

Informe de Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y/o Usuarios realizada al

PROCESO 3.3.
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN EL
CUAL PERTENECE AL
MACROPROCESO 3
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Ministerio de Hacienda

Fecha de elaboración

JUNIO 2021

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - DGEA

ÍNDICE

OBJETIVO	3
CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN	3
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra	3
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	6
2.4 Capacidad de Respuesta Institucional	6
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	7
3.1 Índice global de satisfacción	7
3.2 Índice de satisfacción por Unidad Organizativa evaluada.	7
CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES.....	8
4.1 ¿Ha tenido inconveniente en presentar a la DGP: 1? ¿Los estados de ejecución presupuestaria de ingresos y de egresos? y 2 ¿El detalle de la liquidación presupuestaria de ingresos y gastos validados, generados a través del Subsistema de Contabilidad Gubernamental?	8
4.2 Evolución de la calidad del servicio	8
4.3 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico y virtual)?	9
4.4 ¿Qué esperaría recibir del servicio la próxima vez?	9
4.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	9
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES	9
5.1 Sugerencias	9
5.2 Conclusiones	10
ANEXOS.....	11
Anexo 1: Encuesta de satisfacción del contribuyente	11
Anexo 2: Promedio por módulo temático	13
Anexo 3: Cálculo del índice de Satisfacción	14

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de Usuarios Externos realizada al Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación el cual pertenece al Macroproceso 3 Administración Financiera, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). El presente informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

- Primer capítulo expone los datos generales de la medición (clase de usuario, nombres de las Unidades Organizativas, nombre del servicio y la modalidad).
- Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta Institucional).
- Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de los usuarios externos.
- Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios.
- Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

OBJETIVO

Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que proporcionan las Dependencias involucradas en el proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación.

Objetivo específico:

- Identificar oportunidades de mejora y fortalezas del servicio evaluado.

CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó al proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, específicamente en la Dirección

General del Presupuesto, y Unidades Organizativas siguientes: División de Desarrollo Social, División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana y División de Desarrollo Económico y Empresas Públicas, enfocado en el servicio externo "Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales", dirigido a Instituciones del Sector Público No Financiero.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que consta de 29 preguntas, organizado en 6 módulos (ver anexo 1). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica.

1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado de Usuarios Externos proporcionado por las Divisiones Presupuestarias de la DGP, el universo fue de 66 usuarios que recibieron el servicio "Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales" en el período de enero a diciembre del año 2020. Partiendo de ese universo y aplicando la fórmula, la muestra obtenida fue de 56 usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral.

Dicha muestra se distribuyó de la siguiente manera: División de Desarrollo Económico y Empresas Públicas (18), División de Desarrollo Social (32) y División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana (6).

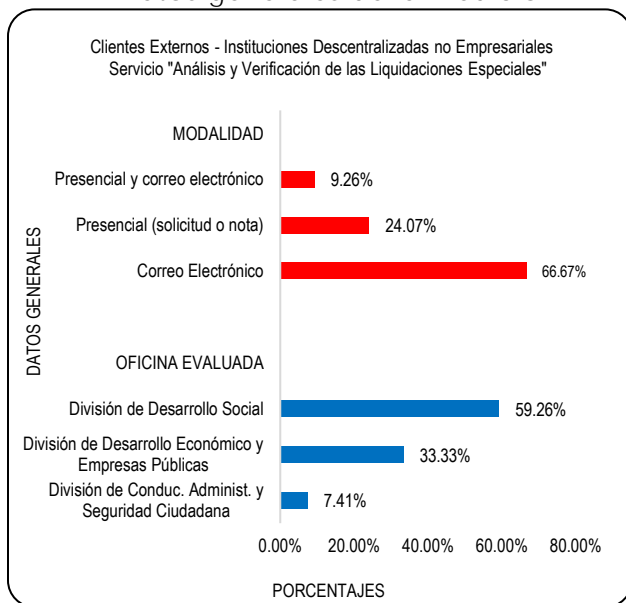
No obstante, lo anterior para la División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana no se logró completar la muestra al 100% por lo que disminuyó a 4 Usuarios; lo anterior, debido a que algunos usuarios externos no contestaron llamada telefónica.

