

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD NORMATIVA DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (UNAC)

Diciembre 2020
Área de Atención al Cliente UGC- DGEA

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 3 |
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| OBJETIVOS..... | 4 |
| CAPITULO 1: GENERALIDADES..... | 4 |
| 1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra..... | 4 |
| CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO..... | 4 |
| 2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles..... | 4 |
| 2.2 Empatía del Personal..... | 5 |
| 2.3 Profesionalismo de los Empleados..... | 5 |
| 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional..... | 5 |
| CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS..... | 7 |
| 3.1 Índice global de satisfacción de los usuarios..... | 7 |
| 3.2 Índice de satisfacción de los usuarios internos y externos..... | 7 |
| CAPITULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES..... | 7 |
| 4.1 Evolución de la calidad de los servicios..... | 7 |
| 4.2 Preguntas relacionadas al Sistema COMPRASAL..... | 8 |
| 4.3 Quejas del servicio proporcionado..... | 8 |
| CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES..... | 9 |
| 5.1 Sugerencias..... | 9 |
| 5.2 Conclusiones..... | 9 |
| ANEXOS..... | 11 |

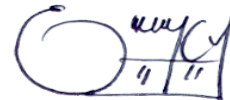
HOJA DE AUTORIZACIÓN



Elaborado por:
Amanda Tobar de Marenco



Revisado por:
Katia Elizabeth Anaya López



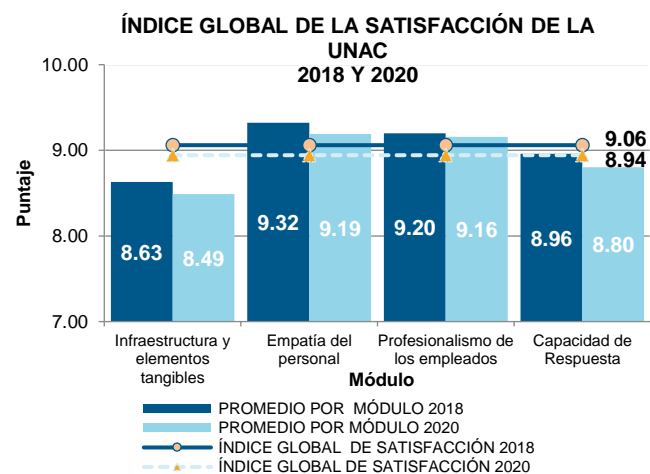
Autorizado por:
Enilson Antonio Cortez Guevara

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos de la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, se realizó conforme a la modelo SERVPERF (Service Performance) el cual 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 donde, 0 es pésimo y 10 excelente. Se encuestaron un total de 188 usuarios respecto a un universo de 367 entre los cuales, 185 son usuarios externos y 3 son usuarios internos. Los servicios evaluados fueron: Asesoría presencial a servidores públicos, proveedores, oferentes, contratistas de la administración pública, Capacitación sobre la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su reglamento, Atención a requerimientos sobre el Sistema Electrónico de Compras Públicas (COMPRASAL) y Atención telefónica sobre la aplicación de la LACAP y el Sistema COMPRASAL. Como resultado se obtuvo que la División de Servicio al Cliente presenta el nivel de demanda más alto (66.42%) por la prestación del servicio Atención telefónica sobre el Sistema COMPRASAL (30.58%).

El índice global de satisfacción de la UNAC obtuvo 8.94 puntos, el cual sugiere un nivel muy satisfactorio dentro de la escala de medición.

En el siguiente gráfico el índice global de satisfacción refleja una disminución de 0.12 puntos en comparación al estudio anterior, este resultado se debe por el promedio obtenido en el módulo de Capacidad de Respuesta Institucional, con 8.80 puntos, por ser el módulo con más peso ponderado (41% del total) al calcular el índice de satisfacción; los usuarios manifestaron que algunos requerimientos no son resueltos, se debe de crear nuevos requerimientos hasta recibir una respuesta y por el tiempo de respuesta para resolver los requerimientos es muy prolongado



El **índice de satisfacción del usuario interno** es de 9.03 puntos; es favorecido por los resultados obtenidos en el módulo de Profesionalismo de los empleados con 9.33 puntos de promedio; debido al conocimiento y competencias técnicas de los empleados, la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos y el cumplimiento de los horarios establecidos para atender a los usuarios. En el caso del **índice de satisfacción del usuario externo** es de 8.85 puntos, el cual se ve favorecido por los resultados obtenidos en el módulo de Capacidad de Respuesta con 8.73 puntos de promedio; debido a la orientación recibida en los servicios. Dentro del nivel de satisfacción ambos índices se encuentran en la escala de muy satisfactorio.

Respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la UNAC el 90.43% de los usuarios perciben que han mejorado, el resultado refleja un incremento del 9.96% en comparación al año 2018.

Es importante considerar los comentarios expresados por los usuarios entrevistados sobre todo aquellos aspectos que fueron mencionados con bastante frecuencia, como lo son: falta de disponibilidad de parqueo, espacios físicos y lugares de espera muy reducidos, el tiempo de respuesta en algunos requerimientos es muy prolongado, es ocasiones se debe de crear varios requerimientos para solventar la misma consulta, la saturación de las líneas telefónicas, fallas en el funcionamiento del Sistema COMPRASAL especialmente en el módulo la PAAC, entre otros.

INTRODUCCIÓN

En el presente informe de medición de la satisfacción de los usuarios, se realizó utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance), el cual tiene como objetivo conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios que se evalúan con esta metodología.

Este informe consta de 5 capítulos. El primero expone los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: clase de usuario, nombre de la oficina evaluada, nombre del servicio y la modalidad por la cual recibe el servicio. El segundo capítulo muestra los resultados obtenidos por módulo temático (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de Respuesta). El tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de los usuarios y la evolución del índice obtenido. El cuarto capítulo presenta los resultados de otros aspectos institucionales que abarca la percepción respecto a la evolución de la calidad de los servicios y aspectos relacionados al Sistema COMPRASAL. Finalmente, el quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones del presente estudio.

OBJETIVOS

Objetivo general: Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC).

Objetivos específicos:

- ✓ Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.
- ✓ Analizar la evolución del índice de satisfacción.
- ✓ Dar seguimiento a las acciones ejecutadas respecto a las sugerencias plasmadas en el estudio anterior.

CAPITULO 1: GENERALIDADES

El primer módulo incorporado en la encuesta es el de la información general de la persona encuestada.

