


Informe de Medición de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario

Dirección General de Contabilidad Gubernamental

Mayo de 2018

HOJA DE AUTORIZACIÓN

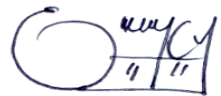
Elaborado por:

Sandra Cecilia Pérez Moreira Técnico de Atención al Cliente	
Rogelio Román Méndez Técnico de Atención al Cliente	

Revisado por:

Norma Zulema Ramírez de Álvarez Coordinadora Área de Atención al Cliente	
---	--

Autorizado por:

Lic. Enilson Antonio Cortez Jefe de Unidad de Gestión de la Calidad	
--	--

Índice

Resumen Ejecutivo	
Introducción	
Objetivos	
CAPITULO 1: GENERALIDADES	
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra	8
1.2 Datos generales de Identificación de los encuestados	9
CAPITULO 2: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO	
2.1 Principales hallazgos en el módulo de Infraestructura y elementos tangibles	11
2.2 Principales hallazgos en el módulo de Empatía del personal	13
2.3 Principales hallazgos en el módulo de Profesionalismo de los empleados	14
2.4 Principales hallazgos en el módulo de Capacidad de respuesta institucional	15
CAPÍTULO 3: CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
3.1 Índice de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por DGCG.	17
CAPÍTULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
4.1 Evolución de la calidad de los servicios de la DGCG. desde el punto de vista de los usuarios	18
4.2 Quejas respecto a los servicios	18
CAPÍTULO 5: COMENTARIOS Y FORTALEZAS EXPRESADAS POR EL USUARIO	
5.1 Comentarios expresados por el usuario	20
5.2 Fortalezas	20
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
6.1 Conclusiones	19
6.2 Sugerencias	20
Anexos	

Resumen Ejecutivo

Este informe de Medición de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG), se realizó implementando la metodología SERVPERF, con una escala de satisfacción del 0 al 10 donde 0 es pésimo y 10 es excelente, suministrando como instrumento un cuestionario que contiene 28 preguntas.

Tomando en cuenta las diferentes etapas metodológicas que componen dicho modelo, se inició la presente investigación enviando la solicitud de información de fecha **15 de diciembre de 2017**, relacionada a los clientes atendidos por la DGCG durante el período de enero a diciembre de 2017. Como respuesta de dicha solicitud, se obtuvo un universo de **737** clientes, correspondiéndole una muestra de **338** entrevistas realizadas de forma telefónica y presencial entre el 24 de enero y 22 de febrero de 2018.

Asimismo, este documento presenta los principales hallazgos de los módulos de **Infraestructura y elementos tangibles**, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional; siendo el módulo de **Infraestructura y elementos tangibles** el que presentó la menor nota promedio de: **8.56 puntos** y al sumar los pesos ponderados para cada uno de ellos, se alcanzó un índice de satisfacción global de **9.02**; el cual según la escala de valoración utilizada, refleja un nivel de **Muy satisfactorio**.

No obstante, habrá que considerar aquellas situaciones que representan un llamado de alerta y que necesitan implementar procesos de mejora, tales como: limitantes de parqueo y condiciones físicas, falta de espacio (aulas), deficiencia de equipos y poca cantidad de capacitaciones; problemas de coordinación, amabilidad y de disponibilidad de vehículos (transporte); falta de atención personalizada, poco personal con experiencia, falta de continuidad de la información por la rotación continua de supervisores; contratiempos o atrasos en las respuestas por la carga excesiva de instituciones asignadas, entre otros.

GRÁFICO COMPARATIVO 2015 y 2018

A continuación, se presenta un gráfico comparativo en el que se muestra el comportamiento de los diferentes módulos analizados; observándose un **incremento de 0.01** punto en comparación con el año 2015, pasando de un índice global de 9.01 a 9.02. Cabe mencionar que existen módulos que experimentaron una variación descendente, como es el caso de **Infraestructura y el de Profesionalismo de los empleados**. Por otro lado hay módulos que mejoraron su calificación, **Empatía del personal y Capacidad de respuesta institucional** (ver Gráfico A).

Gráfico A:

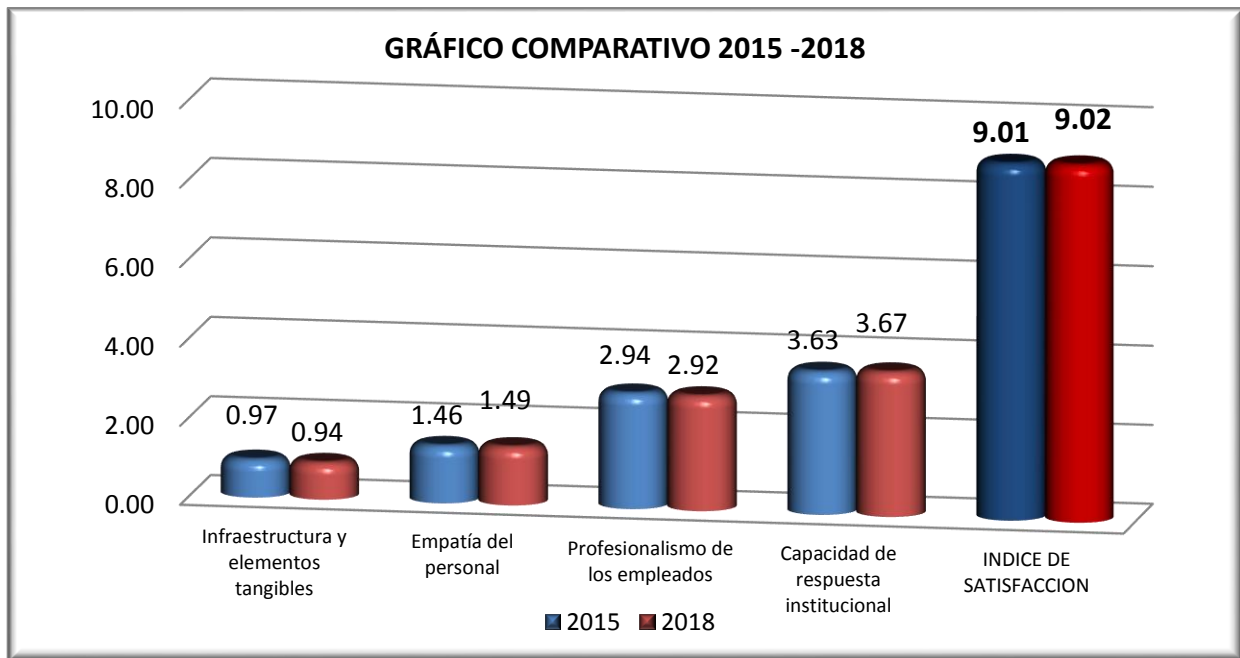


GRÁFICO DE SEGUIMIENTO

En cuanto al seguimiento de las 11 sugerencias presentadas en el estudio 2015, se puede observar que han sido gestionadas 9, representando el **81.82%**, (ver Gráfico B) lo cual se vio reflejado en el incremento del índice de satisfacción otorgado por los usuarios para el presente año (ver Anexo 2).

Gráfico B:

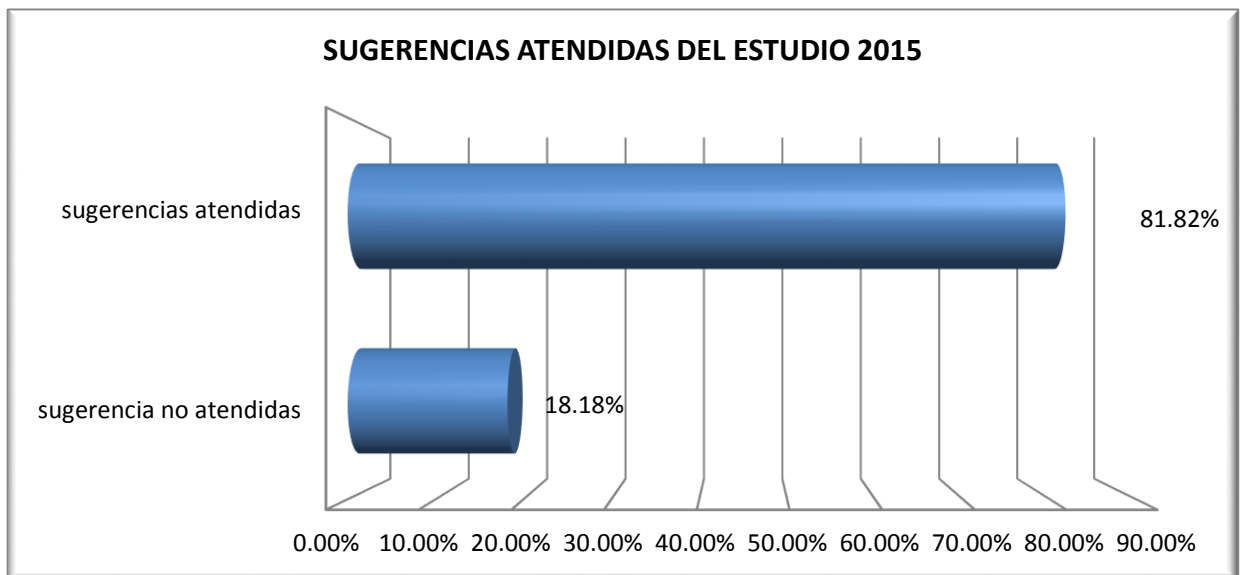
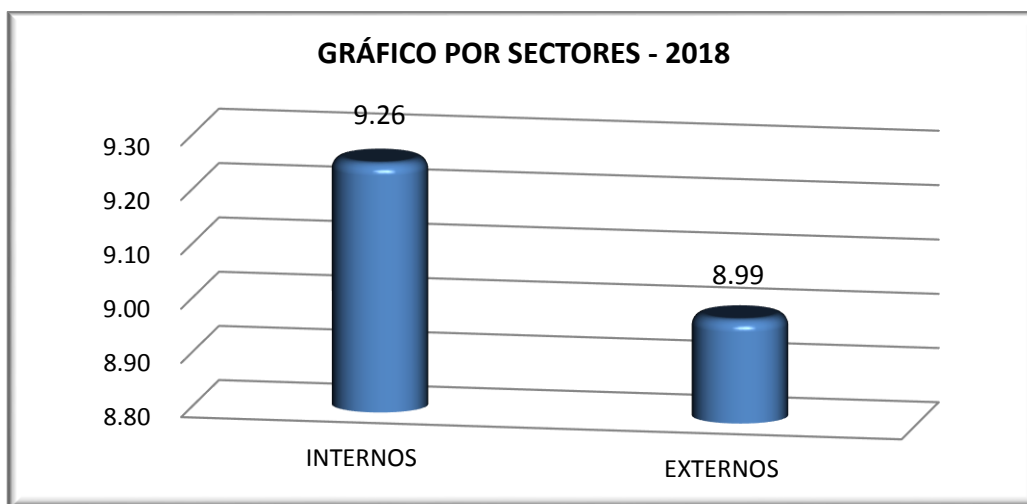


