

# **Informe de Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y/o Usuarios**

## **UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

### **Ministerio de Hacienda**

Fecha de elaboración

MAYO 2021

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - DGEA

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO .....	3
CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO .....	3
<b>1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra</b> .....	3
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO .....	4
<b>2.1 Infraestructura y elementos tangibles</b> .....	4
<b>2.2 Empatía del personal</b> .....	4
<b>2.3 Profesionalismo de los empleados</b> .....	5
<b>2.4 Capacidad de Respuesta Institucional</b> .....	5
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE CONTRIBUYENTES Y/O USUARIOS.....	6
<b>3.1 Índice global de satisfacción</b> .....	6
<b>3.2 Índice de satisfacción por Contribuyente y/o Usuarios</b> .....	6
CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES.....	7
<b>4.1 ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?</b> .....	7
<b>4.2 ¿Qué esperaría recibir del servicio la próxima vez?</b> .....	7
<b>4.3 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico y virtual)?</b> .....	8
<b>4.4 Evolución de la calidad del servicio</b> .....	8
<b>4.5 ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar el servicio recibido?</b> .....	8
<b>4.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcione?</b> .....	9
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES .....	9
<b>5.1 Sugerencias</b> .....	9
<b>5.2 Conclusiones</b> .....	9
ANEXOS .....	10
<b>Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario de la Dependencia/Oficina evaluada</b> .....	10
<b>Anexo 2: Promedio por módulo temático</b> .....	12
<b>Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción</b> .....	13
<b>Anexo 4: Seguimiento de acciones</b> .....	13

## INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los contribuyentes y/o usuarios a los servicios externos Atención de Usuarios y Acceso a la Información Pública brindado por la **Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP)**, la cual se realizó utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). Este informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación (ver anexo 1):

- Primer capítulo expone datos generales del estudio (servicio evaluado, clase de usuario, oficina evaluada).
- 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 contribuyentes y/o usuarios; además, se compara resultados de estudios anteriores.
- Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los contribuyentes respecto a la evolución de la calidad de los servicios.
- Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones del presente estudio.

## OBJETIVO

### Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios que proporciona la Unidad de Acceso a la Información Pública.

### Objetivos específicos:

- Identificar oportunidades de mejora y fortalezas de los servicios evaluados.
- Dar seguimiento a sugerencias y acciones ejecutadas como resultado de evaluaciones anteriores.

## CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en la Unidad de Acceso a la Información Pública, específicamente a los servicios: **a) Atención a Usuarios y b) Acceso a la Información Pública.**

Como instrumento se utilizó cuestionario que consta de **27** preguntas, organizado en **6** módulos (ver anexo 1). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma presencial, teléfono y correo electrónico.

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

De acuerdo al detalle de solicitudes de información y atención de consultas proporcionado por la UAIP, el universo fue de 361 contribuyentes y/o usuarios que recibieron los servicios de Atención de Usuarios y Acceso a la Información Pública en el periodo de enero a diciembre de 2020.

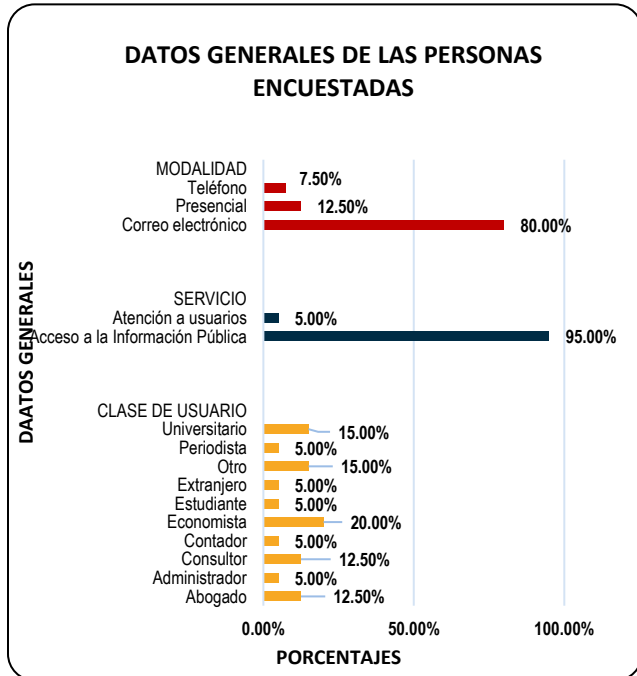
La muestra obtenida fue de 186 contribuyentes y/o usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral.