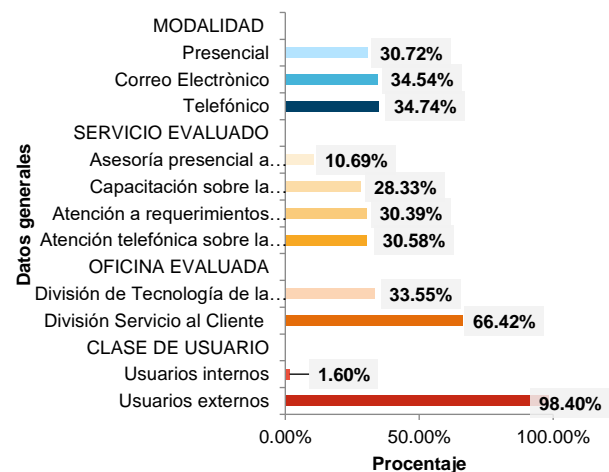
Facilitando como instrumento un cuestionario que contiene 27 preguntas, usando una escala de medición del 0 al 10; donde 0 es pésimo y 10 excelente (Ver Anexo 1).

1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

A partir de un universo de 367 usuarios los cuales recibieron algún servicio en el año 2019, se realiza el cálculo de la muestra y se determinaron 188 entrevistas a realizar (Ver Anexo 2). El criterio que se utilizó para estratificar la muestra fue por clase de usuario, entre los cuales, 185 son usuarios externos y 3 usuarios internos.

En el siguiente gráfico se observa que el servicio con mayor demanda es el de la Atención telefónica sobre la aplicación de la LACAP y el Sistema COMPRASAL, con el 30.58%; el cual lo brinda la División Servicio al Cliente (Ver Gráfico 1.1).

Gráfico 1.1:
Datos generales del estudio de medición



CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

El cuestionario contiene 7 preguntas orientadas a explorar las condiciones de las instalaciones, espacios físicos y equipo tecnológico (Ver Anexo 1).

Este módulo obtuvo el promedio más bajo del estudio, con 8.49 puntos; debido a los

resultados obtenido en los aspectos de: adecuación de los espacios físicos y lugares de espera, con 8.10 puntos y el manejo interno de la información, con 8.40 puntos; los usuarios expresaron que los espacios donde se brinda asesoría y se imparte capacitación son reducidos, además de la falta de paqueo (Ver Anexo 4).

El aspecto mejor evaluado en este módulo fue el orden y limpieza, con 8.68 puntos (Ver Anexo 4 y Gráfico 2).

En comparación al resultado del año 2018, se observa una disminución en el promedio de 0.14 puntos (Ver Anexo 3).

El servicio Atención a requerimientos sobre el Sistema COMPRASAL muestra el promedio más alto en este módulo con 8.61 puntos (Ver Anexo 6).

2.2 Empatía del Personal

El cuestionario contiene 4 preguntas que hacen referencia a este módulo, en este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados para comprender e interrelacionarse con los usuarios (Ver Anexo 1).

Esta dimensión obtuvo el mejor resultado en el estudio, con 9.19 puntos; sin embargo, muestra una disminución de 0.13 puntos en comparación al resultado del estudio anterior (Ver Anexo 3).

El aspecto que se destacó es la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal, con 9.39 puntos, los usuarios expresaron que existe un trato amable y cortés de parte de todo el personal (Ver Anexo 4).

El servicio Capacitación sobre la LACAP y su reglamento muestra el promedio más alto con 9.13 puntos, debido a la amabilidad, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos e impartir capacitaciones.

2.3 Profesionalismo de los Empleados

El cuestionario contiene 3 preguntas que evalúan el conocimiento y competencias técnicas del empleado para el desempeño de sus labores.

Este módulo alcanzó resultados muy positivos obteniendo un promedio de 9.16 puntos; no obstante, muestra una disminución del 0.04

puntos en comparación con el estudio anterior (Ver Anexo 3).

El aspecto que más resaltó fue el conocimiento y la competencia técnica para desarrollar su trabajo el cual obtuvo 9.17 puntos; manifestando que obtienen una respuesta idónea cuando realizan solicitud de información, en la toma de decisiones, en la aplicación de los procesos y muestran dominio de los temas desarrollados en las capacitaciones. Sin embargo, el rubro que obtuvo el mejor puntaje fue el de la confianza inspirada por el comportamiento de los empleados el cual obtuvo un 9.14 puntos (Ver Anexo 4 y Gráfico 2).

El servicio Asesoría presencial a servidores públicos, proveedores, oferentes de la administración pública muestra el resultado más alto con 9.05 puntos, por el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo (Ver Anexo 6).

2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

El cuestionario contiene 3 preguntas, en el cual se presenta los esfuerzos administrativos y la Capacidad de Respuesta para brindar un servicio ágil y eficiente (Ver Anexo 1).

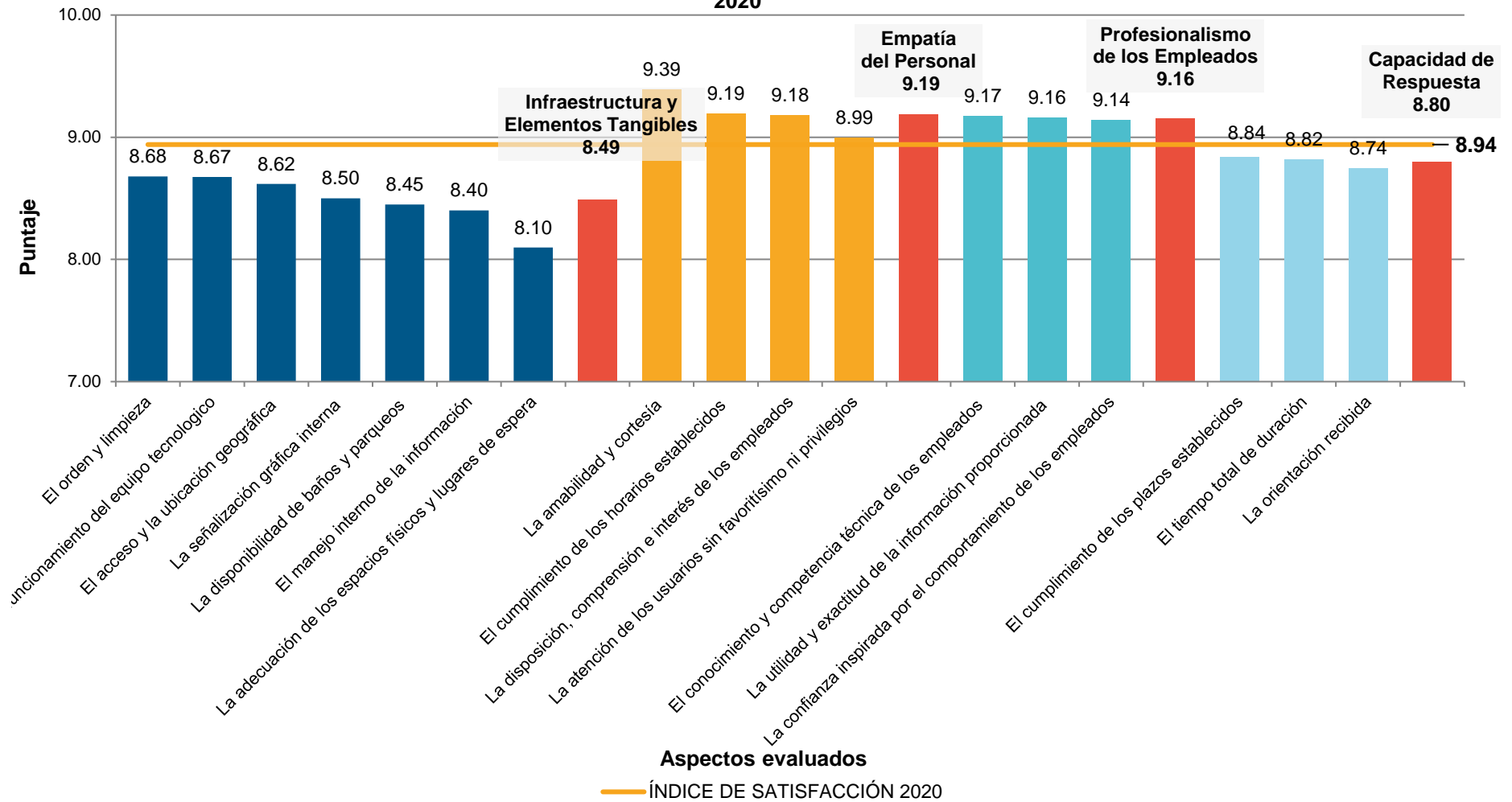
El módulo obtuvo un promedio con 8.80 puntos, presenta una disminución de 0.16 puntos en comparación con el estudio anterior (Ver Anexo 3).