GRÁFICO POR SECTORES

Con el objetivo de medir indicadores por cada uno de los sectores analizados, se puede observar que de los 2 tipos de usuarios evaluados (internos y externos), los **clientes externos** son los que manifestaron sentirse **menos** satisfechos al otorgar una nota de 8.99 puntos, en comparación con los clientes internos con una nota de 9.26 (ver Gráfico C).

Gráfico C:



Introducción

Se presenta el siguiente informe de medición que tiene como principal objetivo recoger de primera mano la percepción que posee el segmento de clientes entrevistados sobre los principales servicios ofrecidos por la DCGC.

En ese sentido dicho informe consta de 5 capítulos. **El primero** expone el cálculo del tamaño y distribución de la muestra y los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: sexo, edad, clase de usuario, oficinas y nombres de los servicios evaluados.

El segundo capítulo muestra los principales hallazgos sobre el módulo de Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional. **El tercer capítulo** muestra gráficamente el índice de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la DCGC. **El cuarto capítulo** muestra los principales hallazgos sobre el módulo de Otros aspectos institucionales. **El quinto capítulo** presenta comentarios y fortalezas expresados por parte de los usuarios.

Finalmente, el **sexto capítulo** muestra un esfuerzo en conjunto realizado por el Área de Atención al Cliente, por ofrecer, a la luz de los resultados, las principales conclusiones y sugerencias que aporta la investigación.

Objetivos de la Investigación

GENERAL:

Medir el grado de satisfacción del usuario respecto a los servicios ofrecidos por la Dirección General Contabilidad Gubernamental (DCGC).

ESPECÍFICOS:

- 1 Dar seguimiento a las acciones implementadas a raíz de los resultados del estudio anterior.
- 2 Identificar en qué oficinas, usuarios y servicios es necesario ejecutar acciones de mejora.
- 3 Destacar los aspectos positivos o negativos aportados por el estudio.

Capítulo 1:

GENERALIDADES

1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

Los parámetros utilizados en la fórmula fueron: 0.04 error absoluto muestral; 95.5% de nivel de confiabilidad, en el cual $Z = 2$, p y $q = 0.5$

Fórmula :

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde :

n : Muestra
Z : Nivel de confianza
N : Población o universo
P : Probabilidad de éxito
Q : Probabilidad de fracaso
E : Error

N **737**
Z2 4
P 0.5
q 0.5
E2 0.0016
(N-1) 736
Pq 0.25
Z2*pq 1

Luego: $n = 737 / 2.1776$
 $n = 338.445996$
n = 338

En el siguiente cuadro se detalla cómo ha sido estratificada la muestra, dependiendo de la cantidad de clientes reportada por cada oficina:

DEPARTAMENTO EVALUADO	CANTIDAD DE CLIENTES	% RESPECTO A LA MUESTRA	MUESTRA ESTRATIFICADA	MUESTRA APROXIMADA
Unidad de Asesoría, Implantación y Capacitación técnica, Depto. Normativo	60	8.14%	27.55	28
Departamento de Análisis Financiero y Estadístico	103	13.98%	47.30	47
Departamento de Supervisión, Control y Asistencia Técnica y Unidad de Informática	488	66.21%	224.10	224*
TOTAL DE CLIENTES EXTERNOS				299
Departamento de Apoyo Administrativo y Unidad de Informática	86	11.67%	39.49	39
TOTAL DE CLIENTES INTERNOS				39
TOTAL:	737	100.00%	338.45	338

*Para el caso de los departamentos de Supervisión, Control y Asistencia Técnica y la Unidad de Informática (224 clientes externos) se tienen 4 sectores, los cuales a su vez fueron estratificados:

SECTOR EVALUADO	CANTIDAD DE CLIENTES REPORTADOS	% RESPECTO A LA MUESTRA	MUESTRA ESTRATIFICADA	MUESTRA APROXIMADA
Gobierno Central	63	12.91%	28.92	29
Instituciones Autónomas	99	20.29%	45.44	45
Hospitales Nacionales	71	14.55%	32.59	33
Municipalidades	255	52.25%	117.05	117
TOTAL	488	100.00%	224.00	224

1.2 Datos generales de Identificación de los encuestados

Antes de dar inicio al cuestionario prediseñado, y para conocer quiénes fueron las personas que estaban calificadas para emitir opinión acerca de los servicios ofrecidos de parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG), se incluyó en el cuestionario la siguiente pregunta-filtro: ¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la DGCG? Al obtener una respuesta negativa se suspendió la entrevista.

El primer módulo incorporado a la encuesta, es el de Información general de persona encuestada, el cual incluye 5 elementos relacionados a aspectos tales como: sexo, edad, clase de usuario, oficinas y servicios evaluados (ver Anexo 1).

Fueron encuestados un total de 338 usuarios internos y/o externos de los servicios de la DGCG dentro de los cuales el 62.72% oscilan entre las edades de 21 a 40 años. Respecto al sexo de los usuarios, tenemos una mayor proporción respecto al sexo masculino, al tener el 52.07%; y una menor proporción del sexo femenino al presentar el 47.93%. Del total de informantes, el sector de municipalidades fue el más representativo, con un porcentaje del 48.52%.

Información general de persona encuestada						
Sexo						
Descripción	Sexo Masculino		Sexo Femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
TOTAL	176	52.07%	162	47.93%	338	100.00%

Edad						
Descripción	Sexo Masculino		Sexo Femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) 18 a 20 años	1	0.57%	0	0.00%	1	0.30%
b) 21 a 40 años	102	57.95%	110	67.90%	212	62.72%
c) 41 a 65 años	73	41.48%	52	32.10%	125	36.98%
d) 66 o más años	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	176	100.00%	162	100.00%	338	100.00%

Clase de usuario						
Descripción	Sexo Masculino		Sexo Femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) Municipalidades	74	42.05%	90	55.56%	164	48.52%
b) Instituciones Autónomas	27	15.34%	18	11.11%	45	13.31%
c) Hospitales Nacionales	14	7.95%	19	11.73%	33	9.76%
d) Empresas públicas	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
e) Gobierno Central	19	10.80%	10	6.17%	29	8.58%
f) Usuarios internos	21	11.93%	18	11.11%	39	11.54%
g) Participantes de eventos	21	11.93%	7	4.32%	28	8.28%
h) Otros	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	176	100.00%	162	100.00%	338	100.00%

Oficina evaluada						
Descripción	Sexo Masculino		Sexo Femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) Unidad de Asesoría, Implantación y Capacitación técnica, Depto. Normativo	21	8.54%	7	2.93%	28	5.77%
b) Depto. de Análisis Financiero y Estadístico	20	8.13%	27	11.30%	47	9.69%
c) Departamento de Supervisión, Control y Asistencia Técnica	113	45.93%	108	45.19%	221	45.57%
d) Unidad de informática	77	31.71%	85	34.73%	162	33.20%
e) Depto. de Apoyo Administrativo	14	5.69%	14	5.86%	28	5.77%
TOTAL	246	100.00%	239	100.00%	486	100.00%

Nota: Algunos usuarios manifestaron que recibieron servicios de diferentes oficinas, por lo que la muestra ascendió a 485 (respuestas).

Nombre del servicio recibido						
Descripción	Sexo Masculino		Sexo Femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Impartir capacitación y actualización en materia de contabilidad gubernamental.	21	5.48%	7	1.89%	28	3.71%
Emisión de certificación de categoría de endeudamiento Municipal.	20	5.22%	27	7.28%	47	6.23%
Autorización, asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales	45	11.75%	42	11.32%	87	11.54%
Atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables.	99	25.85%	94	25.34%	193	25.60%
Supervisión y asistencia técnica contable en las instituciones del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas No Empresariales, Empresas Públicas y Sector Municipal.	106	27.68%	103	27.76%	209	27.72%
Soporte técnico informático a los sistemas SICGE, SAFIMU y SAFIM.	63	16.45%	70	18.87%	133	17.64%
Transporte para el personal.	14	3.66%	14	3.77%	28	3.71%
Desarrollo, mantenimiento y soporte en las aplicaciones informáticas para fines administrativos.	15	3.92%	14	3.77%	29	3.85%
TOTAL	383	100.00%	371	100.00%	754	100.00%

Nota: Algunos usuarios manifestaron que recibieron diferentes servicios, por lo que la muestra ascendió a 756 (respuestas).

De acuerdo al tipo de entrevistas, se obtiene que el 88% corresponden a entrevistas telefónicas (servicios externos) y el 12% a entrevistas presenciales (servicios internos).

