



MINISTERIO  
DE HACIENDA

# INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO.

Diciembre 2019

Área de Atención al cliente UGC-DGEA



13 Calle Poniente y 3 Av. Norte #207 Frente a Centro Express del Contribuyente  
Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C. A.  
Comutador: 2244-3000; Teléfonos directos: 2244-3308; 2244-3302; 2244-3309; 2244-3470; 2244-3471; 2244-3472

CERTIFICADA BAJO LAS NORMAS ISO 9001 POR LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE  
NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN





## HOJA DE AUTORIZACIÓN

---

**Elaborado por:**

Sussan Álvarez  
Técnico atención al cliente

**Revisado por:**

Katia Elizabeth Anaya López  
Técnico atención al cliente

**Autorizado por:**

Enilson Antonio Cortez Guevara  
Jefe de Unidad de Gestión de la Calidad

## ÍNDICE

---

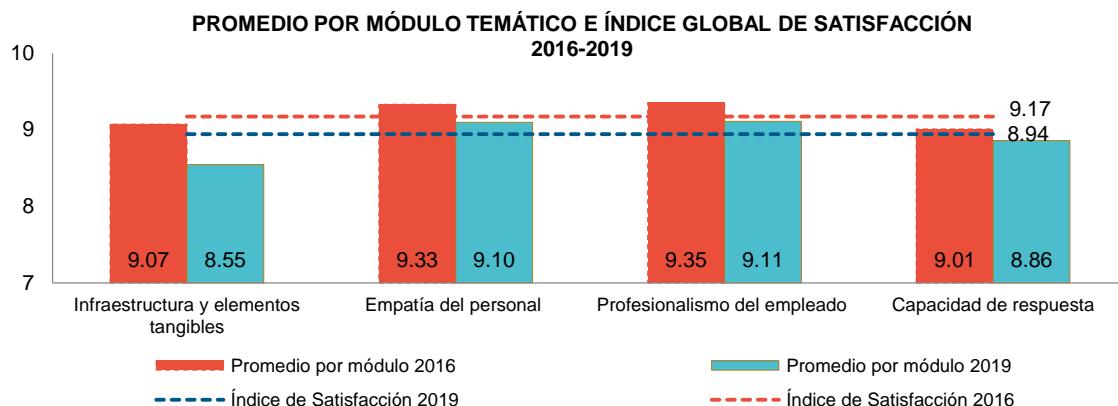
RESUMEN EJECUTIVO.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVOS .....	5
CAPITULO 1: GENERALIDADES .....	5
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO .....	6
CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	9
CAPITULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES .....	10
CONCLUSIONES .....	11
ANEXOS.....	13

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente Informe de Medición de la Satisfacción de los usuarios internos y externos de la (DGP), 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 Institucional); suministrando como instrumento un cuestionario que contiene 27 preguntas y empleando una escala de medición del 0 al 10; donde 0 es pésimo y 10 es excelente. Se encuestaron 157 usuarios respecto a seis servicios evaluados.

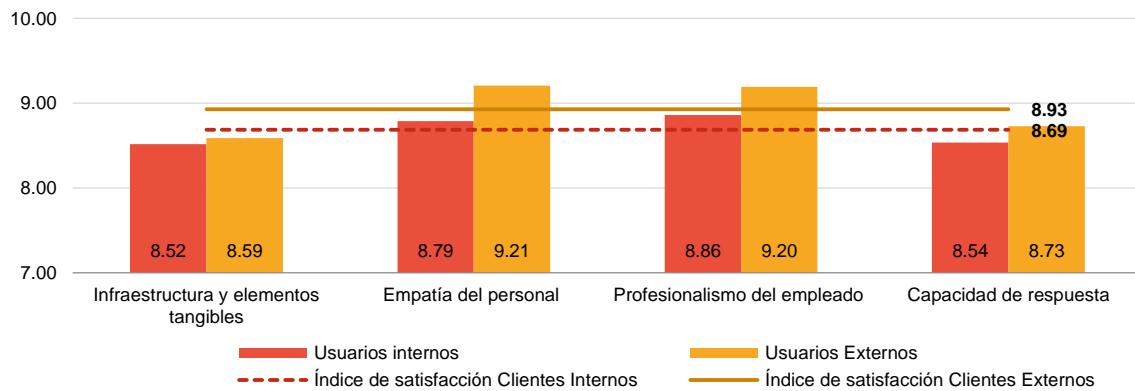
El índice global de satisfacción para la Dirección es de **8.94** puntos, lo cual sugiere un nivel de muy satisfactorio; este resultado se ve favorecido por los resultados en las dimensiones de Empatía del personal y Profesionalismo de los empleados, debido a la amabilidad, competencias técnicas y la confianza en el comportamiento de los empleados. Es importante mencionar que la Dirección obtuvo felicitaciones por la amabilidad, espíritu de servicio y disposición en atender requerimientos, y el profesionalismo a la hora de brindar los servicios.