La evaluación se realizó en el período comprendido del 11 al 18 de mayo 2021; siendo 54 el total de usuarios externos entrevistados distribuidos de la siguiente forma:

Unidad Organizativa Evaluada	Usuarios Externos	%
División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana	4	7.41
División de Desarrollo Económico y Empresas Públicas	18	33.33
División de Desarrollo Social	32	59.26
Total general	54	100

Además, es importante mencionar que el medio que más se utilizó para la prestación del servicio fue el correo electrónico con un porcentaje del 66.67% y el resto fue por medio presencial (solicitud de nota) y presencial y correo electrónico con porcentaje del 33.33% (ver gráfico 1.1).

Gráfico 1.1:
Datos generales de la medición



Nota: Los clientes de la División de Desarrollo Económico y Empresas Públicas, utilizan la modalidad presencial y correo electrónico para el envío de las solicitudes de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales, debido que es un requisito que les solicitan cumplir.

CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

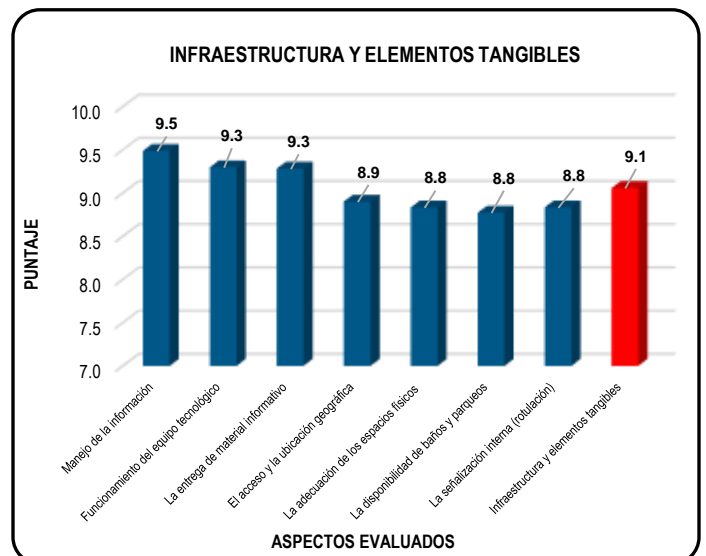
2.1 Infraestructura y elementos tangibles

Evalúa las condiciones de los espacios físicos, lugares de espera y la señalización interna.

El resultado promedio de este apartado es de 9.1 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue el manejo de la información de la institución con 9.5 puntos y los aspectos con menor puntuación son la adecuación de los espacios físicos, la disponibilidad de baños y parqueos y la señalización interna con 8.8 puntos cada uno (Ver Gráfico 2.1).

Nota: No se consideró en la evaluación el aspecto disponibilidad de la mesa de servicio, debido a que los usuarios manifestaron no utilizarla para el envío de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales, solo cuando el sistema SAFI presenta error se envía requerimiento.

Gráfico 2.1:



Comentarios expresados por los usuarios:

DIVISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESAS PÚBLICAS:

- "Falta parqueo para los contribuyentes".
- "Utilizó vehículo Nacional y me proporcionan parqueo".

Fortaleza General:

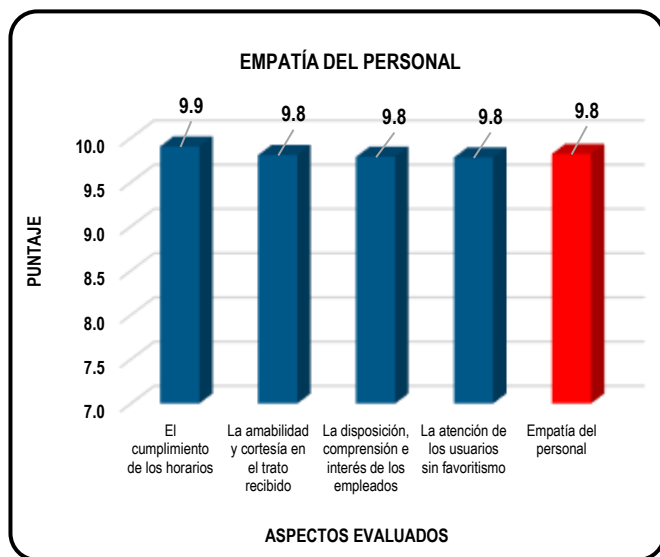
- Entrega de material informativo, por ejemplo: requisitos, lineamientos, circulares, instructivos, normas y políticas de presupuesto, etc.

