



Unidad de Gestión de la Calidad

MINISTERIO DE HACIENDA

GOBIERNO DE

EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Informe de Medición de la Satisfacción de los contribuyentes y usuarios

Unidad Normativa de
Adquisiciones y Contrataciones
(UNAC)

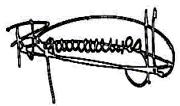
Mayo-2018

HOJA DE AUTORIZACIÓN

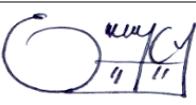
Elaborado por:

Zoraida Elizabeth Baello Técnico de Atención al Cliente	
Katia Elizabeth Anaya López 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 Unidad de Gestión de la Calidad	
---	--

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	
Introducción	
Objetivos	
CAPITULO 1: GENERALIDADES	
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra	7
1.2 Datos generales de Identificación de los encuestados	8
CAPITULO 2: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO	
2.1 Principales hallazgos en el módulo de Infraestructura y elementos tangibles	10
2.2 Principales hallazgos en el módulo de Empatía del personal	11
2.3 Principales hallazgos en el módulo de Profesionalismo de los empleados	12
2.4 Principales hallazgos en el módulo de Capacidad de respuesta institucional	13
CAPÍTULO 3: CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
3.1 Índice de satisfacción respecto a los servicios prestados por la UNAC	15
CAPÍTULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
4.1 Evolución de la calidad de los servicios de la UNAC desde el punto de vista de los usuarios	16
4.2 Preguntas relacionadas al sistema COMPRASAL	17
4.3 Quejas respecto a los servicios	17
CAPÍTULO 5: COMENTARIOS Y FORTALEZAS EXPRESADOS POR EL USUARIO	
5.1 Comentarios expresados por el usuario	18
5.2 Fortalezas	19
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 **UNIDAD NORMATIVA DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES (UNAC)**, 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 30 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/17, relacionada a los clientes atendidos por la UNAC durante el período de enero a diciembre/17.

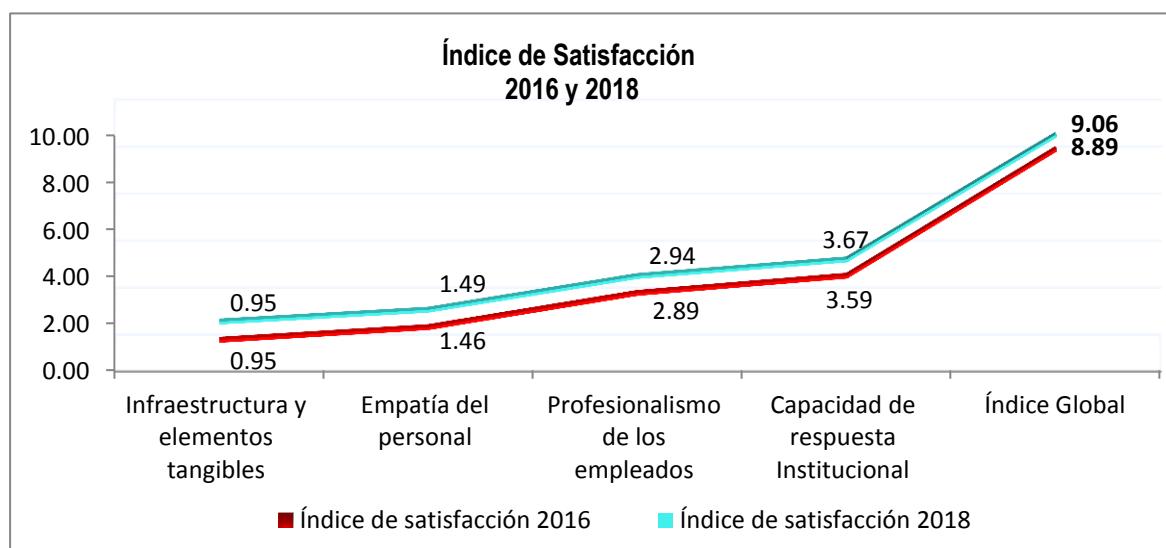
Como respuesta de dicha solicitud, se obtuvo un universo de 161 instituciones, correspondiéndole una muestra de 128 entrevistas realizadas de forma telefónica entre el 22 al 31 de enero/18.

En este documento se presenta los resultados de los módulos de Infraestructura, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional; siendo el módulo de Infraestructura el que presentó la menor nota promedio; de **8.63** y al sumar los pesos ponderados para cada uno de ellos, se alcanzó un índice de satisfacción global de **9.06**.

No obstante, habrá que considerar aquellas situaciones que representan un llamado de alerta y que necesitan implementar procesos de mejora, entre las cuales podemos mencionar: limitantes de parqueo y espacios físicos, problemas de comunicación y traslado de llamadas telefónicas, diversidad de criterios sobre los procedimientos a seguir, falta de personal con experiencia en la aplicación de la ley, uso y funcionamiento de COMPRASAL II; pocos eventos de capacitación comparado a la demanda, así como la corta duración de los mismos; problemas sobre el funcionamiento del sistema COMPRASAL al querer ingresar, visualizar o publicar información, entre otros.

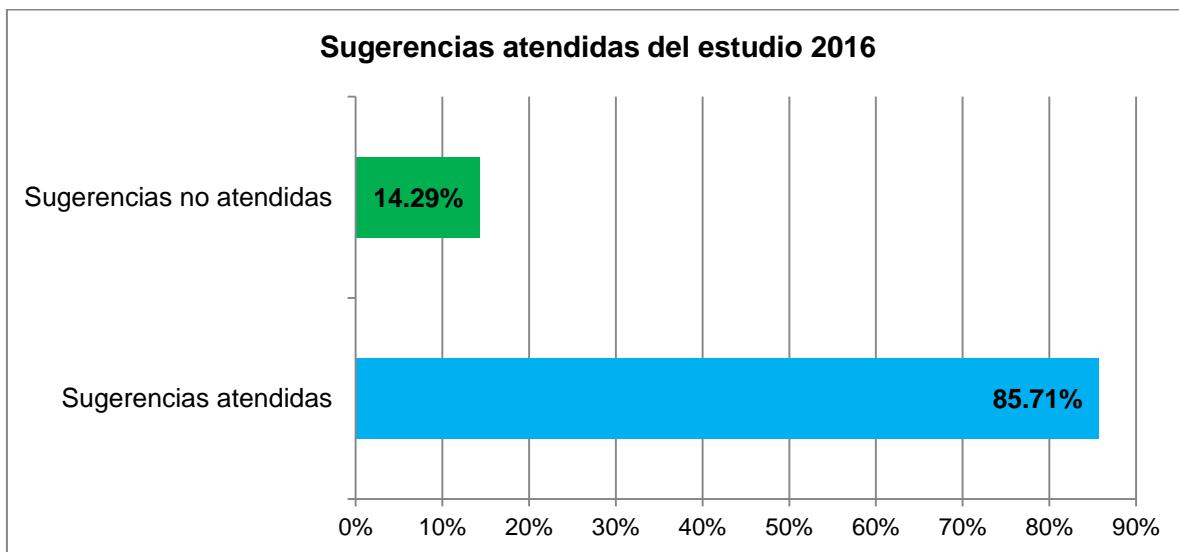
A continuación, se presenta un Gráfico Comparativo en el que se muestra el comportamiento de los diferentes módulos analizados; observándose un incremento de 0.17 puntos en comparación con el año 2016, pasando de un índice global de 8.89 a 9.06. Cabe mencionar que el único módulo en no presentar variación, fue el de Infraestructura y elementos tangibles.

Gráfico comparativo



En cuanto al seguimiento de las 14 sugerencias presentadas en el estudio 2016 (ver Anexo 2), se puede observar que han sido atendidas el 85.71%, siendo las acciones más importantes: la creación de la Sección de Atención Telefónica, la cual incluyó la contratación de 4 personas; el desarrollo de cursos virtuales con la implementación de la metodología E-Learning, la renovación de parte del mobiliario utilizado por la UNAC y la asignación de un espacio adicional para el Área de Tecnología.

Gráfico de seguimiento



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 entrevistado sobre los principales servicios ofrecidos por la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones (UNAC).

En ese sentido, dicho informe consta de 6 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, nombres de los servicios evaluados y modalidades en que se recibe el servicio.

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 UNAC. El cuarto capítulo muestra los principales hallazgos sobre el módulo de Otros aspectos institucionales. En el quinto capítulo se presentan oportunidades de mejora y fortalezas, expresados por parte de los usuarios.

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

OBJETIVOS

General

Medir el grado de satisfacción del usuario respecto a los servicios ofrecidos por la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones (UNAC).