En el siguiente gráfico comparativo se observa una disminución de 0.23 puntos en el índice global de satisfacción en comparación al año 2016, esto se debe a la falta de disponibilidad de baños y parqueos para los visitantes y la distribución de los espacios físicos son muy estrechos. En cuanto a la capacidad de respuesta manifestaron que los tiempos de respuesta no se cumplen, esto se debe por la creación de nuevas plazas se lleva de 3 a 4 meses (Div. Análisis de Personal del Sector Público) y a las ratificaciones (Dpto. de Valúos).



El índice de satisfacción del usuario externo es de 8.93 puntos, los promedios más bajos fueron en el tiempo de total de duración del servicio y la disponibilidad de baños y parqueos; en cuanto a los usuarios internos el índice obtenido es de 8.69 puntos por la adecuación de los espacios físicos.

**PROMEDIO POR MÓDULO TEMÁTICO E ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO**



En cuanto a la evolución de la calidad de los servicios proporcionados por la Dirección General de Presupuesto, el 80.25% de los usuarios percibe que ha mejorado la calidad de los servicios proporcionados, se muestra una baja del 10.87% en comparación al año 2016, esto se debe a la falta de disponibilidad de baños y parqueos y los tiempos de respuesta puesta al solicitar aprobación de modificaciones presupuestarias, contrataciones de personal del sector público, ratificaciones de valores.

**Conclusión:**

Se puede observar que los 2 atributos que salieron bajos en este estudio es el de infraestructura y elementos tangibles y capacidad de respuesta institucional. En este último rubro se puede concluir que la Dirección General de presupuesto ha tomado acciones en la actualización de los servicios que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Hacienda, con el fin de cumplir con las expectativas de los usuarios y dar fiel cumplimiento a la Ley de Procedimientos Administrativos.

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe de medición de la satisfacción, se realizó el estudio utilizando la metodología SERVPERF (Service Performance), el cual tiene como objetivo conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la Dirección General de Presupuesto.

Este informe consta de 5 capítulos. **El primero** expone los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: clase de usuario, oficina evaluada y nombre del servicio evaluado. **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 tercero** capítulo el índice global de satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido. **El cuarto** capítulo otros aspectos institucionales que abarca la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios. Finalmente, **el quinto** capítulo presenta las conclusiones del presente estudio.

## OBJETIVOS

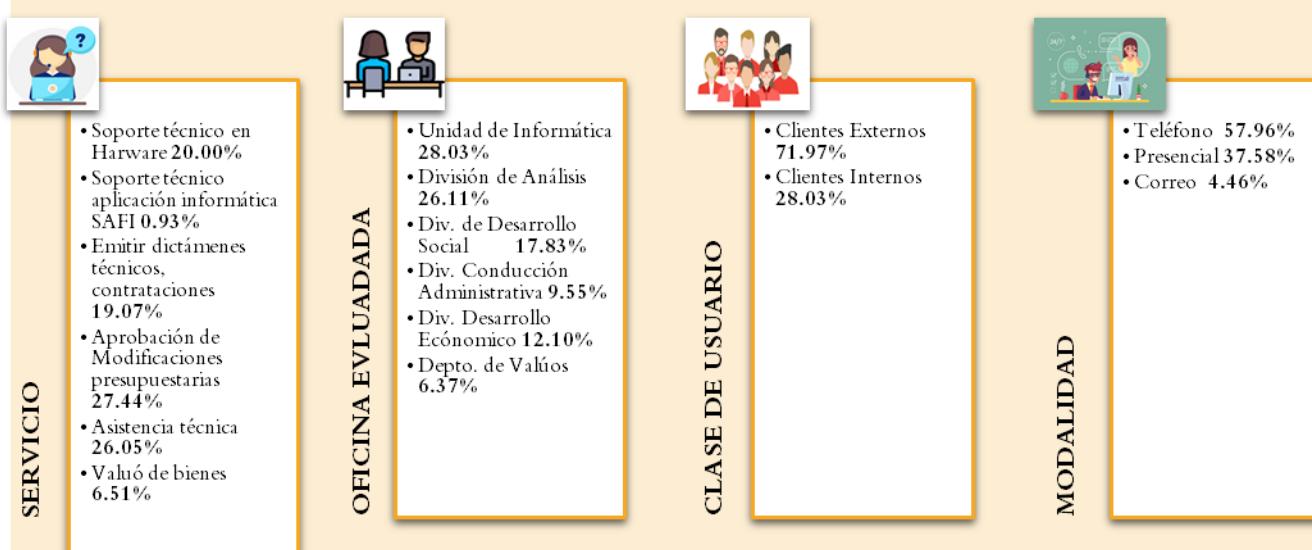
**Objetivo general:** Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la Dirección General de Presupuesto.