El rubro mejor evaluado fue el cumplimiento de los plazos obteniendo un promedio de 8.84; por otra parte, los rubros que obtuvieron los promedios más bajos fueron: la orientación recibida, con 8.74 y el tiempo total de duración, con 8.82. Los usuarios expresaron que es muy prolongado el tiempo para responder los requerimientos, algunos requerimientos no son resueltos en tiempo y dificultad para comunicarse, ya que las líneas telefónicas se saturan (Ver Gráfico 2).

El servicio Asesoría presencial a servidores públicos, proveedores, oferentes de la administración pública muestra el promedio más alto en este módulo, con 8.89 puntos, este resultado se debe por el resultado en el tiempo de duración del servicio.

Gráfico 2:

**PROMEDIO POR MÓDULO TEMÁTICO E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
2020**

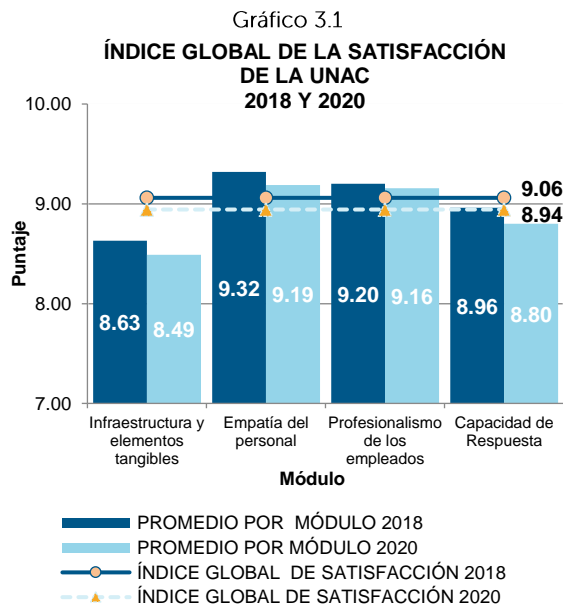


CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

3.1 Índice global de satisfacción de los usuarios

El índice global de satisfacción respecto a los 4 servicios evaluados brindados por la UNAC es de 8.94 puntos, lo que sugiere un nivel de muy satisfactorio.

En el siguiente gráfico el índice de satisfacción refleja una disminución de 0.12 puntos en comparación al estudio anterior, este resultado se debe por el promedio obtenido en el módulo de Capacidad de Respuesta Institucional, con 8.80 puntos; los usuarios manifestaron que algunos requerimientos no son resueltos, se debe de crear nuevos requerimientos hasta recibir una respuesta y que el tiempo de respuesta para resolver los requerimientos es muy prolongado (Ver Anexo 3 y Gráfico 3.1).



3.2 Índice de satisfacción de los usuarios internos y externos

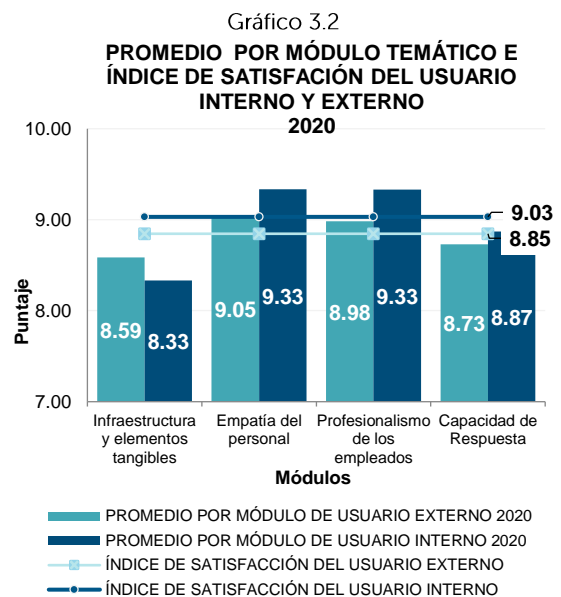
A continuación, se observa el comportamiento de los índices de satisfacción por clase de usuario.

El índice de satisfacción del usuario interno es de 9.03 puntos; se ve favorecido por los resultados obtenidos en el módulo de Capacidad de Respuesta Institucional con 8.87 puntos de

promedio; debido al cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta. Es de considerar que el peso ponderado del módulo de Capacidad de Respuestas representa el 41% del índice de satisfacción total.

En el caso del índice de satisfacción del usuario externo es de 8.85 puntos; de acuerdo a las calificaciones recibidas por los usuarios, refleja oportunidades de mejora en la orientación recibida en los servicios Atención y requerimientos sobre el Sistema COMPRASAL y Atención telefónica sobre la aplicación de la LACAP y el Sistema COMPRASAL (Ver Anexo 3 y 4, Gráfico 3.2).

Dentro del nivel de satisfacción ambos índices se encuentran en la escala de muy satisfactorio.



CAPITULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

Este es el último módulo incorporado en el cuestionario el cual comprende 6 preguntas (Ver Anexo 1).

