

# Informe de Medición de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario

---

## Dirección General de Administración (DGEA)




**Marzo 2019**

Elaborado por: Área de Atención al Cliente

# HOJA DE AUTORIZACIÓN

## Elaborado por:

Amanda tobar Técnico de Atención al Cliente	
--	---

Sussan Elisse Alvarez Campos Técnico de Atención al Cliente	
--	--

## Revisado por:

Katia Elizabeth Anaya López Técnico de Atención al Cliente	
---	---

## Autorizado por:

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

# ÍNDICE

---

	<b>Página</b>
Resumen Ejecutivo .....	1
Introducción.....	5
Objetivos.....	5
Capítulo 1: Generalidades .....	6
Capítulo 2: Resultados por Módulo temático.....	7
Capítulo 3: Índice de Satisfacción del Contribuyente y Usuario .....	11
Capítulo 4: Otros aspectos institucionales .....	13
Capítulo 5: Conclusiones.....	14
Anexos .....	

## Resumen Ejecutivo

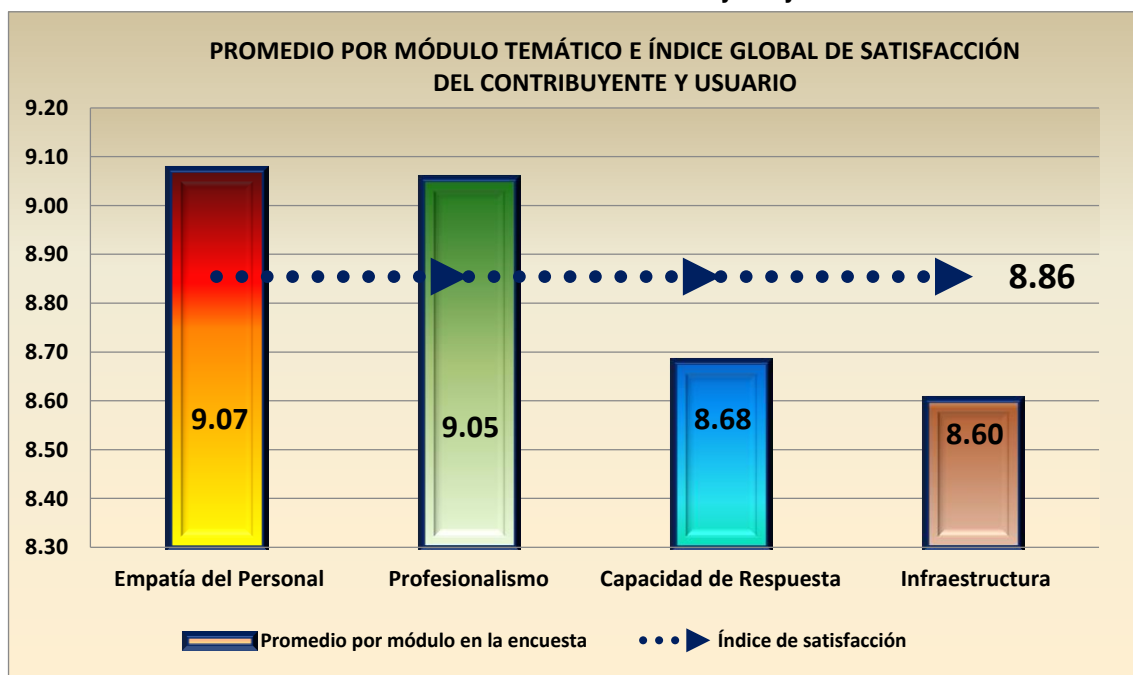
El presente Informe de Medición de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario de la Dirección General de Administración (DGEA), se realizó implementando la metodología SERVPERF que evalúa 4 dimensiones (**Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta**); suministrando como instrumento un cuestionario que contiene 27 preguntas, utilizando una escala de medición del 0 al 10 donde, 0 es pésimo y 10 es excelente.

Se obtuvo un universo de **1,164 usuarios**, al realizar el cálculo y distribución de la muestra, el resultado fue de **289 entrevistas** las cuales se realizaron de forma telefónica y presencial; la muestra se concentró en el servicio de emisión de constancia de salarios que corresponde al Departamento de Dotaciones y Remuneraciones y Acciones de Personal.

El Índice Global de Satisfacción del Contribuyente y Usuario para DGEA fue de **8.86 puntos** (ver Gráfico 1.1), respecto a los 10 servicios evaluados, lo cual nos sugiere un nivel de **muy satisfactorio**.

Los resultados más relevantes por dimensión fueron para: **Infraestructura y Elementos Tangibles** el cual presentó la menor nota promedio de todos los módulos con **8.60**, debido a **la falta de parqueos y espacios de espera para los usuarios**; en comparación con el de **Empatía del Personal** que presentó la mayor nota promedio con **9.07 puntos**, por ser el que indicó más fortalezhas enfocadas a la atención, apoyo y disposición para resolver consultas por parte del personal técnico y jefaturas; además, de recibir felicitaciones por los usuarios.

Gráfico 1.1  
Índice Global de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario - 2019.



A continuación, se muestra el comportamiento del **Índice de Satisfacción del Contribuyente y Usuario en el año 2016 y 2019**, reflejando un incremento de **0.23 puntos** (ver Gráfico 1.2), este resultado se debe a la ejecución de las 6 sugerencias propuestas en el estudio del año 2016 (ver Anexo 2), se puede observar que 5 sugerencias fueron atendidas, lo cual representan el **83.33%** (ver Gráfico 1.3), las sugerencias atendidas fueron:

- ✓ Adquisición de equipo tecnológico y software en las unidades organizativas de la DGEA,

- ✓ Implementación de una herramienta de control en el proceso de adquisiciones de bienes y servicios principalmente en compras por Libre Gestión,
- ✓ Creación de un área de espera para los usuarios en la Unidad de Transporte,
- ✓ Habilitar una salida adicional de emergencia en la Unidad de Transporte e
- ✓ Implementación de las medidas apropiadas para mejorar el servicio de mantenimiento correctivo de hardware y software en el Área de Soporte.

Gráfico 1.2  
Índice Global de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario del año 2016 y 2019.