**Objetivos específicos:**

1. Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.
2. Conocer las expectativas del usuario interno y externo.

## CAPITULO 1: GENERALIDADES

El primer módulo incorporado en la encuesta es el de la información general de la persona encuestada, que recoge la siguiente información: clase de usuario, oficina evaluada, nombre del servicio y la modalidad por la que solicitó el servicio (ver Anexo 1). Como resultado del cálculo de la muestra fue de 157 encuestas realizadas, esto se obtuvo a partir de un universo de 266 usuarios que recibieron los servicios; donde el 71.97% son clientes externos y el 28.03% clientes interno.



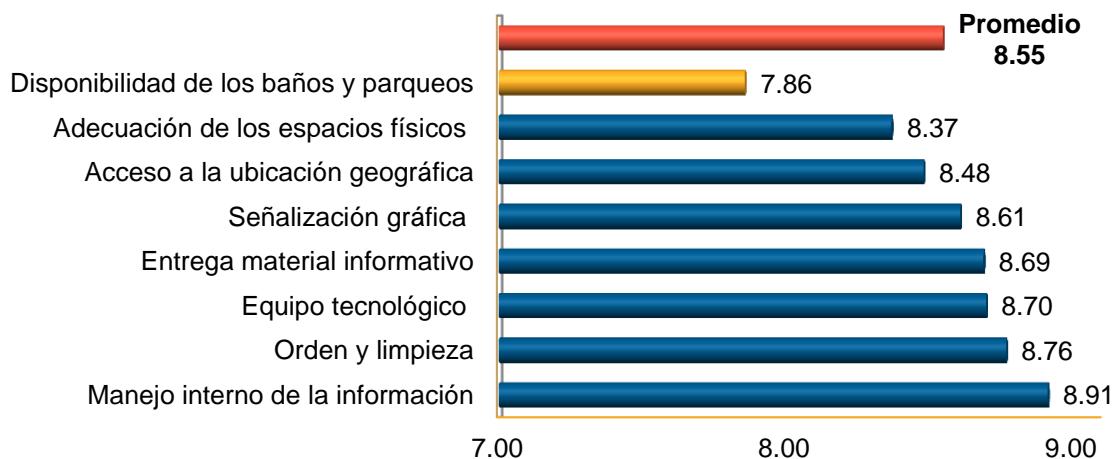
## CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

### 2.1 Resultados del módulo de infraestructura y elementos tangibles.

El cuestionario contiene 8 preguntas orientadas a explorar las instalaciones físicas y condiciones materiales del lugar o medio ambiente. Este módulo obtuvo un promedio global de 8.55 puntos, podemos mencionar que el rubro con el promedio más bajo fue el de la disponibilidad de baños y parqueos, con 7.86 puntos; dentro de los comentarios expresados por el usuario tenemos: el parqueo es insuficiente, no existe baño para los visitantes y existe incomodidad en prestar la llave para utilizar el de los empleados. En el resultado del módulo en el estudio anterior, fue de 9.07 puntos, podemos observar una disminución de 0.52 puntos (Ver Gráfico 2.1).

Gráfico 2.1

#### MÓDULO 2 INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES



- Comentarios**
- No se encuentra parqueo es muy complicado y no hay baño para el público, por lo que hay que utilizar el de los empleados (Div. de Análisis de Personal y Departamento de Valúos).
  - La distribución de las áreas de trabajo son estrechas e incomodas (Unidad de informática y Div. Análisis de Personal).

- Sugerencias**
- Hacer convenio con las oficinas cercanas ej.: gasolinera para habilitar más parqueo y que este tenga un costo y baño al público dentro de las instalaciones de DGP. (Div. Análisis de Personal y Div. Conducción Administrativa; y Div. de Desarrollo Económico).
  - Ampliar cubículo de cada empleado o redistribuir los espacios (Unidad de informática y Div. Análisis de personal).

### 2.2 Resultados del módulo de empatía del personal.

El cuestionario contiene 4 preguntas, en este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados para anticipar, comunicarse, interrelacionarse y comprender el punto de vista de las otras personas. Esta dimensión obtuvo un resultado positivo con 9.10 puntos, debido al cumplimiento de los horarios establecidos de 7:30 a 3:30 que obtuvo como promedio 9.21 puntos, debido que los empleados atienden los requerimientos en horas adicionales al horario establecido. En comparación al resultado en el año 2016, el promedio del módulo disminuyó 0.23 puntos.

**Gráfico 2.2**  
**MÓDULO 3**  
**EMPATÍA DEL PERSONAL**



#### Sugerencias

- Continuar con el espíritu de atención, cordialidad y ayuda para la implementación de la metodología del presupuesto (Div. de Desarrollo Económico y Empresas Públicas).

#### Fortalezas

- Parte del personal está comprometido para resolver requerimientos, atendiendo en horas adicionales (Unidad de informática).

