

# **Informe de Medición de la Satisfacción de los Usuarios realizada al**

## **Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes el cual pertenece al MACROPROCESO 3 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

### **Ministerio de Hacienda**

*Fecha de elaboración*

*JUNIO 2021*

*UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - DGEA*



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO .....	3
CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO.....	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 .....	5
2.4 Capacidad de Respuesta Institucional.....	5
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	6
3.1 Índice global de satisfacción.....	6
CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES .....	7
4.1 Evolución de la calidad del servicio .....	7
4.2 ¿Cumplió sus expectativas la información que recibió? .....	7
4.3 Quejas del servicio recibido .....	7
No se recibió ninguna queja.....	7
4.4 El funcionamiento de buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual) .....	7
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES.....	8
5.1 Sugerencias .....	8
5.2 Conclusiones .....	8
ANEXOS.....	9
Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario del Proceso 4.3 Cierre y elaboración de Informes.....	9
Anexo 2: Promedio por módulo temático .....	10
Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción .....	11

## INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos e internos realizada al proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes 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, Unidad Organizativa evaluada, servicio evaluado y modalidad por la cual solicito el servicio).
- Segundo capítulo muestra 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 (internos y 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 internos y externos respecto a los servicios que proporcionan las Dependencias involucradas en el proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes.

### Objetivos específicos:

- Identificar oportunidades de mejora y fortalezas del servicio evaluado.

## CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó al proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes, específicamente en la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, a través de los Departamentos Técnicos correspondientes y según información solicitada, enfocado en el servicio interno y externo "Proveer información financiera presupuestaria y económica de forma agregada y consolidada de las entidades del sector público y por sectores".

Como instrumento se utilizó un cuestionario que consta de 21 preguntas, organizado en 6 módulos (ver anexo 1). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica y correo electrónico.

### 1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado de Usuarios Internos y Externos proporcionada por los Departamentos Técnicos de la DGCG, el universo fue de 13 usuarios (6 internos y 7 externos); sin embargo, como resultado del levantamiento de encuestas se entrevistaron un total de 9 usuarios (5 internos y 4 externos). Conforme lo anterior, se determina que la muestra con relación al universo representa 69.23% de usuarios entrevistados y que recibieron el servicio Proveer información financiera presupuestaria y económica de forma agregada y consolidada de las entidades del sector público y por sectores.

Es importante mencionar que 1 usuario interno manifestó no haber recibido el servicio y se negó a llenar la encuesta y 3 usuarios externos no fueron ubicados (según información proporcionada), ni contestaron los correos electrónicos enviados con el cuestionario en línea.

El levantamiento de encuestas se realizó durante el período del 8 al 14 de junio del 2021; tiempo establecido para que los usuarios completaran la encuesta.

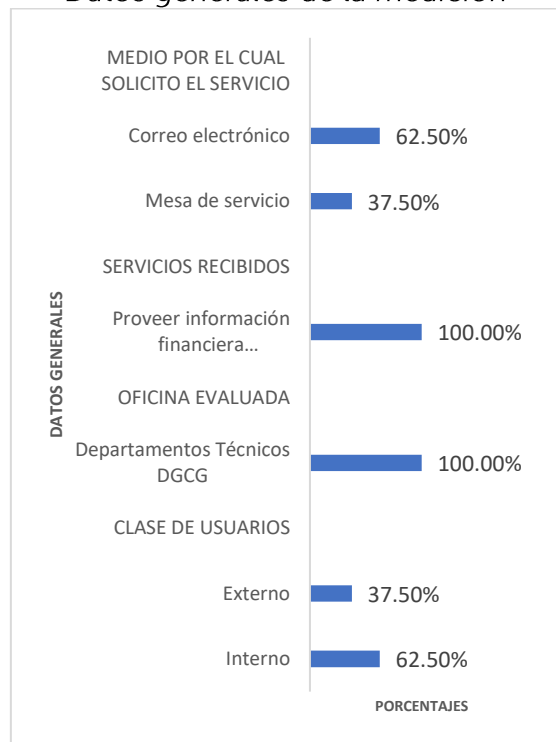
Los usuarios internos y externos encuestados se detallan a continuación: (ver cuadro y gráfico 1.1).