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 y 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 $q = 0.5$

$$\text{Fórmula: } n = \frac{Z^2 N pq}{E^2(N - 1) + Z^2 pa}$$

$$n = \frac{(4)(161)(0.5)(0.5)}{(0.0016)(161 - 1) + 4(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{161}{1.256}$$

$$n = 128$$

Donde:

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

Parámetros utilizados:

N	161
Z ²	4
p	0.5
q	0.5
E ²	0.0016
(N-1)	160
pq	0.25
Z ² *pq	1

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

TIPO DE ENTREVISTA	SECTOR	CANTIDAD DE CLIENTES	% RESPECTO A LA MUESTRA	MUESTRA ESTRATIFICADA POR SECTOR	MUESTRA ESTRATIFICADA APROXIMADA
Telefónica	Gobierno central	20	12.42%	15.90	16
	Hospitales nacionales	19	11.80%	15.11	15
	Instituciones autónomas	47	29.19%	37.37	37
	Municipalidades	71	44.10%	56.45	57
	Instituciones públicas	4	2.48%	3.18	3
TOTAL		161	100.00%	128.00	128

1.2 Datos generales de Identificación de los encuestados

Antes de dar inicio al cuestionario prediseñado, y para conocer quiénes de las personas estaban calificadas para evaluar los servicios ofrecidos por parte de la UNAC, se incluyó en el cuestionario la siguiente pregunta-filtro: ¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la UNAC? Al obtener una respuesta negativa se suspendió la entrevista.

El primer módulo incorporado a la encuesta, es el de Información general de persona encuestada, relacionado a aspectos tales como: sexo, edad, clase de usuario, nombre de la oficina evaluada, nombre del servicio y la modalidad en que se recibió. El cuestionario contiene 6 elementos que describen los datos generales de los entrevistados (ver Anexo 1).

Fueron encuestados un total de **128** usuarios externos de los servicios de la **UNAC**. Respecto al sexo, tenemos una mayor proporción referente al sexo femenino con un **54.69%**; y una menor proporción del sexo masculino con un **45.31%**. De acuerdo a sus edades la mayoría de entrevistados, oscilan entre los 21 a 40 años, representando un **55.47%** del total de entrevistados.

La clase de usuario que alcanzó el porcentaje más alto, le corresponde a las Municipalidades, representando un **44.53%** del total de la muestra, el servicio con mayor demanda fue el de Asistencia Técnica a UACIS, Oferentes, adjudicatarios y Contratistas de la Administración Pública con un **37.65%**, la oficina de Servicio al Cliente fue la más evaluada, utilizando con mayor frecuencia la modalidad telefónica.

MÓDULO 1: Información general de persona encuestada					
1.1 Sexo					
Descripción	Sexo masculino		Sexo femenino		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
Total	58	45.31%	70	54.69%	128
					100.00%

1.2 Edad						
Descripción	a) Sexo masculino		b) Sexo femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) 18 a 20 años	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
b) 21 a 40 años	24	41.38%	47	67.14%	71	55.47%
c) 41 a 65 años	33	56.90%	23	32.86%	56	43.75%
d) 66 o más años	1	1.72%	0	0.00%	1	0.78%
Total	58	100.00%	70	100.00%	128	100.00%

1.3 Clase de Usuario						
Descripción	a) Sexo masculino		b) Sexo femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) Gobierno Central	5	8.62%	11	15.71%	16	12.50%
b) Hospitales Nacionales	5	8.62%	10	14.29%	15	11.72%
c) Instituciones Autónomas	15	25.86%	22	31.43%	37	28.91%
d) Municipalidades	30	51.72%	27	38.57%	57	44.53%
e) Instituciones Públicas	3	5.17%	0	0.00%	3	2.34%
Total	58	100.00%	70	100.00%	128	100.00%

1.4 Nombre de la oficina evaluada						
Descripción	a) Sexo masculino		b) Sexo femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) División de Servicio al Cliente (DSC)	57	55.88%	66	51.97%	123	53.71%
b) División de Tecnología de la Información (DTI)	45	44.12%	61	48.03%	106	46.29%
Total	102	100.00%	127	100.00%	229	100.00%

Nota: Algunos usuarios manifestaron que utilizan ambas oficinas, por lo que la muestra ascendió a 229.

1.5 Nombre del servicio recibido						
Descripción	a) Sexo masculino		b) Sexo femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) Asistencia Técnica a UACIS, Oferentes, Adjudicatarios y Contratistas de la Administración Pública (DSC)	56	38.89%	66	36.67%	122	37.65%
b) Capacitación a Instituciones de la Administración Pública, Oferentes y Proveedores sobre la Aplicación de la Ley LACAP, su reglamento y el uso del sistema electrónico de COMPRASAL (DSC)	43	29.86%	53	29.44%	96	29.63%
c) Atención a requerimientos sobre el sistema electrónico de COMPRASAL (DTI)	45	31.25%	61	33.89%	106	32.72%
Total	191	100.00%	232	100.00%	423	100.00%

Nota: Algunos usuarios manifestaron que reciben diferentes servicios, por lo que la muestra ascendió a 423.

Descripción	1.6 Modalidad del Servicio					
	a) Sexo masculino		b) Sexo femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) Telefónica	49	28.82%	68	31.34%	117	30.23%
b) Correo Electrónico	53	31.18%	63	29.03%	116	29.97%
c) Capacitación	41	24.12%	51	23.50%	92	23.77%
d) Presencial	27	15.88%	35	16.13%	62	16.02%
Total	170	100.00%	217	100.00%	387	100.00%

Nota: Algunos usuarios manifestaron que reciben el servicio bajo diferentes modalidades, por lo que la muestra ascendió a 387.

CAPÍTULO 2:

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO

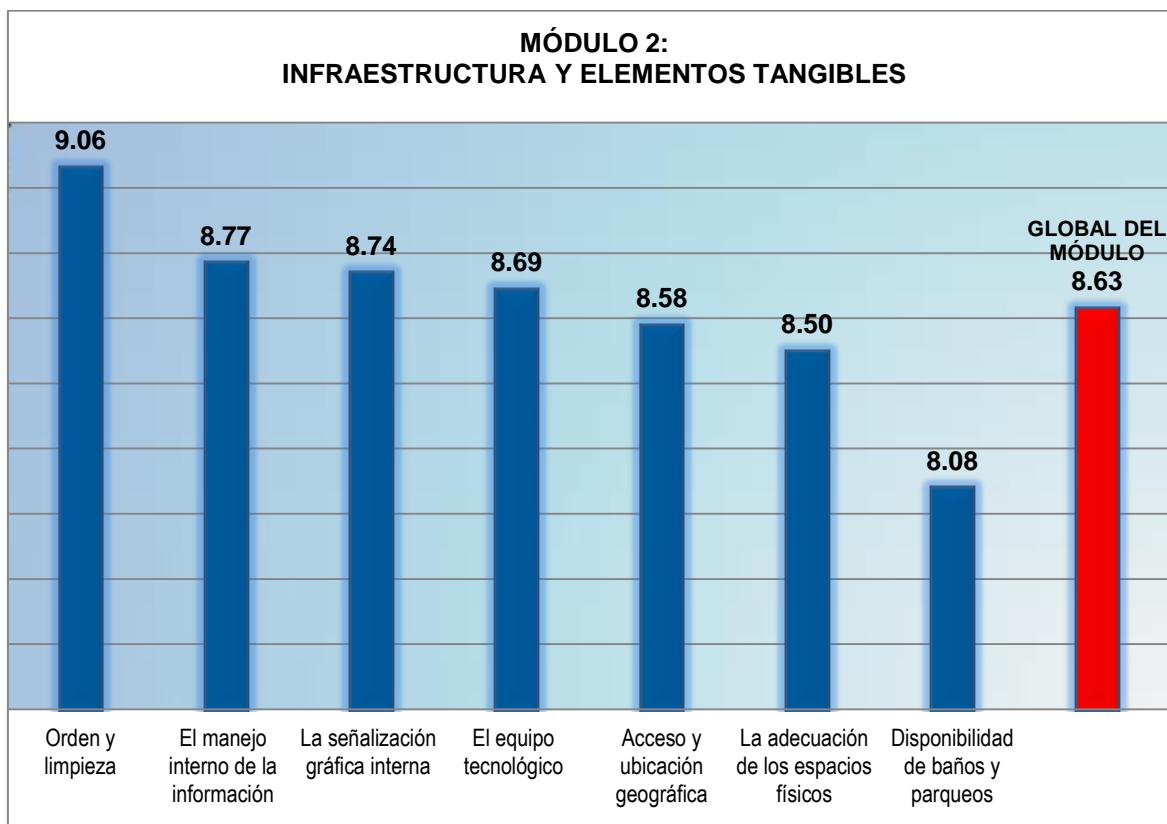
2.1 Principales hallazgos en el Módulo de Infraestructura y elementos tangibles.