2.2 Empatía del personal

Mide la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios externos.

El resultado promedio del Proceso obtenido en este apartado es de 9.8 puntos, siendo el aspecto con mejor puntuación el cumplimiento de los horarios establecidos con 9.9 puntos (Ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2:



Comentarios expresados por los usuarios:

DIVISIÓN DE DESARROLLO SOCIAL:

- Accesibles.
- Dispuestos en colaborar.
- Personas amables y respetuosas.

DIVISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESAS PÚBLICAS

Felicitación

- El Lic. Pedro Josué Rodríguez eficiente la atención recibida.

DIVISIÓN DE CONDUCCIÓN ADMINISTRATIVA Y SEGURIDAD CIUDADANA:

- "Los analistas son muy respetuosos y conocedores del tema de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales".

Se ha colocado de forma textual algunos comentarios relacionados al aspecto mejor evaluado al cumplimiento de los horarios, como los expresaron los usuarios:

DIVISIÓN DE DESARROLLO SOCIAL:

- "El servicio mejoró muchísimo se hicieron cambios por la emergencia de la pandemia, se trabajó en horas no hábiles y nos atendieron los días sábado y domingo, la atención aún se mantiene".
- "Se encuentra apoyo de los técnicos como de la jefatura, contamos con un chat donde nos informan la reprogramación que atenderá cada analista".

DIVISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESAS PÚBLICAS:

- "Los Analistas trabajan desde sus casas y una llamada la atienden fuera de horas laborales, para lo cual nos han proporcionado los números de celulares".
- "Superan la atención, cuando he solicitado ayuda siempre han estado dispuestos a brindarla aún en horas no hábiles".

Felicitaciones Generales:

- "A todos los analistas y jefatura por la amabilidad y disposición recibida".
- "Por el tiempo que tenemos de ser parte de la institución hemos llegado a desarrollar un vínculo desde el director, jefes y técnicos, se recibe una atención más humanizada".

2.3 Profesionalismo de los empleados

Se refiere a conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo por parte del servidor público.

Este apartado obtuvo un promedio de 9.7 puntos, tomando en cuenta que el aspecto mejor evaluado fue la utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados con 9.8 puntos y el resto obtuvo 9.7 puntos (Ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3:



Comentarios expresados por los usuarios en las encuestas:

DIVISIÓN DE DESARROLLO SOCIAL:

- "Los analistas están muy bien capacitados, la información que proporcionan es exacta y práctica".
- "Si no tienen en el momento la respuesta nos orientan donde podemos acudir".
- "El técnico asignado se comunica con nosotros y nos solicita información para completar el proceso".
- "Dan la confianza para poder hacer preguntas a las dudas que se tienen".
- "La Información es veraz, ya sea en forma física o escaneada".

Felicitación:

- "El Área de Desarrollo Social con el poco personal que cuenta después de la pandemia realizan un excelente trabajo".

DIVISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESAS PÚBLICAS:

- "Poseen conocimiento en cuanto al tema de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales".

Felicitación:

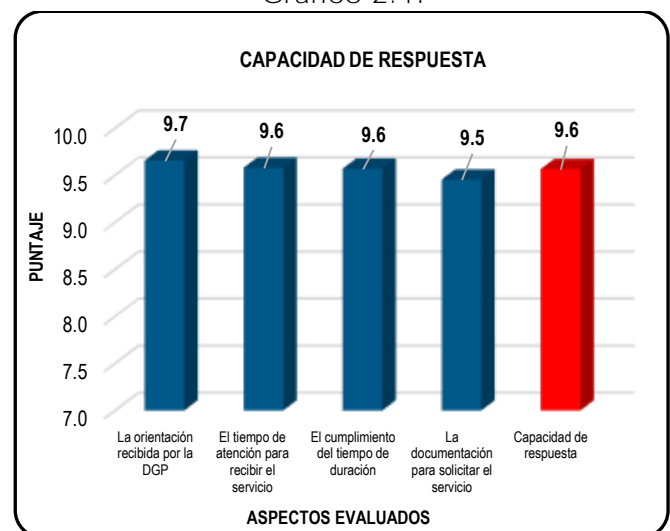
- "Por el trabajo realizado hasta la fecha y continúen apoyándonos".