No obstante lo anterior, es importante mencionar que no se logró completar la muestra al 100%; ya que algunos contribuyentes y/o usuarios habiéndole proporcionado la información prefieren no opinar, queda opción del ciudadano contestar y no todos cuentan con servicio de WhatsApp, la evaluación se realizó en el período comprendido del 17 de febrero al 12 de marzo/2021; tiempo establecido para que los contribuyentes y/o usuarios completaran la encuesta; por lo tanto, el total de entrevistados fueron 40 contribuyentes y/o usuarios; de los cuales 38 corresponden al servicio de Acceso a la Información Pública representando el 95% del total y 2 al servicio de Atención de Usuarios representando el 5% del total (ver gráfico 1.1).

Además, es importante mencionar que el medio que más se utilizó para solicitar información a la UAIP fue el correo electrónico con un porcentaje del 80% y el resto fue por medio presencial o telefónico con

porcentaje del 20%. Así mismo, la clase de usuario (profesional) que solicita información es el siguiente: con mayor porcentaje 20% economistas, 15% cada uno universitarios y otros, consultores y abogados con 12.50% cada uno y el resto con el 5%.

Gráfico 1.1



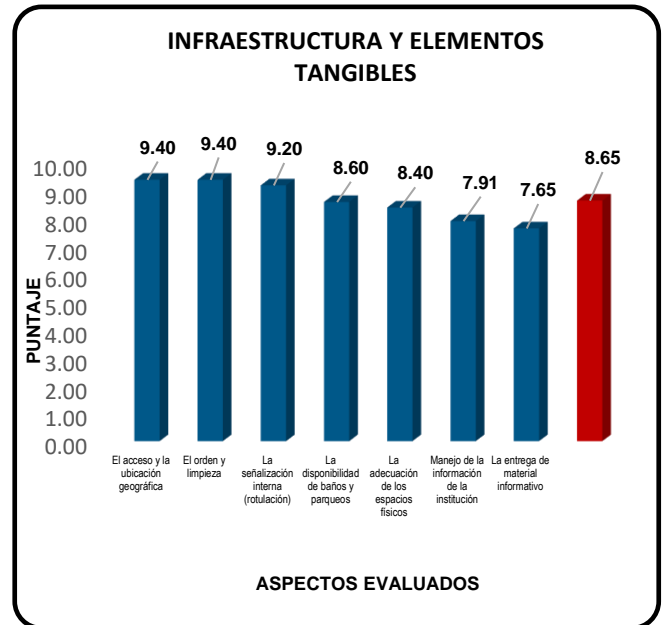
## CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

### 2.1 Infraestructura y elementos tangibles

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

El resultado promedio de este apartado es de **8.65** puntos, considerando que los aspectos mejor evaluados fueron el acceso y ubicación geográfica y el orden y la limpieza con 9.40 puntos cada uno y con menor puntuación la entrega de material informativo con 7.65 (véase comentarios) y (Ver Gráfico 2.1).