TIPO DE ENTREVISTA	MUESTRA ESTRATIFICADA	%
Telefónicas	299	88%
Presenciales	39	12%
TOTAL:	338	100.00%

Capítulo 2:

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO

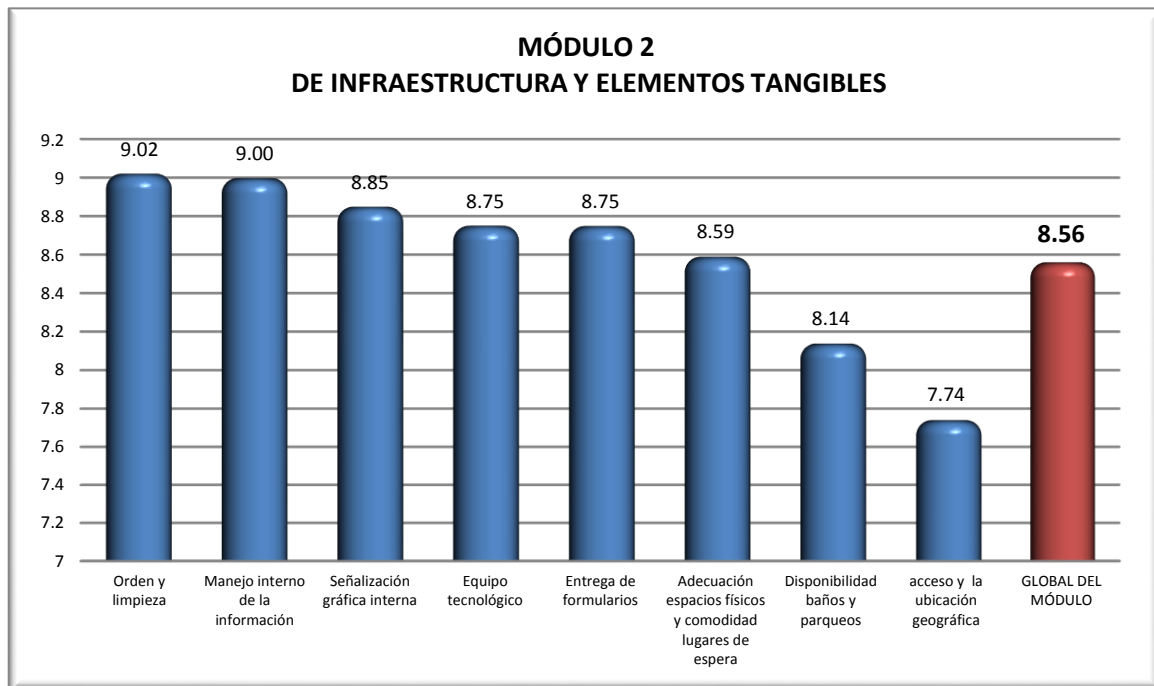
2.1 Principales hallazgos en el módulo de Infraestructura y elementos tangibles

Este módulo se refiere a las instalaciones físicas y a las condiciones materiales del lugar o medio ambiente donde la institución atiende y despacha a los usuarios. El cuestionario contiene 8 preguntas relacionadas a tal dimensión de los servicios (ver Anexo 1).

Este módulo produjo el **menor** resultado del estudio, al obtener una media aritmética de 8.56. El rubro con el resultado más bajo fue el del Acceso y ubicación geográfica (nota mínima de 0), con un promedio de 7.74 puntos, debido a que los entrevistados manifestaron nuevamente su inconformidad por la ubicación de las instalaciones de la DGCG (ver Gráfico 2.1). Por otra parte, el factor con la mayor calificación fue el orden y limpieza con 9.02.

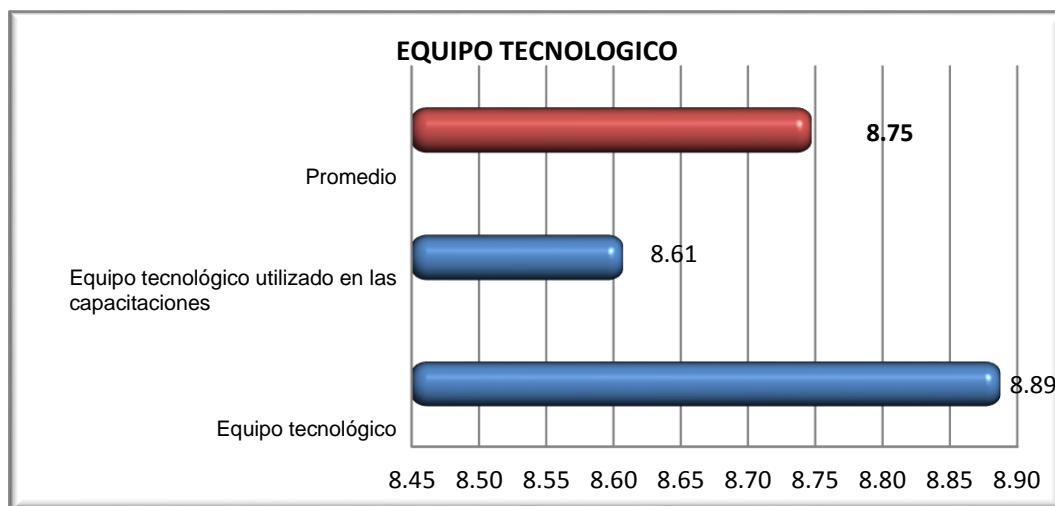
Cabe señalar que un promedio del 22.75% de los informantes, no pudo calificar este módulo debido a que no visitaron las instalaciones de la DGCG, ya que el servicio fue recibido vía telefónica, correo electrónico o por medio de capacitaciones en otras oficinas (ver Anexo 4).

Gráfico 2.1:
Valores promedio en el módulo Infraestructura y elementos tangibles



En cuanto al rubro del Equipo tecnológico (promedio 8.75), podemos observar que el que presentó la menor nota, fue el equipo tecnológico utilizado en las capacitaciones, ya que algunos entrevistados manifiestan que a veces no se cuenta con micrófono, cañón, o que las proyecciones por ser muy cortas no se alcanzan a ver (ver Gráfico 2.1.1).

Gráfico 2.1.1:
Valores promedio del rubro Equipo Tecnológico

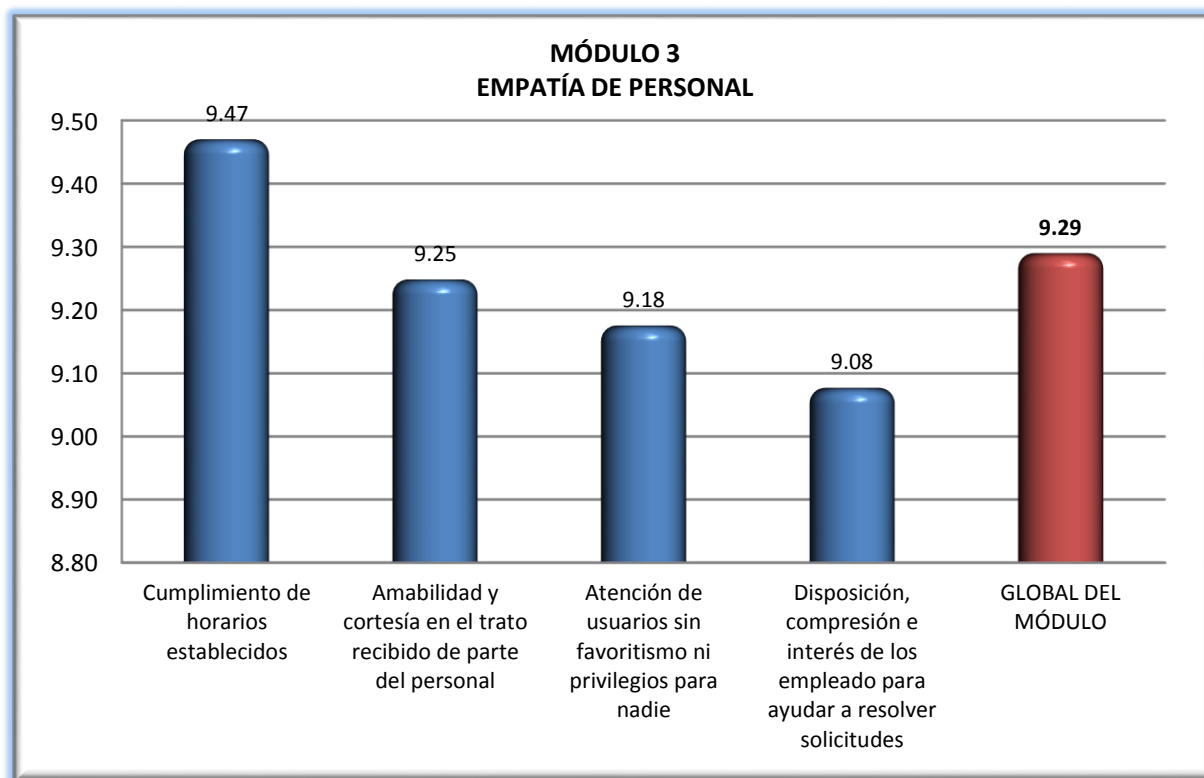


2.2 Principales hallazgos en el módulo de Empatía del personal

Cuando se habla de empatía, se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados de la DGCG, para anticipar, comunicarse, interrelacionarse, comprender el punto de vista de las otras personas, y atender las necesidades de los usuarios. El cuestionario incluye 4 preguntas sobre tal dimensión de los servicios (ver Anexo 1).

