obtiene la siguiente información:

| **DIVISIÓN** | **SERVICIO****Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales** |
| --- | --- |
| **División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana** | * Estamos satisfechos con sus atenciones y propuestas de solución a nuestras necesidades. (2)
 |
| * Diligencia y prontitud en el trabajo que realizan.
 |
| **División de Desarrollo Social** | * Satisfecha en la resolución que me han brindado en cuanto a las consultas. (3)
 |
| * Considero excelente el servicio que nos brindan, felicito a cada técnico con el cual he tenido comunicación porque están pronto en ayudarnos o resolver algún problema.
 |
| * Realmente todo es ágil, recurso humano, sistemas y atención. (5)
 |
| * Se obtienen los resultados esperados y el proceso de tiempo está dentro de la normativa.
 |
| **División de Desarrollo Económico y Empresas Públicas** | * Cumplen con los requisitos.
 |
| * Ha mejorado mucho la comunicación y el trabajo que realizan.
 |
| * Hay mejor atención.
 |

#  Capítulo 4 Sugerencias y Conclusiones

## 4.1 Sugerencia

1. Se sugiere a las Jefaturas de Divisiones Presupuestarias retomar los comentarios de mayor relevancia para que sean analizados con el objetivo de generar acciones de mejora en los servicios brindados.
2. Actualizar, en los casos que aplica, la información de los servicios publicados en el portal web con el objetivo de brindar la información de una forma consistente.

## 4.2 Conclusiones

1. El Índice de Satisfacción Global del **Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación**  es de **9.60** puntos, dentro de la escala de satisfacción es **de muy satisfactorio, además dicho resultado superó e**l nivel de satisfacción proyectado en el año 2024.
2. Para la Dirección General del Presupuesto muestra un cumplimiento de **9.60** puntos, con respecto con la meta PEI 2024 (**9.02** puntos).
3. El **98.11%** de los usuarios que contestaron la encuesta **manifestó** que **se han cumplido** sus expectativas y el **1.89%** indicó que no se cumplió debido a que no se ha obtenida respuesta a dicha solicitud.
4. Como resultado del seguimiento realizado a las acciones de mediciones anteriores, se establece lo siguiente:
* Para la Dirección General del Presupuesto se determina que han sido superadas el 100%, según Acta No. 01 Año 2023 de fecha doce de abril de 2023.
1. La Dependencia debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los usuarios al personal que interviene en la prestación del servicio del proceso evaluado, establecer y ejecutar 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.
2. 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/operaciones que recibieron los servicios evaluados.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

Jefe Departamento de Gestión de la Calidad-DGEA

Elaborado por: Zoraida E. Baello

Técnico de Atención al Cliente.

# ANEXOS

## Anexo 1: Información General del estudio (tamaño de muestra y datos generales de encuestado)

## 1.1 Información General del Estudio

La medición se realizó al proceso **3.3 Seguimiento y Evaluación**  el cual comprende 1 servicio:

Dirección General del Presupuesto

* Servicio Externo (1) Oficinas que intervienen**:**

**División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana**

**División Desarrollo Económico y Empresas Públicas**

**División de Desarrollo Social**

1. Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales.

## 1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra

De acuerdo al listado proporcionado por las Divisiones Organizativas involucradas en el proceso, el universo es de **62 Usuarios Externos** que recibieron el servicio en el período de **Enero a Diciembre del 2023.** Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de **54** encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, utilizando un muestreo estratificado por división.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 21 preguntas, organizado en 6 apartados. Dicho cuestionario es diseñado de acuerdo a la naturaleza y operatividad de los servicios.

Además, mencionar que el resultado del levantamiento de encuestas es de **99.05%,** ya que se realizaron un total de **53** encuestas efectivas, de una muestra de **54.** Es necesario mencionar que no se logró completar la muestra (1 usuario pendiente) en la División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana**.**

##

## 1.3 Datos Generales de los Encuestados

Del total de los usuarios que respondieron la encuesta, el 100.00% pertenece a **Usuarios Externos**; del servicio evaluado “**Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales**”; que corresponde a la **Dirección General del Presupuesto**; el servicio corresponde a las 3 Divisiones Presupuestarias: División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas y la División de Desarrollo Social, los usuarios recibieron el servicio de forma correo electrónico y teléfono (ver Gráfico 1.1).

## 1.4 Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspectos Evaluados | Externo | Promedio del Proceso |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles \*11%** | **9.56** | **9.56** |
| **Empatía del Personal \*16%** | **9.70** | **9.70** |
| **Profesionalismo de los Empleados \*32%** | **9.62** | **9.62** |
| **Capacidad de Respuesta \*41%** | **9.56** | **9.56** |
| **Índice de Satisfacción 2024** | **9.60** | **9.60** |
| **Índice de Satisfacción 2023** | **9.33** | **9.33** |

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

## Anexo 2: El Tiempo Real por Servicio Recibido

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección General del Presupuesto** | **Igual** | **Mayor** | **Menor** |
| Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales (20 días hábiles) | 32.08% | 7.55% | 60.38% |
| Total por Dependencia-DGP | 32.08% | 7.55% | 60.38% |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO |
| **Índice de Satisfacción**  **Servicio evaluado** | **División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana** | **División de Desarrollo Económico y Empresas Púbicas** | **División de Desarrollo Social** | **Promedio por División Presupuestaria** |
| **ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE LAS LIQUIDACIONES DE LOS PRESUPUESTOS ESPECIALES** |
| **Índice de Satisfacción por Servicios-DGP 2024** | **9.64** | **9.51** | **9.65** | **9.60** |
| **Índice de Satisfacción por Servicios-DGP 2023** | **9.18** | **9.64** | **9.16** | **9.33** |