Gráfico 2.1



### Comentarios expresados por contribuyentes y/o usuarios:

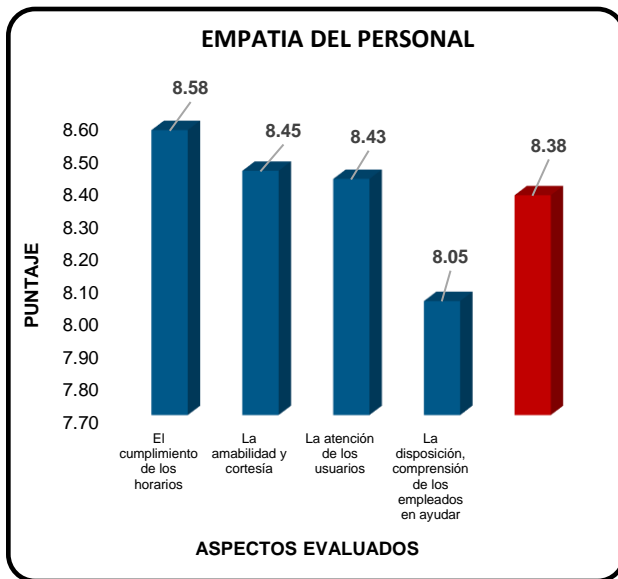
- "No me han entregado la información solicitada".
- "Cambien al sujeto es malo entregando información".
- "No manejan la información".
- "Considero que el espacio de espera es muy pequeño".

### 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 contribuyentes y/o usuarios.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de **8.38** puntos, siendo el aspecto mejor evaluado el cumplimiento de los horarios y el de menor puntuación la disposición y comprensión de los empleados en ayudar con 8.05 puntos (Ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2



**Comentarios expresados por contribuyentes y/o usuarios:**

- "El servicio de atención al público muestra poco interés, inclusive evasivo en ocasiones. La experiencia de consulta en años anteriores, era mucho más transparente y atendían con mayor exactitud las necesidades de los usuarios".
- "Considero que la calidad de atención a desmejorado respecto a la anterior gestión, que era muy eficiente".
- "La atención recibida de parte del Licenciado Taura, fue excelente, obtuve seguimiento y orientación sobre la presentación de la solicitud, recibí hasta una llamada telefónica".

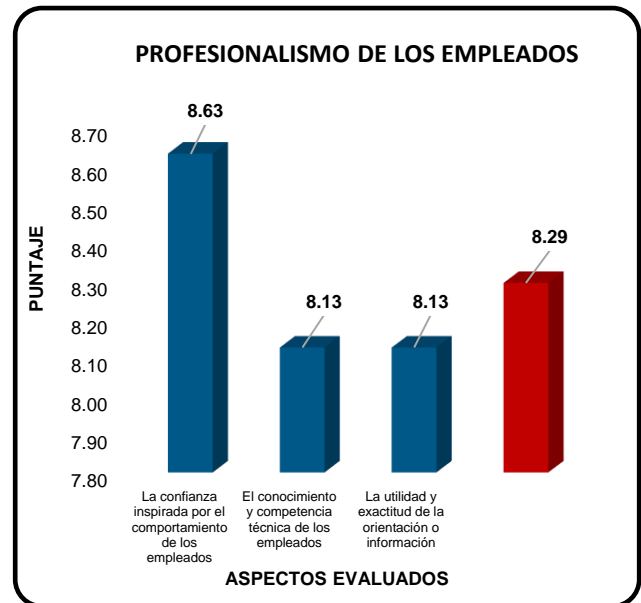
**2.3 Profesionalismo de los empleados**

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

Este apartado obtuvo un promedio de **8.29** puntos, tomando en cuenta que el aspecto mejor evaluado fue la confianza inspirada por el comportamiento de los empleados con 8.63 puntos y los otros aspectos

obtuvieron un puntaje menor con **8.13** cada uno (Ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3