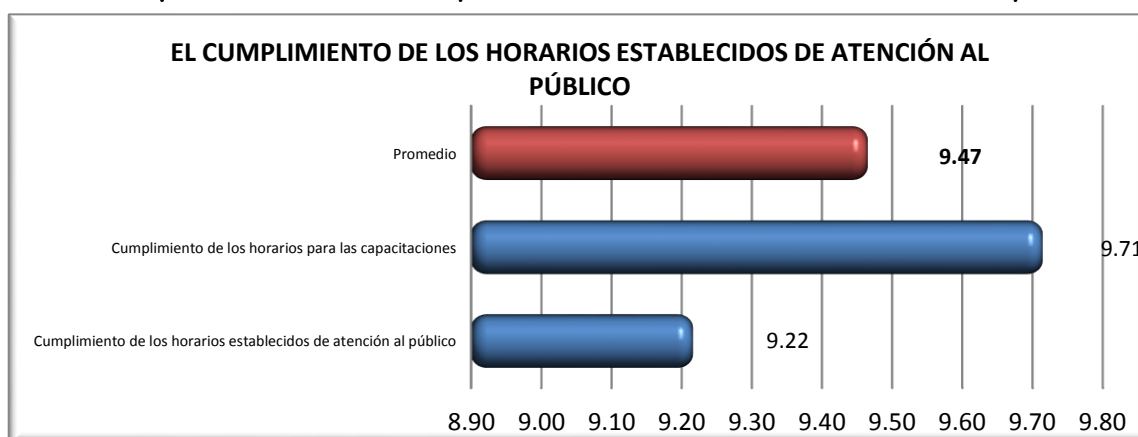
La medición de la empatía del personal produjo el **mejor** resultado del estudio, al obtener como media aritmética 9.29 puntos (Ver Gráfico 2.2). El grueso de los entrevistados se inclinó por mostrar su aprobación en el cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público con una nota de 9.47 y el rubro que obtuvo el nivel más bajo, fue el de la disposición, comprensión e interés para ayudar a resolver las solicitudes, con 9.08 puntos (ver Gráfico 2.2), debido a que algunos usuarios no encontraron el apoyo requerido.

Gráfico 2.2:
Valores promedio en el módulo Empatía del personal



Por otra parte, al comparar el cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público, con los horarios establecidos para el desarrollo de las capacitaciones; se puede observar una leve disminución respecto al primer caso (ver Gráfico 2.2.1).

Gráfico 2.2.1:
Valores promedio del rubro del cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público



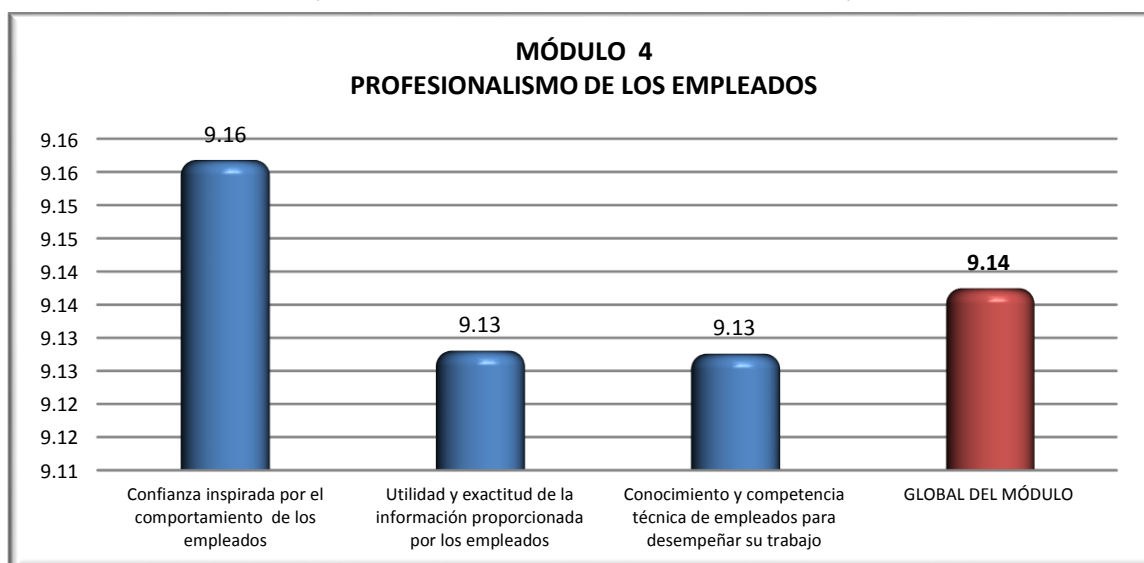
2.3 Principales hallazgos en el módulo de Profesionalismo de los empleados

Este se refiere a resumir lo bien que el empleado conoce y sabe hacer su trabajo. El cuestionario contiene un total de 3 preguntas dirigidas a capturar las percepciones de los encuestados sobre tal dimensión de los servicios (ver Anexo 1).

La evaluación del profesionalismo de los empleados produjo también resultados muy positivos, ya que su media aritmética alcanzó 9.14 puntos (ver Gráfico 2.3). Independientemente del aspecto evaluado, los entrevistados calificaron este módulo con notas iguales o superiores a 9.13 (ver Gráfico 2.3).

En adición a lo anterior, las respectivas desviaciones estándar son muy pequeñas, entre 0.88 a 0.76 puntos (ver Anexo 9), indicando que tan cercanos se encuentran los diferentes promedios.

Gráfico 2.3:
Valores promedio en el módulo Profesionalismo de los empleados.

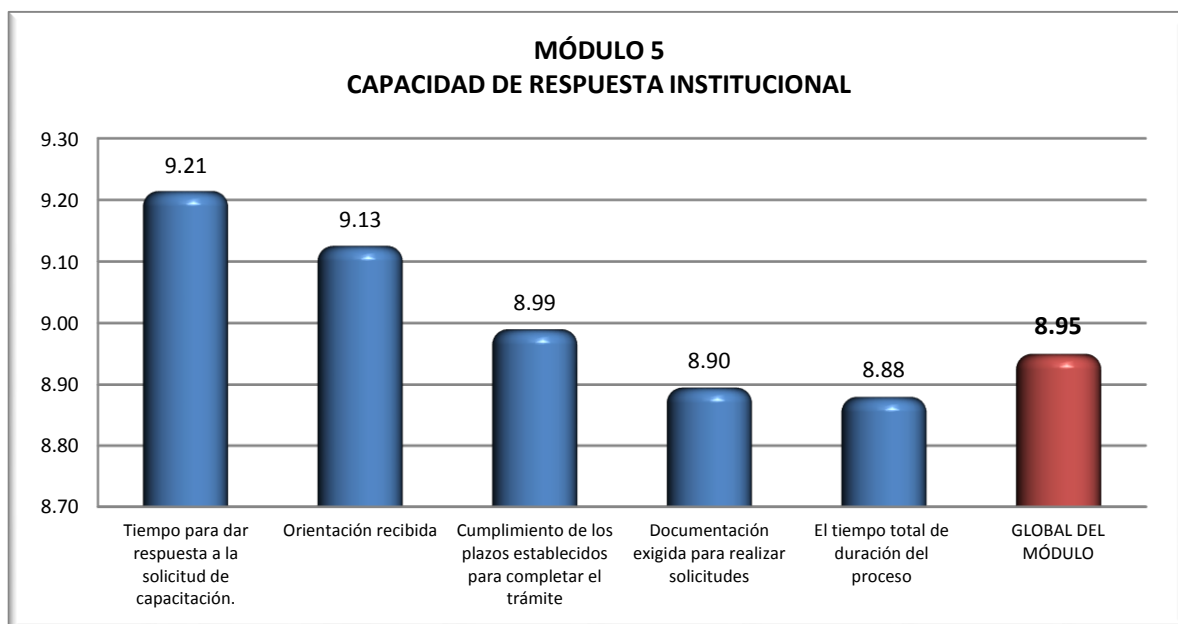


2.4 Principales hallazgos en el módulo Capacidad de respuesta institucional

Éste presenta los esfuerzos administrativos, habilidades organizativas y mecanismos de gestión puestos en marcha para ayudar a los usuarios en sus trámites y proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente. Para medir tal dimensión se han seleccionado 5 atributos. (ver Anexo 1).

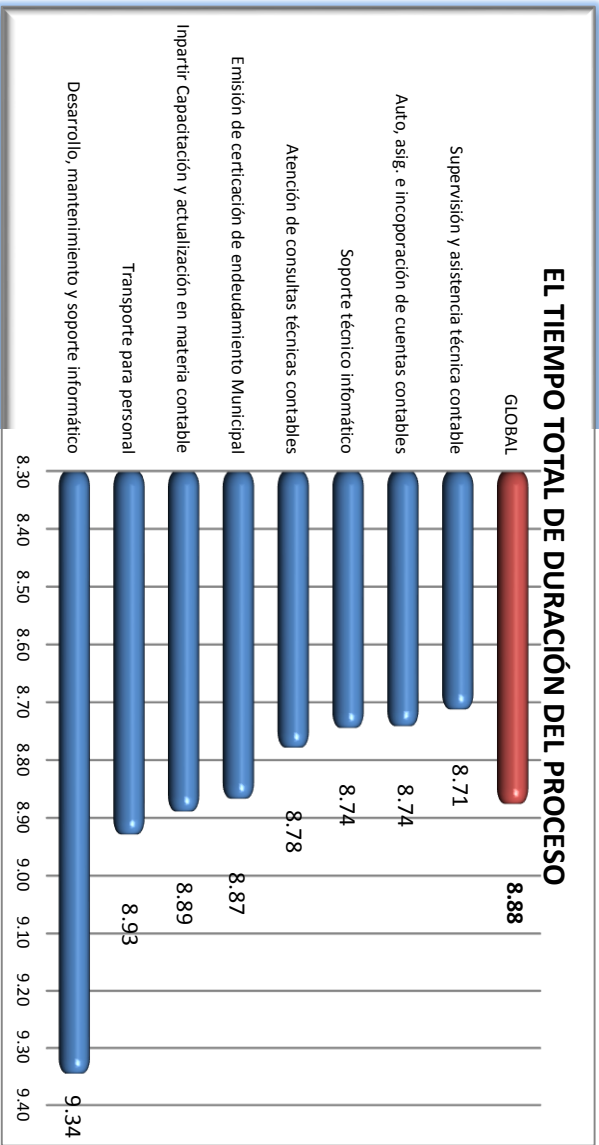
En el módulo de Capacidad de respuesta institucional se obtuvo como límite inferior 8.88 puntos respecto al Tiempo total de duración de los diferentes servicios; y como límite superior 9.21 puntos referente al Tiempo para dar respuesta a las solicitudes de capacitación (ver Gráfico 2.4). La puntuación media de este módulo fue de 8.95 puntos (ver Gráfico 2.4).