Clase de Usuarios	Total	Porcentaje
<b>Usuarios Internos</b>		
Directores, Jefaturas y Técnicos de: DGT, DGP, UAIP.	5	55.56%
<b>Usuarios Externos</b>		
Instituciones (Ministerio de Economía, Corte de Cuentas y Fiscalía General de la Republica)	4	44.44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Es importante mencionar que el medio utilizado para solicitar información fue por correo electrónico a través de requerimientos generados en la mesa de servicio con 100% (ver gráfico 1.1).

Gráfico 1.1

Datos generales de la medición



## CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

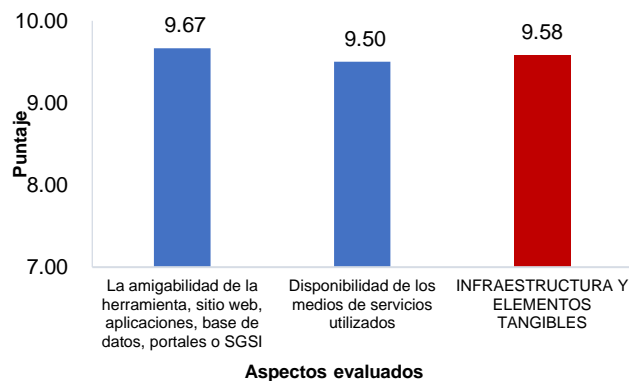
### 2.1 Infraestructura y elementos tangibles

Evalúa por lo general las condiciones de espacios físicos, lugares de espera señalización interna, entre otros. Sin embargo, debido a la pandemia del COVID-19 y la cuarentena decretada por el Gobierno se cambió con el propósito de medir los requerimientos recibidos por correo electrónico y la amigabilidad de las herramientas (sitio Web, aplicaciones, bases de datos, portales o SGSI, mesa de servicio).

El resultado promedio de este apartado es de 9.58 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la amigabilidad de la herramienta sitio Web, aplicaciones, bases de datos, portales y SGSI con 9.67 puntos y el de menor puntuación es la disponibilidad de los medios de servicios utilizados con 9.50 puntos (Ver Gráfico 2.1).

Gráfico 2.1

### INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES



### Comentarios expresados por los usuarios

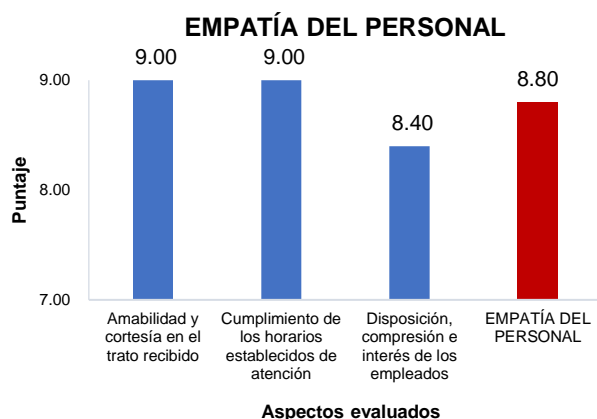
- La mesa de servicio es amigable, útil y fácil de utilizar.

## 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, entre otros aspectos.

El resultado promedio de este apartado es de 8.80 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal y el cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público con 9.00 puntos cada uno y el aspecto de menor puntuación es disposición, comprensión e interés de los empleados con 8.40 puntos (Ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2



### Comentarios expresados por los usuarios:

- Los usuarios externos manifestaron haber tenido problemas con las solicitudes, pero aducen que se debe al volumen de trabajo con que cuentan los técnicos.

## 2.3 Profesionalismo de los empleados

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

Este apartado obtuvo un promedio de 9.06 puntos, el aspecto con mayor puntaje es la utilidad y exactitud de la información con 9.11 y el de menor puntuación es el conocimiento y competencia técnica de los empleados con 9.00 puntos (Ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3



### Comentarios expresados por los usuarios:

*Interno*

- La información ha sido muy útil y adecuada.