**Comentarios expresados por contribuyentes y/o usuarios:**

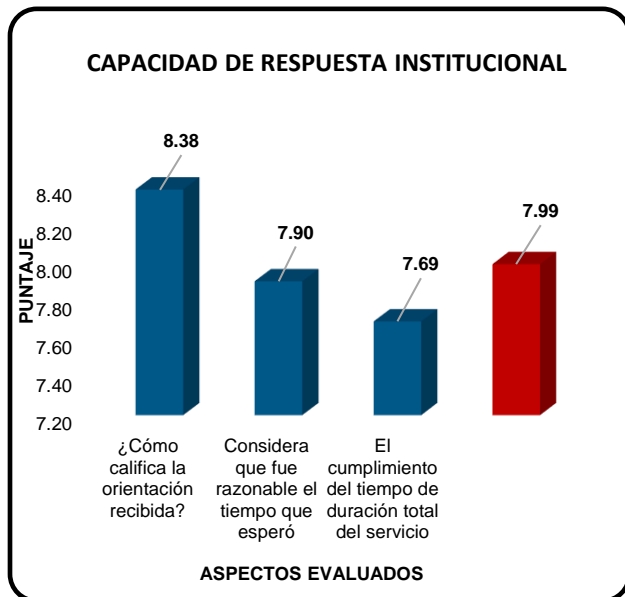
- "Ignoraron mi primer correo, hasta el segundo. 14 días hábiles después! Diciendo que no habían recibido mi mensaje y yo lo envié a otros colegas que sí lo recibieron. Sólo justificaban sus ineptitud y nepotismo".
- "Se muestra poca voluntad y disposición para atender los requerimientos de información, e incluso en ocasiones demuestra un bajo nivel de conocimiento técnico".

**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional**

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

El promedio obtenido de este apartado fue de **7.99** puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la orientación recibida con 8.38 puntos y de menor puntuación el cumplimiento del tiempo de duración total del servicio con 7.69 (véase comentarios) y (Ver Gráfico 2.4).

Gráfico 2.4



**Comentarios expresados por contribuyentes y/o usuarios:**

- "No ha habido apertura para resolver mis peticiones".
- "Me ignoraron por un mes para responder a una inquietud, la respuesta la enviaron cuando ya no era necesario y me culparon que no había seguido los canales. ¡Corruptos!"
- "La respuesta no es oportuna".
- "Considero que el tipo de respuesta a desmejorado respecto a la anterior gestión, que era muy eficiente".

**Comentario del Evaluado:**

Es importante mencionar que debido a los Decretos Legislativos emitidos durante la Pandemia Covid-19 y cuarentena obligatoria decretada por el Gobierno y los cambios en el desarrollo normal de las labores institucionales basados en el Protocolo de Retorno Laboral Progresivo del Ministerio de Hacienda, las respuestas fueron emitidas en un plazo mayor al que señala el Art. 71 de la Ley de Acceso a la Información Pública.

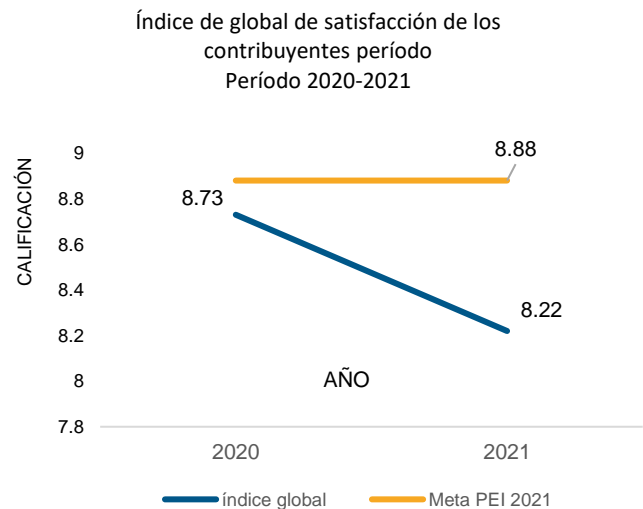
**CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE CONTRIBUYENTES Y/O USUARIOS**

**3.1 Índice global de satisfacción**

El índice global de satisfacción de los contribuyentes y/o usuarios para los servicios Atención de Usuarios y Acceso a la Información Pública es de **8.22** puntos (ver anexo 3), resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala del modelo empleado; sin embargo, se identifica lo siguiente:

- Tendencia de disminución en los resultados del índice global de satisfacción del contribuyente y/o usuario considerando la disminución de 0.51 puntos con respecto a la medición del año 2020.
- Al comparar el resultado del índice global de satisfacción 2021 con respecto a la meta del PEI del mismo año, se identifica una baja de 0.66 puntos (Ver Gráfico 3.1).