#### Felicitaciones

- Felicitar al Sr. Wilber Guillen por su espíritu de servicio, nos ayuda a resolver los problemas eficientemente (Div. de Desarrollo Económico y Empresas Públicas).
- Algunos técnicos (Carolina y Denis) dan más de su tiempo para solventar requerimientos (Unidad de informática)
- Los felicito a nivel técnico son súper amables, dan buen servicio (Div. Desarrollo Económico, División Conducción Administrativa y Departamento de Valúos).

### 2.3 Resultados del módulo de profesionalismo de los empleados.

El cuestionario contiene 3 preguntas que evalúan cómo el empleado conoce y realiza su trabajo. Este módulo obtuvo el mejor resultado de todos, con 9.11 puntos. El aspecto que más resalto fue el de la confianza en el comportamiento. En comparación al año 2016 el promedio sufrió una diminución de 0.24 puntos (ver Gráfico 2.3).



#### Comentarios

- La mayoría son profesionales conocen los procesos, nos dan indicaciones claras y nos mantienen informado en cuanto a vacantes (Div. De Análisis personal y Div. Desarrollo económico).

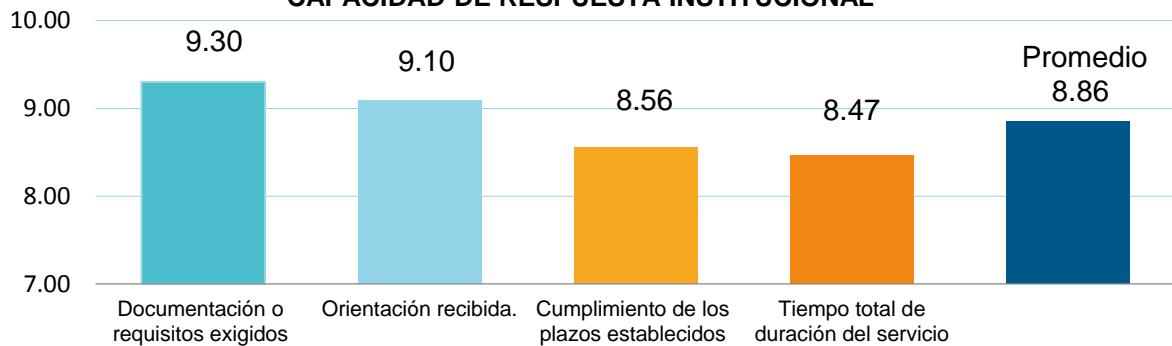
#### Fortalezas

- Los técnicos aplican adecuadamente su conocimiento (Div. Desarrollo Social y Conducción Administrativa) y brindan soluciones con respuesta favorable para los procesos (Departamento de Valúos).
- Los técnicos (Carolina y Denis) apoyan (Unidad de informática).
- Conocimiento, profesionalismo, disposición en atender consultas (Div. de Análisis de Personal).

### 2.4 Resultados del módulo de capacidad de respuesta.

El módulo contiene 4 preguntas, en relación con el cumplimiento de los tiempos de duración de los servicios; este módulo presenta los esfuerzos administrativos, con el propósito de proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente. El promedio del módulo es de 8.86 puntos. El factor con la menor calificación fue el tiempo total de duración del servicio, con 8.47 puntos. Los resultados del módulo en el estudio anterior fueron de 9.01 puntos, podemos observar una disminución de 0.30 puntos en el promedio global, esto se ve afectado por el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio, específicamente en la creación de plazas, donde se demora de 3 a 4 meses porque se requiere de varias aprobaciones (Div. de Análisis y Personal del Sector Público); se demoran mucho en el proceso y ratificaciones (4 meses) (Departamento de Valúos) y cuando existe personal nuevo el proceso se torna lento (Divisiones de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Desarrollo Económico).

**Gráfico 2.4**  
**MÓDULO 5**  
**CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL**



#### Comentarios

- Ausentismo en los técnicos informáticos a veces solo hay uno para atender y en ocasiones los técnicos no dan respuesta a los problemas que uno plantea (Unidad de Informática).
- Se demoran mucho en los servicios de emitir dictámenes técnicos, aprobación de modificaciones presupuestarias y en ratificación de valores de bienes muebles (Div. de Análisis de Personal, Div. de Desarrollo Económico y Departamento de Valúos).
- Solicitan varias veces la misma información para el servicio aprobación de modificaciones y asistencia técnica (Div. de Desarrollo Social y Económico; Div. Conducción Administrativa) y demasiada información en el servicio emitir dictamen (Div. De Análisis personal).