2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, tiempos de espera y la orientación durante todo el servicio.

El promedio obtenido en este apartado es de 9.6 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la orientación recibida con 9.7 puntos y el de menor puntuación es la documentación para solicitar el servicio con 9.5 puntos (Ver Gráfico 2.4).

Gráfico 2.4:



Comentarios expresados por los usuarios en el tiempo de atención para recibir el servicio (Máximo 20 días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de ingreso de la solicitud):

DIVISIÓN DE DESARROLLO SOCIAL:

- “La jefatura es muy accesible y la respuesta a los requerimientos ha sido atendida en una hora y máximo 3 días hábiles”.

DIVISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESAS PÚBLICAS:

- “La respuesta a los requerimientos ha sido en un rango de 3 a 8 días hábiles”.

Comentarios expresados por los usuarios en el cumplimiento del tiempo de duración total del servicio (desde la recepción hasta la entrega de la información)

DIVISIÓN DE DESARROLLO SOCIAL:

- “La respuesta a los Hospitales la hemos obtenido de 3 a 5 días hábiles”.
- “La liquidación se presenta los primeros días del mes de febrero de cada año, si hay observaciones nos llaman y se realiza una comparación de los datos en el sistema, de lo contrario en el menor tiempo posible queda cerrado el proceso”.

DIVISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESAS PÚBLICAS:

- “Si la información está completa obtenemos respuesta dentro del tiempo de 2 a 8 días”.

Felicitación:

- “En la agilidad que nos atienden y solventan los diferentes problemas que se nos dan en el quehacer del trabajo”.

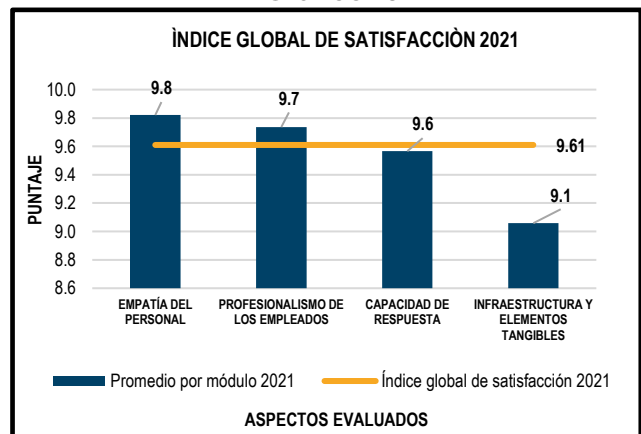
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

3.1 Índice global de satisfacción

El índice de satisfacción global del Usuario Externo del proceso 3.3, correspondiente al Servicio Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales para el año 2021 es de 9.61 puntos (ver Gráfico 3.1), resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado.

Además, se identifica que el aspecto con mayor puntuación es la empatía del personal con 9.8 puntos y el de menor puntuación la infraestructura y elementos intangibles con 9.1 puntos.

Gráfico: 3.1



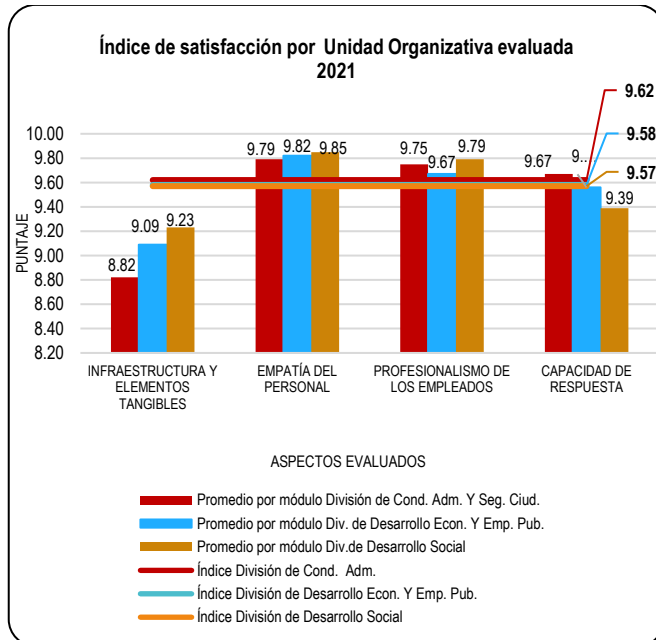
3.2 Índice de satisfacción por Unidad Organizativa evaluada.