4.1 Evolución de la calidad de los servicios

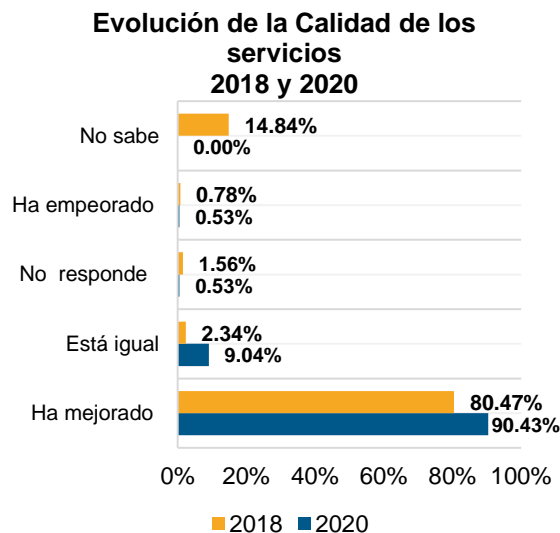
Respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la UNAC el 90.43% de los usuarios percibe que han mejorado, el resultado refleja un

incremento del 9.96% en comparación al año 2018 (Ver Gráfico 4.1).

Algunos comentarios expresados de los usuarios que perciben que ha mejorado:

- Las consultas son resueltas de inmediato por medio telefónico.
- El uso de tecnología ha favorecido la comunicación.
- La asistencia brindada es personalizada.
- Considero que están más pendientes del seguimiento de la atención que se brinda a los usuarios.
- El personal es muy competente para resolver inquietudes.

Gráfico 4.1



4.2 Preguntas relacionadas al Sistema COMPRASAL

Se incorporaron 3 preguntas específicas sobre Sistema COMPRASAL (Ver Anexo 1).

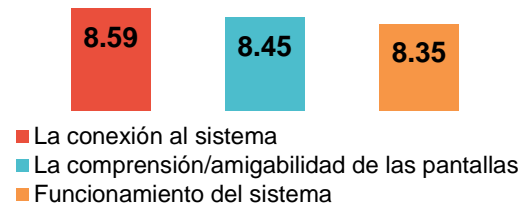
El ítem mejor evaluado fue la conexión al Sistema COMPRASAL con un promedio de 8.59; los entrevistados manifestaron que los problemas de conexión se deben a la velocidad del internet que cuentan las instituciones.

El que obtuvo una menor calificación fue el funcionamiento al Sistema COMPRASAL con un promedio de 8.35; debido que en ocasiones el Sistema se desconecta cuando se ingresa un proceso, no se guarda la información, no guarda

las cantidades ingresadas con decimales y cuando se carga la PAAC presenta inconvenientes.

Gráfico 4.2

SISTEMA COMPRASAL



Asimismo, se presentan algunos comentarios respecto al Sistema COMPRASAL:

- En ocasiones se cae el sistema y presenta fallas para cargar informes y la PAAC.
- Se tienen inconvenientes en la plataforma para ingresar cifras con decimales.
- Es complicado y confuso las pantallas en el módulo PAAC.
- Cuando se busca información de años anteriores no se encuentran los archivos.
- Al ingresar procesos presenta problemas.

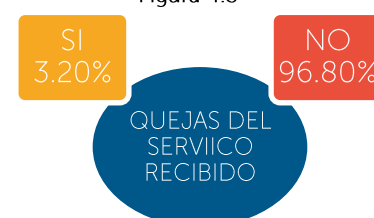
4.3 Quejas del servicio proporcionado

Con esta pregunta se pretende recopilar todas aquellas quejas que los usuarios deseen expresar, con el fin de tomar acciones para mejorar los aspectos que generan insatisfacción en los usuarios.

Se recibieron un total de 6 quejas por parte de usuarios, de los cuales una queja es por el tiempo de respuesta del servicio Capacitación sobre la LACAP y contrataciones de la Administración Pública; y 5 quejas recibidas por el tiempo de respuesta del servicio Consultas legales. Vale aclarar que el servicio Consultas legales no se evaluó en este estudio.

Todas las quejas recibidas fueron atendidas en tiempo y se realizaron acciones para mejorar los tiempos de respuesta de los servicios.

Figura 4.3



CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

5.1 Sugerencias

1. Gestionar espacios de parqueo para los 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 al caso, se presentan situaciones que pasan las llamadas de un lado a otro y no dan respuesta.
3. Solicitar apoyo en el Departamento de Formación y Desarrollo del Talento Humano DRRHH para impartir planes de capacitación continua respecto a la aplicación e interpretación de la ley LACAP, Ley de Procedimientos Administrativos y en el uso de los diferentes módulos del Sistema COMPRASAL, especialmente en el módulo PAAC.
4. Implementar un programa de capacitaciones de forma virtual para todos los usuarios, que sea práctico y participativo.
5. 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.
6. Hacer una evaluación general del estado en que se encuentra el Sistema COMPRASAL para que sea más estable, comprensible y con un buen funcionamiento; con el objetivo de evitar problemas, como: error o bloqueo al querer ingresar información de un año a otro, dificultades para publicar la PAAC, errores al ingresar cifras con decimales, al generar reportes, para cargar procesos, problemas de visualización de información, entre otros.
7. Comunicar cuando se realice el mantenimiento o actualización de la plataforma del Sistema COMPRASAL por medio de correo electrónico o por la página web.

8. Actualizar los servicios publicados en la página Web y definir el catálogo de servicios de la UNAC.

9. Incluir en la próxima medición de la satisfacción el servicio Consultas legales.

5.2 Conclusiones

1. El Índice de Satisfacción Global de los Usuarios, respecto a los 4 servicios evaluados en la UNAC, produjo un resultado final de 8.94 puntos, el cual en la escala de medición utilizada nos sugiere un nivel de muy satisfactorio.
2. El módulo con el promedio más bajo es de Infraestructura y Elementos Tangibles con 8.49 puntos; los usuarios manifestaron que existe falta de paqueo cuando asisten capacitación o asistencia presencial; además, los espacios físico y lugares de espera son reducidos. El módulo Empatía del Personal presenta el promedio más alto con 9.19 puntos debido a la amabilidad y cortesía en el trato que se le brinda a los usuarios.
3. En relación al índice de satisfacción por clase de usuario; los usuarios internos obtuvieron un índice de 9.03 puntos y los usuarios externos 8.85 puntos, ambos se encuentran en un nivel de muy satisfactorio. Los usuarios mostraron altos niveles de satisfacción en los aspectos de Empatía del Personal y Profesionalismo de los Empleados.
4. Respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la UNAC el 90.43% de los usuarios percibe una mejora; con un incremento del 9.96% en comparación al año anterior.
5. Al analizar los siguientes aspectos relacionados al Sistema COMPRASAL, donde existe mayor insatisfacción es en el funcionamiento del Sistema, ya que presenta el promedio más bajo con 8.35; dentro de los comentarios más recurrentes de los usuarios se encuentra que presenta fallas para cargar informes y la PAAC, para ingresar cifras con decimales, ingresar procesos, búsqueda de información de años anteriores, entre otros.