Gráfico 3.1

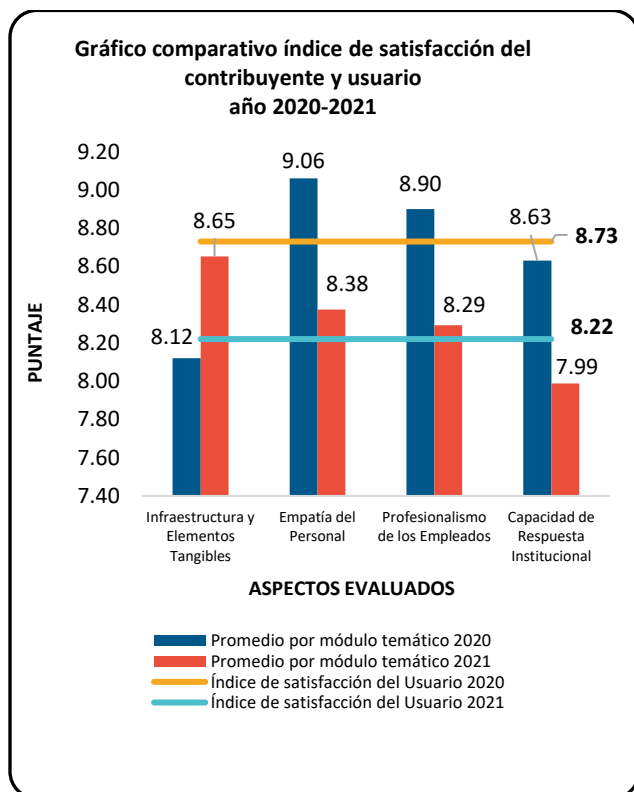


**3.2 Índice de satisfacción por Contribuyente y/o Usuarios**

En lo que respecta al resultado del índice de satisfacción del contribuyente y /o usuario se determina lo siguiente:

- Para el presente año el índice es de **8.22** puntos; siendo el aspecto con mejor puntuación la infraestructura y elementos tangibles con 8.65 puntos y el de menor puntuación la capacidad de respuesta institucional con 7.99 puntos (ver gráfico 3.2).
- Al comparar resultados de los aspectos evaluados entre las mediciones del año 2020 y 2021, se identifica incremento en infraestructura y elementos tangibles con 0.53 puntos y decremento en empatía del personal con 0.68 puntos; profesionalismo de los empleados con 0.61 y capacidad de respuesta institucional con 0.74 puntos (ver gráfico 3.2).
- Además, se determina disminución del índice de satisfacción en 0.51 puntos; entre el año 2020 con 8.73 puntos y el presente año con 8.22 puntos (ver gráfico 3.2).

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, otras relacionadas con quejas de los contribuyentes y/o usuarios en la prestación de los servicios, sobre la calidad del servicio recibido; entre otros aspectos.

##### 4.1 ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?

El **78%** de los encuestados manifestaron que está satisfecho con el servicio recibido y el **22%** manifestó no sentirse satisfecho, de acuerdo a lo siguiente: *“la entrega de información fue parcial, no me brindaron información; ni me admitieron la solicitud, necesitan personal con mayor conocimiento técnico y capacidad para atender los diferentes requerimientos, entre otros”*.

##### 4.2 ¿Qué esperaría recibir del servicio la próxima vez?

A continuación, se presentan las expectativas de contribuyentes y/o usuarios, sobre lo que esperan de los servicios evaluados:

- *“Una respuesta favorable, porque las entregadas son contraria a la Ley”*.
- *“Continúen brindando la calidad en el servicio”*.
- *“Que se mantenga la eficiencia y la capacidad técnica de la Unidad”*.
- *“Respuestas oportunas e información detallada”*.
- *“Cumplan la Ley de Acceso a la Información Pública”*.
- *“Que las unidades técnicas que elaboran la respuesta sean CONCISAS, PRECISAS porque no fue concluyente la que me dieron”*.
- *“Que el pago de copias pueda hacerse en líneas o se facilita el mandamiento de pago para evitar ir a colectoría”*.
- *“Cuando se consulta en materia jurídica, se debe de ser más explícitos por cuanto no se es profesional del Derecho”*.