En lo que respecta al resultado del índice de satisfacción de las Unidades Organizativas involucradas en el proceso 3.3: División de Desarrollo Social, División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana y la División de Desarrollo Económico y Empresas Públicas, se determina lo siguiente:

- Las Divisiones Presupuestarias mencionadas anteriormente, obtuvieron un índice de satisfacción de 9.62, 9.58 y 9.57 puntos respectivamente, los cuales se consideran resultados muy satisfactorios dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado (ver gráfico 3.2).
- Además, se identifica que el aspecto mejor evaluado es la empatía del personal en las Divisiones de: Conducción Administrativa y

Seguridad Ciudadana (9.79), Desarrollo Económico y Empresas Públicas (9.82) y Desarrollo Social (9.85) y el aspecto con menor puntuación es la infraestructura y elementos tangibles con 8.82, 9.09 y 9.23 respectivamente conforme al orden de las Divisiones descritas.

Gráfico:3.2



CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados de otros aspectos Institucionales, los cuales son preguntas que el evaluado propuso realizar, y otras que corresponden al quehacer del Ministerio; además, las relacionadas con quejas de los usuarios externos en la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

4.1 ¿Ha tenido inconveniente en presentar a la DGP: 1? ¿Los estados de ejecución presupuestaria de ingresos y de egresos? y 2 ¿El detalle de la liquidación presupuestaria de ingresos y gastos validados, generados a través del Subsistema de Contabilidad Gubernamental?

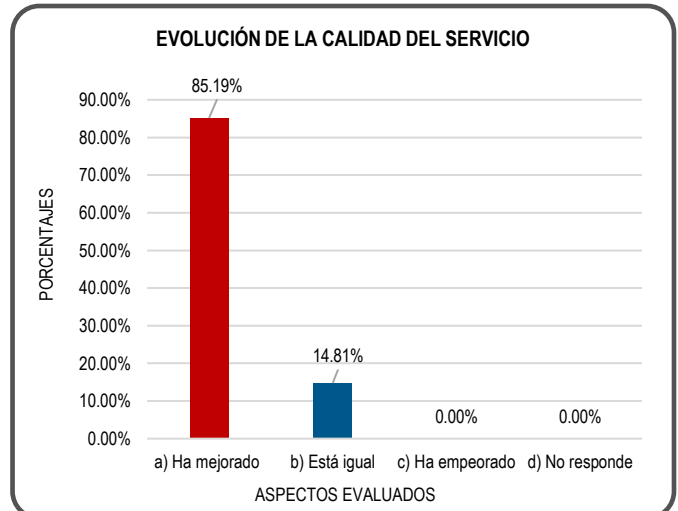
El 100% de los usuarios manifestaron que no han tenido inconveniente en presentar a la DGP los Estados de Ejecución y el detalle de la Liquidación Presupuestaria generados a través del Subsistema de Contabilidad Gubernamental, no obstante, hace mención a lo siguiente:

- "El supervisor asignado de la DGCG atiende inmediatamente las consultas y cuando falta información llama para solicitarla".
- "La relación entre las dos Direcciones involucradas es excelente".

4.2 Evolución de la calidad del servicio

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 85.19% de los entrevistados respondieron que ha mejorado el servicio y un 14.81% perciben que esta igual; para los aspectos ha empeorado y no responde no se obtuvo calificaciones (ver gráfico 4.2).

Gráfico 4.2



Felicitaciones Generales:

- "Implementación de más tecnología".
- "A la DGP por adecuar los procesos debido a la emergencia por la pandemia, permitiendo que las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales se envíen electrónicamente, haciendo más eficiente la remisión de éstos".

Comentarios expresados por los usuarios en las encuestas (se han colocado de forma textual como los expresaron los usuarios)

MEJORA DEL SERVICIO

- “En los tiempos de respuesta”.
- “La comunicación es más fluida cuando el empleado se encuentra en teletrabajo”.
- “La información ahora se envía por medio de correo electrónico, antes se mandaba presencial”.
- “Se creó un grupo de chat, más acercamiento y contacto con los técnicos”.
- “Ya no hay necesidad de enviar físicamente la información, al utilizar los medios tecnológicos”
- “El horario se ha ampliado”.
- “Por la emergencia de la pandemia toda la información se envía de forma digital y por ese mismo medio nos solucionan la solicitud”.
- “Siempre ha sido un servicio excelente, ya no solo el técnico es accesible sino además la jefatura superior”.
- “Han mejorado significativamente el tiempo de respuesta es más eficiente, la atención es casi personalizada, los horarios ya no son tan rígidos después de las 3:30 pm”.