6. Se recibieron 6 quejas (1 para el servicio Capacitación sobre la LACAP y su reglamento y 5 para Consultas legales) las cuales fueron cerradas y se les dio respuesta a los usuarios.
7. Respecto a la oficina mejor evaluada ha sido la División de Servicio al Cliente con un promedio de 8.93 puntos, al obtener resultados muy positivos en el módulo Empata del Personal por la amabilidad y cortesía en el trato que se les brinda a los usuarios; manifestando que son muy profesionales en las consultas realizadas y se les atiende con amabilidad de parte de los técnicos.
8. Se evaluaron 4 servicios de los cuales el de Capacitación sobre la LACAP y su reglamento presenta el promedio más alto con 8.88 puntos; se ve favorecido por los resultados en los aspectos de la amabilidad y cortesía en el trato recibido, cumplimiento de los horarios de atención y por la atención de los usuarios sin favoritismo no privilegios para nadie.
9. En cuanto al seguimiento de las acciones plasmadas en al Acta de resultados de la medición de satisfacción del año 2018, se puede concluir que se ejecutaron 16 acciones de mejora para las 17 sugerencias realizadas en el estudio anterior.

ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario 2020..... | 12 |
| Anexo 2: Cálculo de la muestra..... | 13 |
| Anexo 3: Cálculo de los índices de satisfacción | 13 |
| Anexo 4: Promedios por clase de usuario..... | 14 |
| Anexo 5: Promedios por oficina..... | 14 |
| Anexo 6: Promedios por servicio..... | 15 |
| Anexo 7: Seguimiento acciones ejecutadas respecto al estudio 2018..... | 16 |

Anexo 1

Encuesta de satisfacción del usuario 2020

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 UNAC. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua.

| INTRODUCCIÓN | |
|--|---|
| ¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la UNAC? | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista) |
| MÓDULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA | |
| 1.1 Clase de usuario | a) Usuario Externo: a.a) Gobierno Central <input type="checkbox"/> a.b) Hospitales Nacionales <input type="checkbox"/> a.c) Inst. Autónomas <input type="checkbox"/> a.d) Municipalidades <input type="checkbox"/> a.e) Instituciones Públicas <input type="checkbox"/> b) Usuario Interno: b.a) Jefatura <input type="checkbox"/> b.b) Técnico <input type="checkbox"/> |
| 1.2 Nombre de oficina evaluada | a) División de Tecnología de la Información (DTI) <input type="checkbox"/> b) División de Servicio al Cliente (DSC) <input type="checkbox"/> |
| 1.3 Nombre del servicio | a) Asesoría presencial a servidores públicos, proveedores, oferentes, contratistas de la administración pública <input type="checkbox"/> DSC b) Capacitación sobre la Ley de Adquisiciones y contrataciones de la Administración pública (LACAP) y su reglamento, demás normativa de compras públicas <input type="checkbox"/> DSC c) Atención a Requerimientos sobre el Sistema Electrónico de Compras Públicas (COMPRASAL) <input type="checkbox"/> DTI d) Atención telefónica sobre la aplicación de la LACAP y el sistema electrónico de compras públicas COMPRASAL <input type="checkbox"/> DSC |
| 1.4 Modalidad que recibe el servicio | a) Telefónica <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 2.7) b) Correo electrónico <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 2.7) c) Presencial <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 2.6) |
| MÓDULO 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 (N/A INTERNO) | 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 (UNAC) | 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 INTERNO) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| 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 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| 2.6 El equipo tecnológico utilizado en las capacitaciones en Hacienda (computadoras, proyector, etc.) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| 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 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| Comentarios o sugerencias: | |
| MÓDULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios | |
| 3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (capacitador o asesor de 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 atención al público de los servicios ofrecidos y el tiempo programado para desarrollar el contenido de las capacitaciones (7:30 a.m. a 15:30 p.m.) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| 3.4 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"/> |
| Comentarios o sugerencias: | |
| MÓDULO 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 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 en el comportamiento de los empleados | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| Comentarios o sugerencias: | |
| MÓDULO 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 ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta de los servicios? | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| a) Asesoría presencial a servidores públicos, proveedores, oferentes, contratistas de la administración pública (3 días hábiles para programación de reunión de asistencia técnica) b) Capacitaciones sobre la LACAP, su reglamento, demás normativa de compras públicas y en el uso del Sistema COMPRASAL (5 días hábiles para notificar recepción de solicitud) Nota: la capacitación se programará de conformidad a la disponibilidad con que cuenta la UNAC. | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| c) Atención a Requerimientos sobre el Sistema COMPRASAL c.1) Si el requerimiento es operativo o funcional (3 días hábiles, y podrá extenderse hasta 20 días hábiles) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|--|
| c.2) Por mantenimiento de usuarios COMPRASAL (5 días hábiles, podrá extenderse hasta 20 días hábiles) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| d) Atención telefónica sobre la aplicación de la LACAP y el sistema electrónico de Compras Públicas COMPRASAL (Inmediata) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| 5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios: | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| a) Asesoría presencial a servidores públicos, proveedores, oferentes, contratistas de la administración pública (3 días hábiles para programación de reunión de asistencia técnica) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| b) Capacitaciones sobre la LACAP, su reglamento, demás normativa de compras públicas y en el uso del Sistema COMPRASAL (5 días hábiles para notificar recepción de solicitud) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| Nota: la capacitación se programará de conformidad a la disponibilidad con que cuenta la UNAC. | |
| c) Atención a Requerimientos sobre el Sistema COMPRASAL | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| c.1) Si el requerimiento es operativo o funcional (3 días hábiles, y podrá extenderse hasta 20 días hábiles) | |
| c.2) Por mantenimiento de usuarios COMPRASAL (5 días hábiles, podrá extenderse hasta 20 días hábiles) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| d) Atención telefónica sobre la aplicación de la LACAP y el Sistema COMPRASAL (Inmediata) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> |
| Comentarios o sugerencias: | |
| MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES | |
| 6.1 ¿Considera que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la UNAC 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 responde o Primera vez <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 | |

| |
|---------------|
| ENCUESTADOR : |
| SUPERVISOR : |
| FECHA : |

Anexo 2

Cálculo 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:

$$n = \frac{(1.96)^2 (367) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (367-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 188 \text{ encuestas}$$