En esencia, éste ataÑe 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 7 preguntas orientadas a explorar las valoraciones de los encuestados sobre tal dimensión de los servicios (ver Anexo 1).

En términos generales, la mayoría de personas entrevistadas expresó su complacencia con respecto al rubro del Orden y Limpieza, con **9.06** puntos; no obstante, la disponibilidad de baños y parqueos registró la nota menor de **8.08** (ver Gráfico 2.1).

Al resto de elementos les fue otorgada una puntuación por encima de **8.50**, y como podemos observar, la Disponibilidad de baños y parqueos reflejó una dispersión más elevada de **1.42**, debido a que la UNAC no cuenta con parqueos asignados para los usuarios, aún mencionándole a la vigilancia que han sido convocados a reunión. Dicha problemática incidió para que este módulo presentara la menor nota promedio (ver Anexo 4).

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



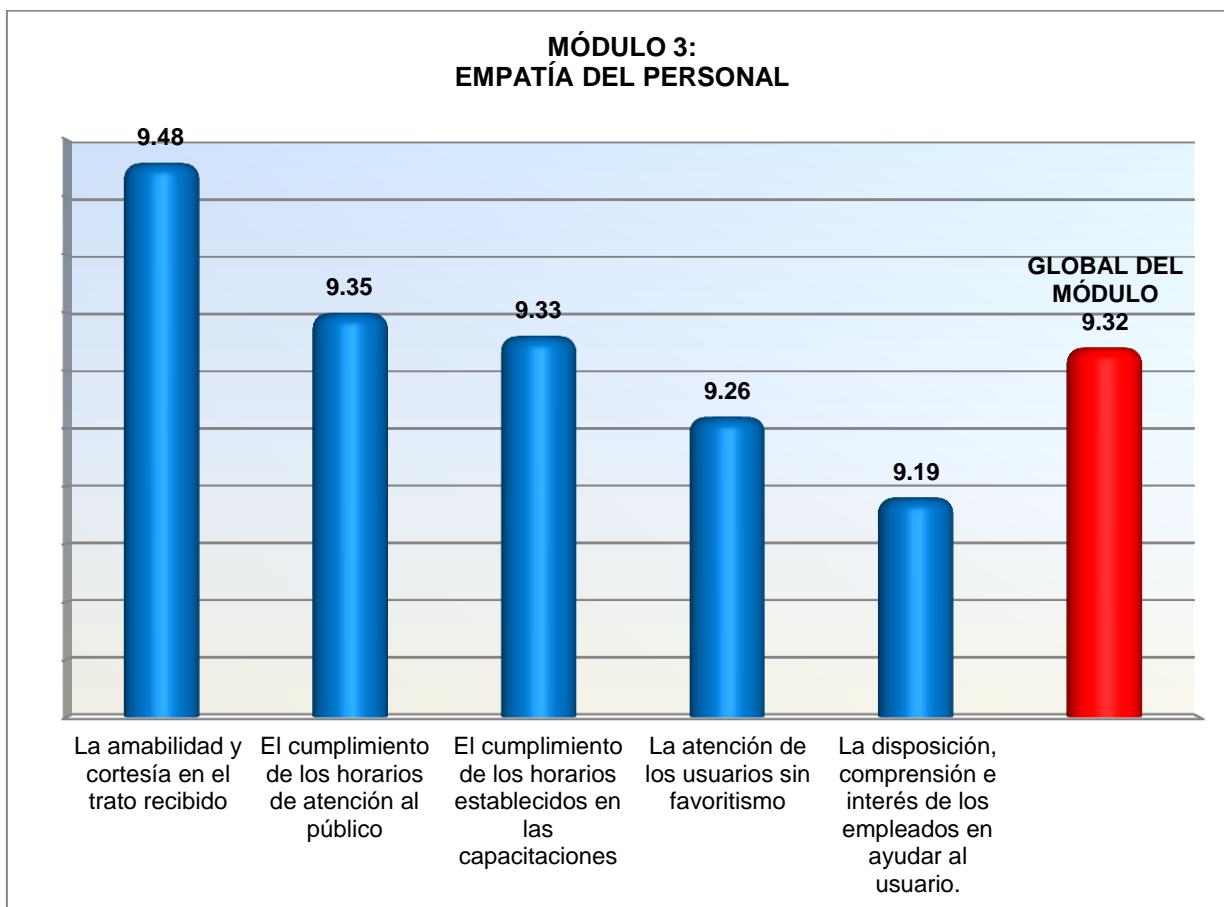
Cabe señalar que un promedio del **42.41%** de los informantes, no pudo calificar este módulo debido a que no visitaron las instalaciones de la **UNAC**, ya que el servicio fue recibido por vía telefónica, correo electrónico o capacitaciones en otras oficinas (ver Anexo 5).

2.2 Principales hallazgos en el módulo de Empatía del personal

Cuando se habla de empatía, en este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados de la UNAC para anticipar, comunicarse, interrelacionarse y comprender el punto de vista de las otras personas, “ponerse en sus zapatos”. El cuestionario incluye 5 preguntas sobre tal dimensión de los servicios (ver Anexo 1).

El módulo de empatía del personal obtuvo el **mejor** resultado, de **9.32** puntos (ver Gráfico 2.2). El grueso de los entrevistados se inclinó por mostrar su aprobación en la amabilidad y cortesía en el trato recibido con 9.48 puntos y el rubro que obtuvo el nivel más bajo, fue el de la disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los requerimientos con 9.19 puntos (ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2:
Valores promedio en el módulo de Empatía del personal



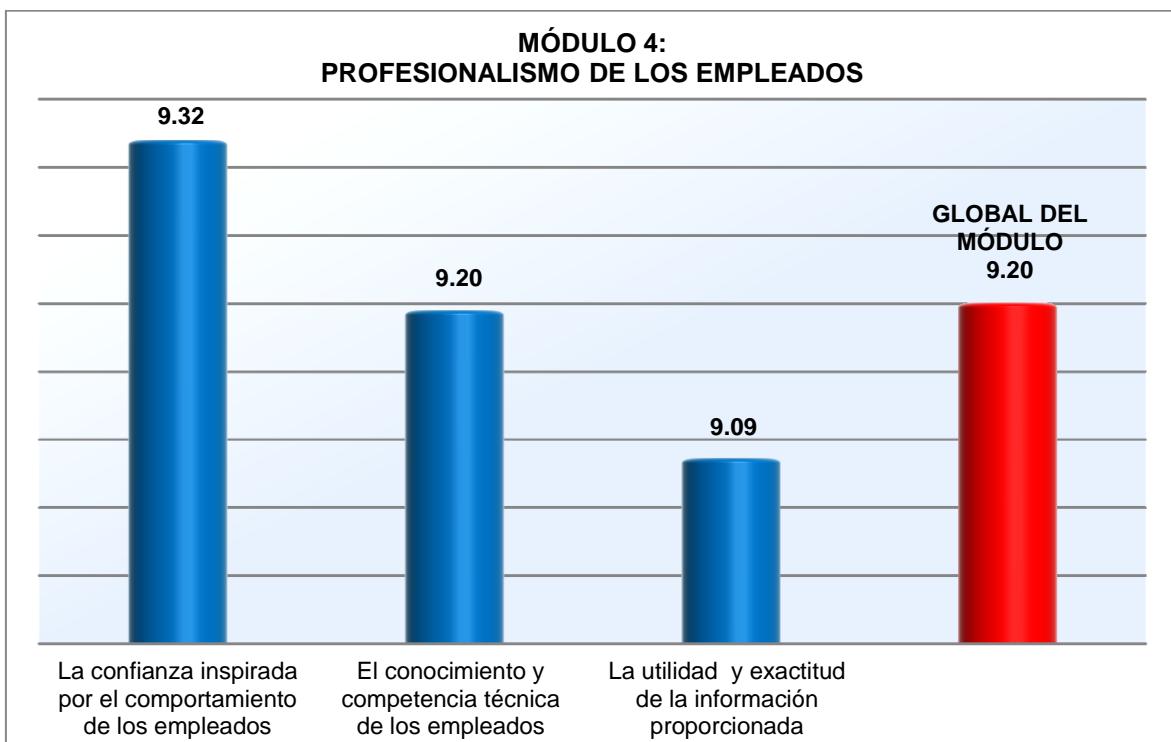
Asimismo, sus desviaciones se mueven en un pequeño espacio de variación, entre 0.74 a 0.98 (ver Anexo 7), indicando 0.24 puntos de dispersión entre los datos respecto a la nota media.

2.3 Principales hallazgos en el módulo de Profesionalismo de los empleados

Éste se refiere a resumir cómo el empleado conoce y sabe hacer su trabajo. El cuestionario contiene un total de 3 preguntas relacionadas sobre tal dimensión de los servicios (ver Anexo 1).