*Externo*

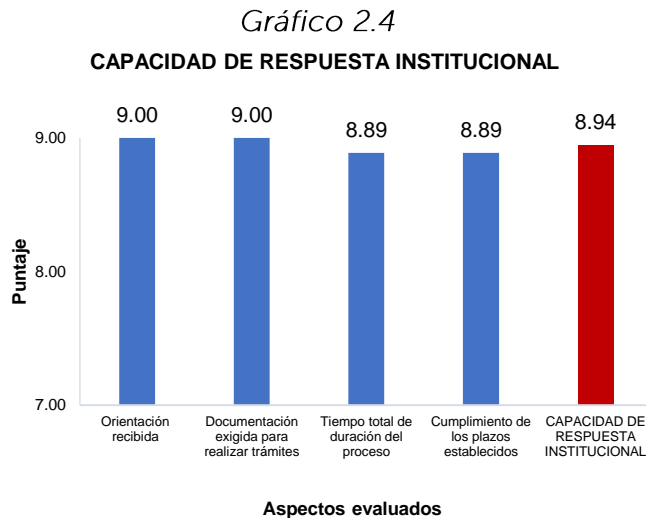
- Indican no haber tenido inconvenientes durante el proceso.

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa el tiempo para proporcionar la información solicitada, tiempos de espera y la orientación durante la prestación del servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.94 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados: la orientación recibida y la documentación exigida para realizar trámites con 9.00 puntos ambos y los que obtuvieron la menor evaluación fueron el tiempo total de duración del proceso y el cumplimiento de los

plazos establecidos con 8.89 puntos (Ver Gráfico 2.4).



#### Comentarios expresados por los usuarios:

##### Interno

- La información y la gestión de solicitudes es excelente.
- Se han cumplido los tiempos establecidos en menos de 10 días.
- La corte de cuentas por su tipo de trabajo tiene muy poco tiempo por lo que solicitamos que se la entregue a la información sea por lo menos 3 días, los cuales si se han cumplido a la fecha.

### CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

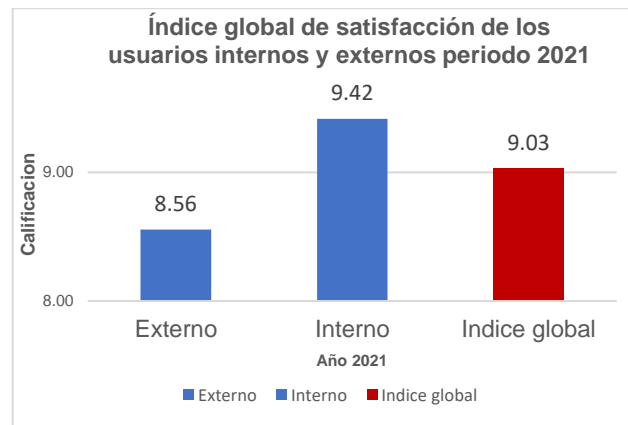
#### 3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción del usuario interno y externo del proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes correspondiente al servicio "Proveer información financiera presupuestaria y económica de forma agregada y consolidada de las entidades del sector público y por sectores", para el presente año es de 9.03 puntos, resultado de muy satisfactorio

de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado Ver Gráfico 3.1).

Lo anterior, teniendo en cuenta los resultados del índice global de satisfacción por usuario interno fue de 9.42 puntos y el externo de 8.56 puntos.

**Gráfico 3.1**



#### 3.2 Índice de satisfacción por clase de usuario.

En lo que respecta al resultado del índice de satisfacción por clase de usuario (interno y externo) del proceso 3.4, se determina lo siguiente:

##### USUARIO INTERNO

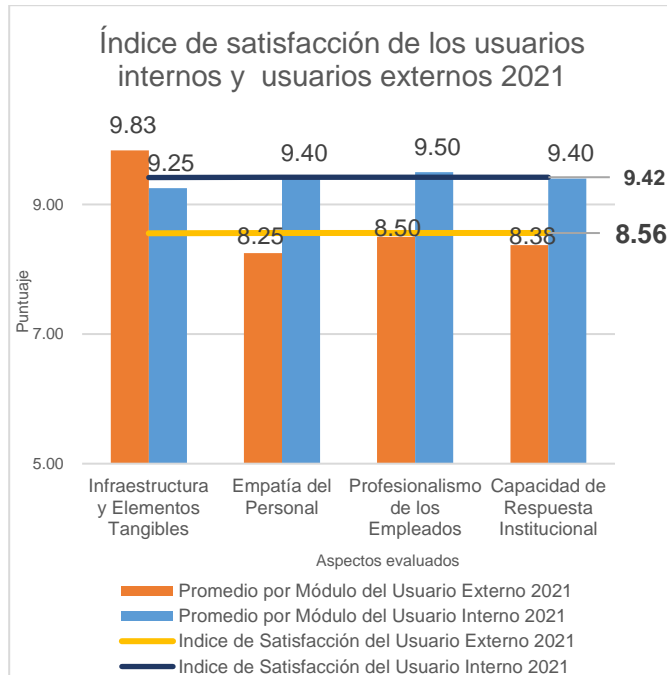
Para el presente año el índice del usuario interno es de 9.42 puntos; asimismo, se identifica lo siguiente: el aspecto con mejor puntuación es el profesionalismo de los empleados con 9.50 puntos y el de menor puntuación la infraestructura y elementos tangibles con 9.25 puntos (ver gráfico 3.2).