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

El promedio de calificación en una escala del 1 al 10, por parte de los contribuyentes y/o usuarios sobre el funcionamiento del buzón fue de 8.

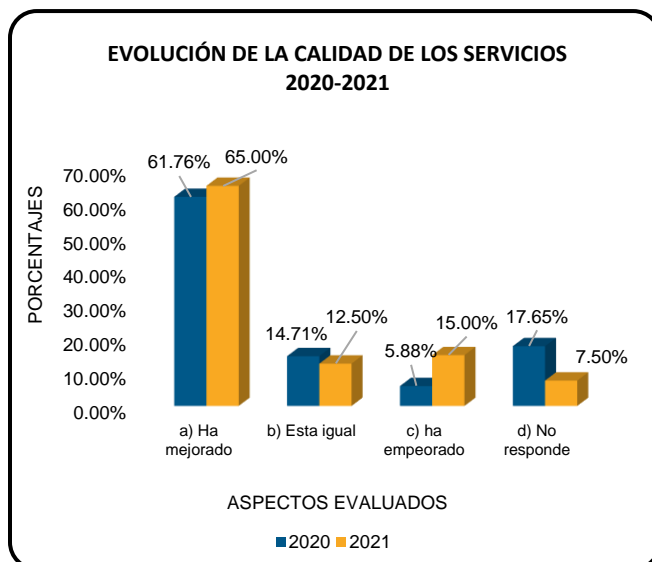
### 4.4 Evolución de la calidad del servicio

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 65% de los entrevistados respondieron que ha mejorado el servicio, un 12.50% perciben que esta igual, el 15% manifiesta que ha empeorado y el 7.5% no respondió.

Al comparar los resultados obtenidos sobre evolución de la calidad de servicios en la presente medición con relación a la anterior (año 2020), se determina lo siguiente:

- Se obtuvo incremento de 3.24% en relación a que el usuario manifiesta que ha mejorado el servicio, considerando que para el año 2020 el resultado fue de 61.76% y para el año 2021 es de 65% (Ver gráfico 4.4).
- Con respecto si esta igual el servicio se obtuvo una disminución de 2.21%, teniendo en cuenta que para el año 2020 el resultado fue de 14.71% y para el presente año es de 12.50% (Ver gráfico 4.4).
- Con relación si el servicio ha empeorado se obtuvo un incremento de 9.12%, considerando que para el año 2020 el resultado fue de 5.88% y para el año 2021 es de 15%. (Ver gráfico 4.4).

Gráfico 4.4



### 4.5 ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar el servicio recibido?

**Comentarios expresados por contribuyentes y/o usuarios en las encuestas (se han colocado de forma textual como los expresaron los contribuyentes)**

#### **MEJORA DEL SERVICIO**

- "El personal sabe del tema y resuelven pronto, yo en lo personal utilice el teléfono y fue muy satisfactoria la respuesta".
- "El uso de la tecnología facilita los procesos.
- "Mayor celeridad de respuesta".
- "Los empleados de la Unidad están pendientes de los tiempos de respuesta y generan la información de forma oportuna".
- "El solo hecho de pasarme una encuesta de satisfacción, implica mejoras".
- "Tiene buen tiempo de respuesta y se esmeran por orientar a los ciudadanos sobre la información que solicitan".

#### **EL SERVICIO ESTA IGUAL**

- "Los profesionales de la UAIP mantienen muy buenos estándares de comunicación y preparación de la información".
- "Siempre me han brindado los insumos que requiero y recibo retroalimentación de los encargados de la unidad en caso no se dé a entender mi solicitud y dispuestos en ayudar al usuario".
- "Ahora es más difícil acceder a información pública".

#### **SERVICIO HA EMPEORADO**

- "Ha empeorado, en el Ministerio de Economía si te responden con prontitud. Hasta en el Ministerio de Medio Ambiente. ¿Qué acaso ustedes son diferentes, o tienen más que esconder? "
- "Porque la información está más restringida.
- Institucionalmente deberían dar respuesta. Pero en el 2019 la información la entregaban completa".