Este módulo obtuvo resultados muy positivos. La media aritmética fue de **9.20** puntos, el aspecto que se destacó fue el de la confianza inspirada por el comportamiento de los empleados con 9.32 puntos, en comparación al de la utilidad y exactitud de la información proporcionada con 9.09 puntos; donde el usuario manifestó que necesita información apegada a la realidad de cada institución y se le determine cuándo la normativa es aplicable, además hizo énfasis en la necesidad de que el técnico cuente con la debida experiencia para brindar asesoría (ver Gráfico 2.3).

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



Las respectivas desviaciones estándares se mantienen entre 0.85 a 0.94 puntos, por lo tanto las dispersiones son mínimas, de 0.09 (ver Anexo 9).

2.4 Principales hallazgos en el módulo Capacidad de respuesta institucional

Este 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 3 atributos (ver Anexo 1).

La puntuación media fue de **8.96** puntos (ver Anexo 11). Entre los valores absolutos obtenidos tenemos, como límite inferior 8.74 en el tiempo de duración de los servicios; y como límite superior 9.22 referente a la orientación recibida (ver Gráfico 2.4).

El servicio más afectado fue el de Capacitación a instituciones, en cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta y el tiempo de duración para el desarrollo de las mismas, con promedios de **8.85** y **8.64** respectivamente (ver Gráfico 2.4.1 y 2.4.2).

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

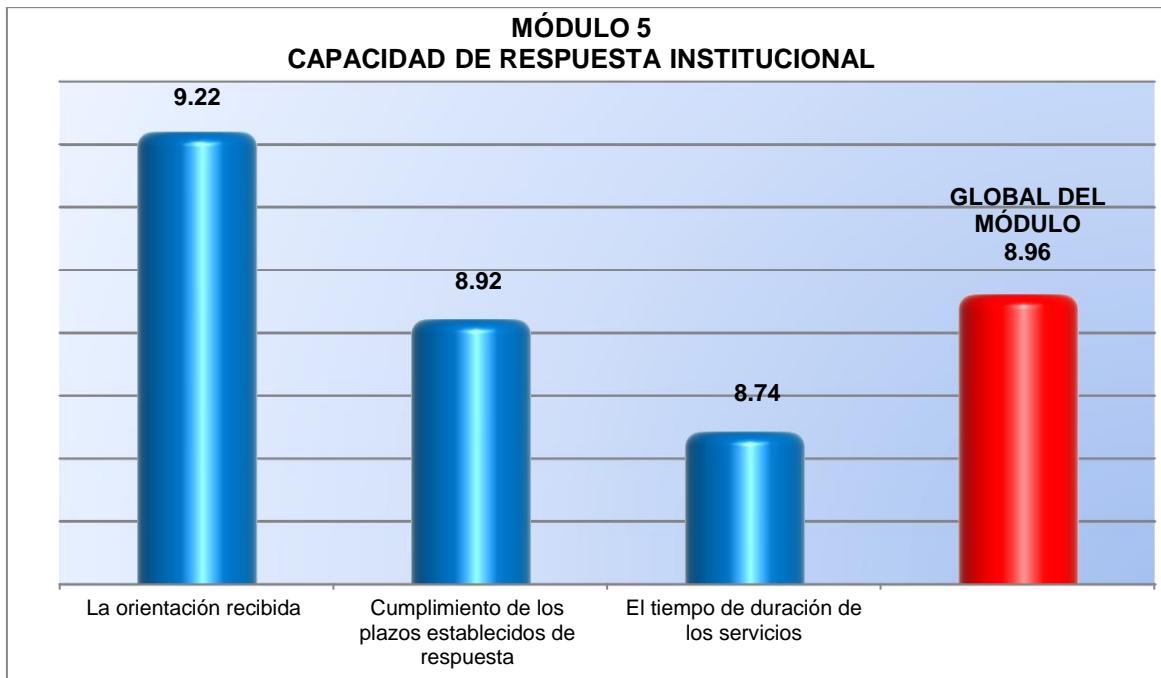


Gráfico 2.4.1:
Valores promedio sobre el cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta

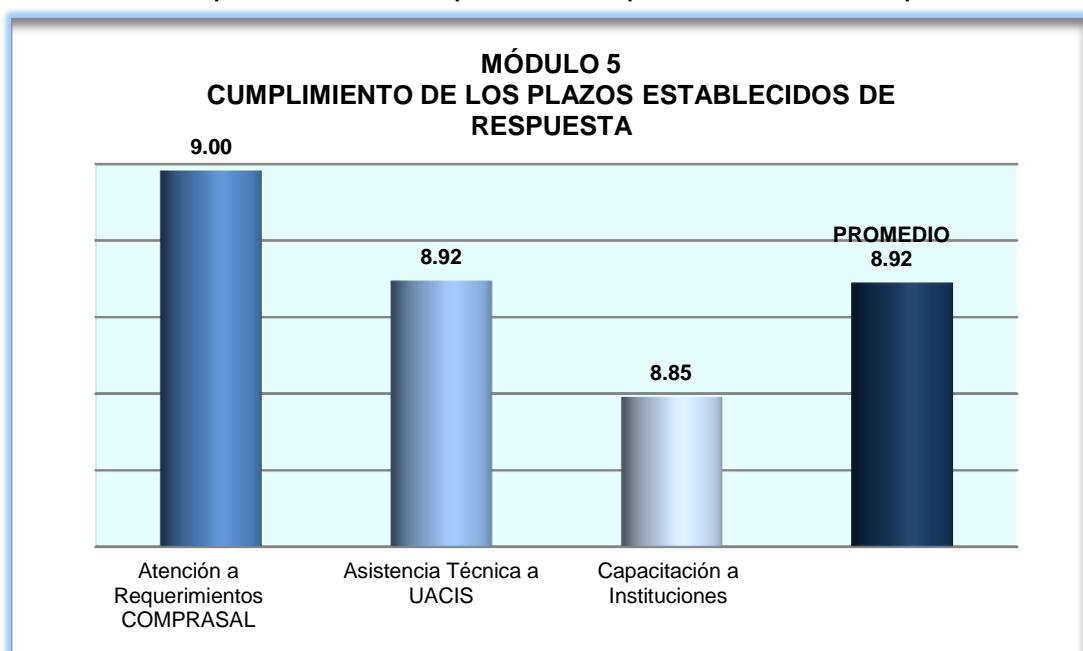
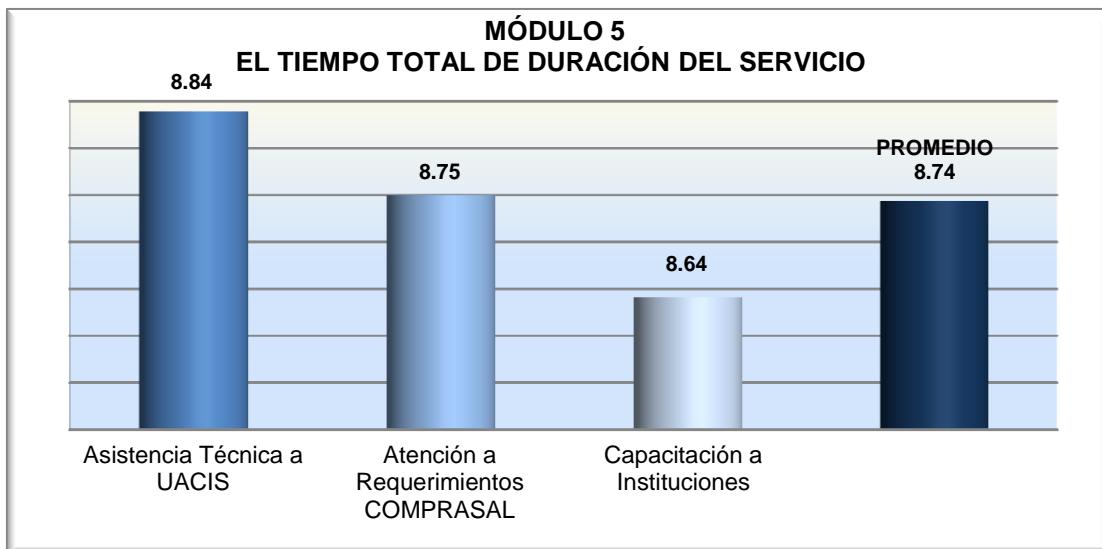