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

Anexo 3

Cálculo de los índices de satisfacción

| ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS | | | | | | | |
|---|------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|
| MÓDULO | PESOS PONDERADOS | PROMEDIO POR MÓDULO 2020 | ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN 2020 | PROMEDIO POR MÓDULO 2018 | ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN 2018 | VARIACIÓN POR MÓDULO | VARIACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 11.00% | 8.49 | 0.93 | 8.63 | 0.95 | -0.14 ⁺ | 0.02 ⁺ |
| Empatía del Personal | 16.00% | 9.19 | 1.47 | 9.32 | 1.49 | -0.13 ⁺ | 0.02 ⁺ |
| Profesionalismo de los Empleados | 32.00% | 9.16 | 2.93 | 9.20 | 2.94 | -0.04 ⁺ | 0.01 ⁺ |
| Capacidad de Respuesta | 41.00% | 8.80 | 3.61 | 8.96 | 3.67 | -0.16 ⁺ | 0.06 ⁺ |
| Total | 100.00% | | 8.94 | | 9.06 | | 0.12⁺ |

| ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO | | | | | |
|---|------------------|---|--|---|--|
| MÓDULO | PESOS PONDERADOS | PROMEDIO POR MÓDULO DE USUARIO EXTERNO 2020 | ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO | PROMEDIO POR MÓDULO DE USUARIO INTERNO 2020 | ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO |
| Infraestructura y elementos tangibles | 11.00% | 8.59 | 0.94 | 8.33 | 0.92 |
| Empatía del personal | 16.00% | 9.05 | 1.45 | 9.33 | 1.49 |
| Profesionalismo de los empleados | 32.00% | 8.98 | 2.87 | 9.33 | 2.99 |
| Capacidad de Respuesta | 41.00% | 8.73 | 3.58 | 8.87 | 3.64 |
| Total | 100.00% | | 8.85 | | 9.03 |

Anexo 4

Promedios por clase de usuario

| ASPECTOS EVALUADOS | USUARIO EXTERNO | USUARIO INTERNO | PROMEDIO |
|--|-----------------|-----------------|-------------|
| 2.1 El acceso y la ubicación geográfica | 8.62 | N/A | 8.62 |
| 2.2 El orden y limpieza | 8.69 | 8.67 | 8.68 |
| 2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera | 8.53 | 7.67 | 8.10 |
| 2.4 La disponibilidad de baños y parqueos (no aplica para clientes internos) | 8.45 | N/A | 8.45 |
| 2.5 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiche etc.) y la información visual desplegada | 8.67 | 8.33 | 8.50 |
| 2.6 El funcionamiento del equipo tecnológico utilizado en las capacitaciones | 8.68 | 8.67 | 8.67 |
| 2.7 El manejo interno de la información (seguimiento o extravió de los requerimientos) | 8.47 | 8.33 | 8.40 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 8.59 | 8.33 | 8.49 |
| 3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (capacitador, y asesor de UNAC) | 9.11 | 9.67 | 9.39 |
| 3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos | 9.03 | 9.33 | 9.18 |
| 3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de las capacitaciones o de los servicios | 9.06 | 9.33 | 9.19 |
| 3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie | 8.99 | 9.00 | 8.99 |
| Empatía del Personal | 9.05 | 9.33 | 9.19 |
| 4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 9.02 | 9.33 | 9.17 |
| 4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 8.98 | 9.33 | 9.16 |
| 4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados | 8.95 | 9.33 | 9.14 |
| Profesionalismo de los Empleados | 8.98 | 9.33 | 9.16 |
| 5.1 La orientación recibida | 8.82 | 8.67 | 8.74 |
| 5.2 ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta de los servicios? | 8.65 | 9.03 | 8.84 |
| 5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios? | 8.73 | 8.92 | 8.82 |
| Capacidad de Respuesta | 8.73 | 8.87 | 8.80 |

Anexo 5

Promedio por Oficina

| ASPECTOS EVALUADOS | DIVISIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE | DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN |
|--|---------------------------------|--|
| 2.1 El acceso y la ubicación geográfica | 8.64 | 8.65 |
| 2.2 El orden y limpieza | 8.76 | 8.78 |
| 2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera | 8.48 | 8.50 |
| 2.4 La disponibilidad de baños y parqueos (no aplica para clientes internos) | 8.45 | 8.47 |
| 2.5 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiche etc.) y la información visual desplegada | 8.64 | 8.67 |
| 2.6 El funcionamiento del equipo tecnológico utilizado en las capacitaciones | 8.68 | 8.70 |
| 2.7 El manejo interno de la información (seguimiento o extravió de los requerimientos) | 8.60 | 8.60 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 8.61 | 8.63 |
| 3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (capacitador, y asesor de UNAC) | 9.23 | 9.17 |
| 3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos | 9.17 | 9.11 |
| 3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de las capacitaciones o de los servicios | 9.13 | 9.07 |
| 3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie | 9.10 | 9.05 |
| Empatía del Personal | 9.16 | 9.10 |

| ASPECTOS EVALUADOS | DIVISIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE | DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN |
|--|---------------------------------------|---|
| 4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 9.12 | 9.05 |
| 4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 9.12 | 9.06 |
| 4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados | 9.05 | 9.01 |
| Profesionalismo de los Empleados | 9.10 | 9.07 |
| 5.1 La orientación recibida | 8.90 | 8.85 |
| 5.2 ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta de los servicios? | 8.81 | 8.74 |
| 5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios? | 8.89 | 8.80 |
| Capacidad de Respuesta | 8.87 | 8.80 |
| Promedio por oficina | 8.93 | 8.90 |

Anexo 6

Promedio por servicio

| ASPECTOS EVALUADOS | ASESORÍA PRESENCIAL A SERVIDORES PÚBLICOS, PROVEEDORES, OFERENTES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | CAPACITACIÓN SOBRE LA LACAP Y SU REGLAMENTO, DEMAS NORMATIVAS | ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS SOBRE EL SISTEMA COMPRASAL | ATENCIÓN TELÉFONICA SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LAPAP Y EL SISTEMA COMPRASAL |
|--|---|--|--|--|
| 2.1 El acceso y la ubicación geográfica | 8,41 | 8,61 | 8,65 | 8,63 |
| 2.2 El orden y limpieza | 8,42 | 8,71 | 8,78 | 8,75 |
| 2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera | 8,37 | 8,48 | 8,50 | 8,48 |
| 2.4 La disponibilidad de baños y parqueos (no aplica para clientes internos) | 8,40 | 8,43 | 8,47 | 8,44 |
| 2.5 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiche etc.) y la información visual desplegada) | 8,51 | 8,64 | 8,67 | 8,64 |
| 2.6 El funcionamiento del equipo tecnológico utilizado en las capacitaciones | 8,53 | 8,68 | 8,70 | 8,68 |
| 2.7 El manejo interno de la información (seguimiento o extravió de los requerimientos) | 8,59 | 8,59 | 8,50 | 8,53 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 8,47 | 8,59 | 8,61 | 8,59 |
| 3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal (capacitador, y asesor de UNAC) | 9,00 | 9,21 | 9,12 | 9,15 |
| 3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los requerimientos | 9,01 | 9,08 | 8,97 | 9,05 |
| 3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de las capacitaciones o de los servicios | 8,98 | 9,13 | 9,01 | 9,09 |
| 3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie | 9,12 | 9,08 | 9,01 | 9,03 |
| Empatía del Personal | 9,03 | 9,13 | 9,03 | 9,08 |
| 4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 9,12 | 9,06 | 9,01 | 9,01 |
| 4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 9,15 | 9,02 | 8,96 | 8,99 |
| 4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados | 8,88 | 8,87 | 8,80 | 8,84 |
| Profesionalismo de los Empleados | 9,05 | 8,98 | 8,92 | 8,95 |
| 5.1 La orientación recibida | 8,87 | 8,78 | 8,67 | 8,71 |
| 5.2 ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta de los servicios? | 8,89 | 8,86 | 8,73 | 8,78 |
| 5.3 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración de los siguientes servicios? | 8,90 | 8,86 | 8,73 | 8,78 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 8,89 | 8,83 | 8,71 | 8,76 |
| Promedio por servicio | 8,86 | 8,88 | 8,82 | 8,85 |