##### USUARIO EXTERNO

El resultado obtenido para el presente año del índice de usuario externo es de 8.56 puntos; siendo el aspecto mejor puntuación la Infraestructura y elementos tangibles con 9.83

puntos y el de menor puntuación la empatía del personal con 8.25 puntos (ver gráfico 3.2).

**Gráfico 3.2**



## CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de otros aspectos Institucionales; los cuales son preguntas que el evaluado propuso realizar y otras corresponden al quehacer del Ministerio, en relación al levantamiento de quejas de los usuarios, entre otros aspectos.

### 4.1 Evolución de la calidad del servicio (interno y externo)

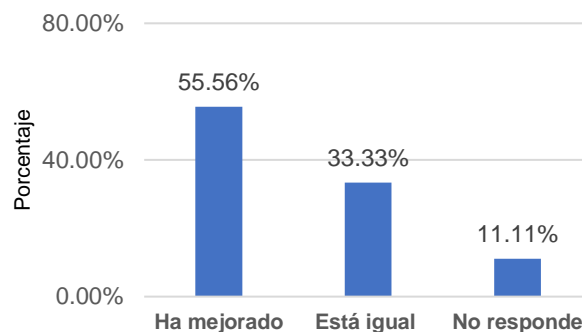
Para el presenta año se obtuvieron los siguientes resultados: el 55.56% de los entrevistados percibió que ha mejorado la calidad del servicio, el 33.33% que esta igual y el 11.11% no respondió (Ver gráfico 4.1).

Es importante mencionar que, entre los comentarios de los usuarios encuestados (internos y externos), el más mencionado es el siguiente: que a pesar de la emergencia por la

pandemia del COVID-19 la información fue entregada en tiempo, respuestas a consultas oportunamente y que siempre se esmeran en atender a los usuarios.

**Gráfico 4.1**

### Evolución de la calidad de los servicios 2021



### 4.2 ¿Cumplió sus expectativas la información que recibió?

El 88.89% de los usuarios manifestaron que fueron satisfechas sus expectativas en relación a lo siguiente: la información proporcionada es de calidad, contiene el nivel de detalle solicitado y repuesta entregada de inmediato y el 11.11% indicó que no había solicitado ese tipo de servicio.

### 4.3 Quejas del servicio recibido

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

### 4.4 El funcionamiento de buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)

El 100% de los encuestados manifestaron que no han utilizado el buzón de quejas y sugerencias.




## CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

*usuarios que reciben el servicio evaluado.*

### 5.1 Sugerencias

1. *Evaluar los tiempos de respuesta de los usuarios externos, ya que manifestaron que tienen poco tiempo para dar respuesta a los requerimientos solicitados por otras instituciones; no obstante que la DGCG cumple con el tiempo de respuesta (10 días).*

*Atentamente,*



*Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara  
Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad -  
DGEA  
Medición de Satisfacción de los Usuarios  
Sandra Pérez Moreira  
Técnico de Atención al Cliente*

### 5.2 Conclusiones

1. *Considerando los resultados obtenidos en la presente medición, se exhorta a las Dependencias involucradas en el proceso 3.4 Cierres y Elaboración de Informes a seguir con la mejora continua en la prestación del servicio, en lo relacionado en mantener las nuevas alternativas brindadas a los usuarios internos y externos en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas (correo electrónico, mesa de servicio, entre otras).*
2. *La DGCG deberá dar a conocer los resultados de la medición de la Satisfacción del Usuario al personal que interviene en la prestación del servicio evaluado, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a tomar, debidamente aprobadas por la jefatura correspondiente conforme a lo indicado en el PRO 1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.*
3. *La Unidad de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como 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*



## ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario del Proceso 4.3 Cierre y elaboración de Informes

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es..... Estamos llevando a cabo una encuesta con el propósito de conocer y medir el grado de satisfacción del proceso 3.4 Cierre y elaboración de Informes brindados al público por parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

Siéntase con entera libertad para expresar su opinión, la información aportada será tratada de manera confidencial.