EL SERVICIO ESTA IGUAL

- “No hay ningún cambio en la parte de las liquidaciones, todos los años se anexa la misma documentación”.
- “No ha habido modificaciones, la comunicación y la información solicitada es la misma desde hace 20 años”.
- “En el tiempo de pandemia se agilizaron las solicitudes por medio de correo electrónico, pero siempre se envía físicamente y las instrucciones al principio no fueron muy claras; hay que buscar como innovar las formas de presentación”.
- “Todos los años no he sentido que he tenido un mal servicio, se mantiene”.
- “En la atención y el tiempo de análisis no ha habido mayor variación”.

4.3 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico y virtual)?

El 100% de los encuestados manifestaron que nunca han utilizado el buzón de quejas y sugerencias.

4.4 ¿Qué esperaría recibir del servicio la próxima vez?

A continuación, se presentan las expectativas de usuarios, sobre lo que esperan del servicio evaluado:

- “Acercarse más a las instituciones para conocer al personal nuevo y el trabajo que realizan”.
- “Continuar la forma en que se trabaja hasta el momento, resuelven con prontitud, la información es oportuna y conocen los temas del quehacer diario de las finanzas”.
- “Mantener el envío de la información a través de correo electrónico, se evita el envío físico de oriente a San Salvador”.
- “Se necesita una respuesta más ágil a la solicitud, evitaríamos estar llamando si resolvieron a favor”.
- “Existe un control de calidad que no les permite hacer cambios, el mundo moderno nos lleva a trabajar en línea, no hay una opción de enviar directamente al jefe de la división, todo tiene que entrar primero a recepción, luego a la Dirección para que sea marginado y atendido”.

4.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?

El 100% de los entrevistados no presentó queja con respecto al servicio recibido.

CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

5.1 Sugerencias

1. Considerando los resultados obtenidos en la presente medición, se exhorta a las

Dependencias involucradas en el proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación continuar con la mejora continua en la prestación del servicio en lo relacionado en mantener las nuevas alternativas brindadas al usuario externo en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas.

consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben el servicio evaluado.

2. DIVISIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

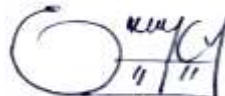
Considerar retomar nuevamente las visitas presenciales a los Hospitales; ya que, desde el año pasado a raíz de la pandemia, se ha trabajado únicamente por medio de correo electrónico, whatsApp, teléfono, en el tema de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales; lo anterior, considerando los siguientes comentarios de los usuarios:

- "Visitar con mayor frecuencia los hospitales para conocer el personal que trabaja en las liquidaciones de los Presupuestos Especiales".
- "Mayor soporte a los hospitales, a raíz de la pandemia ha habido poco apoyo para los técnicos y hemos tomado nuestros propios criterios en los procesos o al realizar una actividad".
- "Visitas a los hospitales cada mes".

5.2 Conclusiones

1. La DGP debe dar a conocer los resultados de la medición de la satisfacción del Usuario Externo del Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación el cual pertenece al Macroproceso 3 Administración Financiera, al personal que interviene en la prestación de los servicios evaluados, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
2. La Unidad de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como

Atentamente,



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

Medición de Satisfacción de los Usuarios Externos involucrados
en el proceso 3.3
Zoraida Baello
Técnico de Atención al Cliente

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción del contribuyente

Buenos días Estamos llevando a cabo una encuesta a los contribuyentes. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte de la Dirección General del 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.