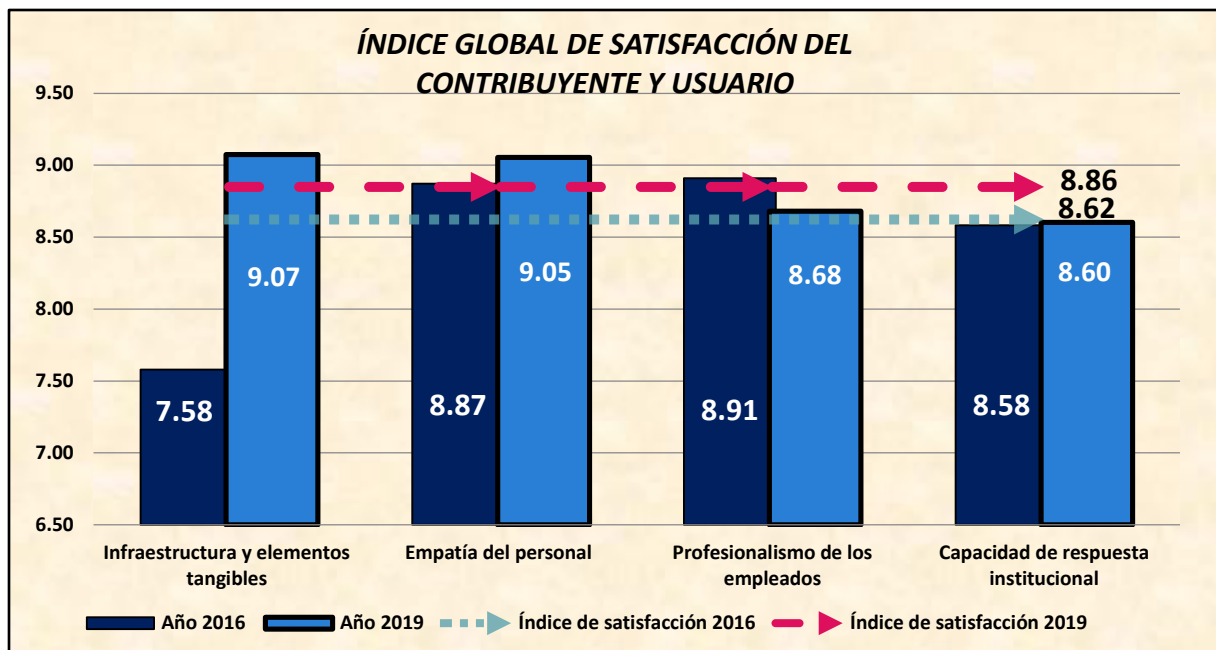
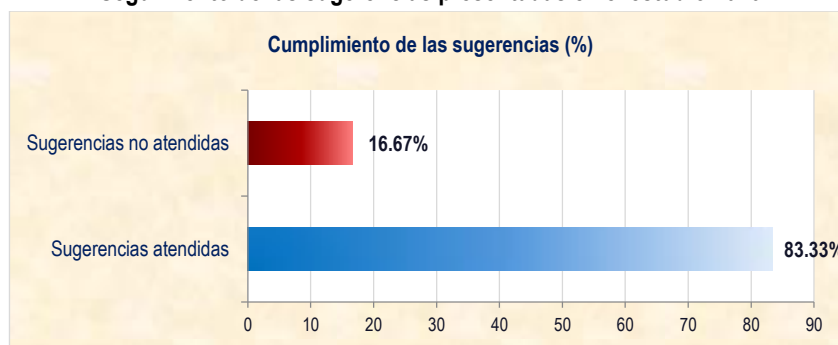
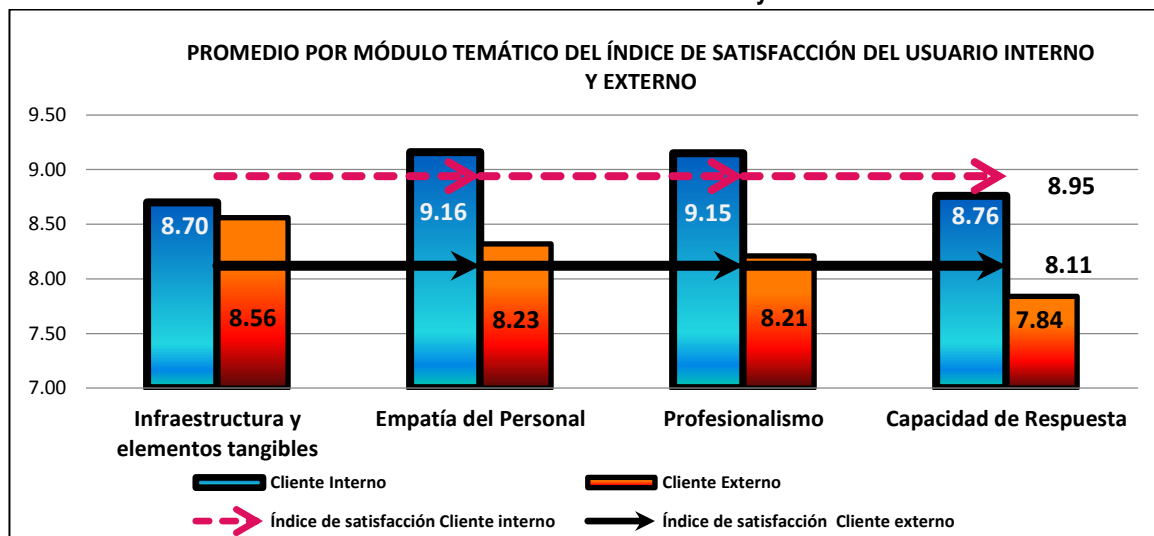


Gráfico 1.3  
Seguimiento de las sugerencias presentadas en el estudio 2016.



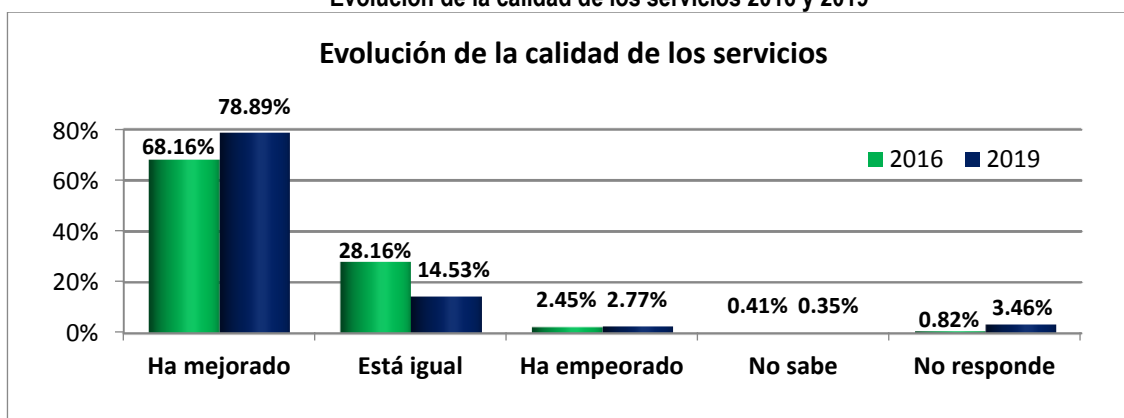
En el caso del Índice de Satisfacción del **Usuario Interno** fue de **8.95 puntos** (ver Gráfico 1.4), mostrando los promedios más bajos en los rubros de la adecuación de los espacios físicos para el **Dpto. de Remuneraciones** y el tiempo total de duración de los procesos para **DACI, Unidad de Transporte, Dpto. de Mantenimiento y Servicio, y Unidad de informática**. Respecto al **Usuario Externo** reflejó **8.11 puntos**, por los rubros del cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio y la amabilidad y cortesía en el trato recibido por los empleados (**emisión de constancias de salarios-ex empleados**).

**Gráfico 1.4**  
Índice de la Satisfacción del Usuario Interno y Externo - 2019.



Respecto a la evolución de la calidad de los servicios en los últimos 2 años, el 78.89% de los encuestados percibe que la calidad ha mejorado y el 14.53% que está igual. En comparación al estudio anterior, los resultados reflejaron un crecimiento del 10.73% (ver Gráfico 1.5), en la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la DGEA; principalmente en los siguientes servicios: reparación de infraestructura y mantenimiento correctivo, publicación de documentos del SGC, Análisis y desarrollo de aplicaciones y publicación y mantenimiento de la información de la Intranet, ya que el 100% de los usuarios de estos servicios manifestaron que ha mejorado. No obstante, el segmento de usuarios que percibe que la calidad está igual, expresaron que esto se debe a los tiempos de entrega de las constancias, tiempos de duración de los procesos de compra y cumplimiento de las solicitudes para mantenimiento y transporte.

**Gráfico 1.5**  
Evolución de la calidad de los servicios 2016 y 2019



Se identificaron mejoras en los servicios de Asesoría del SGC, Publicación de documentos del SGC y Publicación y mantenimiento de la información de la intranet.

Es necesario ejecutar acciones de mejoras en los siguientes servicios por obtener los promedios más bajos (ver Anexo 5):

1. Adquisición de Bienes y Servicios (DACI) (servicio interno), con 8.70 puntos:
  - ✓ La adecuación de los espacios físicos

- ✓ Manejo interno de la información
- ✓ La entrega de material informativo escrito o digital
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio
- ✓ La documentación exigida para solicitar el servicio

2. Transporte de personal (Mantenimiento. y Servicios) (servicio interno), con 8.57 puntos:

- ✓ La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio
- ✓ La documentación exigida para solicitar el servicio

3. Análisis y Desarrollo de Aplicaciones, Soporte y Mantenimiento de las mismas (Unidad de Informática) (servicio interno), con 8.19 puntos:

- ✓ La adecuación de los espacios físicos
- ✓ Equipo tecnológico
- ✓ Manejo interno de la información
- ✓ La entrega de material informativo escrito o digital
- ✓ El conocimiento y competencia técnica de los empleados
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio

4. Proporcionar constancias de trabajo de ex empleados del MH (servicio externo), con 8.28 puntos:

- ✓ La disponibilidad de parqueos
- ✓ La amabilidad y cortesía en el trato recibido
- ✓ La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio

Según la percepción de los encuestados los servicios mostraron mejoras en algunos rubros, siendo los que obtuvieron los mejores promedios (ver Anexo 5):

1. Asesoría del Sistema de Gestión de la Calidad (UGC) (servicio interno), con 9.72 puntos:

- ✓ La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida
- ✓ La orientación recibida
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio
- ✓ La documentación exigida para solicitar el servicio

2. Publicación de documentos del SGC en portal WEB de Intranet (UGC) (servicio interno), con 9.35 puntos:

- ✓ La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida
- ✓ La orientación recibida
- ✓ La documentación exigida para solicitar el servicio

3. Publicación y mantenimiento de la información de la intranet (Unidad de Informática) (servicio interno), con 9.06 puntos:

- ✓ La amabilidad y cortesía en el trato recibido
- ✓ La disposición, comprensión e interés de los empleados
- ✓ La atención de los usuarios sin favoritismo

## Introducción

En el presente informe de medición de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario tiene como objetivo conocer la percepción del usuario interno y externo respecto a los servicios ofrecidos por la Dirección General de Administración.

En ese sentido dicho informe consta de 5 capítulos. El primer capítulo expone los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: clase de usuario, oficina evaluada y nombres de los servicios evaluados.