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

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

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MÓDULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario:	Usuario interno <input type="checkbox"/> Usuario externo <input type="checkbox"/>
1.2 Nombre de la oficina evaluada:	Dirección General de Contabilidad Gubernamental <input type="checkbox"/>
1.3 Proceso a evaluar:	Proceso 3.4 Cierre y Elaboración de Informes <input type="checkbox"/>
1.4 Servicio a evaluar:	Proveer información financiera presupuestaria y económica de forma agregada y consolidada de las entidades del sector público y por sectores <input type="checkbox"/>
1.5 Modalidad por la cual solicito el servicio:	Mesa de servicio <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/>

INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: evaluar la disponibilidad y amigabilidad de los medios utilizados para solicita el servicio	
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 dependencia	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 Como evaluaría la disponibilidad de los medios de servicios utilizados (notas, correo electrónico, memorándum, cuando usted lo necesita (7/24x365)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.2 La amigabilidad de la herramienta, sitio Web, aplicaciones, bases de datos, portales o SGSI (diseño, rutas de búsqueda, menú del servicio que pide de la mesa de servicio (solo mesa de servicio)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
COMENTARIOS O SUGERENCIA	
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
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos. (solo correo electrónico)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
COMENTARIOS O SUGERENCIA	
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
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
COMENTARIOS O SUGERENCIA	
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

5.2 La documentación exigida para realizar trámites	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite o servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.4 El tiempo total de duración del proceso (10 días Hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<b>COMENTARIOS O SUGERENCIA</b>	
<b>OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES</b>	
6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGCG en los últimos 2 años?	Ha mejorado <input type="checkbox"/> Está igual <input type="checkbox"/> Ha empeorado <input type="checkbox"/> No responde <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Cumplió sus expectativas la información que recibió?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué_____
6.3 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Explique:
6.4 Como calificaría el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6.5 Comentarios o sugerencias relacionadas al servicio recibido	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA Y HORA:

## Anexo 2: Promedio por módulo temático

ASPECTOS EVALUADOS	Índice de Satisfacción del Usuario Externo 2021	Índice de Satisfacción del Usuario Interno 2021	Promedio Global por Módulo 2021
La amigabilidad de la herramienta, sitio web, aplicaciones, base de datos, portales o SGSI	10.00	9.50	9.67
Disponibilidad de los medios de servicios utilizados	9.67	9.00	9.50
<b>INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>9.83</b>	<b>9.25</b>	<b>9.58</b>
Amabilidad y cortesía en el trato recibido	8.25	9.60	9.00
Cumplimiento de los horarios establecidos de atención	8.25	9.60	9.00
Disposición, comprensión e interés de los empleados	8.25	9.00	8.40
<b>EMPATÍA DEL PERSONAL</b>	<b>8.25</b>	<b>9.40</b>	<b>8.80</b>
Utilidad y exactitud de la información	8.50	9.60	9.11
Conocimiento y competencia técnica de los empleados	8.50	9.40	9.00
<b>PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS</b>	<b>8.50</b>	<b>9.50</b>	<b>9.06</b>
Orientación recibida	8.50	9.40	9.00
Documentación exigida para realizar trámites	8.50	9.40	9.00
Tiempo total de duración del proceso	8.25	9.40	8.89
Cumplimiento de los plazos establecidos	8.25	9.40	8.89
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL</b>	<b>8.38</b>	<b>9.40</b>	<b>8.94</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN</b>	<b>8.56</b>	<b>9.42</b>	<b>9.03</b>

*Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción*

<i>Módulo</i>	<i>Porcentaje Ponderado</i>	<i>Promedio por Módulo Temático 2021</i>	<i>Índice de Satisfacción 2021</i>
<i>Infraestructura y elementos tangibles</i>	<i>11%</i>	<i>9.58</i>	<i>1.05</i>
<i>Empatía del personal</i>	<i>16%</i>	<i>8.80</i>	<i>1.41</i>
<i>Profesionalismo de los empleados</i>	<i>32%</i>	<i>9.06</i>	<i>2.90</i>
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>41%</i>	<i>8.94</i>	<i>3.67</i>
<i>Total</i>	<i>100%</i>		<i>9.03</i>