#### Sugerencias

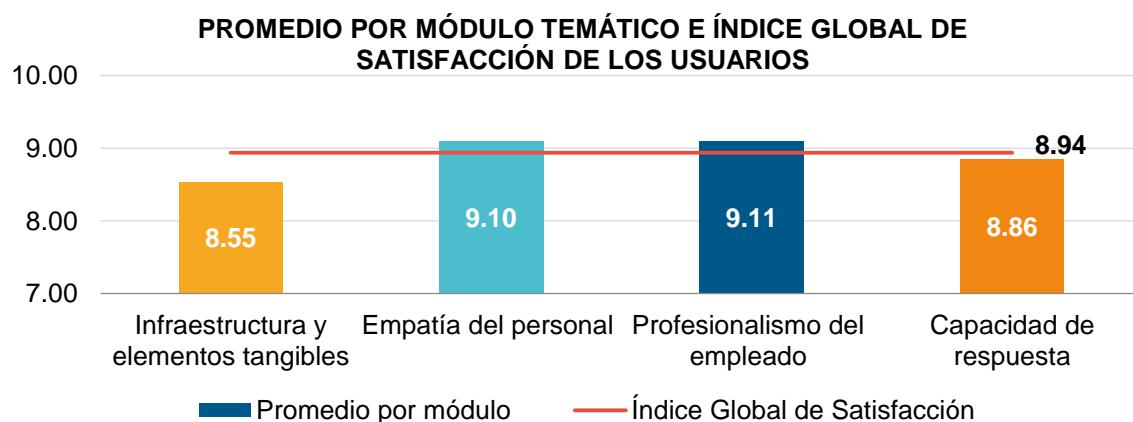
- En caso que los técnicos se encuentren en otras actividades, enviar algún comunicado para que estén enterados y evitar malestares en cuanto a la atención.
- Capacidad al personal nuevo en los procedimientos (Divisiones de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Desarrollo Económico).
- Revisar la cantidad de requisitos que solicitan en aprobación de modificaciones presupuestarias y asistencia técnica.

## CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

### 3.1 Índice global de satisfacción del contribuyente.

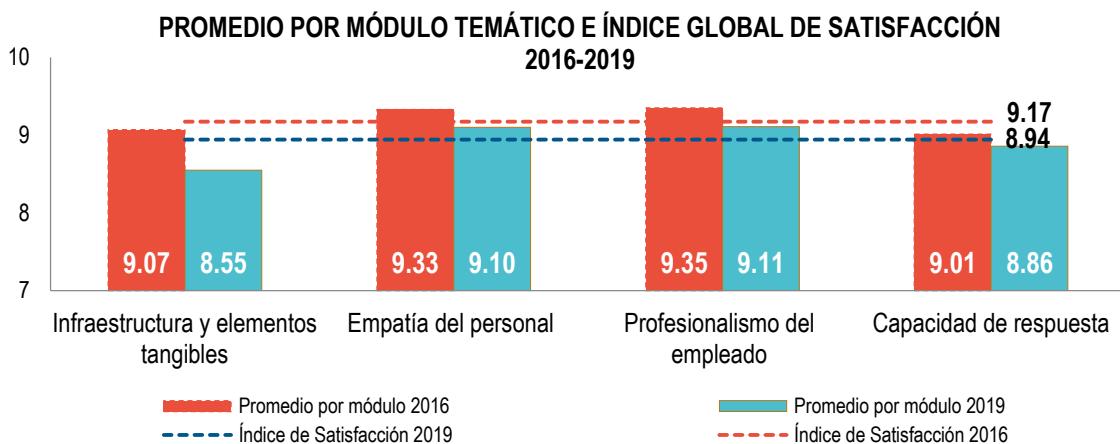
El índice global de satisfacción de la Dirección General de Presupuesto respecto a los servicios ofrecidos es de **8.94 puntos**, dentro de la escala de satisfacción empleada corresponde a un nivel de **Muy Satisfactorio**.

Gráfico 3.1

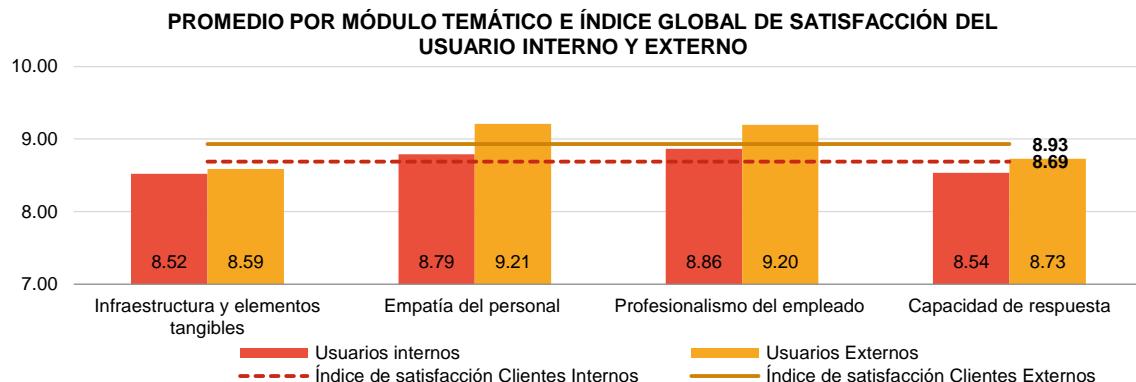


A continuación, se muestra un gráfico comparativo de los índices de satisfacción del año 2016 y 2019, donde podemos observar una disminución de 0.23 puntos, reflejando una disminución en los promedios en 2 módulos: infraestructura y el de Capacidad de respuesta, debido a la disponibilidad de parqueo y el tiempo total de duración de los servicios.