#### 4.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcione?

El 80% de contribuyentes y/o usuarios manifestó no tener queja sobre el servicio recibido y el 20% respondió que sí; entre las cuales se encuentran:

- *“No hay entrega de información, actuaron contra la ley”.*
- *“Siempre las bases de datos de las modificaciones presupuestarias la dan codificadas, es decir, sin su respectiva descripción. De esta manera dificulta al ciudadano verificar cuales son los tipos de modificaciones presupuestarias que realiza el gobierno, pues solo vienen por número de tipo de ajuste; además no hay manual público que especifique las diferentes modificaciones con su respectivo correlativo de número”.*
- *“Me ignoraron, después me echaron la culpa que no había seguido los canales. Ustedes no explicaron cuándo se debía, sino que esperaron hasta que les envié de nuevo el correo (14 días hábiles después, copiado en mi solicitud). Dejen de robar y esconder la información pública”.*

### CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

#### 5.1 Sugerencias

1. Gestionar ante el Departamento de Gestión Administrativa de la Dirección General de Administración, la factibilidad de ampliar el área de espera de la UAIP, considerando comentarios de los contribuyentes y/o usuarios sobre el espacio muy reducido.
2. En general analizar comentarios indicados por contribuyentes y/o usuarios, sobre la atención al usuario, tiempo de respuesta y aplicabilidad de la Ley de Acceso a la Información Pública considerando que son los más repetitivos.

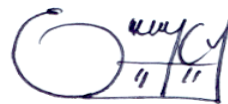
#### 5.2 Conclusiones

1. Analizar el resultado promedio obtenido en el módulo temático Capacidad de Respuesta Institucional (7.99 puntos); considerando que dentro del mismo el aspecto con menor puntaje

es el tiempo total de duración del proceso con 7.69 puntos; lo anterior, considerando que en el modelo SERVPERF el módulo temático con mayor ponderación es la capacidad de respuesta institucional con 41% resultado que puede incidir en el resultado de la medición del servicio del contribuyente y/o usuario.

2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de medición anterior se determina que han sido superadas (ver anexo 4).
3. La UAIP debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción del Contribuyente 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.
4. 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 contribuyentes que reciben el servicio evaluado.

Atentamente,



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

Medición de Satisfacción de los Contribuyentes y/o Usuarios  
UAIP

**Zoraida Baello**

Técnico de Atención al Cliente

**ANEXOS**

**Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario de la Dependencia/Oficina evaluada**

**Encuesta de satisfacción del Usuario**

Estamos llevando a cabo una encuesta a los contribuyentes y usuarios. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte de la **Unidad de Acceso a la Información Pública de Secretaría de Estado (UAIP-SEDE)**. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario.

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 <b>UAIP</b>	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	<u>Usuarios externos</u> a) Extranjeros <input type="checkbox"/> b) Contribuyentes <input type="checkbox"/> c) Consultor <input type="checkbox"/> d) Abogado <input type="checkbox"/> e) Economistas <input type="checkbox"/> f) Periodista <input type="checkbox"/> g) Bachiller <input type="checkbox"/> h) Universitario <input type="checkbox"/> i) Administradores <input type="checkbox"/> j) Contadores <input type="checkbox"/> k) Otro (especifique Profesión/ocupación): _____
1.2 Nombre de la oficina evaluada	a) UAIP – SEDE <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio	a) Atención a usuarios <input type="checkbox"/> b) Acceso a la Información Pública <input type="checkbox"/>
1.4 ¿Medio por el cual solicitó la información?	a) Correo Electrónico <input type="checkbox"/> b) Presencial <input type="checkbox"/> c) Teléfono <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 UAIP	
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 El orden y limpieza.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos.	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, digital y guía de orientación al ciudadano.	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"/>
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 (7:30am a 3:30pm)	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 utilidad y exactitud de la orientación o información proporciona por parte de los empleados de la UAIP-SEDE	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (Respetuoso y educado).	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 ¿Cómo califica la orientación recibida de parte del personal de la UAIP-SEDE?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 ¿Considera que fue razonable el tiempo que esperó para ser recibido por el personal de la UAIP? <b>Atención a usuarios - presenciales</b> a) Consultas de carácter académicas (15 a 30 minutos) b) Para presentar formulario o escrito de solicitud de información (15 a 30 minutos). <b>Acceso a la información pública – correo electrónico</b> c) Consultas varias (1 día hábil). d) Recepción de solicitudes de información (de 1 a 3 días hábiles).	a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> c) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> d) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El cumplimiento del tiempo de duración total del servicio (desde la recepción hasta la entrega de la información) <b>Atención a usuarios presenciales</b> a) Consultas de carácter académicas (15 a 30 minutos) b) Entrevistas, encuestas y otras consultas varias (3 días a 1 semana). <b>Acceso a la información pública – correo electrónico</b> c) cuando la información ha sido generada en los últimos 5 años (10 días hábiles). d) Cuando la información excede de los 5 años	a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> c) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> d) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
6.1 ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido de parte de la Unidad de Acceso a la Información Pública de Secretaría de Estado (UAIP-SEDE)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? _____
6.2 ¿Qué esperaría recibir del servicio la próxima vez?	Por favor comente:
6.3 ¿Cómo califica 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"/>
6.4 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la UAIP-SEDE 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"/>
6.5 ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar el servicio recibido?	_____
6.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) SI <input type="checkbox"/> Explique _____ b) NO <input type="checkbox"/>