El segundo capítulo muestra los resultados por Módulo temático: Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional. El tercer capítulo contiene el Índice Global de Satisfacción del Contribuyente y Usuario respecto a los 10 servicios evaluado de la DGEA. El cuarto capítulo dejar ver otros aspectos institucionales, como la evolución de la calidad de los servicios.

Finalmente, el quinto capítulo presenta las conclusiones del presente estudio.

## Objetivos

### ❖ General

Medir el grado de satisfacción del contribuyente y usuario respecto a los servicios ofrecidos por la Dirección General de Administración (DGEA)

### ❖ Específicos

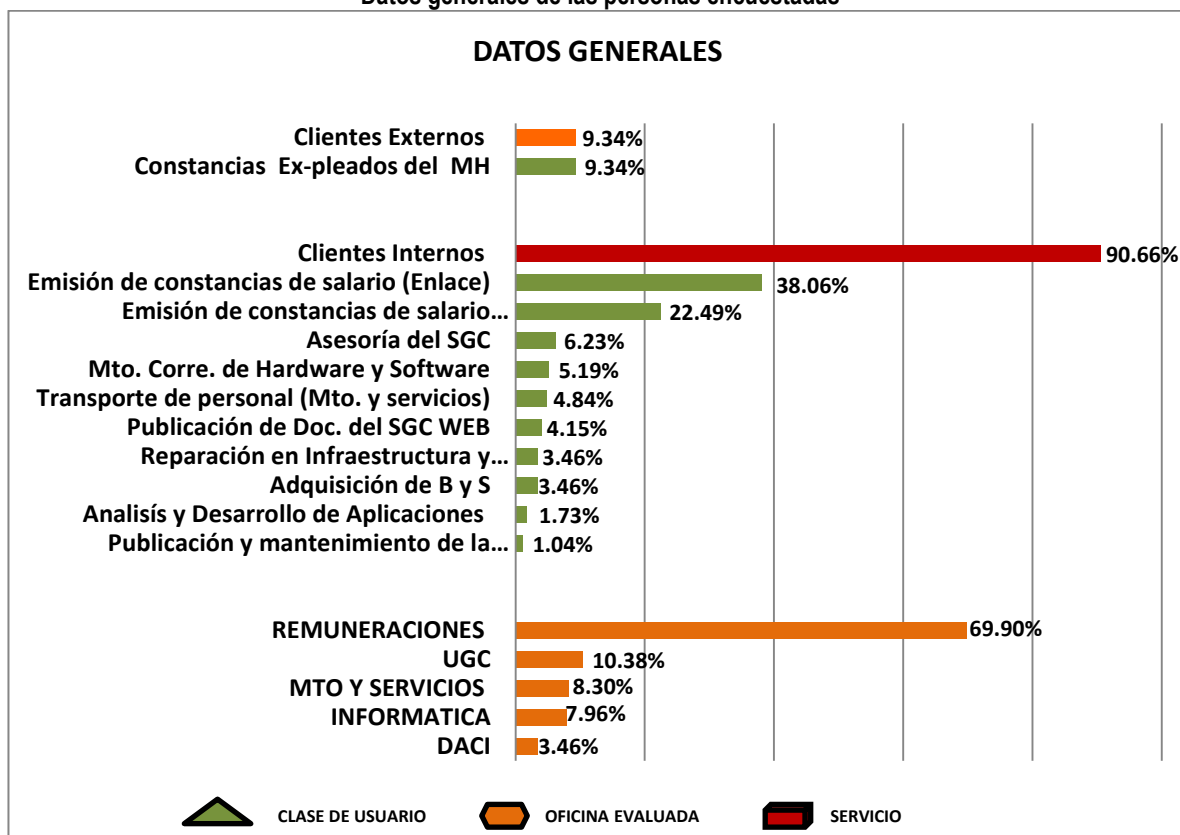
- ✓ Identificar las oportunidades de mejora para la DGEA.
- ✓ Conocer las fortalezas percibidas por el usuario.
- ✓ Conocer el grado de ejecución de las acciones correctivas a partir de las sugerencias realizadas en el estudio anterior.
- ✓ Proponer oportunidades de mejoras a los servicios que presentaron alguna incidencia.



## Capítulo 1: Generalidades

### 1.1. Datos generales de Identificación de los encuestados

Gráfico 1.1  
Datos generales de las personas encuestadas



**Nota:** no se evaluó el Servicio de Seguimiento de Auditorías de la Calidad debido que en el período de junio a noviembre de 2018 no ingresó ninguna solicitud.

A partir de un universo 1,164 usuarios, se obtuvo una muestra de **289** entrevistas, se realizó una estratificación por tipo de usuario; donde, **27** pertenecen a clientes externos y **262** clientes internos, las cuales se realizaron de forma telefónica en un 80% y presencial 20%.

El primer módulo incorporado a la encuesta fue el de información general del usuario, que recoge la siguiente información: clase de usuario, oficina evaluada y nombre del servicio (ver Anexo 1).

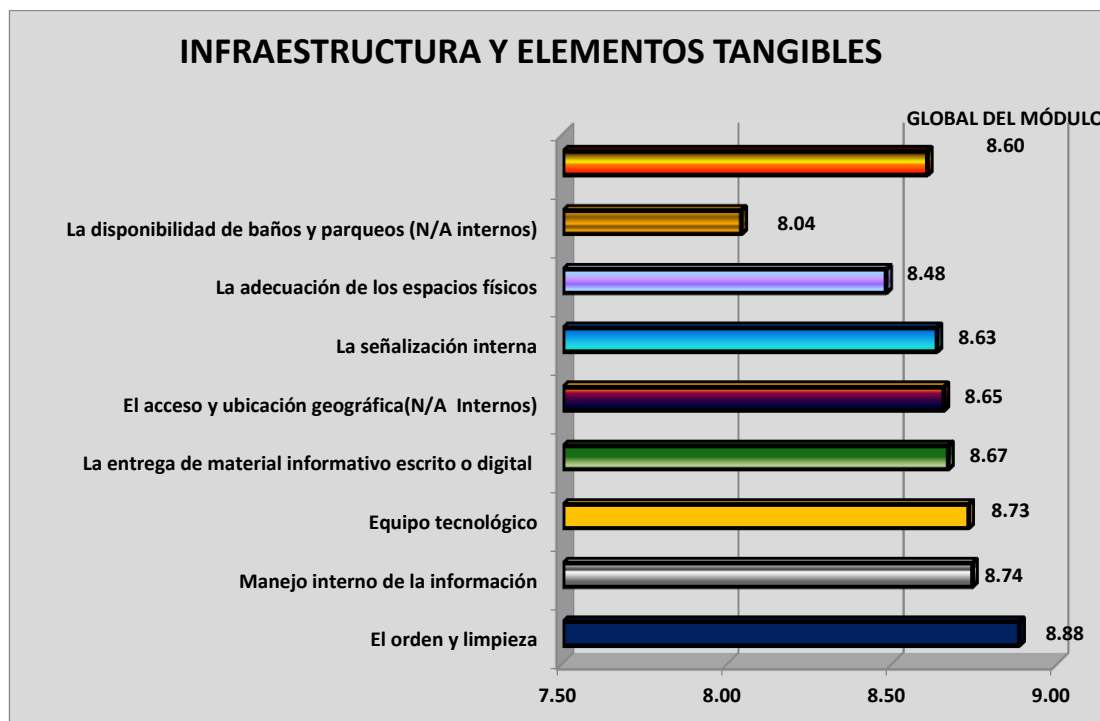
Los **clientes interno** representan el **90.66%** del total de la muestra, los cuales demandan con mayor frecuencia el servicio de emisión de constancia de salarios por medio de enlace o directamente de la oficina central (SEDE) reflejando el 60.55%, que pertenece a la oficina de dotación, remuneraciones y acciones de personal.

Los **clientes externos** reciben el servicio de constancia de trabajo de ex – empleados del MH, ANTEL o ex – policías de Aduana e Historial laboral de ex – empleados del MH en cual representa el **9.34%** de total de la muestra.

## Capítulo 2: Resultados por Módulo temático

### 2.1 Principales hallazgos en el Módulo 2: Infraestructura y elementos tangibles

Gráfico 2.1



El cuestionario contiene 8 atributos orientadas a explorar las instalaciones físicas y condiciones materiales del lugar o medio ambiente (ver Anexo 1). Este módulo obtuvo el menor resultado de todo el estudio con **8.60** puntos, debido a la disponibilidad de baños y parqueos con **8.04**. No obstante, el rubro del orden y limpieza obtuvo el mejor promedio con **8.88**.

#### Comentarios

- ❖ El espacio físico y de espera o reunión son muy reducidos (**DACI y Dpto. remuneraciones**).
- ❖ Ser más cuidadosos en la forma como envían las constancias de salario ya que el ordenanza las lleva sin protección y es un documento confidencial (**Dpto. remuneraciones**).
- ❖ No hay rótulo de identificación en el área (**Dpto. remuneraciones**).
- ❖ Vehículos en buen mantenimiento (**Unidad de Transporte**).
- ❖ Informar sobre las modificaciones al Sistema de Seguimiento de Metas (SSM) y posteriormente brindar inducción sobre las modificaciones. (**Unidad de Informática**).
- ❖ Más precisión en los datos plasmados en las constancias de salario (**Dpto. remuneraciones**) (**cliente externo**).