Gráfico 2.4:
Valores promedio en el módulo Capacidad de respuesta institucional



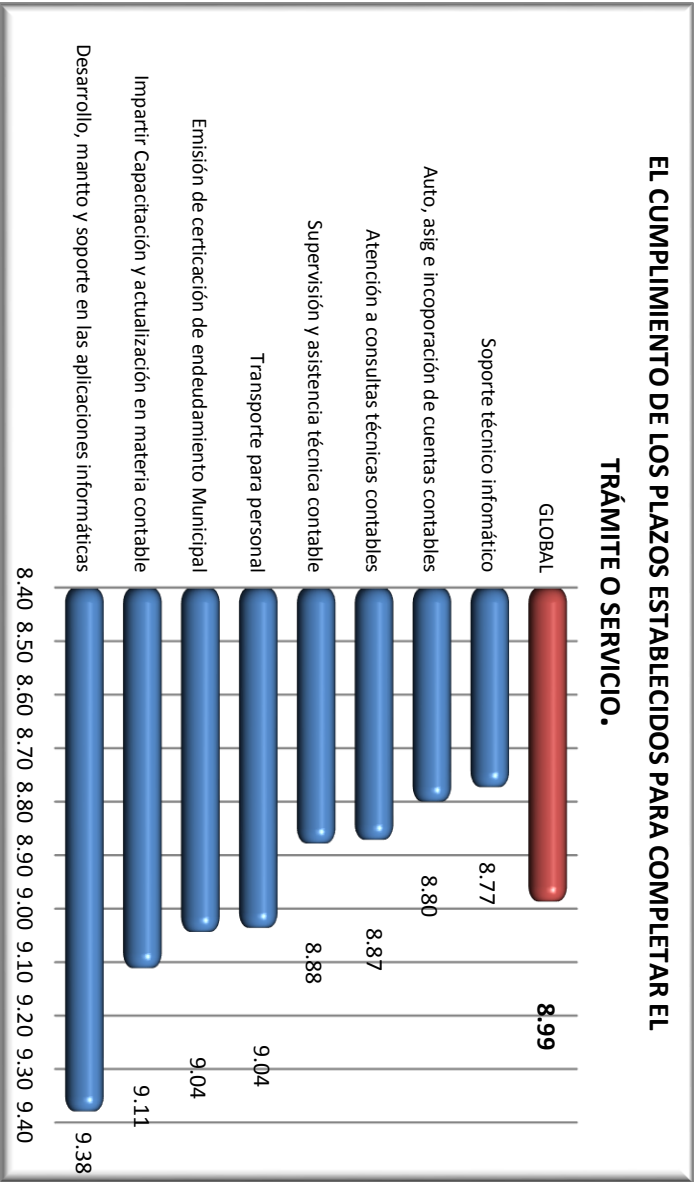
Respecto al tiempo total de duración (o respuesta) del servicio, se hizo un desglose de las calificaciones por cada uno de los 8 servicios estudiados, observándose, que el que presentó la menor nota, fue el de Supervisión y asistencia técnica contable en las instituciones de gobierno central, instituciones descentralizadas no empresariales, empresas públicas y sector municipal, ya que algunos entrevistados manifiestan que el cambio continuo de supervisores y la cantidad excesiva de instituciones asignadas a estos, les genera contratiempo en sus consultas. (ver Gráfico 2.4.1).

Gráfico 2.4.:1
Valores promedio en el Tiempo total de duración del servicio



Respecto al cumplimiento de los plazos establecidos para la prestación de los servicios, se observa que el que presentó la menor nota, fue el de **Soporte técnico informático a los sistemas SICGE, SAFIMU y SAFIM**, debido a que en algunos casos las solicitudes técnicas se tardan más de los 3 días establecidos para atenderse (ver Gráfico 2.4.2).

Gráfico 2.4.:2
Valores promedio en el Cumplimiento de los plazos establecidos



Capítulo 3:

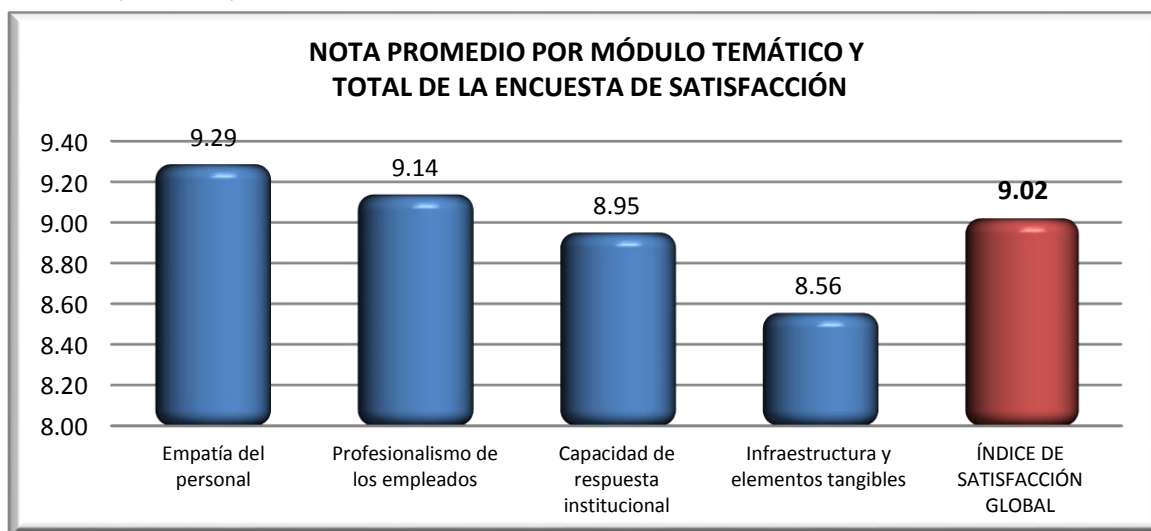
CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

3.1 Índice de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por la DGCG.

Comparativamente hablando se puede fácilmente apreciar como la Empatía del personal resultó ser donde la DGCG, muestra ventajas competitivas de cara al usuario (ver Gráfico 3.1 y Cuadro 1).

Gráfico 3.1.

Notas promedio por módulo temático y total de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la DGCG



De acuerdo al resultado obtenido 9.02 y tomando como base la escala de medición utilizada, significa que existe un nivel de **Muy satisfactorio** de cumplimiento de las necesidades de los usuarios respecto a los servicios evaluados de la DGCG (ver Cuadro 1).

Cuadro 1

Cálculo del índice de satisfacción

Cálculo del índice de satisfacción con los servicios prestados al público por la DGCG			
Módulo temático de la encuesta	Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)	Puntaje promedio obtenido por módulo en la encuesta	Índice de satisfacción
2. Infraestructura y elementos tangibles	11.00%	8.56	0.94
3. Empatía del personal	16.00%	9.29	1.49
4. Profesionalismo de los empleados	32.00%	9.14	2.92
5. Capacidad de respuesta institucional	41.00%	8.95	3.67
TOTAL	100.00%		9.02

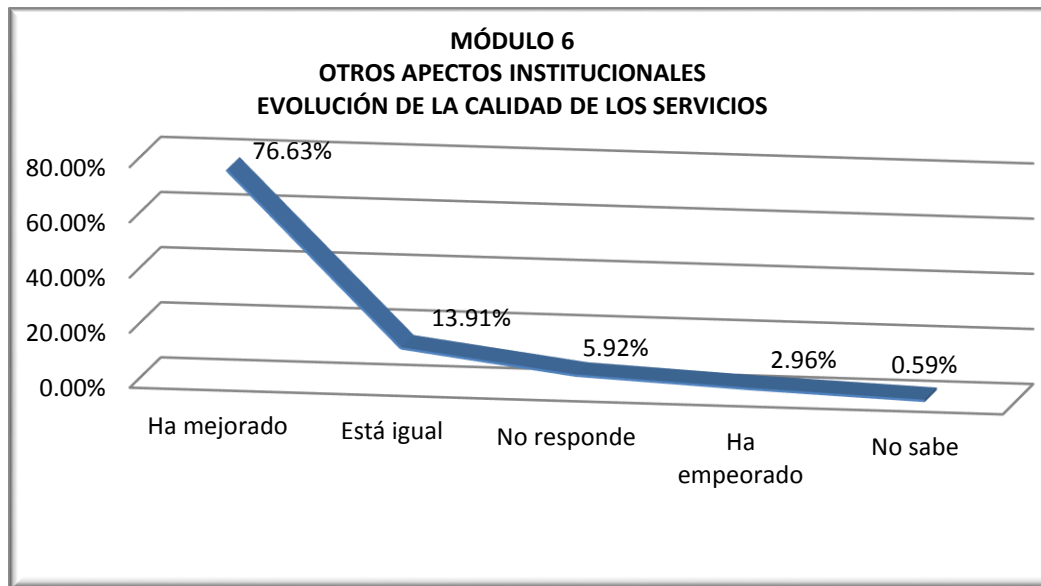
Capítulo 4:

OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

4.1 Evolución de la calidad de los servicios de la DGCG desde el punto de vista de los usuarios

En el sexto módulo denominado “Otros aspectos Institucionales”, se les pidió responder a las personas encuestadas, la pregunta de ¿cómo ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGCG, en los últimos 3 años? Un bloque superior de opiniones, el 76.63% dijo que dicha calidad ha mejorado; un pequeño porcentaje, el 13.91% la calificó como igual; y un escaso 2.96% la enjuició como que ha empeorado, debido a los problemas suscitados en el área de transporte (incumplimiento de horarios de salida, falta de coordinación de rutas con la debida anticipación), por el cambio constante de supervisores, y por la falta de visitas a las instituciones, entre otros (ver Gráfico 4.1).