Gráfico 2.4.2:
Valores promedio sobre el tiempo total de duración



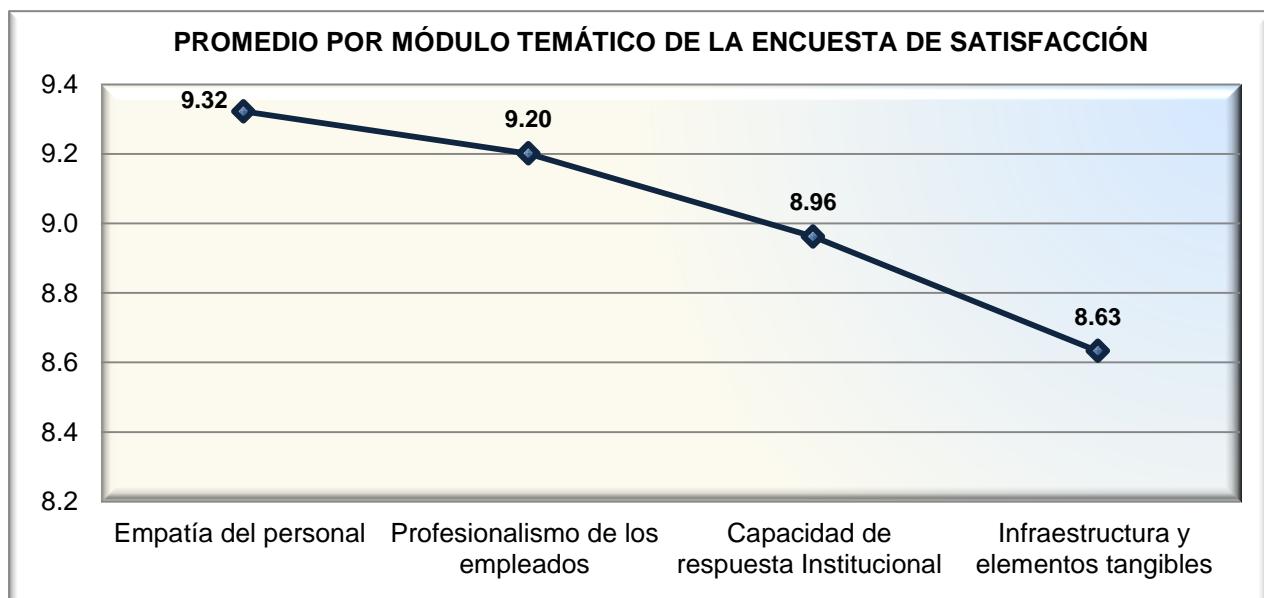
CAPÍTULO 3:

CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

3.1 Índice de satisfacción respecto a los servicios prestados por la (UNAC).

Recapitulando, las notas o puntajes promedio obtenidos por la UNAC, podemos determinar que cuentan con dos dimensiones que muestran una ventaja competitiva de cara al usuario, **Empatía del personal**, 9.32 y el **Profesionalismo de los empleados**, 9.20 (ver Gráfico 3.1 y Cuadro 3.1).

Gráfico 3.1:
Notas promedio por módulo temático de la encuesta de satisfacción



Cuadro 3.1
Cálculo del índice de satisfacción

Cálculo del índice de satisfacción con los servicios prestados al público por la UNAC			
Módulo temático de la encuesta	Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)	Puntaje promedio obtenido por módulo	Índice de satisfacción
Infraestructura y elementos tangibles	11.00%	8.63	0.95
Empatía del personal	16.00%	9.32	1.49
Profesionalismo de los empleados	32.00%	9.20	2.94
Capacidad de respuesta institucional	41.00%	8.96	3.67
TOTAL	100.00%		9.06

Según el cuadro anterior, el índice de satisfacción global de los usuarios respecto a 3 servicios evaluados a la UNAC, es de **9.06** puntos; lo cual sugiere un nivel **muy satisfactorio**.

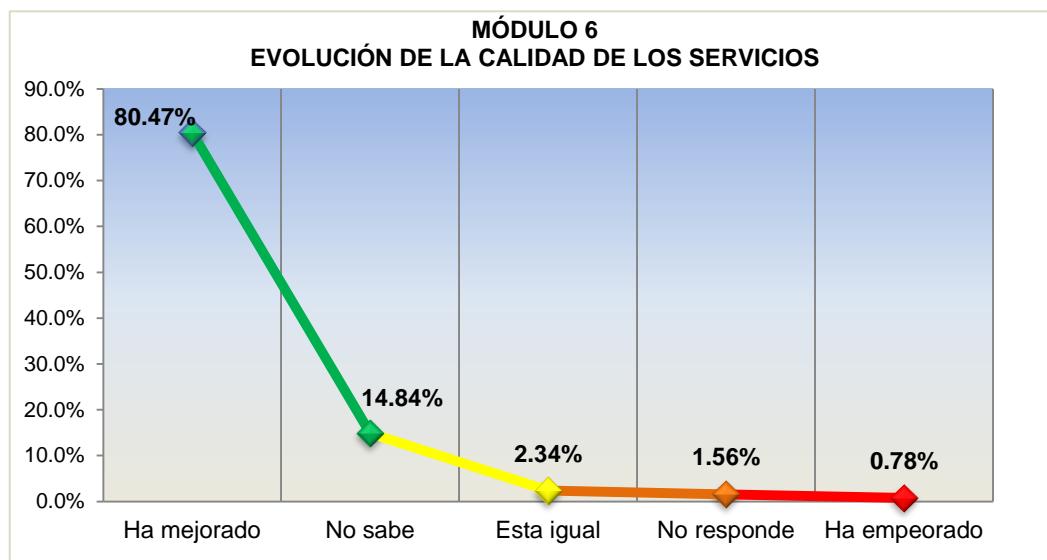
CAPÍTULO 4:

OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

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

En el sexto módulo denominado “Otros aspectos Institucionales”, se les pidió responder a los encuestados, la pregunta de ¿Cómo ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la UNAC en los últimos 3 años?. Un mayoritario bloque de opiniones, el 80.47%, juzgó que dicha calidad ha mejorado; un pequeño porcentaje del 2.34% la calificó como igual; y, un escaso 0.78% la enjuició como que ha empeorado, debido a la falta de capacitaciones para el sector municipal y por el tiempo de espera de las consultas telefónicas y/o vía correo electrónico. (ver Gráfico 4.1). Por otra parte, el 16.40% (no sabe, no responde) no opinó en tal sentido por tener poco tiempo de estar en el cargo.

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



4.2 Preguntas relacionadas al sistema COMPRASAL

A petición de la unidad evaluada se incorporaron 3 preguntas específicas relacionadas al Sistema COMPRASAL. Como podemos observar en el siguiente gráfico, el ítem menor evaluado fue el de funcionamiento del sistema COMPRASAL, con un promedio de 8.20 y el que gozó de una mejor calificación fue el de la comprensión y amigabilidad de las pantallas de las herramientas del referido sistema con un promedio de 8.54 (ver Anexo 12).

Gráfico 4.2:
Promedios del Sistema COMPRASAL



Asimismo, los comentarios obtenidos respecto a dicho sistema, son los siguientes:

- El sistema COMPRASAL no cuenta con indicaciones claras, paso a paso, específicamente en el módulo del PAAC para introducir la información
- La distribución de la página COMPRASAL, es confusa.
- Es poco amigable la distribución del menú, cuesta encontrar los formularios.
- Se observa mejoras en el funcionamiento, pero el portal es demasiado sobrio y monótono.
- Se presentan problemas al generar reportes e informes.
- Los passwords vencidos o bloqueados dificultan el ingreso de los datos.
- Hay suspensión de sistema por mantenimiento o actualizaciones.

4.3 Quejas respecto a los servicios

Con esta pregunta se pretende recopilar todas aquellas quejas que los clientes deseen expresar, con el fin de que la unidad evaluada tome acciones para atenderlas. Se recibieron 2 quejas por parte del usuario.

Las quejas recibidas fueron:

- ✓ “Algunas peticiones que se han hecho a la UNAC a través de los técnicos o de la página de solicitudes, no han sido resueltas. Hay 8 técnicos (de la institución) que deberían tener acceso al sistema y no les crean el usuario, y por el momento trabajamos solo con tres usuarios”.
- ✓ “No me respondieron la solicitud de capacitación sobre la PAAC (Jefe UACI de una municipalidad)”.