Anexo 7

Seguimiento acciones ejecutadas respecto al estudio 2018

| Sugerencias realizadas en el estudio anterior | Acción por ejecutar | Situación actual de la acción a ejecutar | Estado de la sugerencia |
|--|---|--|-------------------------|
| 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. | 1-La UNAC ya cuenta con una estructura aprobada, la cual requiere para el funcionamiento la contratación de personal a efecto de dar cobertura en todas las divisiones, la UNAC ya solicitó y seguirá gestionando la contratación de ese personal. 2-La UNAC realiza y seguirá realizando reuniones con la asesoría legal de la UNAC y el personal con la finalidad de establecer nuevos criterios a raíz de los cambios en la normativa según las directrices de la Directora de la UNAC. | 1-Se remite Memorándum con las gestiones realizadas para gestión de contratación y adecuación de estructura de la UNAC. 2-Se remite evidencia de correos remitidos al personal de la UNAC para discusión y definición de criterios legales. | Superada |
| 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. | La UNAC ya cuenta con un plan de capacitación y un Plan de Asistencia Técnica y Seguimiento a las UACIS, los cuales tienen como objetivo específico la implementación de los Módulos Transaccionales, entre otros, donde se consideran las visitas en sitio a las instituciones que van cumpliendo los requisitos para la implementación, ya que no es posible lograr la cobertura con todas las instituciones, no obstante se trabaja en las implementación de capacitaciones y cursos virtuales para ampliar esta cobertura. | Debido a que la UNAC, mantiene limitantes de personal para atender las 390 instituciones de la Administración Públicas registradas en COMPRASAL, además de los oferentes y contratistas del Estado, por lo que no es posible programar visitas de campo en las diferentes instituciones. Se ha optado por incluir capacitaciones y cursos virtuales que contribuyan a ampliar la cobertura de dicho servicio, mediante las cuales se puedan aclarar las dudas y consultas de nuestros usuarios, por lo que se adjunta correo con informe de capacitaciones virtuales realizadas. | Superada |
| 3-Acortar o agilizar los tiempos de respuesta a las diferentes consultas, requerimientos y programación de capacitaciones. | La UNAC está ejecutando distintos proyectos y debido a otras obligaciones que por ley compete realizar, se encuentra sobrecargada en las asignaciones de trabajo a todo el personal de la UNAC, quienes tienen que trabajar adicional al horario o agilizar los tiempos de respuesta a los diferentes servicios que presta la UNAC | No es factible acortar los tiempos de respuesta ya que la UNAC no cuenta con suficiente personal y actualmente la División Jurídica no cuenta con personal, para la atención de consultas legales se distribuyen en el personal de otras áreas generando sobrecarga de trabajo, realizando esfuerzos por mantener tiempos de respuesta conforme el art. 89 inciso 3ro de la LPA, lo cual se ha incorporado dentro de las metas del POA de la UNAC 2020; se remite POA 2020 y memorándum solicitando la contratación de personal para la División Jurídica. | No superada |
| 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. | 1-Las mejoras al sistema se tienen programadas en un mínimo de ejecución en el POA, a la fecha de ejecución depende de ellos aprobado por el comité de cambios según el PRO 6.4.1 Gestión de cambios y libraciones. Que generalmente se realizan los días martes y jueves 2- Respecto a la notificación a las instituciones, se ha utilizado la publicación en COMPRASAL, para cambios de causa afectación al usuario con la interrupción del servicio, y la División de Tecnología analizaran la utilización de otro mecanismo para notificar a las instituciones de manera oportuna. | 1. Se remiten informe de auditoría de calidad, respecto al PRO 6.4.1 Gestión de cambios y libraciones; se remite RPC solicitud de cambios. 2. Se remite comunicaciones publicadas en COMPRASAL respecto a cambios que se realizan a los módulos, al igual que publicaciones comunicando fallas al sistema, cuando ha sido necesario. | Superada |

| Sugerencias realizadas en el estudio anterior | Acción por ejecutar | Situación actual de la acción a ejecutar | Estado de la sugerencia |
|--|--|---|-------------------------|
| 5-Elaborar catálogos de bienes o servicios en el Sistema COMPRASAL, apegados o que cumplan a las especificaciones y necesidades de los usuarios. | El catálogo de productos y servicios estándar de más naciones Unidas (UNSPOSC), como su nombre lo indica debe estar estandarizado, es y será utilizado por todas las instituciones de la administración pública por igual, ya que es indispensables para llevar a cabo de forma electrónica en el Sistema COMPRASAL las etapas de planificación, actos preparatorios, selección, contratación y ejecución de contratos u órdenes de compras correspondiente a las obras, bienes y servicios que adquieren en cumplimiento con el marco legal vigente y lo establecido en la ley de adquisiciones y contrataciones de la administración pública LACAP, en este sentido no es posible elaborar otros catálogos, no obstante la UNAC con el apoyo del BID se encuentra definiendo el quinto nivel del catálogo ONU, denominado "Items" y se están trabajando acciones en conjunto con intuiciones y proveedores del Estado, a través de una consultoría, para definir dicho nivel | Debido a que no es posible atender la recomendación de elaborar catálogos según las especificaciones y necesidades de los usuarios, debido a que el catálogo es estándar de las naciones Unidas, la UNAC con el apoyo del BID realiza consultoría para definir el 5to nivel del catálogo ONU, trabajando en conjunto con instituciones y proveedores del Estado del cual se remite nota de convocatoria para participar en los eventos realizados para el desarrollo de la consultoría. | Superada |
| 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 | La UNAC, aplica el PRO el Gestión y monitoreo y control de servicios que regula dichas acciones. | Se remite informe de Auditoria de dicho procedimiento e informe de monitoreo a las aplicaciones del Sistema COMPRASAL, remitido por DINAFL. | Superada |
| 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). | Se gestionan y se efectúa capacitaciones sobre compras públicas con diferentes organismos, al igual que se imparten capacitaciones respecto a la aplicación e interpretación de la LACAP y su reglamento, al personal que atiende consultas y/o brinda capacitaciones | Al ser la UNAC el Ente Normativo a Nivel Nacional conforme a la LACAP, somos los llamados a capacitar al resto de instituciones sobre la aplicación de la Ley, no es factible encontrar a nivel nacional otro ente que capacite al personal de la UNAC sobre dicho tema siendo una atribución que por ley le corresponde a la UNAC, siendo la única vía externa para capacitar sobre compras públicas o las buenas prácticas a nivel internacional, a través de los Organismos como la Red Interamericana de Compras Públicas, el BID, Banco Mundial, etc., y a nivel interno con capacitaciones internas al nuevo personal o definición de criterios, por lo que aplica evidencia documental de la sugerencia 1 convocatorias a reuniones internas para definición de criterios. | Superada |
| 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. | Se ha desarrollado y se seguirá ejecutando cursos virtuales para formar a los usuarios responsables de ejecutar la programación anual de adquisiciones y contrataciones (PAAC), el módulo de capacitaciones contiene materiales interactivos y multimedia haciendo uso de la plataforma de capacitaciones virtuales del ministerio de hacienda https://capcitacion.mh.gob.sv/ , con flexibilidad de horarios, el acceso desde cualquier lugar y la adaptabilidad de ritmo | Debido a que no es posible ampliar los tiempos de duración de los eventos de capacitación por las limitantes ya expuestas, se ha optado por incluir capacitaciones y cursos virtuales que contribuyan a ampliar la cobertura de dicho servicio, mediante las cuales se puedan aclarar las dudas y consultas de nuestros usuarios, y aplica la misma prueba documental remitida conforme a sugerencia No. 2, que consiste correo con informe de capacitaciones virtuales realizadas. | Superada |