Gráfico 4.1:
Evolución de la calidad de los servicios prestados por la DGCG



4.2 Quejas respecto a los servicios

Con esta pregunta se pretende recopilar todas aquellas quejas que los clientes expresan, con el fin de que la dependencia evaluada tome acciones para atenderlas.

En esta oportunidad no se recibió quejas por parte de los usuarios.

Capítulo 5:

COMENTARIOS Y FORTALEZAS EXPRESADAS POR EL USUARIO

5.1 Comentarios expresados por el usuario

Módulo de Infraestructura	Módulo de empatía	Módulo de Profesionalismo	Módulo de Capacidad de respuesta institucional
Las oficinas DGCG están muy lejos, escondidas y en un lugar inseguro.	Es evidente que hay favoritismo con los amigos, hay supervisores que cuando son mujeres atienden bien pero cuando son hombres no quieren atender.	Se pierde la continuidad de la información por la rotación frecuente de supervisores.	Hay solicitudes técnicas que deben ser tratadas en el momento, y tardan de 3 a 4 días en responder.
Los baños no dan abasto y no cuentan con implementos sanitarios.	Se necesita más apoyo e interés en tiempos de cierres contables y atención los días sábados. (Tiempo extraordinario).	Existe personal con poco conocimiento o competencia técnica, no ponen mucha atención cuando se les hace preguntas (personal nuevo)	Solicitan mucha documentación adicional que no se usa y se tardan en resolver.
Llega tarde la información, como que no hay mucha fluidez en la documentación.	El personal de transporte es pesado, sin vocación de servicio, no brindan el apoyo necesario al personal que trabaja después de las 4:30.	Se pide apoyo y no resuelven como se necesita, solo manifiestan que se debe aplicar la normativa sin dar mayor explicación.	Hay poco personal (supervisores) y tienen numerosas instituciones asignadas, por este motivo es muy tardada la asistencia.
Los parqueos son insuficientes para la demanda, hay que esperar en la calle hasta que queden espacios libres. A veces se saca al usuario a otro lugar donde no existe espacio tampoco.	En la Unidad de Transporte no son organizados, deben de hacer con anticipación la requisición de salida y las rutas de las misiones.	Algunos empleados tienen poca experiencia, o están aprendiendo, le dan largas a las consultas.	Mucho tiempo para dar respuesta y la poca información que se obtiene es gracias a otras alcaldías.
No se cuenta con lugares de espera, los cubículos son pequeños y no hay sillas suficientes.	Actualmente no se tienen visitas de parte de Supervisión, no hay atención personalizada.		Surgen atrasos por empleados que se encuentran en capacitación, en reuniones o incapacitados.
La señalización no está a simple vista.	No todos los empleados se encuentran en la disposición de atender.		Cuesta ser atendido, solo atiende el supervisor asignado, de lo contrario otro no brinda apoyo.
Se recibe información limitada y poca capacitación.			A veces el sistema se pone lento y atrasa el envío de la información.

Módulo de Infraestructura	Módulo de empatía	Módulo de Profesionalismo	Módulo de Capacidad de respuesta institucional
En las capacitaciones, a veces las aulas son muy pequeñas, no se cuenta con equipo suficiente para la demanda (micrófono, cañón, laptop, etc.) o las proyecciones por ser muy cortas no se alcanzan a ver.			
El edificio tiene mala presentación.			

5.2 Fortalezas

- Existe una mejor coordinación en cuanto a los tiempos de respuesta del servicio de Desarrollo, mantenimiento y soporte en las aplicaciones informática para fines administrativos.
- Con la llegada del SAFIM se trabaja en línea y eso acorta los procesos.

Capítulo 6:

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1 Conclusiones

1. El módulo **mejor evaluado** fue el de **Empatía de los empleados** con una nota de 9.29, pues la mayoría de los entrevistados perciben que han sido atendidos adecuadamente y, el **módulo con la menor puntuación** fue el de **Infraestructura y elementos tangibles** con una nota de 8.56, por las dificultades de ubicación, espacios físicos, parqueos, mobiliario y equipo para el desarrollo de las capacitaciones.
2. El índice de satisfacción global de los usuarios, produjo un resultado final de **9.02 puntos**, el cual, en la escala de medición utilizada, nos sugiere un nivel de percepción de **muy satisfactorio**.
3. Respecto a la evolución de la **calidad de los servicios** prestados en los últimos 3 años; el **76.63%** dijo que dicha calidad ha **mejorado**; el **13.91%** la calificó **como igual**; y un pequeño **2.96%** la enjuició como que ha empeorado, debido a los problemas suscitados en el área de transporte (incumplimiento de horarios de salida, falta de coordinación de rutas con la debida anticipación), por el cambio constante de supervisores y por la falta de visitas a las instituciones, entre otros.

4. Al desglosar la información, con base en los diferentes sectores entrevistados, podemos deducir que el sector más afectado, fue el de las **Municipalidades** dado que este sector presenta del total de calificaciones menores o iguales a 7: (ver Anexo 12)
 - ✓ El **56.47%** en el acceso y la ubicación geográfica,
 - ✓ El **65.00%** en la disponibilidad de baños y parqueos,
 - ✓ El **68.75%** en la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver las solicitudes,
 - ✓ El **80.00%** en la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie,
 - ✓ El **61.54%** en la utilidad y exactitud de la información proporcionada.
5. Al continuar desglosando la investigación por **oficina**, podemos identificar que la más calificada por debajo o igual a 7 fue el **departamento de Supervisión, Control y Asistencia Técnica**, siendo los rubros más afectados: (ver Anexo 13)
 - ✓ El acceso y ubicación geográfica con **57.26%**,
 - ✓ La disponibilidad de baños y parqueos con un **52.69%**,
 - ✓ El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo con un **51.72% y**
 - ✓ La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados con un **61.11%**.
6. Respecto al **servicio** tenemos que el que obtuvo la menor nota promedio referente al tiempo de respuesta, es el de **Supervisión y asistencia técnica contable**, con una nota de **8.71** y el que presentó la calificación más baja sobre el cumplimiento de los plazos establecidos para la prestación del mismo, fue el de **Soporte técnico informático a los sistemas SICGE, SAFIMU y SAFIM**, con una nota de **8.77**.

6.2 Sugerencias

• Presentadas por los usuarios

1. Habilitar más baños y parqueos para los usuarios.
2. Crear oficinas en occidente y oriente que brinde todos los servicios relacionados a Contabilidad Gubernamental, con el fin de no generar gastos y contratiempos al usuario.
3. Revisar que en las capacitaciones se cuente con un equipo reproductor con micrófono y audio y video de alta resolución, que se otorguen laptop para cada participante, que se brinde información completa sobre cada módulo del SAFIM, que las aulas sean más amplias y que se alarguen los tiempos de duración de los eventos.

4. Gestionar un Centro de Cómputo para el usuario (consultas realizadas a Dpto. Supervisión).
5. Evaluar la carga de instituciones y la cantidad de supervisores con la que se cuenta, ya que debido a esto se tardan mucho tiempo en dar la asistencia.
6. Revisar los procedimientos de trabajo del área de transporte, con el objetivo de que cumplan con los horarios de salida (de los misiones), que organicen y coordinen las rutas con la debida anticipación, mayor disponibilidad de vehículos; así como mejorar el trato con el usuario.
7. Mejorar la comunicación y acercamiento con los supervisores.
8. Gestionar la posibilidad que exista un supervisor de turno que pueda cubrir dudas o consultas, cuando los supervisores asignados no se encuentren o estén en misión oficial.
9. Visitar las instituciones por lo menos 2 veces al año.
10. Unificar criterios sobre las normativas entre DINAFI y DGCG, ya que a una consulta DINAFI responde una cosa y DGCG explica otra.
11. Revisar los tiempos de atención y de respuesta a las diferentes consultas realizadas, con el objeto de brindar un servicio oportuno.
12. Ampliar los horarios de atención para la presentación de los cierres contables (días sábado).
13. Evitar la burocracia en los trámites, solicitando únicamente aquella información que sea necesaria.
14. Capacitar continuamente a las instituciones sobre los sistemas SAFIM, SAFIMU y reformas contables.
15. Informar con oportunidad cuando se realizará el mantenimiento a los sistemas.
16. Asignar más líneas telefónicas a los supervisores.

- **Presentadas por los técnicos del Área de Atención al Cliente.**

1. Revisar los diferentes sistemas, con el fin de evitar la lentitud en el procesamiento de la información.

2. Gestionar la posibilidad de que los supervisores no tengan una rotación tan frecuente y comunicar de forma oportuna a las instituciones el cambio de supervisor, con el propósito de evitar inconvenientes.
3. Evaluar los espacios físicos y lugares de espera, con el fin de que cuenten con el espacio y mobiliario suficiente para la atención de los usuarios.
4. Gestionar ante el Departamento de Formación y Desarrollo del Talento Humano, planes de capacitación para el personal, referente a los procedimientos de trabajo, aplicación de normativas y atención al cliente.
5. Crear un soporte por escrito de aquellas consultas que se evacúen de forma verbal.
6. Estudiar la posibilidad de retomar las visitas de campo o supervisión física, en aquellas instituciones donde amerite.
7. Seguir realizando gestiones para la contratación de nuevo personal y de becarios para mejorar la oportunidad en el servicio; así como la adquisición de nueva flota vehicular.
8. Gestionar la contratación de plaza vacante de “recepción e información” para ser ubicada en la entrada principal del edificio. Es de vital importancia dicha persona, ya que en ese lugar entran usuarios de la DGCG y de la DGII.



Anexos

Anexo 1: CUESTIONARIO

Cuestionario de la encuesta de satisfacción del usuario

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es _____. Estamos llevando a cabo una encuesta entre contribuyentes y usuarios. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG). Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima; su identidad se mantendrá absolutamente reservada y protegida. Además, la información por usted aportada será tratada de manera confidencial.