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
<ul style="list-style-type: none"> La ubicación y el acceso a las oficinas de la UNAC es muy complicado (Municipalidades). La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera de las áreas de la UNAC, son muy reducidos e inadecuados. Las áreas de la UNAC no cuentan con parqueo asignado para las visitas programadas. Los baños del MH dan mal aspecto y no cuentan con lo necesario: papel higiénico y jabón líquido. El equipo a veces presenta fallas en el encendido (Capacitación). Poca cantidad de computadoras para el número de participantes. Internet lento para completar los contenidos de las capacitaciones. No se cuenta con impresoras suficientes. Poco personal para responder o dar seguimiento a los requerimientos. Hay extravío de requerimientos sobre el sistema COMPRASAL II. Información incompleta publicada (lineamientos, guías, presentaciones, etc.)en temas relacionados de la PAAC. 	<ul style="list-style-type: none"> Se percibe cierta apatía o desatención en atender las llamadas. (División de Servicio al Cliente) Problemas o atraso en el traslado de las llamadas telefónicas al técnico encargado o éste no se encuentra. No se recibe mucho apoyo en cuanto al servicio de capacitaciones. Las consultas telefónicas deben ser atendidas en el horario establecido de 8:30 a 4:30 y no de 9:00 am en adelante. Hay ciertas preferencias para algunos usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Algunos técnicos no cuentan con la capacidad de darse a entender. Hay diversidad de criterios sobre el procedimiento a seguir. Ej. Cómo codificar un bien o servicio, cómo ingresar el PAAC, cómo agregar nuevos planes, entre otros. Las consultas son resueltas de forma teórica y no apegada a la práctica de cada institución. Falta de personal con experiencia en la interpretación, aplicación de la ley; y sobre el uso y funcionamiento sobre COMPRASAL II. Errores en la formulación de algunos códigos para introducir la información en el PAAC, ya que estos no concuerdan con las necesidades del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> La orientación recibida en las capacitaciones no se enfoca al uso del sistema COMPRASAL II, sino mayoritariamente son de carácter normativo. No se cuenta con un técnico asignado para cada institución. Se tardan en responder las consultas por escrito entre 10 a 15 días. (Asistencia técnica). Se necesita que las respuestas sean de inmediato. Al solicitar capacitaciones sobre la aplicación de la ley LACAP, se tardan hasta 2 meses en programar. Las resoluciones no se reciben oportunamente, lo que afecta en su utilidad. El tiempo de duración para el desarrollo de las capacitaciones de COMPRASAL II es muy poco, comparando la complejidad del contenido. Los procesos son burocráticos, si no hay autorización de parte del jefe, no se continua el proceso.

5.2 Fortalezas

1. LA UNAC ha incluido en su nueva estructura la creación de la Sección de Atención Telefónica, la cual depende de la División de Servicio al Cliente.
2. Existen esfuerzos por mejorar la calidad en el servicio ofrecido de manera telefónica o por correo electrónico.
3. Alto nivel de conocimiento de la ley LACAP por parte del personal del Área Normativa y Capacitación. (División de Servicio al Cliente)
4. Mejoras realizadas al sistema COMPRASAL II en cuanto a la disponibilidad de nuevas opciones.
5. Personal felicitado: Isagreg Ramirez, Jessica Domínguez, Candelario Canizalez y David Mejía.

CAPÍTULO 6:

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1 Conclusiones

1. El módulo de **Infraestructura y elementos tangibles** fue el que obtuvo la **menor** calificación, al presentar **8.63** puntos, debido a la poca disponibilidad de parqueos, espacios físicos insuficientes, acceso complicado a las instalaciones, etc. Por otro lado el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de **Empatía del personal** con **9.32**, por la amabilidad y cortesía con la que se atiende al usuario.
2. **El índice de satisfacción global de los usuarios**, produjo un resultado final de **9.06** puntos, el cual, en la escala de medición utilizada, nos sugiere un nivel de **muy satisfactorio** del cumplimiento de las necesidades o requisitos de los usuarios consultados.
3. Respecto a la **evolución de la calidad de los servicios en los últimos 3 años**, se obtuvo que un mayoritario bloque de opiniones, el 80.47% expresó que dicha calidad ha mejorado y el 2.34% que está igual. Por otra parte, el 0.78% juzgó que la calidad ha empeorado, debido a la falta de capacitaciones para el sector municipal y por el tiempo de espera de las consultas telefónicas y vía correo electrónico.
4. Si desglosamos la información, con base en los diferentes sectores entrevistados, podemos deducir que el sector más afectado, fue el de **Municipalidades** dado que en este sector se concentró en gran medida el estudio y presenta del total de calificaciones menores o iguales a 7:
 - ✓ El 44.44% en la disponibilidad de baños y parqueos,
 - ✓ El 57.14% en la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos y
 - ✓ El 37.50% en el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo (ver Anexo 13).

5. Al continuar desglosando la investigación por oficina, podemos identificar que la más calificada por debajo o igual a 7 fue la **División de Servicio al Cliente**, siendo los rubros más afectados:
 - ✓ La disponibilidad de baños y parqueos con 52.94%,
 - ✓ La disposición, comprensión e interés de los empleados con 53.85%,
 - ✓ El conocimiento y competencia técnica con 57.14% y
 - ✓ La utilidad y exactitud de la información con 53.33% (ver Anexo 14)
6. Respecto al cumplimiento de los plazos establecidos para dar respuesta, 8.85 y el tiempo total de duración de los servicios, 8.64; se puede concluir que el servicio de Capacitaciones a instituciones fue el menos aceptado, debido a que la UNAC tarda hasta 2 meses para programar los eventos sin convocar a todos los involucrados; y porque es muy corto el tiempo asignado para el desarrollo de las capacitaciones comparado a la complejidad del contenido.
7. Al analizar 3 aspectos importantes relacionados al sistema COMPRASAL, se puede observar que donde existe mayor insatisfacción, es con respecto a su funcionamiento; ya que presenta diferentes fallas o problemas en su operatividad.
8. Como fortaleza de la UNAC podemos decir que han implementado acciones importantes para mejorar la prestación de sus servicios, siendo de mayor relevancia: la creación de la Sección de Atención Telefónica y la elaboración de la metodología E-Learning (Prueba piloto) para el desarrollo de los cursos virtuales.
9. A pesar de que la UNAC ha realizado esfuerzos que contribuyen a mejorar la adecuación de los espacios físicos, no satisfacen en gran medida las necesidades de espacio demandadas por el usuario, lo cual es demostrado por las bajas calificaciones otorgadas al módulo de Infraestructura y elementos tangibles.

6.2 Sugerencias

- **Sugerencias presentadas por los usuarios.**

1. Gestionar espacios para el parqueo de usuarios que visitan la UNAC así como, evaluar las condiciones físicas, y lugares de espera, con el fin de que cuenten con las condiciones adecuadas para la atención de los usuarios.
2. Habilitar más líneas telefónicas para solventar dudas con el técnico asignado, se presentan situaciones que pasan las llamadas de un lado a otro y no dan respuesta.
3. Elaborar un respaldo de aquellas consultas atendidas de manera telefónica y personal.
4. Crear un historial de aquellos oferentes con incumplimiento de contrato, para evitar el atraso en los procesos de compras.
5. Capacitar a todo el personal de las UACIS de los hospitales y las diferentes municipalidades en temas relacionados al PAAC y para el caso del Hospital Nuestra Señora de Fátima, realizarlas en municipios de fácil acceso. Ej Cojutepeque, San Rafael Cedros.

6. Incrementar el personal técnico de la UNAC para atender las 378 UACIS a nivel nacional, (Municipalidades, Empresas Públicas, Gobierno Central, Autónomas y Hospitales Nacionales).
7. Gestionar que todas las Alcaldías (262) cuenten con el acceso al COMPRASAL, actualmente solo 26 pueden subir los requisitos.
8. Hacer una evaluación general del estado en que se encuentra COMPRASAL para que sea más estable, no presente error o bloqueo al querer ingresar información de un año a otro, no presente dificultades para publicar la PAAC (errores de escritura), o para completar formularios (PDF, WORD o EXCELL); no presente problemas de visualización o de passwords no definidos, etc.

- **Sugerencias presentadas por el Área de Atención al Cliente.**

1. Gestionar la contratación de personal con experiencia en la interpretación y aplicación de la ley LACAP, para lograr que la información proporcionada esté acorde a las necesidades y especificaciones de cada institución; así como, evitar la diversidad de criterios.
2. Realizar un plan anual de visitas de campo en las diferentes instituciones, mediante las cuales se puedan realizar talleres, capacitaciones, aclaración de dudas, consultas, etc.
3. Acortar o agilizar los tiempos de respuesta a las diferentes consultas, requerimientos y programación de capacitaciones.
4. Realizar el mantenimiento al sistema COMPRASAL durante los primeros meses del año, período vacacional o fines de semana; así como, notificar a las instituciones de manera oportuna la realización de dicho trabajo.
5. Elaborar catálogos de bienes o servicios en el sistema COMPRASAL, apegados o que cumplan a las especificaciones y necesidades de los usuarios.
6. Realizar un control periódico sobre el funcionamiento del sistema COMPRASAL para evitar atraso en la ejecución de los procesos de compras a nivel de todas las instituciones usuarias.
7. Gestionar ante el departamento de Formación y Capacitación del Talento Humano, planes de capacitación continua respecto a la aplicación e interpretación de la ley LACAP; así como, el uso de los diferentes módulos del sistema COMPRASAL (personal nuevo).
8. Estudiar la posibilidad de ampliar los tiempos de duración de los eventos de capacitación con base al contenido; así como, que estos sean enfocados sobre todo a casos prácticos sobre el módulo PAAC.
9. Actualizar estructura organizativa publicada en la página web, así como los correspondientes cargos del personal.