#### Sugerencias

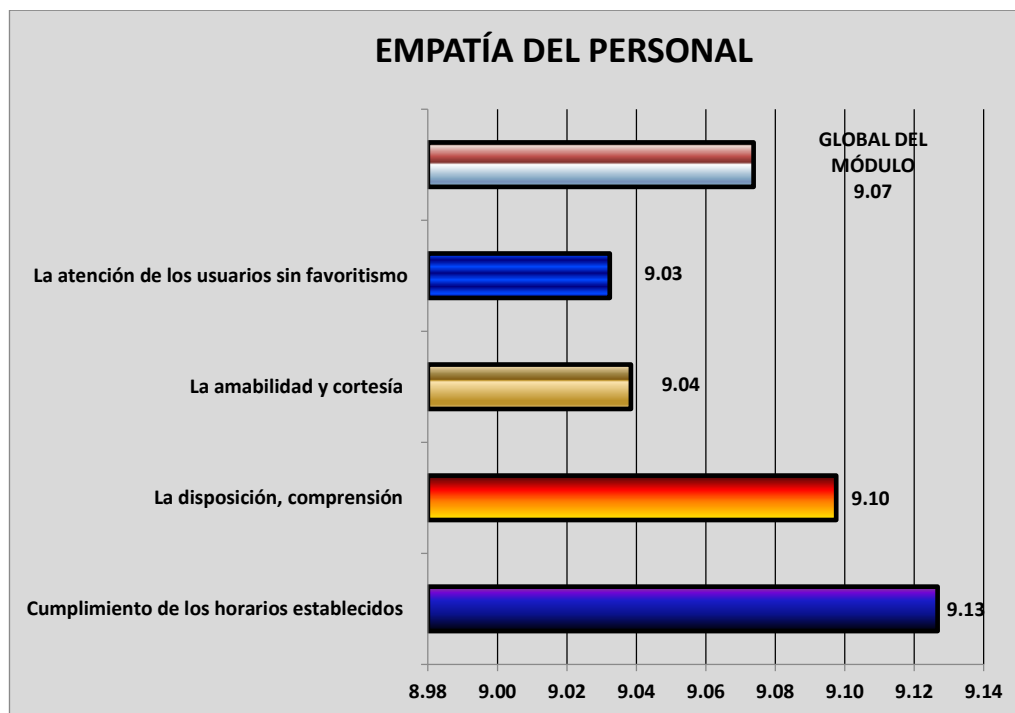
- ❖ Ampliar el área de espera y poner más sillas (**Dpto. de remuneraciones**).
- ❖ Enviar de forma confidencial las constancias salariales en sobre manila.
- ❖ Respecto a los sistemas utilizados como:
  - SIRH: actualizar la información respecto a la ubicación de los empleados (**Dpto. remuneraciones**).
  - COMPRASAL: poder conocer la etapa en que se encuentra la orden de compra e incorporar las opciones de observaciones. Comentarios, recibido e identificado (**DACI**).
  - Mesa de servicio: incluir los registros de material para que quede documentado el trabajo registrado (**Dpto. mantenimiento y servicio**).

#### Fortaleza

**Nota:** No presentó ninguna fortaleza

## 2.2 Principales hallazgos en el Módulo 3: Empatía del personal

Gráfico 2.2



En esta gráfica de barras contiene 4 preguntas, en este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados para comprender e interrelacionarse con los usuarios. En este módulo podemos mencionar que los rubros con menor promedio fueron el de atención de los usuarios sin favoritismo de **9.03** y la amabilidad y cortesía en el trato recibido **9.04**. Como promedio global del módulo fue de **9.07** puntos.

### Comentarios

- ❖ Existe favoritismo por dependencias (**Dpto. remuneraciones**)
- ❖ Mejorar la amabilidad y cortesía en el trato al usuario por recepción, empleados o jefaturas (**Dpto. de remuneraciones y Unidad de Transporte**).
- ❖ Mayor interés y disposición a la hora de brindar el servicio (**Dpto. de remuneraciones**).
- ❖ Se realizó un descuento por error al consultarle al encargado, lo cual le respondieron que el próximo mes me harían el reintegro, el empleado considera que es demasiado el tiempo de reintegro (**Dpto. remuneraciones - enlace**) (cliente interno)

### Sugerencias

- ❖ Atender por orden de llegada para evitar privilegios o favoritismos; y mostrar empatía, amabilidad y cortesía en el trato al usuario (**remuneraciones SEDE - Unidad de Transporte**).
- ❖ Capacitar a los **motoristas** en el trato hacia el usuario
- ❖ Más disposición de vehículos y realizar mantenimientos continuos en la flota vehicular (**Unidad de Transporte**).
- ❖ Reducir el tiempo de reintegro a 3 días, si es posible (**Dpto. de remuneraciones**)
- ❖ Llevar un mejor control u orden respecto a las actualizaciones de los datos de cada empleado (**Dpto. de remuneraciones**).
- ❖ Mejorar la atención del inspector para la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, ya que antes el apoyo a las consultas era más frecuente y ahora por la distancia interfiere (**UGC**).

### Fortalezas

- ❖ Personal calificado para atender y resolver las consultas realizadas; y, solventar los registros de la información, brindando una atención personalizada y efectiva (**UGC**).

- ❖ Se reconoce la disposición del personal y jefatura para atender a las consultas realizadas (**UGC**).
- ❖ Apoyo con los registros y con las normas de la calidad (**UGC**).
- ❖ Satisfacción con la asesoría relacionándose con las áreas y ver la calidad (**UGC**).
- ❖ Han mejorado en cuanto a la aplicación de las actualizaciones de la normativa de la calidad y el apoyo a todas las unidades (**UGC**).
- ❖ Cuando hay una emergencia proporcionan el transporte al momento (**Unidad de Transporte**)
- ❖ El servicio es bueno a pesar de las limitantes de personal para atender, es notable el esfuerzo que hacen para brindar un buen servicio (**Dpto. de Mantenimiento y Servicios**)

**Felicitaciones:**

**UGC:**

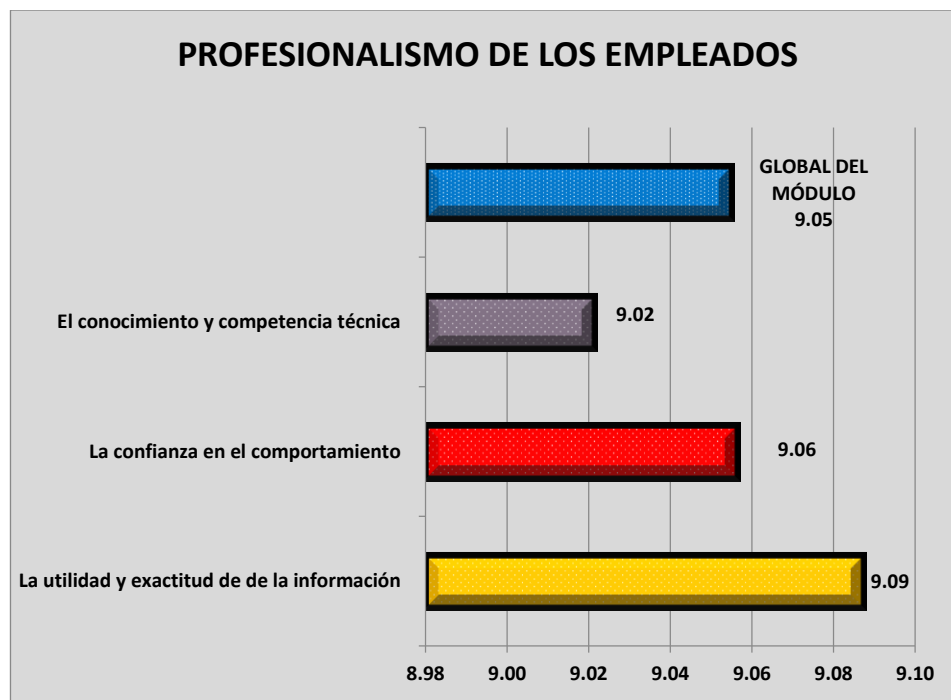
- ❖ Jenny Nathaly es una persona muy profesional en su área y se encuentra disponible en los momentos que se requiere para las asesorías.
- ❖ Agradecimiento y felicitar al Lic. Enilson porque siempre está con la disposición en ayudar y el tiempo en colaborar.

**Unidad de Informática :**

- ❖ Los felicito, han mejorado el servicio de mantenimiento correctivo de Hardware y Software.