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

Escala de satisfacción:	
Excelente	10
Muy satisfactorio	9-8
Satisfactorio	7-6
Aceptable	5
Insatisfactorio	4-3
Muy insatisfactorio	2-1
Pésimo	0

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la DGP	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	a) Clientes externos – Instituciones Descentralizadas no Empresariales
1.2 Nombre de la oficina evaluada	a) División de Desarrollo Social <input type="checkbox"/> b) Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana <input type="checkbox"/> c) Desarrollo Económico y Empresas Públicas <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio	a) Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales
1.4 Medio por el cual envió la información	a) Teléfono <input type="checkbox"/> b) Correo Electrónico <input type="checkbox"/> c) Presencial (solicitud o nota) <input type="checkbox"/> d) Mesa de Servicio <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 de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DGP	
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y la ubicación geográfica.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.2 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"/>
2.3 La disponibilidad de baños y parqueos.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.4 Funcionamiento del equipo tecnológico.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.5 Manejo de la información de la institución.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.6 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"/>
2.7 La señalización interna (rotulación).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.8 La disponibilidad de la mesa de servicio (7/24/365)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 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.	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 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a 3:30)	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"/>



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"/>
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 tiempo de atención para recibir el servicio (Máximo veinte días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de ingreso de la solicitud).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 El cumplimiento del tiempo de duración total del servicio (desde la recepción hasta la entrega de la información)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 La documentación/nota exigida para solicitar el servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
6.1 Ha tenido inconvenientes en presentar a la DGP: 1. Los Estados de Ejecución Presupuestaria de Ingresos y de Egresos y 2. El detalle de la Liquidación Presupuestaria de Ingresos y Gastos validados, generados a través del subsistema de Contabilidad Gubernamental.	a) SI <input type="checkbox"/> Explique _____ b) NO <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGP en el último año?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No responde <input type="checkbox"/>
6.1 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"/>
6.3 ¿Qué mejoras sugiere para el servicio recibido?	Por favor comente:
6.4 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado?	a) SI <input type="checkbox"/> Explique _____ b) NO <input type="checkbox"/>
6.5 ¿Comentarios o sugerencias relacionadas al servicio recibido?	

ENCUESTADOR:	
SUPERVISOR:	
FECHA:	

Anexo 2: Promedio por módulo temático

Aspectos evaluados	División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana	División de Desarrollo Económico y Empresas Públicas	División de Desarrollo Social	Promedio General
El acceso y la ubicación geográfica	8.5	9.0	9.0	8.9
La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	8.5	9.0	9.0	8.8
La disponibilidad de baños y parqueos	8.5	8.8	9.0	8.8
Funcionamiento del equipo tecnológico	9.0	9.3	9.6	9.3
Manejo de la información de la institución	9.5	9.3	9.7	9.5
La entrega de material informativo escrito y formularios impresos	9.3	9.2	9.4	9.3
La señalización interna (rotulación)	8.5	9.0	9.0	8.8
Infraestructura y elementos tangibles	8.82	9.09	9.23	9.1
La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	9.8	9.8	9.8	9.8
La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver sus requerimientos	9.8	9.8	9.8	9.8
El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 am a 3:30 pm, sin cerrar al mediodía)	10.0	9.8	9.9	9.9
La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie	9.7	9.8	9.9	9.8
Empatía del personal	9.79	9.82	9.85	9.8
El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	9.8	9.7	9.8	9.7
La confianza en el comportamiento de los empleados	9.8	9.7	9.8	9.7
La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	9.8	9.7	9.8	9.8
Profesionalismo de los empleados	9.75	9.67	9.79	9.7
La orientación recibida por la DGP	9.8	9.7	9.5	9.7
El tiempo de atención para recibir el servicio (Máximo 20 días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de ingreso de la solicitud)	9.8	9.6	9.4	9.6
El cumplimiento del tiempo de duración total del servicio (desde la recepción hasta la entrega de la información)	9.8	9.6	9.4	9.6
La documentación/nota exigida para solicitar el servicio	9.5	9.6	9.3	9.5
Capacidad de respuesta Institucional	9.67	9.56	9.39	9.6
Índice de Satisfacción (cálculo de acuerdo al porcentaje ponderado-Modelo SERVPERF)	9.62	9.58	9.57	9.61

Anexo 3: Cálculo del índice de Satisfacción

Módulo	Porcentaje Ponderado	Promedio por Módulo Temático 2021	Índice de Satisfacción 2021
Infraestructura y elementos tangibles	11%	9.1	1.00
Empatía del personal	16%	9.8	1.57
Profesionalismo de los empleados	32%	9.7	3.12
Capacidad de respuesta	41%	9.6	3.92
Total	100%		9.61