Gráfico 3.2



El índice de satisfacción del usuario externo es de 8.93 puntos, los promedios más bajos fueron en el tiempo de total de duración del servicio y la disponibilidad de baños y parqueos; en cuanto a los usuarios internos el índice obtenido es de 8.69 puntos por la adecuación de los espacios físicos.



## CAPITULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

---

### 4.1 ¿Cuál sería para usted el tiempo total de duración del proceso adecuado?

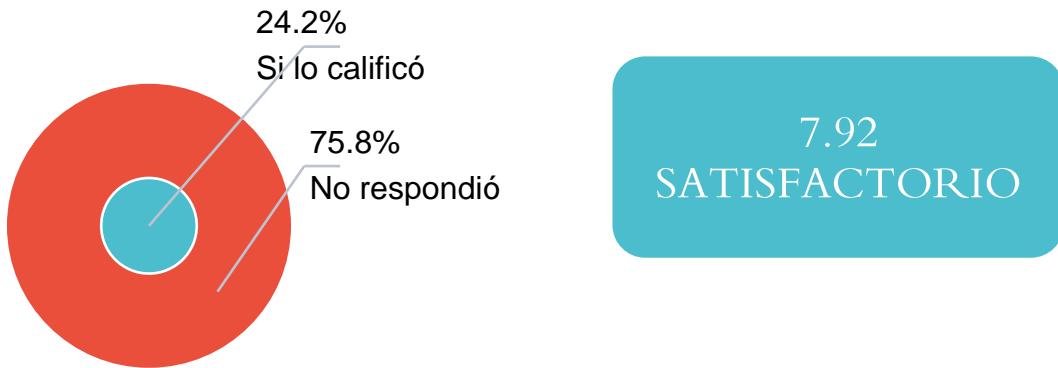
Con el objetivo de conocer la opinión respecto al tiempo total de duración de los servicios se realizó la pregunta: ¿Cuál sería para usted el tiempo total de duración del proceso adecuado?, donde de los 10 servicios evaluados, manifestaron que están de acuerdo con el tiempo en los servicios de Soporte técnico informático, Soporte informático SAFI, Valuó de bienes inmuebles para Alcaldías Municipales, Informe favorable de bienes inmuebles para venta permuta.

Servicio	Tiempo de duración establecido	Tiempo de duración esperado por el usuario
Soporte técnico informático	1 día máximo	De acuerdo
Soporte informático SAFI	4 horas	De acuerdo
Emitir dictámenes	21 días hábiles	15 días hábiles
Aprobó y modificación presupuestarias	21 días hábiles	15 días hábiles
Asistencia técnica	4 meses mayo-agosto	15 días hábiles
Valuó de bienes inmuebles para alcaldías Municipales	30 días hábiles	De acuerdo
Informe Favorable de bienes inmuebles para venta permuta	30 días hábiles	De acuerdo
Informe favorable comodato de bienes inmuebles	30 días hábiles	30 días hábiles
Ratificación de valores de bienes muebles	30 días hábiles	20 días hábiles
Cánones de Arrendamiento de inmuebles	60 días hábiles	30 días hábiles

Se puede concluir que la Dirección General de Presupuesto ha tomado acciones en la actualización en los tiempos de duración de los servicios que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Hacienda, con el fin de cumplir con las expectativas de los usuarios y a la vez dar cumplimiento a la Ley de Procedimientos Administrativos.

### 4.2 ¿Con el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)?

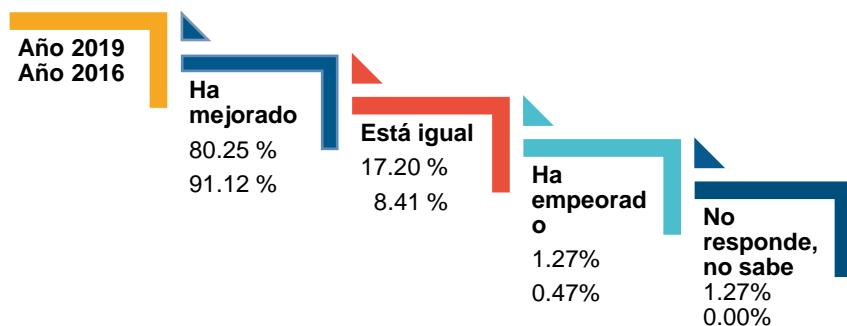
El 24.2% de los usuarios calificó el buzón de quejas, otorgándole una calificación de 7.92 en promedio, lo cual representa en la escala de medición un nivel de satisfactorio. No se recibió ninguna queja en el presente estudio.