**2.3 Principales hallazgos en el Módulo de Profesionalismo de los empleados**

Gráfico 2.3



En este módulo se evaluó el conocimiento del empleado para realizar su trabajo. Se obtuvo un resultado positivo con **9.05** puntos. El aspecto que surgió más bajo fue el de conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo obtuvo un promedio de **9.02** puntos.

**Comentarios**

- ❖ En ocasiones la persona encargada de dar seguimiento a la solicitud, no se encuentra y no se puede resolver en el momento; no obstante, posteriormente se resuelve. (UGC).
- ❖ Falta de información actualizada, por ejemplo: no me aparece un año que trabaje en el MH (1994) y Solicite una constancia y por error pusieron que laboraba en 2 partes y cuando lo presente en AFP no me pagaron 2 meses (cliente externo, expleado) (Dpto. de remuneraciones).

**Sugerencias**

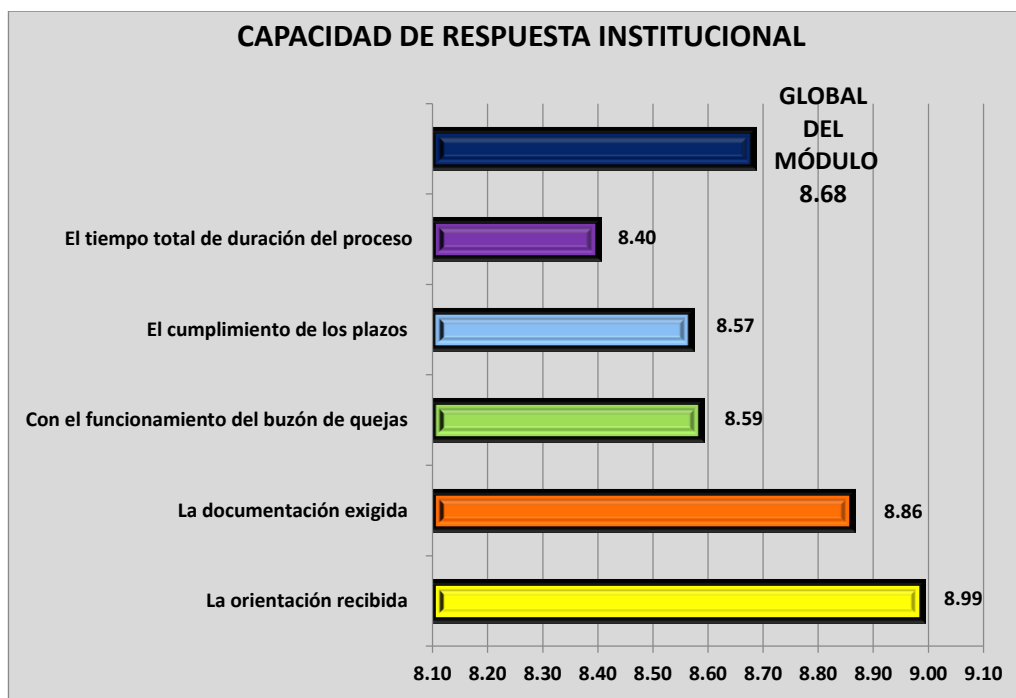
- ❖ Continuar gestionando capacitaciones para fortalecer las competencias técnicas de los empleados (Unidad de informática)
- ❖ Actualizar el sistema respecto a los descuentos, ya que al solicitar la constancia no me refleja el dato real (Dpto. de remuneraciones).

**Fortalezas**

- ❖ Brindan una inducción y orientación adecuada de mucha utilidad (UGC).
- ❖ El personal es conocedor al brindar una asesoría y se recibe el apoyo necesario (UGC).
- ❖ Felicitar al personal destacado tiene buena disposición para realizar el trabajo y responder consultas (UGC).
- ❖ Satisfecho con el servicio de inspecciones y publicación de documentos (UGC)
- ❖ Muy amables y buena disposición (Unidad de informática)

**2.4 Principales hallazgos en el Módulo de Capacidad de respuesta institucional**

Gráfico 2.4



Este módulo presenta los esfuerzos administrativos, en brindar un servicio rápido, ágil y eficiente. Los rubros que salieron más bajos fueron el tiempo total de duración del proceso y cumplimiento de los plazos con 8.40 y 8.57 de calificación.

Comentarios

- ❖ Se demoran en el envío de papeles (**DACI**)
- ❖ De acuerdo a lo que determina la LACAP los plazos de pago establecidos son demasiado extensos y los procesos son demasiados engorrosos (**DACI**).
- ❖ El tiempo de entrega de constancia en ocasiones es de 8 a 12 semanas para los ex-empleados (**Dpto. de remuneraciones - SEDE**)
- ❖ Los tiempos de entrega de las constancias se ven afectados por la espera de la firma del director o jefatura (**Dpto. de remuneraciones**).
- ❖ Falta de personal y vehículos para cubrir la demanda generando los siguientes inconvenientes: incumplimiento con la hora de la solicitud, no cumplen con todas las solicitudes, le dan prioridad a otras oficinas y hora de llegada tarde porque las rutas son extensas y retraso en la hora de salida de SEDE. (**Unidad de Transporte**).
- ❖ Los motoristas se molesta o no esperan después del horario de salida 3:30 p.m. (**Unidad de Transporte**).
- ❖ Les falta las herramientas y materiales (foco, tornillo, chapa, etc.) para desarrollar el trabajo en el momento oportuno o reparaciones de emergencia (**Dpto. de mantenimiento y servicio**).
- ❖ Establecer tiempos reales para responder los requerimientos, ya que a veces cierran el caso sin resolver por dar cumplimiento a las metas (**unidad de informática**).

Sugerencias

- ❖ Agilizar los procesos de compra, firma de contrato y en el tiempo total del servicio (**DACI**).
- ❖ Reducir el tiempo en brindar las constancias 1 día para los usuarios internos (**Dpto. de remuneraciones - SEDE**) y 2 días para los empleados (**Dpto. de remuneraciones - enlace**).
- ❖ Poder solicitar constancia en línea (**Dpto. de remuneraciones**)
- ❖ Notificar por teléfono o correo electrónico cuando las constancias estén listas (**Dpto. de remuneraciones - SEDE**).
- ❖ Mejorar la planificación, coordinación, control y asignación de solicitudes en función a la distancia y tiempo de entrega de acuerdo a los recursos asignados (motoristas y vehículos) (**Unidad de Transporte**).
- ❖ Es necesario tener material en existencia en el almacén para poder atender el requerimiento (**Dpto. de mantenimiento y servicio**).
- ❖ Agilizar y dar respuesta a las solicitudes enviadas desde el año pasado, y dar prioridad a las oficinas que atiende a usuario externo (extranjeros) (**Dpto. de mantenimiento y servicio**).
- ❖ Atender con más rapidez los requerimientos a los usuarios (**unidad de informática**).
- ❖ Mejorar el seguimiento de los casos sin resolver (**unidad de informática**).

Fortalezas

- ❖ Se cuenta con el apoyo del enlace de DGII para el servicio de la emisión de constancias (**Dpto. de remuneraciones - enlace**).
- ❖ Resuelven con prontitud las dudas realizadas (**UGC**).

Felicitaciones

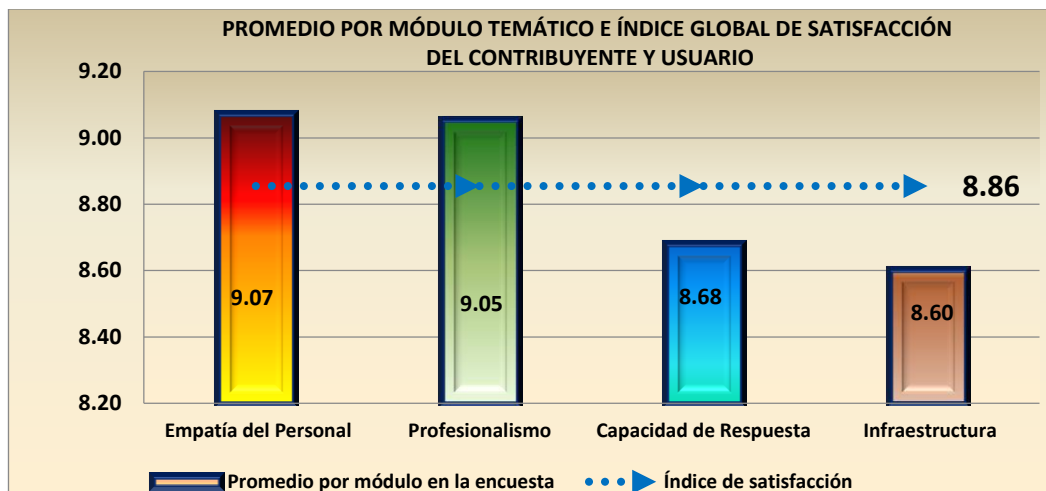
- ❖ Felicitaciones a Don René (**Dpto. de remuneraciones - enlace**)

## Capítulo 3: Índice de Satisfacción del Contribuyente y Usuario

### 3.1 Índice Global de Satisfacción del contribuyente y usuario

El índice global de satisfacción del usuario respecto a los 10 servicios evaluados por la DGEA, es de **8.86** puntos, lo que sugiere un nivel de **muy satisfactorio**. El índice se ve afectado por el promedio obtenido en el módulo de capacidad de respuesta específicamente los tiempos de respuesta, es de tomar en cuenta que es el módulo con mayor peso ponderado.