¿Está usted de acuerdo en participar en el estudio? ☐ Sí ☐ No **(finalizar la entrevista)**

INTRODUCCION	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la DGCG?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista) No sabe <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Sexo	a) Masculino <input type="checkbox"/> b) Femenino <input type="checkbox"/>
1.2 Edad	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">a) 18 a 20 años</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">b) 21 a 40 años</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">c) 41 a 65 años</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">d) 66 o más años</div>
1.3 Clase de usuario	a) Municipalidades <input type="checkbox"/> b) Autónomas <input type="checkbox"/> c) Hospitales Nacionales <input type="checkbox"/> d) Empresas Públicas <input type="checkbox"/> e) Gobierno Central <input type="checkbox"/> f) Usuarios internos <input type="checkbox"/> g) Participantes de eventos <input type="checkbox"/> h) otros <input type="checkbox"/>
1.4 Oficina o centro de atención evaluado	a) Unidad de Asesoría, Implantación y Capacitación técnica, Depto. Normativo <input type="checkbox"/> b) Depto. de Análisis Financiero y estadístico <input type="checkbox"/> c) Depto. de supervisión, control y asistencia técnica <input type="checkbox"/> d) Unidad de Informática <input type="checkbox"/> e) Apoyo Administrativo <input type="checkbox"/>
1.5 Nombre del servicio	a. Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental. Asesoría b. Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal. Análisis c. Autorización, Asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales. Supervisión d. Atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables Supervisión e. Supervisión y asistencia técnica contable en las instituciones de gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal Supervisión f. Soporte técnico informático a los sistemas SICGE, SAFIMU y SAFIM. Informática g. Transporte para el personal Apoyo (interno) h. Desarrollo, mantenimiento y soporte en las aplicaciones informáticas para fines administrativos Informática
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación	
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general:	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y la ubicación geográfica	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
2.2 Orden y limpieza	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
2.5 a .Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, etc.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
2.5 b Equipo tecnológico utilizado en las CAPACITACIONES (Computadoras, impresoras, etc.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
2.6 Manejo interno de la información	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
2.7 Entrega de formularios y material informativo	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
2.8 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, etc.) y la información visual desplegada	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>

MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios												
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general :												
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver las solicitudes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
3.3 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
3.4 a El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
3.4 b El cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de las CAPACITACIONES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores												
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general												
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
4.2 La confianza inspirada en el comportamiento de los empleados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
4.3 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente												
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general												
5.1 La orientación recibida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El Tiempo para dar respuesta a la solicitud de CAPACITACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El tiempo total de duración del proceso												
a. Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental. (Asesoría)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
b. Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal. (Análisis)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
c. Autorización, Asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales. (Supervisión)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
d. Atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables (Supervisión)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
e. Supervisión y asistencia técnica contable en las instituciones de gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal (Supervisión)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
f. Soporte técnico informático a los sistemas SICGE, SAFIMU y SAFIM. (Informática)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
g. Transporte para el personal (Apoyo) (interno)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
h. Desarrollo, mantenimiento y soporte en las aplicaciones informáticas para fines administrativos (Informática)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite o servicio												
a. Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental. (15 días hábiles) . (Asesoría)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No responde <input type="checkbox"/>

b. Emisión de certificación de categoría de endeudamiento municipal. (20 días hábiles) (Análisis)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
c. Autorización, Asignación e incorporación de cuentas contables a los catálogos de cuentas institucionales. (20 días hábiles) (Supervisión)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
d. Atención de consultas relativas a la aplicación de principios y procedimientos técnicos contables (inmediatamente) (Supervisión)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
e. Supervisión y asistencia técnica contable en las instituciones de gobierno central instituciones descentralizadas no empresariales y empresas públicas y sector municipal (inmediato) (Supervisión)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
f. Soporte técnico informático a los sistemas SICGE, SAFIMU y SAFIM. (3 días hábiles) (Informática)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
g. Transporte para el personal (interno) inmediata(Apoyo)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
h. Desarrollo, mantenimiento y soporte en las aplicaciones informáticas para fines administrativos (interno) Hasta un máximo de tres días hábiles. (Informática)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
5.4 La documentación exigida para realizar solicitudes	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGCG en los últimos 3 años?	Ha mejorado <input type="checkbox"/> Está igual <input type="checkbox"/> Ha empeorado <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/> No responde <input type="checkbox"/>
6.2. ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	
6.3 Comentarios o sugerencias que permitan mejorar el servicio recibido	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA:

BITÁCORA DE CAMPO

En ella los entrevistadores registraran sistemáticamente y consignaran todos aquellos datos, fuesen cuantitativos o cualitativos, sugeridos en el transcurso de la entrevista, cuyo rasgo más destacado sea el ser considerados **muy importante** para efectos de enriquecer la presente investigación

Pregunta	NOTAS Y OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

ANEXO 2

Seguimiento de las acciones ejecutadas en el estudio 2015

Sugerencia	Acción
1. Estudiar la posibilidad de ampliar o adquirir nuevos espacios para el parqueo de los usuarios, con el fin de evitar que éstos incurran en otros gastos y contratiempos.	Nota UAA-144/2016 de fecha 23 de junio/2016, traslado San Bartolo, tres vehículos en desuso, más parqueos disponibles. ATENDIDA.
2. Gestionar el incremento del número de supervisores para atender la creciente necesidad de visitar las oficinas en todo el país.	Nota DSCYAT/16/2016 del 29/04/16, estudio sobre la carga laboral del Depto. Solicitud de autorización para cubrir plazas vacantes: * DGCG-1153/2015 del 13/08/2015, * DGCG-0500/2017 del 04/05/2017, * DGCG-904/2017 del 03/07/2017, * DGCG-0033/2018 del 08/01/2018, * DGCG-06/2018 del 10/01/2018, * DGCG-0231/2018 del 02/02/2018 y ATENDIDA.
3. Evaluar la posibilidad de gestionar, ante otras dependencias, vehículos automotores que puedan ser utilizados para el traslado del personal hacia las distintas misiones oficiales.	Solicitud para renovación de flota vehicular: * DGCG-1079/2015 del 22/07/2015, * DGCG-0335/2016 del 01/03/2016 * DGCG-938/2016 del 01/07/2016 ATENDIDA.
4. Solicitar nuevas líneas de teléfono para el servicio de asesoría y consultas telefónicas.	Solicitud para gestionar líneas telefónicas fijas y móviles: *DGCG-0144/2015 del 21/01/2015, *DGCG-0264/2015 del 17/02/2015, *DSCYAT-12/2015 del 31/07/2015, *UAA-139/2015 del 16/10/2015, *DGCG-0228/2017 del 08/02/2017 ATENDIDA.
5. Habilitar, en la medida de lo posible, una oficina perteneciente a la DGCG en el edificio Tres Torres y en las oficinas regionales, para que los usuarios tanto del centro como del interior del país eviten trasladarse hacia la zona de Soyapango.	A partir de 2016 se encuentra en funcionamiento el local de FIDEMUNI como centro de asesoramiento y para brindar capacitación a los empleados de las alcaldías. ATENDIDA.
6. Comunicar oportunamente a las instituciones usuarias, el cambio de supervisor que se amerite realizar, con el propósito de no generar atraso al seguimiento de las actividades, así como al cierre de los meses respectivos.	No hay evidencias
7. Evaluar las condiciones físicas, señalización interna y lugares de espera, con el fin de que cuenten con el espacio, ventilación y mobiliario suficiente para la atención de los usuarios	Solicitudes de adecuación y reacondicionamiento del antiguo local de FIDEMUNI mediante notas DSCYAT-12/2015 del 31/07/2015 y UAA-139/2015 del 16/10/2015. ATENDIDA.
8. Gestionar ante el Departamento de Formación, Capacitación y Desarrollo del Talento Humano planes de capacitación continua y actualización permanente para los empleados en temas relacionados con la atención al cliente.	Correo de fecha 29/09/2015, solicitando al Dpto. de Capacitación, incluir personal en eventos de capacitación sobre Satisfacción del Cliente. ATENDIDA.
9. Revisar el contenido de los procedimientos, plazos y requisitos exigidos para la atención de consultas que las instituciones presentan por escrito, con el fin de que éstas se atiendan de una manera más ágil y evitarles el posible incumplimiento de metas institucionales.	Envío de reporte mensual al director sobre la situación de solicitudes o notas a cargo de las unidades, para verificar los tiempos de respuesta, Ej. Nota DSCYAT-15/2015 del 23/09/2015 y Correo electrónico de fecha 03/07/2015. Correo electrónico de fecha 04/01/2018 solicitando

	modificación de servicios en página web. ATENDIDA.
Sugerencia	Acción
10. Para el caso del servicio de capacitación, enviar las invitaciones de forma oportuna para evitar ausencia de participantes, ampliar el tiempo de duración de los eventos para abarcar todos los temas posibles, incluir al personal idóneo de acuerdo al tema a tratar y de ser posible, que la misma persona que inicie la capacitación, la finalice; con el propósito de no perder la continuidad del tema impartido.	No hay evidencias
11. Analizar la posibilidad de mover el directorio de oficinas que se encuentra al lado izquierdo de la entrada del edificio, en un lugar que tenga mayor vistosidad para el usuario.	El rótulo fue instalado en un lugar más visible al público. ATENDIDA.