| Sugerencias realizadas en el estudio anterior | Acción por ejecutar | Situación actual de la acción a ejecutar | Estado de la sugerencia |
|--|--|---|-------------------------|
| | de aprendizaje de los participantes. Además, contamos con el canal de YouTube: "FORMACIÓN DFD MH" ahí se encuentran disponibles, videotutoriales de los módulos PAAC.EJECUCIÓN Y LIBRE GESTION | | |
| 9-Actualizar estructura organizativa publicada en la página web, así como los correspondientes cargos del personal. | La actual estructura organizada de la UNAC fue publicada en la página web del MH en el año 2016 y la actualización de cargos del personal de la UNAC, y se ha venido solicitando desde el año 2015 a la Dirección de Recursos Humanos, quien es la Dirección responsable de actualizar los cargos de todo el personal del MH. | No se estableció acción debido a que ya se encuentra publicada en la página web del MH la estructura organizativa de la UNAC y que la actualización de cargos del personal corresponde a Recursos Humanos, se evidencia gestión realizada por la UNAC desde el año 2015 que se incorporó como prueba documental de la sugerencia 1. | Superada |
| SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS | | | |
| 10-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. | Cuando existan capacitaciones o reuniones programadas en las instalaciones del Ministerio, la UNAC gestiona parqueo, dentro de la secretaría del MH, no obstante, no depende directamente de la UNAC dicha situación, ni de la infraestructura donde estamos instalados. | Se remite correos solicitando parqueo para usuarios externos, aclarando que no depende directamente de la UNAC dicha situación, la UNAC depende directamente del MH en el tema de infraestructura. | Superada |
| 11-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. | La problemática no radica en la falta de líneas telefónicas, sino más bien en la falta de personal, ya que los limitados recursos humanos obligan a distribuir al personal en distintas actividades para dar cobertura a otras áreas de la UNAC | No se estableció acción debido a que todo el personal cuenta con línea telefónica asignada y el traslado de llamadas corresponde a que existen áreas especializadas que atienden conforme la naturaleza de la consulta que realizan los usuarios o necesidad del servicio, por ejemplo, si corresponden a consultas legales, uso y soporte para COMPRASAL, tecnología, etc. | No superada |
| 12-Elaborar un respaldo de aquellas consultas atendidas de manera telefónica y personal. | La UNAC, ya cuenta con un registro de atención de consultas telefónicas atendidas a través el formulario en la mesa de servicios. | Se remite informe de consultas telefónicas atendidas, que se toma del registro de llamadas en la mesa de servicio. | Superada |
| 13-Crear un historial de aquellos oferentes con incumplimiento de contrato, para evitar el atraso en los procesos de compras. | Por atribución otorgadas en el art. 1 LACAP, correspondiente a las instituciones llevar su registro de contratistas con la información relacionada a incumplimientos y demás situaciones que fueren de interés para futuras contrataciones o exclusiones. Actualmente COMPRASAL, presenta un registro de contratistas incapacitados e inhabilitados. | Existe en COMPRASAL, un registro de contratistas incapacitados e inhabilitados. Y su consulta es publica, en el siguiente enlace: https://www.comprasal.gob.sv/comprasal_web/sanciones | Superada |
| 14-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. | Se ejecutan cursos virtuales para formar a los usuarios responsables de ejecutar a la programación anual de adquisiciones y contrataciones (PAAC), el módulo de capacitaciones contienen materiales interactivos y multimedia haciendo uso de la plataforma de capacitaciones virtuales del MH con flexibilidad de horario, el acceso desde cualquier lugar y la adaptabilidad del ritmo de aprendizaje de sus participantes, para el caso de los hospitales no obstante todos fueron incorporados en dicha. capacitaciones, se continua con el proceso de capacitaciones para nuevo personal. | Aplica la misma prueba documental remitida conforme a sugerencia No. 2, que consiste correo con informe de capacitaciones virtuales realizadas. | Superada |

| Sugerencias realizadas en el estudio anterior | Acción por ejecutar | Situación actual de la acción a ejecutar | Estado de la sugerencia |
|---|---|---|-------------------------|
| 15-Incrementar el personal técnico de la UNAC para atender las 378 UACIS a nivel nacional, (Municipalidades, Empresas Públicas, Gobierno Central, Autónomas y Hospitales Nacionales. | La UNAC ya solicitó y seguirá gestionado la contratación de nuevo personal. | Aplica la misma prueba documental remitida conforme a sugerencia No. 1, de las gestiones realizadas para la contratación de personal. | Superada |
| 16-Gestionar que todas las Alcaldías (262) cuenten con el acceso al COMPRASAL, actualmente solo 26 pueden subir los requisitos. | El acceso a COMPRASAL es para todas las instituciones de la administración pública, y es responsabilidad de cada institución la aplicación de la Ley y la gestión de cuentas de usuarios, si ese fuese el caso. | No aplica evidencia documental porque corresponde a una obligación de Ley para todas las instituciones el uso del sistema, para lo cual deben gestionar los usuarios. | Superada |
| 17-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 EXCEL); no presente problemas de visualización o de passwords no definidos, etc. | La UNAC, aplica el PRO- 6.4.6.1 Gestión de monitoreo y control de servicios que regula dichas acciones entre otras. | Se remite informe de monitoreo y control de servicios realizado, remitido por DINAFI. | Superada |