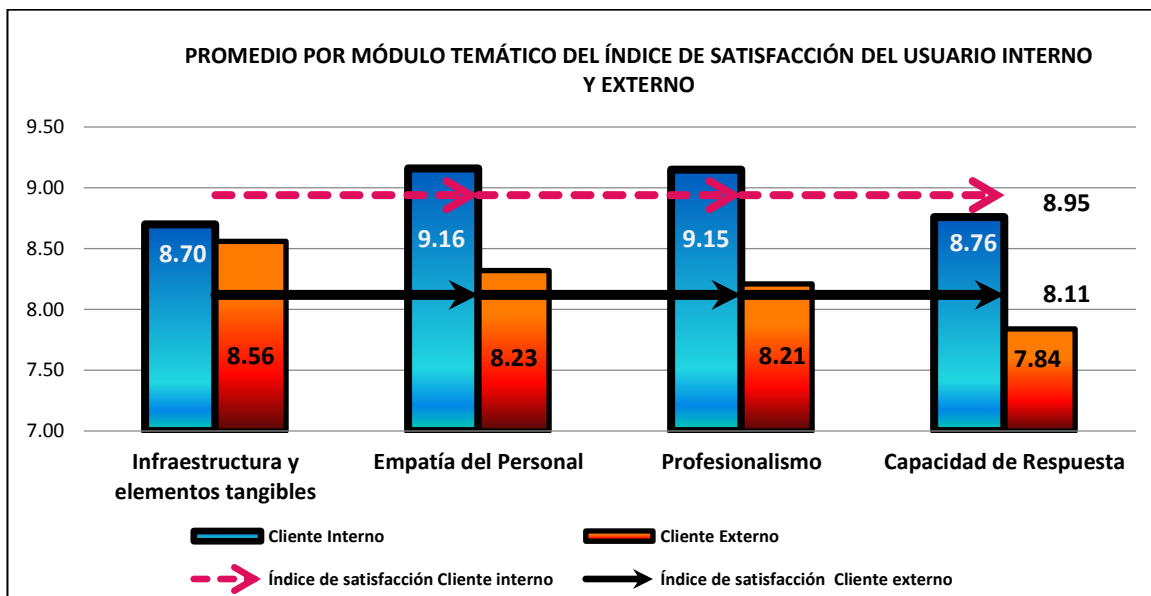
Gráfico 3.1  
Índice Global de Satisfacción del Contribuyente y Usuario



### 3.2 Índice de Satisfacción del usuario interno y externo

Podemos observar el índice de satisfacción del **usuario interno** fue de **8.95** puntos, mostrando los promedios más bajos en los rubros de la adecuación de los espacios físicos y el tiempo total de duración de los procesos para las siguientes oficinas: DACI, Unidad de Transporte, Dpto. de mantenimiento y servicio y Unidad de informática. Respecto al **usuario externo** reflejó **8.11** puntos, por los rubros del cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio (emisión de constancias de salarios) y la amabilidad y cortesía en el trato recibido por los empleados.

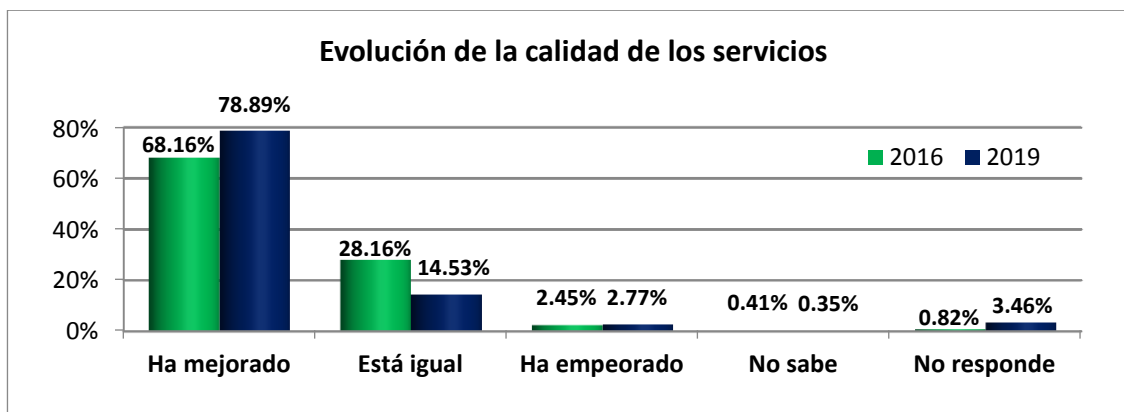
Gráfico 3.2  
Índice Global de Satisfacción del Usuario Interno y Externo



## Capítulo 4: Otros aspectos institucionales

### 4.1 Evolución de la calidad de los servicios

Gráfico 4.1



Los resultados reflejaron un crecimiento del **10.73%**, en la mejora de la calidad de los servicios que ofrece DGEA; principalmente en los siguientes servicios: reparación de infraestructura y mantenimiento correctivo, publicación de documentos del SGC, Análisis y desarrollo de aplicaciones y Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet. No obstante, otro segmento de usuario percibe que la calidad está igual, por diferentes motivos como: tiempos de entrega de las constancias, tiempos de duración de los procesos de compra, y cumplimiento de las solicitudes para mantenimiento y transporte.

### 4.2 Aspectos relevantes del servicio de Asesoría del Sistema de Gestión de la Calidad (UGC)

Con el fin de identificar aspectos que contribuyan a fortalecer los procesos en materia de asesoría, se incluyó en la boleta de encuesta, a solicitud de la Coordinación encargada, 1 ítem relacionados al beneficio que generan los hallazgos detectados para la prestación del servicio y el cumplimiento a la programación establecida. EL 100% de los entrevistados (18 usuarios) que hacen uso del servicio de asesoría manifestaron que les **ayudaron mucho** por lo cual se sienten muy satisfechos en cuanto al servicio recibido. **Han mejorado en cuanto a las aplicaciones de las actualizaciones de la normativa de la calidad y en brindar apoyo a todas las unidades.**

### 4.3 ¿Quejas respecto al servicio

Los usuarios internos como externos no presentaron ninguna queja en el presente estudio.



## Capítulo 5: Conclusiones

### 5.1 Conclusiones

1. El módulo de **Infraestructura y elementos tangibles** fue el que obtuvo la **menor** calificación, al presentar **8.60** puntos, por los rubros de la disponibilidad de baños y parqueos y la adecuación de los espacios físicos por ser insuficientes para atender a los visitantes. Por otro lado el módulo que alcanzó la **mayor** nota promedio fue el de **Empatía del personal** con **9.07** puntos, vale mencionar que es el módulo con más fortalezas identificadas por los usuarios..
2. El **Índice de Satisfacción Global del Contribuyente y Usuario** fue de **8.86** puntos, respecto a los **10** servicios evaluados, lo cual nos sugiere un nivel de **muy satisfactorio**. En lo que respecta a los usuarios internos, fue de **8.95 puntos** y para los clientes externos (ex - empleados), fue de **8.11 puntos**, ambos se encuentran en un nivel de **muy satisfactorio**.
3. Respecto a la **evolución de la calidad de los servicios en los últimos 2 años**, el **78.89%** de los encuestados percibe que la calidad **ha mejorado** y el **14.00%** que **está igual**. En comparación al estudio anterior realizado el año 2016, los resultados reflejaron un crecimiento del 10.73%, en la mejora de la calidad de los servicios que ofrece DGEA; principalmente en los siguientes servicios: reparación de infraestructura y mantenimiento correctivo, publicación de documentos del SGC, Análisis y desarrollo de aplicaciones y Publicación y mantenimiento de la información de la Intranet. No obstante, otro segmento de usuario percibe que la calidad está igual, para los servicios de Adquisición de bienes y servicios, Transporte de personal, Emisión de Constancias de Salario – Enlace y Constancias de trabajo ex – empleados.
4. En cuanto al seguimiento de las 6 sugerencias presentadas en el estudio 2016, se puede observar que 5 han sido atendidas, obteniendo el **83.33%**, tales como: equipo tecnológico y software en las unidades organizativas de la DGEA, implementar una herramienta de control del proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios principalmente en compras por libre gestión, creación de área de espera para los usuarios de transporte y tomar medidas adecuadas para mejorar el servicio de mantenimiento correctivo de hardware y software (ver Anexo 5).
5. Es necesario ejecutar acciones de mejoras en los rubros en los siguientes servicios:

#### **Adquisición de Bienes y Servicios (DACI) (servicio interno):**

- ✓ La adecuación de los espacios físicos
- ✓ Manejo interno de la información
- ✓ La entrega de material informativo escrito o digital
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio
- ✓ La documentación exigida para solicitar el servicio

#### **Transporte de personal (Mantenimiento y Servicios) (servicio interno)**

- ✓ La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio
- ✓ La documentación exigida para solicitar el servicio

**Análisis y Desarrollo de Aplicaciones, Soporte y Mantenimiento de las mismas (Unidad de Informática) (servicio interno)**

- ✓ La adecuación de los espacios físicos
- ✓ Equipo tecnológico
- ✓ Manejo interno de la información
- ✓ La entrega de material informativo escrito o digital
- ✓ El conocimiento y competencia técnica de los empleados
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio

**Proporcionar constancias de trabajo de ex empleados del MH (servicio externo)**

- ✓ La disponibilidad de parqueos
- ✓ La amabilidad y cortesía en el trato recibido
- ✓ La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio

6. Según la percepción de los encuestados los rubros mejor calificados para los siguientes servicios fueron:

**Asesoría del Sistema de Gestión de la Calidad (UGC) (servicio interno)**

- ✓ La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida
- ✓ La orientación recibida
- ✓ El tiempo total de duración del proceso
- ✓ El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio
- ✓ La documentación exigida para solicitar el servicio

**Publicación de documentos del SGC en portal WEB de Intranet (UGC) (servicio interno)**

- ✓ La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida
- ✓ La orientación recibida
- ✓ La documentación exigida para solicitar el servicio

**Publicación y mantenimiento de la información de la intranet (Unidad de Informática) (servicio interno)**

- ✓ La amabilidad y cortesía en el trato recibido
- ✓ La disposición, comprensión e interés de los empleados
- ✓ La atención de los usuarios sin favoritismo

## Anexos

**Anexo 1** – Cuestionario de Satisfacción Usuario.

**Anexo 2** – Seguimiento acciones ejecutadas estudio 2016.

**Anexo 3** – Cálculo de la muestra.

**Anexo 4** – Calculo de los índices de satisfacción del usuario.

**Anexo 5** – Promedios de los módulos por servicio.

## Anexo 1: Cuestionario de Satisfacción Usuario

### 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 **Dirección General de Administración**. Su opinión 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.

#### INTRODUCCIÓN

¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la DGEA? Sí  No  (finalizar la entrevista) No sabe  (finalizar la entrevista)

#### MODULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA

1.1 Clase de usuario	a) Clientes internos <input type="checkbox"/> <u>Clientes externos:</u> b) Ex empleado MH <input type="checkbox"/> c) Ex empleado de ANTEL <input type="checkbox"/> d) Ex policía de aduana <input type="checkbox"/>
1.2 Oficina evaluada:	a) DACI <input type="checkbox"/> b) MANTENIMIENTO Y SERVICIOS <input type="checkbox"/> c) UGC <input type="checkbox"/> d) INFORMÁTICA <input type="checkbox"/> e) DOTACIÓN, REMUNERACIONES Y ACCIONES DE PERSONAL <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio recibido:	a) Adquisición de Bienes y Servicios ( <b>DACI</b> ) <input type="checkbox"/> b) Transporte de personal ( <b>Manten. Y Servicios</b> ) <input type="checkbox"/> c) Reparac. en Infraestructura y Mantenimiento Correctivo de Bienes Muebles o Inmuebles ( <b>Man.y Serv</b> ) <input type="checkbox"/> d) Seguimiento de Auditorías de la Calidad ( <b>UGC</b> ) <input type="checkbox"/> e) Asesoría del Sistema de Gestión de la Calidad ( <b>UGC</b> ) <input type="checkbox"/> f) Publicación de documentos del SGC en portal WEB de Intranet (interno) ( <b>UGC</b> ) <input type="checkbox"/> g) Análisis y Desarrollo de Aplicaciones, Soporte y Mantenimiento de las mismas( <b>INFORMÁTICA</b> ) <input type="checkbox"/> h) Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software ( <b>INFORMÁTICA</b> ) <input type="checkbox"/> i) Publicación y mantenimiento de la información de la intranet ( <b>INFORMÁTICA</b> ) <input type="checkbox"/> j) Emisión de constancias de salario y tiempo de servicio a empleados: Lo solicitó por medio del enlace <input type="checkbox"/> o lo gestionó directamente al Dpto. de Remuneraciones <input type="checkbox"/> k) Proporcionar constancias de trabajo de ex empleados del MH, ex empleados de ex ANTEL y ex policías de aduanas e Historial laboral de ex empleados del MH. (Externo) <input type="checkbox"/>

#### MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES a. : 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 DGEA

ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y ubicación geográfica (N/A para clientes internos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.2 El orden y limpieza	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) 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 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos (N/A clientes internos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.5 Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, etc.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>

2.6 Manejo interno de la información: <b>DACI</b> (seguimiento de peticiones o solicitudes)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.7 La entrega de material informativo escrito o digital (Ej. Normativa, lineamientos, etc.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.8 La señalización interna (rotulación)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios</b>	
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 DGEA	
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 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) 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 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.4 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores</b>	
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 DGEA	
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 confianza en el comportamiento de los empleados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.3 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida ( <b>N/A servicio: Reparaciones en infraestructura y Transporte</b> )	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente</b>	
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 DGEA	
5.1 La orientación recibida ( <b>N/A servicio: Reparaciones en infraestructura y Transporte</b> )	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo total de duración del proceso <b>DACI</b> ( desde que el usuario envía el requerimiento con todas las especificaciones técnicas y aprobación del presupuesto, hasta obtener la respuesta), <b>UGC</b> (desde que solicitó la asesoría hasta que le fue proporcionada) <b>MTO Y SERVICIOS</b> (Si hay material y personal disponible en el almacén de suministro para atender el requerimiento) <b>TRANSPORTE</b> ( Si hay vehículo disponible)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 La documentación exigida para solicitar el servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.5 Con el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual )	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) No lo utiliza <input type="checkbox"/>
<b>MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES</b>	
6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGEA en los últimos 2 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 asesoría proporcionada le ha sido útil para mejorar sus procesos de prestación de servicio? (UGC)	a) Ayudaron mucho <input type="checkbox"/> b) ayudaron poco <input type="checkbox"/> c) No ayudaron <input type="checkbox"/> d) No sabe <input type="checkbox"/> e) No responde <input type="checkbox"/> f) No Aplica <input type="checkbox"/>
6.3 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique: _____
6.4 Comentarios o sugerencias relacionadas al servicio recibido	

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA:

## Anexo 2: Seguimiento acciones ejecutadas respecto al estudio 2016

OPORTUNIDAD DE MEJORA	ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN(ES) DE MEJORA A EJECUTAR
1-Realizar un análisis de las necesidades de equipo tecnológico y software en cada una de las Unidades organizativa de la DGEA, para presentar una propuesta de modernización.	El Ministerio no cuenta con una política de renovación del equipo tecnológico, por lo que se van actualizando conforme la disponibilidad de fondos, pero prioritariamente para las áreas de misiones	Según lo manifestado por el Jefe de la Unidad de Informática, se recibió equipo informático nuevo a través de préstamo BIRF 7812. Septiembre 2016, beneficiando a RR HH (69), DACI (16) y Activo Fijo (21).
2-Analizar la necesidad de implementar una herramienta de control del proceso de adquisiciones de bienes y servicios iniciando específicamente en compras por libre gestión, que permitan mejorar los tiempos del proceso	El seguimiento del servicio de Adquisición de Bienes y Servicios se realiza de forma manual, por lo que el usuario no sabe con certeza en qué etapa y en donde se encuentra su solicitud	Según lo manifestado por el Jefe de la Unidad de Informática se instaló y configuró sistema SAC en DACI a finales de 2017.
3-Mejorar el sistema de transporte para que pueda generar alertas sobre las solicitudes recibidas y mejorar el control de los servicios solicitados  a)Habilitar áreas de espera para los usuarios del servicio de transporte.  b)Señalizar áreas de riesgo alrededor de la Sección de Transporte	No se había considerado la necesidad de realizar una comunicación más efectiva con los usuarios sobre las solicitudes de transporte, además de no contar con espacios adecuados para los usuarios en el Área de Transporte.	Según lo expresado por el Jefe de Informática, es que la Jefa la Unidad de Mantenimiento quedó de entregar las mejoras al sistema de Transporte, pero no se recibió, <b>no se realizó acción alguna.</b>  a) El Jefe de la Sección de Transporte expresó que se creó una sala de espera cuatro sillas  b) El Jefe de la Sección de Transporte manifestó que no se realizó la señalización de áreas de riesgo pero se habilitó una puerta en el lado de los motoristas y se dejó de utilizar un parqueo para despejar el área de acceso a la puerta principal
4-Se tomarán las medidas de supervisión adecuadas para mejorar el servicio de mantenimiento correctivo de Hardware y Software.	Falta de actualización y capacitación en materia informática, ya que algunos técnicos se les dificulta finalizar los trabajos requeridos.	El Jefe de la Unidad de Informática expresó que hubo reunión de Coordinadores de Área de Soporte con los técnicos, y se acordó que al momento de solucionar un requerimiento el técnico explicará mejor y redactará con mayor detalle la solución brindada.