ANEXO 3

Resultados de la encuesta en el Módulo 2: Infraestructura y Elementos Tangibles

[illegible]

ANEXO 4

Promedios de N/A Módulo de Infraestructura

PREGUNTAS	Sexo Masculino		Sexo Femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2.1	46	26.14%	30	18.52%	76	22.49%
2.2	25	14.20%	13	8.02%	38	11.24%
2.3	27	15.34%	17	10.49%	44	13.02%
2.4	46	26.14%	31	19.14%	77	22.78%
2.5a	31	17.61%	14	8.64%	45	13.31%
2.5b	155	88.07%	155	95.68%	310	91.72%
2.6	3	1.70%	6	3.70%	9	2.66%
2.7	26	14.77%	26	16.05%	52	15.38%
2.8	26	14.77%	15	9.26%	41	12.13%
Total	385	24.31%	307	21.06%	692	22.75%

ANEXO 5:

Estadísticos de la encuesta en el Módulo de Infraestructura y elementos tangibles

Preguntas	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
2.1 El acceso y ubicación geográfica	7.74	8	8	1.75	0	10
2.2 Orden y limpieza	9.02	9	9	0.74	7	10
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	8.59	9	9	1.01	2	10
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos	8.14	8	8	1.19	4	10
2.5a Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, etc.)	8.89	9	9	0.75	5	10
2.5 b Equipo tecnológico utilizado en las CAPACITACIONES, (Computadoras, impresoras, etc.)	8.61	9	10	1.17	6	10
2.6 Manejo interno de la información	9.00	9	9	0.70	5	10
2.7 Entrega de formularios y material informativo	8.75	9	9	0.86	5	10
2.8 La señalización gráfica interna(rótulos, carteles, afiches, etc.) y la información visual desplegada	8.85	9	9	0.75	5	10
GLOBAL DEL MÓDULO	8.56	8.75	9.00	1.03	4.25	10.00

ANEXO 6

Resultados de la encuesta en el Módulo 3: Empatía del personal

Pregunta	La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.		La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver las solicitudes.		La atención de los usuarios sin favoritismos ni privilegios para nadie.		El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público.		El cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de las CAPACITACIONES.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	0	0.00%	1	0.30%	0	0.00%	1	0.30%	0	0.00%
3	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
4	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	0	0.00%	2	0.59%	2	0.59%	1	0.30%	0	0.00%
6	2	0.59%	1	0.30%	1	0.30%	0	0.00%	0	0.00%
7	11	3.25%	12	3.55%	2	0.59%	3	0.89%	0	0.00%
8	33	9.76%	55	16.27%	41	12.13%	32	9.47%	1	0.30%
9	147	43.49%	143	42.31%	175	51.78%	157	46.45%	6	1.78%
10	145	42.90%	123	36.39%	115	34.02%	116	34.32%	21	6.21%
a) No responde	0	0.00%	1	0.30%	2	0.59%	28	8.28%	310	91.72%
Total	338	100%	338	100%	338	100%	338	100%	338	100%

ANEXO 7

Estadísticos de la encuesta en el Módulo de Empatía del personal

Elementos	Media	Mediana	moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido	9.25	9	9	0.81	6	10
3.2 La disposición, comprensión e interés para ayudar a resolver las solicitudes	9.08	9	9	0.97	2	10
3.3 La atención de los usuarios sin favoritismos ni privilegios	9.18	9	9	0.76	5	10
3.4 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público	9.22	9	9	0.83	2	10
3.4 El cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de las CAPACITACIONES	9.71	10	10	0.53	8	10
GLOBAL DEL MÓDULO	9.29	9.20	9.20	0.78	4.60	10.00

ANEXO 8

Resultados de la encuesta en el Módulo 4: Profesionalismo de los empleados.

Pregunta	El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.		La confianza inspirada en el comportamiento de los empleados.		La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
3	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
4	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
6	5	1.48%	2	0.59%	1	0.30%
7	14	4.14%	7	2.07%	12	3.55%
8	39	11.54%	41	12.13%	37	10.95%
9	154	45.56%	174	51.48%	172	50.89%
10	125	36.98%	114	33.73%	106	31.36%
a) No responde	1	0.30%	0	0.00%	10	2.96%
Total	338	100%	338	100%	338	100%

ANEXO 9:

Estadísticos de la encuesta en el Módulo de Profesionalismo de los empleados

Elementos	Media	Mediana	moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
4.1 El conocimiento y competencia de los empleados para desempeñar su trabajo.	9.13	9	9	0.88	6	10
4.2 La confianza inspirada en el comportamiento de los empleados.	9.16	9	9	0.76	6	10
4.3 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	9.13	9	9	0.77	6	10
GLOBAL DEL MÓDULO	9.14	9.00	9.00	0.80	6.00	10.00

ANEXO 10

Resultados de la encuesta en el Módulo 5: Capacidad de respuesta institucional

Pregunta	La orientación recibida.		El tiempo para dar respuesta a la solicitud de CAPACITACIÓN.		El tiempo total de duración del proceso		El cumplimiento de los plazos establecido		La documentación exigida para realizar solicitudes.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	0.00%	0	0.00%	1	0.04%	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	0	0.00%	0	0.00%	1	0.04%	0	0.00%	0	0.00%
3	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.30%
4	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	1	0.30%	0	0.00%	2	0.07%	2	0.15%	1	0.30%
6	0	0.00%	0	0.00%	15	0.55%	5	0.39%	1	0.30%
7	8	2.37%	1	0.30%	40	1.48%	14	1.08%	5	1.48%
8	47	13.91%	7	2.07%	183	6.77%	93	7.18%	80	23.67%
9	163	48.22%	5	1.48%	343	12.68%	176	13.58%	178	52.66%
10	108	31.95%	15	4.44%	164	6.07%	77	5.94%	68	20.12%
a) No responde	11	3.25%	310	91.72%	1955	72.30%	929	71.68%	4	1.18%
Total	338	100.00%	338	100.00%	2704	100.00%	1296	100.00%	338	100%

ANEXO 11:

Estadísticos de la encuesta en el Módulo Capacidad de respuesta institucional

Preguntas	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
5.1 La orientación recibida	9.13	9	9	0.78	5	10
5.2 El tiempo para dar respuesta a la solicitud de CAPACITACION.	9.21	10	10	0.96	7	10
5.3 a El tiempo del proceso - Capacitación	8.89	9	10	1.25	6	10
5.3 b El tiempo del proceso. - Emisión de certificación de categoría de endeudamiento	8.87	9	9	0.94	6	10
5.3 c El tiempo del proceso. - Autorización, asignación e incorporación de cuentas contables.	8.74	9	9	0.90	5	10
5.3 d El tiempo del proceso. - Atención a consultas	8.78	9	9	0.84	6	10
5.3 e El tiempo del proceso - supervisión y asistencia técnica	8.71	9	9	1.03	2	10
5.3 f (Informática) El tiempo del proceso - Soporte técnico informático	8.74	9	9	0.97	6	10
5.3 g El tiempo del proceso - transporte de personal	8.93	9	10	1.25	6	10
5.3h El tiempo del proceso - Desarrollo, mantenimiento y soporte informáticos administrativo	9.34	9	9	0.55	8	10
5.4 a El cumplimiento de los plazos establecidos - Capacitación	9.11	10	10	1.15	6	10
5.4 b El cumplimiento de los plazos establecidos - Emisión de certificación de categoría de endeudamiento	9.04	9	10	0.99	6	10
5.4 c El cumplimiento de los plazos establecidos - Autorización, asignación e incorporación de cuentas contables.	8.80	9	9	0.91	5	10
5.4 d El cumplimiento de los plazos establecidos - Atención a consultas	8.87	9	9	0.76	6	10
5.4 e El cumplimiento de los plazos establecidos - supervisión y asistencia técnica	8.88	9	9	0.75	5	10
5.4 f Informática El cumplimiento de los plazos establecidos - Soporte técnico informático	8.77	9	9	0.91	6	10
5.4 g El cumplimiento de los plazos establecidos - transporte de personal	9.04	9	9	1.07	6	10
5.4h El cumplimiento de los plazos establecidos - Desarrollo, mantenimiento y soporte informáticos administrativo	9.38	9	9	0.49	9	10
5.5 La documentación exigida para realizar solicitudes	8.90	9	9	0.82	3	10
GLOBAL DEL MÓDULO	8.95	9.11	9.263	0.91	5.74	10.00

ANEXO 12:

Cruces de variables por clase de usuarios

Preguntas	Municipalidades		Autónomas		Hospitales Nacionales		Empresas públicas		Gobierno Central		Usuarios Internos		Participantes de eventos		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
El acceso y la ubicación geográfica.	48	56.47%	23	27.06%	6	7.06%	0	0.00%	8	9.41%	0	0.00%	0	0.00%	85	100%
La disponibilidad de baños y parqueos.	39	65.00%	10	16.67%	6	10.00%	0	0.00%	5	8.33%	0	0.00%	0	0.00%	60	100%
La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver las solicitudes.	11	68.75%	1	6.25%	1	6.25%	0	0.00%	0	0.00%	2	0.00%	1	0.00%	16	100%
La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	20.00%	0	0.00%	5	100%
El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.	9	47.37%	2	10.53%	3	15.79%	0	0.00%	2	10.53%	2	10.53%	1	5.26%	19	100%
La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados.	8	61.54%	3	23.08%	2	15.38%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	13	100%

ANEXO 13:

Cruces de variables por Oficina

Preguntas	Unidad de Asesoría		Depto. de análisis		Supervisión		Unidad de informática		Apoyo Administrativo		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
El acceso y la ubicación geográfica.	0	0.00%	14	11.29%	71	57.26%	39	31.45%	0	0.00%	124	100.00%
La disponibilidad de baños y parqueos.	0	0.00%	10	10.75%	49	52.69%	34	36.56%	0	0.00%	93	100.00%
La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver las solicitudes.	1	4.17%	2	8.33%	11	45.83%	8	33.33%	2	8.33%	24	100.00%
La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.	0	0.00%	1	11.11%	3	33.33%	3	33.33%	2	22.22%	9	100.00%
El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.	1	3.45%	1	3.45%	15	51.72%	10	34.48%	2	6.90%	29	100.00%
La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados.	0	0.00%	2	11.11%	11	61.11%	5	27.78%	0	0.00%	18	100.00%