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de la encuesta de satisfacción del Usuario

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es _____ . Estamos llevando a cabo una encuesta a usuarios. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte de la **UNIDAD NORMATIVA DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES (UNAC)**.

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)**

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la UNAC?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No (finalizar la entrevista) <input type="checkbox"/> No sabe (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Sexo	<input type="checkbox"/> a) masculino <input type="checkbox"/> b) Femenino
1.2 Edad	<input type="checkbox"/> a) 18 a 20 años <input type="checkbox"/> b) 21 a 40 años <input type="checkbox"/> c) 41 a 65 años <input type="checkbox"/> d) 66 o más años
1.3 Clase de usuario	<input type="checkbox"/> a) Gobierno Central <input type="checkbox"/> b) Hospitales Nacionales <input type="checkbox"/> c) Inst. Autónomas <input type="checkbox"/> d) Municipalidades <input type="checkbox"/> e) Instituciones Públicas
1.4 Nombre de la oficina evaluada	<input type="checkbox"/> a) División de Servicio al Cliente <input type="checkbox"/> DSC <input type="checkbox"/> b) División de Tecnología de la Información <input type="checkbox"/> DTI
1.5 Nombre del servicio	<input type="checkbox"/> a) Asistencia Técnica a UACIS, Oferentes, Adjudicatarios y Contratistas de la Administración Pública (externo) <input type="checkbox"/> DSC <input type="checkbox"/> b) Capacitación a Instituciones de la Administración Pública, Oferentes y Proveedores sobre la Aplicación de la Ley LACAP, su reglamento y el uso del sistema electrónico de COMPRASAL) <input type="checkbox"/> DSC <input type="checkbox"/> c) Atención a Requerimientos sobre el Sistema Electrónico de (COMPRASAL) <input type="checkbox"/> DTI
1.6 Modalidad del servicio	<input type="checkbox"/> a) Telefónica <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 2.7) <input type="checkbox"/> b) Correo electrónico <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 2.7) <input type="checkbox"/> c) Capacitación <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 2.6) <input type="checkbox"/> d) Presencial <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 2.1)
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 brindados por la UNAC	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y la ubicación geográfica	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> a)No responde
2.2 El orden y limpieza	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> a)No responde
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera (UNAC)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> a)No responde
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> a)No responde
2.5 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiche etc.) y la información visual desplegada	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> a)No responde
2.6 El equipo tecnológico utilizado en las CAPACITACIONES (computadoras, impresoras, etc.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> a)No responde
2.7 El manejo interno de la información (seguimiento o extravío de los requerimientos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> a)No responde

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 brindados por la UNAC												
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (capacitador, asesor, docente de la UNAC)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a)No responde <input type="checkbox"/>	
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a)No responde <input type="checkbox"/>	
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de las Capacitaciones.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a)No responde <input type="checkbox"/>	
3.4 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público (8:30 a 4:30)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a)No responde <input type="checkbox"/>	
3.5 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a)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 brindados por la UNAC												
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 a)No responde <input type="checkbox"/>	
4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a)No responde <input type="checkbox"/>	
4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a)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 brindados por la UNAC												
5.1 La orientación recibida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a)No responde <input type="checkbox"/>	
5.2 ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta de los servicios: a) Asistencia Técnica a UACIS, Oferentes, Adjudicatarios y Contratistas de la Administración Pública (externo) (5 días hábiles para programación de reunión de asistencia técnica) DSC	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a) No responde <input type="checkbox"/> DSC	
b) Capacitación a Instituciones de la Administración Pública, sobre la Aplicación de la Ley LACAP, su reglamento y el uso del sistema electrónico de COMPRASAL) (5 días hábiles para notificar recepción de solicitud) DSC	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a) No responde <input type="checkbox"/> DSC	
c) Atención a Requerimientos sobre el sistema Electrónico de (COMPRASAL) (Tiempos establecidos: 1. Si el requerimiento es operativo o funcional 3 días hábiles 2. Por mantenimiento de usuarios COMPRASAL 5 días hábiles 3. Requerimiento sobre PAAC 10 días DTI	1.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a) No responde <input type="checkbox"/> DTI
	2.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a) No responde <input type="checkbox"/> DTI
	3.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 a) No responde <input type="checkbox"/> DTI

<p>5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios:</p> <p>a) Asistencia Técnica a UACIS, Oferentes, Adjudicatarios y Contratistas de la Administración Pública (externo) (5 días hábiles para programación de reunión de asistencia técnica) DSC</p>	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> DSC
<p>b) Capacitación a Instituciones de la Administración Pública, sobre la Aplicación de la Ley LACAP, su reglamento y el uso del sistema electrónico de COMPRASAL) (5 días hábiles para notificar recepción de solicitud) DSC</p>	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> DSC
<p>c) Atención a Requerimientos sobre el sistema Electrónico de (COMPRASAL). (Tiempos establecidos: <u>1.</u> Si el requerimiento es operativo o funcional 3 días hábiles <u>2.</u> Por mantenimiento de usuarios COMPRASAL 5 días hábiles <u>3.</u> Requerimiento sobre PAAC 10 días hábiles.) DTI</p>	<u>1.</u> 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> DTI <u>2.</u> 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> DTI <u>3.</u> 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> DTI

MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

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 brindados por la UNAC										
6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la UNAC en los últimos 3 años?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No sabe <input type="checkbox"/> e) No responde <input type="checkbox"/>									
6.2 La conexión al sistema COMPRASAL (accesibilidad)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>									
6.3 El funcionamiento del sistema COMPRASAL (se cae frecuentemente o presenta desperfectos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>									
6.4 La comprensión/amigabilidad de las pantallas de las herramientas del sistema COMPRASAL	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>									
6.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) SI <input type="checkbox"/> b) NO <input type="checkbox"/> Explique: _____ _____									
6.6 Comentarios o sugerencias que permitan mejorar el servicio recibido										

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA:

Anexo 2:
Seguimiento de las acciones ejecutadas

Sugerencias atendidas	
Sugerencia	Situación Actual de las Acciones ejecutadas
1. Evaluar la posibilidad de crear un call center específico para asesorar y atender consultas.	1. La UNAC ya cuenta con una estructura aprobada, en la cual se ha incluido la creación de la Sección de Atención Telefónica para responder consultas.
2. Crear un link o un contacto directo en línea a quien se pueda acudir al momento de presentarse algún desperfecto en el Sistema COMPRASAL.	2. Se ha creado un contacto directo (CONTACTENOS) con la información donde se puede comunicar el usuario y un buzón de comentarios en la página web de COMPRASAL.
3. Estudiar la creación de guías técnicas sobre el Sistema COMPRASAL.	3. La UNAC ha elaborado diferentes guías sobre el uso de COMPRASAL y ha creado la metodología E-Learning para el desarrollo de los cursos virtuales, en la página web https://capacitacion.mh.gob.sv/ .
4. Brindar asesoría y respuesta inmediata de parte de la UNAC a los jefes UACIS.	4. La UNAC ha actualizado en el portal del MH la publicación de los servicios externos. (Última actualización 7 de Agosto 2017).
5. Gestionar el incremento de personal técnico para atender las necesidades de los usuarios.	5. La UNAC realizó contrataciones de personal técnico (4 personas para atención telefónica, 2 para el observatorio de compras públicas y 2 programadores java, en total de 8 personas)
6. Evaluar las condiciones físicas y lugares de espera, con el fin de que cuenten con el espacio, ventilación y mobiliario para la atención de los usuarios.	6. La UNAC ha renovado parte de su mobiliario y cuenta con un área adicional para el área de tecnología (1er. Nivel, Cerezos)
7. Revisar el contenido de los procedimientos, plazos y requisitos exigidos para la atención de consultas que las instituciones presentan por escrito.	7. La UNAC cuenta con un plan de calidad en el cual se ha consignado la revisión de procedimientos de forma general para cada división de la unidad (Publicados 2017).
8. Para el caso del servicio de capacitación, cerciorarse de cumplir con los horarios establecidos, ya que a veces se desfasan por la necesidad de esperar a los participantes que vienen de lejos; así como considerar la posibilidad de ampliar la cantidad de eventos por año y el tiempo de duración de los mismo para abarcar todos los temas posibles.	8. El programa de capacitaciones del año 2017, incrementó la cantidad de eventos programados, ya que tenían previsto 125 eventos y desarrollaron 243.
9. Invitar a los eventos a todas las instituciones involucradas en los procesos de compras.	9. Da la mayor cobertura posible y atiende las necesidades específicas que sean requeridas por los usuarios, logrando capacitar a 4,779 personas en el 2017.
10. Hacer una evaluación del estado en que se encuentra el equipo tecnológico utilizado en los eventos de capacitación.	10. El personal técnico verifica la condición del local, equipo y otros aspectos para la capacitación cuando es posible.
11. Existen avances en cuanto a la utilización de algunas etapas del sistema COMPRASAL II y se recomienda una mayor divulgación al uso de dicha herramienta.	11. La UNAC ejecutó un plan de capacitación para todas las instituciones sobre la divulgación de los nuevos módulos del Sistema COMPRASAL II.
12. Revisar la capacidad de comunicación y anchos de banda del Sistema COMPRASAL.	12. Se realizaron consultas a UNAC sobre dicha sugerencia y se nos informa que la capacidad del ancho de banda es la adecuada. (Acción externa y no cuenta con evidencia que hizo dicha consulta)