#### 4.3. Evolución de la calidad de los servicios

Se puede observar que de la mayoría de los entrevistados manifestó que ha mejorado con un 80.25 % y un 17.20% expreso que está igual, es un porcentaje significativo que se debe de trabajar realizar mejoras.

Comparativo de la Evolución de la Calidad de los servicios prestados por la DGP  
Año 2016-2019



En cuanto a la evolución de la calidad de los servicios proporcionados por la Dirección General de Presupuesto, el 80.25% de los usuarios percibe que ha mejorado la calidad de los servicios proporcionados, se muestra una baja del 10.87% en comparación al año 2016, esto se debe a la falta de disponibilidad de baños y parqueos y los tiempos de respuesta puesta al solicitar aprobación de modificaciones presupuestarias, contrataciones de personal del sector público, ratificaciones de valores.

## CONCLUSIONES

1. El módulo de Infraestructura y elementos tangibles fue el que obtuvo la menor calificación, al presentar 8.55 puntos, por los rubros de la disponibilidad de baños y parqueos, debido a que el parqueo es restringido. Por otro lado el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue de Profesionalismo de los empleados con 9.11 puntos, vale mencionar que este módulo obtuvo fortalezas identificadas por los usuarios.
2. El Índice de Satisfacción Global de los usuarios fue de 8.94 puntos, respecto a los 6 servicios evaluados. En lo que respecta a los usuarios internos, obtuvo 8.69 puntos y para los usuarios externos 8.93 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 80.25% de los encuestados percibe que la calidad ha mejorado y el 17.20% manifestó que está igual.



MINISTERIO  
DE HACIENDA

4. Los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes:

- La División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana representa el mejor promedio en comparación a las otras unidades con 8.94 puntos, debido a los resultados en Disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario con 9.40 puntos y Amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal con 9.36 puntos.
- La División de Desarrollo Económico y Empresa Pública presenta oportunidades de mejora en los aspectos de la disponibilidad de baños y parqueos con 8.17 puntos, en el tiempo total de duración del servicio y en la documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio con 8.03 puntos para ambos.



## ANEXOS

---

Cuestionario.....	14
Cálculo y distribución de la muestra.....	15
Cálculo del índice global de satisfacción de los usuarios.....	16
Promedios por clase de usuario y oficina evaluada .....	16

## Cuestionario

### Encuesta de satisfacción del Contribuyente

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 del **Dirección General de Presupuesto**. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima.

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la (DGP)	a) Sí <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/>
1.2 Clase de usuario	1) Clientes Interno <input type="checkbox"/> 2) Clientes Externos <input type="checkbox"/>
Cliente externos	a) Hospitales Nacionales <input type="checkbox"/> b) Inst. Descentralizadas <input type="checkbox"/> c) Empresas Públicas <input type="checkbox"/> d) Gobierno Central <input type="checkbox"/> e) Municipalidades <input type="checkbox"/>
1.3 Oficinas evaluadas	a) Unidad de Informática <input type="checkbox"/> b) División de Análisis de Personal del Sector Público <input type="checkbox"/> c.a) División de Desarrollo Social <input type="checkbox"/> c.b) División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana <input type="checkbox"/> c.c) División Desarrollo Económico y Empresas Públicas <input type="checkbox"/> d) Departamento de valúos <input type="checkbox"/>
1.4 Nombre(s) del servicio recibido:	a) Soporte Técnico en hardware, software y sistemas informáticos <input type="checkbox"/> b) Soporte técnico aplicación informática SAFI, procesos presupuestarios <input type="checkbox"/> c) Emitir dictámenes técnicos Contrataciones de personal del sector público <input type="checkbox"/> d) Aprobación de Modificaciones Presupuestarias <input type="checkbox"/> e) Asistencia técnica para la preparación del proyecto de presupuesto institucional <input type="checkbox"/> f) Valuos <input type="checkbox"/> f.a) Valuó de bienes inmuebles para alcaldías Municipales <input type="checkbox"/> f.b) Informe Favorable de bienes inmuebles para venta permuta <input type="checkbox"/> f.c) Informe favorable comodato de bienes muebles <input type="checkbox"/> f.d) Ratificación de valores de bienes muebles <input type="checkbox"/> f.e) Cánones de Arrendamiento de inmuebles <input type="checkbox"/>