ENCUESTADOR:	
SUPERVISOR:	
FECHA:	

## Anexo 2: Promedio por módulo temático

PROMEDIO POR MÓDULO	SERVICIOS EVALUADOS		Total General
	Acceso a la Información Pública	Atención a Usuarios	
El acceso y la ubicación geográfica	9.40	N/A	9.40
El orden y limpieza	9.40	N/A	9.40
La adecuación de los espacios físicos	8.40	N/A	8.40
La disponibilidad de baños y parqueos	8.60	N/A	8.60
Manejo de la información de la institución	7.82	9.50	7.91
La entrega de material informativo	7.65	N/A	7.65
La señalización interna (rotulación)	9.20	N/A	9.20
<b>Infraestructura y elementos tangibles</b>	<b>8.64</b>	<b>9.50</b>	<b>8.65</b>
La amabilidad y cortesía	8.37	10.00	8.45
La disposición, comprensión e interés de los empleados	7.95	10.00	8.05
El cumplimiento de los horarios	8.50	10.00	8.58
La atención de los usuarios sin favoritismo	8.34	10.00	8.43
<b>Empatía del personal</b>	<b>8.29</b>	<b>10.00</b>	<b>8.38</b>
El conocimiento y competencia técnica de los empleados	8.03	10.00	8.13
La utilidad y exactitud de la orientación o información	8.03	10.00	8.13
La confianza inspirada por el comportamiento del empleado	8.55	10.00	8.63
<b>Profesionalismo de los empleados</b>	<b>8.20</b>	<b>10.00</b>	<b>8.29</b>
¿Como califica la orientación recibida?	8.32	9.50	8.38
Considera que fue razonable el tiempo que esperó	7.82	9.50	7.90
El cumplimiento del tiempo de duración total del servicio	7.60	9.00	7.69
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>7.91</b>	<b>9.33</b>	<b>7.99</b>
<b>Índice de Satisfacción (cálculo de acuerdo al porcentaje ponderado-Modelo SERVPERF)</b>	<b>8.14</b>	<b>9.67</b>	<b>8.22</b>

### Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción

Módulo	Porcentaje Ponderado	Promedio por Módulo Temático 2021	Índice de Satisfacción 2021
Infraestructura y elementos tangibles	11%	8.65	0.95
Empatía del personal	16%	8.38	1.34
Profesionalismo de los empleados	32%	8.29	2.65
Capacidad de respuesta	41%	7.99	3.28
<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>8.22</b>

### Anexo 4: Seguimiento de acciones

Medición de la Satisfacción	Total de Sugerencias			
	En Seguimiento	Superados	No Superados	En Proceso
<b>Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 001/2020 de fecha 01/12/2020</b>				
Sugerencias determinadas	4	4	0	0
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>