Sugerencias no atendidas	
Sugerencia	Situación Actual de las Acciones ejecutadas
13. Estudiar la posibilidad de ampliar o adquirir nuevos espacios para el parqueo de los usuarios, específicamente para los participantes a los eventos de capacitación.	13. La UNAC no cuenta con un espacio físico para proporcionar parqueo a sus Usuarios. (Acción externa, no se ha hecho ninguna gestión al respecto).
14. Evaluar la conveniencia de acercar los eventos de capacitación a los usuarios de la zona norte y oriental de país.	14. La mayoría de las capacitaciones son impartidas en las instalaciones del MH.

Anexo 3:

Anexo 4:
Estadísticos de la encuesta en el módulo 2: Infraestructura y elementos tangibles

Preguntas	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
2.1 El acceso y la ubicación geográfica	8.58	8.50	8.00	0.98	5.00	10.00
2.2 El orden y limpieza	9.06	9.00	10.00	0.85	7.00	10.00
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera (UNAC)	8.50	8.50	8.00	1.10	5.00	10.00
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos	8.08	8.00	8.00	1.42	5.00	10.00
2.5 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiche, etc.)	8.74	9.00	9.00	0.85	7.00	10.00
2.6 El equipo tecnológico utilizado en las capacitaciones	8.69	9.00	8.00	0.90	7.00	10.00
2.7 El manejo interno de la información.	8.77	9.00	8.00	1.01	6.00	10.00
GLOBAL DEL MÓDULO INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES	8.63	8.71	8.43	1.02	6.00	10.00

Anexo 5:
Promedio de porcentajes de la respuesta No responde del módulo 2: Infraestructura y elementos tangibles

Preguntas	a) Sexo masculino		b) Sexo femenino		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) No responde						
2.1	31	53.45%	35	50.00%	66	51.56%
2.2	31	53.45%	35	50.00%	66	51.56%
2.3	31	53.45%	35	50.00%	66	51.56%
2.4	31	53.45%	36	51.43%	67	52.34%
2.5	34	58.62%	36	51.43%	70	54.69%
2.6	22	37.93%	22	31.43%	44	34.38%
2.7	1	1.72%	0	0.00%	1	0.78%
Total	181	44.58%	199	40.61%	380	42.41%

Anexo 6:
Resultados de la encuesta en el módulo 3: Empatía del personal

Pregunta	3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (capacitador, asesor, docente de la UNAC)		3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos		3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de las Capacitaciones		3.4 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público (8:30 a 4:30)		3.5 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie	
Valor numérico	TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL	
	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%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	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%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
6	1	0.78%	3	2.34%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
7	0	0.00%	4	3.13%	2	1.56%	3	2.34%	2	1.56%
8	13	10.16%	21	16.41%	16	12.50%	13	10.16%	24	18.75%
9	36	28.13%	38	29.69%	26	20.31%	29	22.66%	38	29.69%
10	78	60.94%	62	48.44%	52	40.63%	53	41.41%	60	46.88%
a) No responde	0	0.00%	0	0.00%	32	25.00%	30	23.44%	4	3.13%
Total	128	100.00%	128	100.00%	128	100%	128	100%	128	100%

Anexo 7:
Estadísticos de la encuesta en el módulo 3: Empatía del personal

Preguntas	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	9.48	10.00	10.00	0.74	6.00	10.00
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los requerimientos	9.19	9.00	10.00	0.98	6.00	10.00
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de las Capacitaciones	9.33	10.00	10.00	0.83	7.00	10.00
3.4 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público (8:30 a 4:30)	9.35	10.00	10.00	0.83	7.00	10.00
3.5 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie	9.26	9.00	10.00	0.83	7.00	10.00
GLOBAL DEL MÓDULO EMPATIA DEL PERSONAL	9.32	9.60	10.00	0.84	6.60	10.00

Anexo 8:
Resultados de la encuesta en el módulo 4: Profesionalismo de los empleados

Pregunta	4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo		4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados		4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados		
	Valor Numérico	TOTAL		TOTAL		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
3	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
4	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
6	1	1	0.78%	0	0.00%	1	0.78%
7	7	7	5.47%	8	6.25%	4	3.13%
8	18	18	14.06%	27	21.09%	14	10.94%
9	42	42	32.81%	38	29.69%	43	33.59%
10	60	60	46.88%	54	42.19%	66	51.56%
a) No Responde	0	0	0.00%	1	0.78%	0	0.00%
Total	128	100.00%		128	100.00%	128	100.00%

Anexo 9:
Estadísticos de la encuesta en el módulo 4: Profesionalismo de los empleados

Estadísticos de la encuesta en el módulo profesionalismo de los empleados						
Preguntas	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	9.20	9.00	10.00	0.93	6.00	10.00
4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	9.09	9.00	10.00	0.94	7.00	10.00
4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados	9.32	10.00	10.00	0.85	6.00	10.00
GLOBAL DEL MÓDULO DE PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS	9.20	9.33	10.00	0.91	6.33	10.00

Anexo 10:

Anexo 11:
Estadísticos de la encuesta en el módulo 5: Capacidad de respuesta institucional

Estadísticos de la encuesta en el Módulo de Capacidad de respuesta institucional						
Preguntas	Media	Mediana	Moda	Desviación estandar	Mínimo	Máximo
5.1 La orientación recibida	9.22	9.00	10.00	0.84	7.00	10.00
5.2 ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta de los servicios?	8.92	9.00	9.78	1.04	4.89	10.00
5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios?	8.74	9.00	9.44	1.16	4.67	10.00
GLOBAL DEL MÓDULO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL	8.96	9.00	9.74	1.02	5.52	10.00

Anexo 12:
Estadísticos de la encuesta en el módulo 6: Otros aspectos institucionales

Estadísticos de la encuesta en el Módulo Otros aspectos institucionales						
Preguntas	Media	Mediana	Moda	Desviación estandar	Mínimo	Máximo
6.2 La conexión al sistema COMPRASAL (accesibilidad)	8.30	8.00	8.00	1.13	5.00	10.00
6.3 El funcionamiento del sistema COMPRASAL (se cae frecuentemente o presenta desperfectos)	8.20	8.00	8.00	1.09	5.00	10.00
6.4 La comprensión/amigabilidad de las pantallas de las herramientas del sistema COMPRASAL	8.54	8.00	8.00	0.97	6.00	10.00

Anexo 13
Cruces de variables por clase de usuario

Cuadros especiales por usuario	Gobierno Central	Hospitales Nacionales	Inst. Autónomas	Municipalidades	Instituciones Públicas	Total						
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos	2	11.11%	1	5.56%	7	38.89%	8	44.44%	0	0.00%	18	100.00%
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos	0	0.00%	0	0.00%	3	42.86%	4	57.14%	0	0.00%	7	100.00%
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	1	12.50%	0	0.00%	2	25.00%	3	37.50%	2	25.00%	8	100.00%
4.2 La disposición, comprensión e interés para ayudar a resolver los requerimientos	1	12.50%	1	12.50%	2	25.00%	2	25.00%	2	25.00%	8	100.00%
5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios? b) Capacitaciones a Instituciones	0	0.00%	0	0.00%	4	22.22%	14	77.78%	0	0.00%	18	100.00%
5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios? c) Atención a Requerimientos sobre sistema Electrónico (COMPRASAL)	0	0.00%	7	25.00%	7	25.00%	14	50.00%	0	0.00%	28	100.00%

Anexo 14
Cruces de variables por oficina evaluada

Cuadros especiales por oficina	División de Servicio al Cliente	División de Tecnología de la Información	Total general
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos	18 52.94%	16 47.06%	34 100.00%
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos	7 53.85%	6 46.15%	13 100.00%
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	8 57.14%	6 42.86%	14 100.00%
4.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos	8 53.33%	7 46.67%	15 100.00%
5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios? b) Capacitaciones a Instituciones	18 51.43%	17 48.57%	35 100.00%
5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios? c) Atención a Requerimientos sobre el sistema Electrónico (COMPRASAL)	28 50.00%	28 50.00%	56 100.00%