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general

### MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación

ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y la ubicación geográfica (Interno N/A)	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 (Interno N/A)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.5 Equipo tecnológico (sistema informático, 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	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 y formularios impresos.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.8 La señalización gráfica interna (rótulos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>

### COMENTARIOS O SUGERENCIAS

### MODULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios

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 para ayudar al usuario	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"/>

### COMENTARIOS O SUGERENCIA

**MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores**

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	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

**MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente**

5.1 La orientación recibida	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio		
a) soporte técnico informático ( 1 día máximo)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
b) Soporte informático SAFI (4 horas)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
c) Emitir dictámenes (21 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
d) Aprobó y modificación presupuestarias (21 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
e) Asistencia técnica (4 meses mayo-agosto)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f) Valúo		
f.a Valúo de bienes inmuebles para alcaldías Municipales (30 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f.b) Informe Favorable de bienes inmuebles para venta permuta o dación en pago (30 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f.c) Informe favorable comodato de bienes muebles (30 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f.d) Ratificación de valores de bienes muebles (30 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f.e) Cánones de Arrendamiento de inmuebles ( 60 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El tiempo total de duración del servicio		
a) soporte técnico informático ( 1 día máximo)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
b) Soporte informático SAFI (4 horas)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
c) Emitir dictámenes (21 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
d) Aprobó y modificación presupuestarias (21 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
e) Asistencia técnica (4 meses mayo-agosto)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f.a Valúo de bienes inmuebles para alcaldías Municipales (30 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f.b) Informe Favorable de bienes inmuebles para venta permuta o dación en pago (30 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f.c) Informe favorable comodato de bienes muebles (30 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f.d) Ratificación de valores de bienes muebles (30 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
f.e) Cánones de Arrendamiento de inmuebles ( 60 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

**MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES**

6.1 ¿Cuál sería para usted el tiempo total de duración del proceso adecuado?	
6.2 Con el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico o Virtual)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
6.3 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGP 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"/>
6.4 Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado	a) SI <input type="checkbox"/> b) NO <input type="checkbox"/> Explique.

Otros comentarios del estudio

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:

SUPERVISOR:

FECHA:

**Cálculo y distribución de la muestra**

**Determinación del tamaño de la muestra**

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

Al sustituir la formula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (266) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (266 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 157 \text{ encuestas}$$

**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

### Cálculo del índice global de satisfacción

Módulo	Pesos ponderados por módulo	Índice de satisfacción de los usuarios internos		Índice de satisfacción de los usuarios externos		Índice global de satisfacción de los usuarios	
		Promedio por módulo	Índice de Satisfacción	Promedio por módulo	Índice de Satisfacción	Promedio por módulo	Índice global de Satisfacción
Infraestructura y elementos tangibles	11%	8.52	0.94	8.59	0.94	8.55	0.94
Empatía del personal	16%	8.79	1.41	9.21	1.47	9.10	1.46
Profesionalismo del empleado	32%	8.86	2.84	9.20	2.94	9.11	2.91
Capacidad de respuesta	41%	8.54	3.50	8.73	3.58	8.86	3.63
Total	100%		8.69		8.93		8.94

### Promedios por clase de usuario y oficina evaluada

Módulo	Usuario interno	Usuario externo	Promedio Índice Global de los Usuarios
Acceso a la ubicación geográfica	N/A	8.48	8.48
Orden y limpieza	8.49	8.87	8.76
Adecuación de los espacios físico y la comodidad de los lugares de espera	8.30	8.39	8.37
Disponibilidad de los baños y parqueos	N/A	7.86	7.86
Equipo tecnológico (sistema informático, etc.)	8.73	8.69	8.70
Manejo interno de la información	8.77	8.95	8.91
Entrega material informativo, escrito y formularios impresos.	8.37	8.81	8.69
Señalización gráfica interna (rótulos)	8.45	8.67	8.61
<b>MÓDULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>8.52</b>	<b>8.59</b>	<b>8.55</b>
Amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	8.89	9.26	9.16
Atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.	8.57	9.16	9.00
Disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar al usuario	8.57	9.18	9.02
Cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a 3:30 p.m.)	9.14	9.22	9.21
<b>MÓDULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL</b>	<b>8.79</b>	<b>9.21</b>	<b>9.10</b>
Conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.	8.82	9.19	9.10
Confianza en el comportamiento de los empleados.	8.89	9.21	9.12
Utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados.	8.89	9.19	9.10
<b>MÓDULO 4 : PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS</b>	<b>8.86</b>	<b>9.20</b>	<b>9.11</b>
Orientación recibida.	8.45	9.04	9.10
Cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio	8.58	8.55	8.56
Tiempo total de duración del servicio	8.63	8.30	8.47
Documentación o requisitos exigidos para solicita el servicio.	8.48	9.03	9.30
<b>MÓDULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL</b>	<b>8.54</b>	<b>8.73</b>	<b>8.86</b>