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

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO** **ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE LAS LIQUIDACIONES DE LOS PRESUPUESTOS ESPECIALES**  |
| **División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana** |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **Empatía del Personal** | **Profesionalismo de los Empleados** | **Capacidad de Respuesta** |
| * **La UTE está satisfecha con la facilitación de información, plataformas y atención de DGP.**
 | * **Siempre nos brindan una atención tan extraordinaria y oportuna, excelente calidad humana, muy empáticos ante nuestras necesidades. (2)**
 | * Muy finos **en sus atenciones, nos atienden inclusive en horarios no hábiles van más allá de sus competencias con la finalidad de brindarnos el apoyo oportuno. Sobrepasan las expectativas para poder apoyarnos cuando lo solicitamos.**
* Se cumplen los horarios establecidos.
* Brindan el apoyo que se solicita.
 | * **Se ha cumplido en menos tiempo.**
* **Se recibe la orientación debida.**
* **Se han presentado situaciones que surgen por la información, y se solicita un poco más de tiempo.**
* **Pronta respuesta.**
 |
| **División de Desarrollo Económico y Empresas Públicas** |
| * **Atienden de forma eficiente las solicitudes que realizamos. (2)**
* **Las gestiones realizadas vía correo y telefónica con los técnicos designados a la institución ha sido un éxito.**
* Brindan apoyo a las inquietudes solicitadas.
* El servicio fue solicitado
* Herramienta amigable.
* Se recibe información por correo electrónico.
 | * Siempre están dispuestos en brindar ayuda.
* Se recibe respuesta inmediata y son muy amables. (2)
* Oportunos en atender las inquietudes solicitadas. (2)
* El apoyo del personal es muy bueno, hay acompañamiento. (3)
 | * Casi siempre brindan apoyo después de las 3:30pm.
* Somos atendidos en los horarios establecidos.
* Tienen capacidad para resolver las inquietudes.
* Son accesibles.
* Se desconoce el cumplimiento en lo que respecta al horario de trabajo.
* La atención y la respuesta ha sido la correcta.
* Atienden los comentarios.
* El servicio de asesoría, trámite y aprobación es excelente.
* Satisfecho con el trato y profesionalismo.
 | * Los tiempos de respuesta son de inmediato. (4)
* Cuando les llamo siempre hay alguien que está dispuesto a orientar como realizar el trabajo.
* Se recibe asesoría. (2)
 |
| **División de Desarrollo Social** |
| * Los servicios tecnológicos que ofrecen son excelentes.
* Hemos recibido una atención inmediata y muy buena por los medios de comunicación.
* Es de mucha satisfacción que en el momento que hacemos una pregunta siempre están en la mejor disponibilidad de ayudar.
* En las ocasiones en que se ha tenido comunicación y se ha solicitado el apoyo al Ministerio de Hacienda siempre se ha obtenido.
* En cuanto a los medios de comunicación, herramientas tecnológicas son de fácil entendimiento y nos ayudan al desarrollo de los objetivos institucionales. (2)
* No he tenido inconveniente entrar a la página, correo electrónico ni la mesa de servicio. (2)
* Sistemas amigables.
* Es muy valiosa la ayuda prestada por la Dirección General del Presupuesto a nuestras instituciones.
* Presentan alternativas de comunicación para realizar el trabajo oportunamente.
 | * El personal es muy amable, diligente y siempre están con toda la disponibilidad para ayudar. (8)
* La atención de jefaturas como técnicos es excelente.
* Amabilidad, empatía y la mejor disposición con el usuario. (2)
* El personal si es necesario se comunican verbalmente o vía correo electrónico.
* Muchas veces exigen documentación por costumbre y no porque sea requisito legal.
* Disponemos de la asesoría personalizada.
 | * Dan seguimiento al proceso hasta finalizar.
* El horario es el adecuado ya que es la misma jornada en la cual laboramos las Instituciones. (4)
* Profesionalismo para interactuar con el usuario.
* Los técnicos son muy respetuoso, educados, atentos y profesionales en su trabajo, se apegan a la ley. (9)
* Personal muy capacitado. (2)
* La liquidación la envié a revisión y me solventaron.
* Lenguaje claro.
* Me han atendido fuera del horario establecido. (2)

Se está dotando de recurso humano eficiente.* Se obtiene respuesta para solventar las necesidades en los horarios establecidos. (2)
 | * Orientación y explicación adecuada a las consultas realizadas. (5)
* El tiempo varía dependiendo el técnico.
* Me solicitaron documentación de respaldo dentro del proceso legal.
* Servicio ágil y personalizado. (2)
* La Capacidad técnica que poseen le s permite cumplir los tiempos establecidos. (4)
* Los tiempos de espera se han reducido.
* La liquidación la revisaron en 5 días.
* Se necesita de carácter urgente algunos procesos 3 días. (2)
* No han dado mayor lineamiento, nos han dejado en el aire haciendo algunas gestiones sin tenerlos por escrito.
* El rango de respuesta es de 15 a 20 días. (2)
 |

## Anexo 4: Comentarios de los Usuarios en cada una de las Dimensiones por Servicio