### Anexo 3: Cálculo y distribución de la muestra

A partir del cálculo y distribución de la muestra se determinó una cantidad de **289** encuestas de un universo de **1,164** usuarios, las cuales se realizaron de forma **telefónica 80% y el 20 % presencial**. El instrumento que se utilizó está estructurado en 6 módulos, con 27 preguntas en total que nos ayuda a conocer la percepción del usuario.

#### Determinación del tamaño de la muestra

$$n = \frac{P.Q. N.Z^2}{e^2(N-1) + Z^2.P.Q.}$$

En donde:

N = Universo de estudio

p = Probabilidad de que ocurra un suceso.

q = Probabilidad de que no ocurra un suceso.

e = Margen de error permitido.

Z = Área bajo la curva normal o nivel de confianza.

n = Tamaño de la muestra

Al sustituir la formula se tiene:

$$n = \frac{(0.5) (0.5) (1,164) (1.81)^2}{(0.07)^2(1,164 -1) + (1.81)^2(0.5) (0.5)} = 289 \text{ encuestas}$$

### Anexo 4: Cálculo de los índices de satisfacción del usuario

<b>Cálculo del índice de satisfacción global contribuyente y usuario</b>			
<b>Módulo temático de la encuesta</b>	<b>Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)</b>	<b>Promedio por módulo en la encuesta</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
<b>Empatía del Personal</b>	<b>16.00%</b>	<b>9.07</b>	<b>1.45</b>
<b>Profesionalismo</b>	<b>32.00%</b>	<b>9.05</b>	<b>2.90</b>
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>41.00%</b>	<b>8.68</b>	<b>3.56</b>
<b>Infraestructura</b>	<b>11.00%</b>	<b>8.60</b>	<b>0.95</b>
	<b>100.00%</b>		<b>8.86</b>

<b>Cálculo del índice de satisfacción- Usuario Interno</b>			
<i>Módulo temático de la encuesta</i>	<i>Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)</i>	<i>Promedio por módulo en la encuesta</i>	<i>Índice de satisfacción</i>
<i>Empatía del Personal</i>	<b>16.00%</b>	<b>9.16</b>	<b>1.47</b>
<i>Profesionalismo</i>	<b>32.00%</b>	<b>9.15</b>	<b>2.93</b>
<i>Capacidad de Respuesta</i>	<b>41.00%</b>	<b>8.76</b>	<b>3.59</b>
<i>Infraestructura</i>	<b>11.00%</b>	<b>8.70</b>	<b>0.96</b>
	<b>100.00%</b>		<b>8.95</b>

<b>Cálculo del índice de satisfacción- Usuario Externo</b>			
<i>Módulo temático de la encuesta</i>	<i>Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)</i>	<i>Promedio por módulo en la encuesta</i>	<i>Índice de satisfacción</i>
<i>Infraestructura</i>	<b>11.00%</b>	<b>8.56</b>	<b>0.94</b>
<i>Empatía del Personal</i>	<b>16.00%</b>	<b>8.23</b>	<b>1.32</b>
<i>Profesionalismo</i>	<b>32.00%</b>	<b>8.21</b>	<b>2.63</b>
<i>Capacidad de Respuesta</i>	<b>41.00%</b>	<b>7.84</b>	<b>3.22</b>
	<b>100.00%</b>		<b>8.11</b>



## Anexo 5: Promedios de los módulos por servicio

Preguntas	a) Adquisición de Bienes y Servicios (DACI)	b) Transporte de personal (Manten. Y Servicios)	c) Reparac. en Infraestructur a y Mantenimien to Correctivo de Bienes (Man.y Serv)	e) Asesoría del Sistema de Gestión de la Calidad (UGC)	f) Publicación de documentos del SGC en portal WEB de Intranet (interno) (UGC)	g) Análisis y Desarrollo de Aplicaciones, Soporte y Mantenimien to de las mismas (Informática)	h) Mantenimien to Correctivo de Hardware y Software (Informática)	i) Publicación y mantenimien to de la información de la intranet (Informática)	j) Emisión de constancias de salario (enlace)	j) Emisión de constancias de salario (Dpto. de Remuneracio nes)	k) Proporcionar constancias de trabajo de ex empleados del MH (Servicio Externo)
<b>MÓDULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES</b>											
2.1 El acceso y ubicación geográfica (N/A Usuario Interno)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	8.65
2.2 El orden y limpieza	8.80	9.08	9.00	9.67	8.86	8.60	8.93	9.33	8.86	8.87	8.78
2.3 La adecuación de los espacios físicos	8.60	9.08	9.00	9.67	8.86	8.00	8.60	9.00	8.39	8.19	<b>8.67</b>
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos (N/A Usuario Interno)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	<b>8.04</b>
2.5 Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, etc.)	8.80	8.91	9.00	9.67	9.14	8.00	8.67	8.33	8.56	9.00	8.65
2.6 Manejo interno de la información (seguimiento de peticiones o solicitudes)	<b>8.33</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	8.00	8.80	9.00	8.73	9.03	8.56
2.7 La entrega de material informativo escrito o digital	<b>8.33</b>	N/A	N/A	9.25	9.00	<b>7.80</b>	8.92	9.33	8.50	8.93	8.67
2.8 La señalización interna (rótulos)	8.50	8.54	9.00	9.67	8.83	8.25	8.54	9.00	8.57	8.81	8.46
<b>MÓDULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL</b>											
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	9.30	8.93	9.00	9.72	9.67	8.20	9.07	9.33	9.06	9.19	<b>7.93</b>
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas	9.30	8.86	8.90	9.72	9.67	8.20	8.93	9.33	9.17	9.15	8.37
3.3 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie	9.30	9.00	8.70	9.72	9.64	8.40	8.73	9.33	8.98	9.25	8.33
3.4 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención	9.40	9.00	8.90	9.72	9.67	8.40	8.80	9.00	9.10	9.43	8.30

Preguntas	a) Adquisición de Bienes y Servicios (DACI)	b) Transporte de personal (Manten. Y Servicios)	c) Reparac. en Infraestructura y Mantenimiento Correctivo de Bienes (Man.y Serv)	e) Asesoría del Sistema de Gestión de la Calidad (UGC)	f) Publicación de documentos del SGC en portal WEB de Intranet (interno) (UGC)	g) Análisis y Desarrollo de Aplicaciones, Soporte y Mantenimiento de las mismas (Informática)	h) Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software (Informática)	i)Publicación y mantenimiento de la información de la intranet (Informática)	j) Emisión de constancias de salario (enlace)	j) Emisión de constancias de salario (Dpto. de Remuneraciones)	k) Proporcionar constancias de trabajo de ex empleados del MH (Servicio Externo)
<b>MÓDULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS</b>											
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	9.10	8.64	8.90	9.72	9.67	8.00	8.80	9.00	9.04	9.25	8.22
4.2 La confianza en el comportamiento de los empleados	9.20	8.57	8.90	9.78	9.67	8.40	8.80	9.00	9.06	9.30	8.26
4.3 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados recibida ( N/A servicio: Reparaciones en infraestructura y Transporte)	9.20	<b>8.00</b>	N/A	9.83	9.75	8.20	8.73	9.00	9.03	9.41	8.15
<b>MÓDULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL</b>											
5.1 La orientación recibida ( N/A servicio: Reparaciones en infraestructura y Transporte)	8.70	N/A	N/A	9.83	9.67	8.20	8.43	9.00	8.95	9.25	8.22
5.2 El tiempo total de duración del proceso	<b>6.80</b>	<b>7.50</b>	8.00	9.83	8.25	<b>8.00</b>	8.67	9.00	8.52	8.72	<b>7.63</b>
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio	<b>7.90</b>	<b>7.86</b>	8.30	9.83	9.58	<b>8.00</b>	8.53	9.00	8.63	8.78	<b>7.30</b>
5.4 La documentación exigida para solicitar el servicio	<b>8.30</b>	<b>8.07</b>	8.50	9.83	9.67	8.50	8.67	9.00	8.92	9.24	8.23
5.5 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual )	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	9.00	N/A	8.54	9.00	N/A
<b>PROMEDIOS POR SERVICIO</b>	<b>8.70</b>	<b>8.57</b>	<b>8.78</b>	<b>9.72</b>	<b>9.35</b>	<b>8.19</b>	<b>8.76</b>	<b>9.06</b>	<b>8.81</b>	<b>9.04</b>	<b>8.28</b>