



MINISTERIO DE HACIENDA

# INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA

Marzo 2022



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

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



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS .....	3
Objetivo general:.....	3
Objetivo específico:.....	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 .....	4
2.3 Profesionalismo de los empleados .....	5
2.4 Capacidad de respuesta.....	5
CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES.....	5
3.1 Índice global de satisfacción .....	5
CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES .....	6
4.2 Funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones .....	6
4.3. Cumplimiento de expectativas de los usuarios respecto a los servicios evaluados.....	6
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES.....	7
ANEXOS .....	8

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de satisfacción de proveedores de bienes y servicios ofertados al Ministerio de Hacienda, la medición se desarrolló 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 (tipo de concurso y modalidad por la cual realizó el proceso).
- Segundo capítulo muestra los resultados por dimensión evaluada (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 proveedores,
- Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los proveedores respecto a la evolución de la calidad de los procesos, cumplimiento de expectativas, funcionamiento del buzón de quejas, entre otros.
- Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

## OBJETIVOS

### Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda.

### Objetivo específico:

- Identificar oportunidades de mejora y fortalezas del proceso evaluado.
- Dar seguimiento a sugerencias como resultados de evaluaciones anteriores.

## CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario de 29 preguntas diseñado de acuerdo al tipo de concurso y modalidad, en este caso algunas preguntas no aplican por la naturaleza y

modalidad por la cual se ofrecen los procesos (Ver Anexo 1).

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

De acuerdo al listado proporcionado por la Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, el universo reportado fue de 25 proveedores depurados; partiendo de ese universo y aplicando la fórmula para muestras finitas, con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral, se obtuvo como muestra 24 entrevistas, sin embargo, el número de entrevistados reales fue de 14 en total.

El levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica y correo electrónico por medio de encuesta virtual durante el período del 23 de febrero al 7 de marzo de 2022.

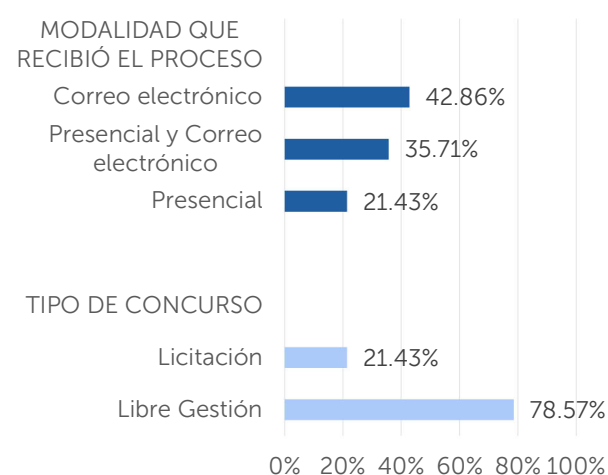
El criterio que se utilizó para determinar el universo fue por la cantidad de proveedores registrados y proporcionados (Ver Anexo 2).

Con respecto al resultado general de la medición se identifica lo siguiente:

- La modalidad por la cual se solicitó el proceso con mayor representación es por correo electrónico con el 42.86%.
- Se observa que el tipo de concurso con mayor adjudicación es por libre gestión lo cual representa el 78.57%.

Gráfico 1.1

Datos generales de la medición

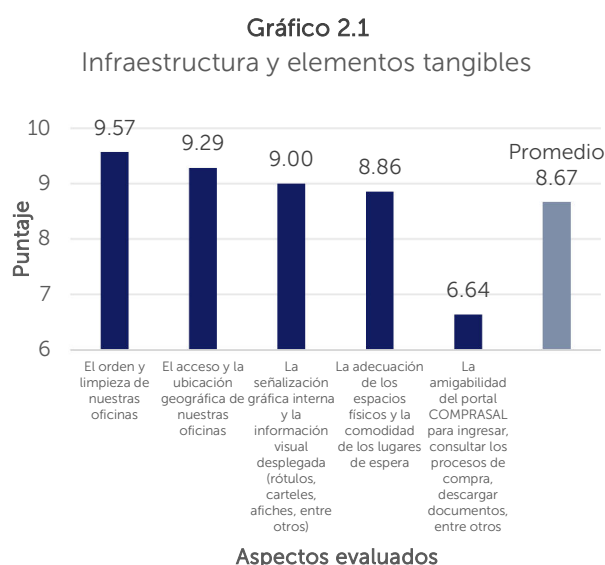


## CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

### 2.1 Infraestructura y elementos tangibles

El módulo de Infraestructura y elementos tangibles contiene 5 preguntas orientadas a evaluar las condiciones de espacios físicos, señalización, aspectos de los sistemas o portales web, entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de 8.67 puntos, presenta un incremento de 0.06 puntos en comparación al resultado del 2019; considerando que el aspecto con menor puntuación es la amigabilidad del portal COMPRASAL/BOLPROS con 6.64 puntos (Ver Gráfico 2.1).



#### Comentarios expresados por los proveedores:

- Dificultades presentadas en el Sistema COMPRASAL:
  - Inconvenientes en los motores de búsqueda para visualizar el estatus de los procesos para verificar si están adjudicados y por fecha de publicación aparecen procesos adicionales a la fecha seleccionada \*(3).
  - Para ingresar, no carga y aparece un mensaje de volver a ingresar.
  - Para descargar las bases de los concursos.

\* Frecuencia de comentario

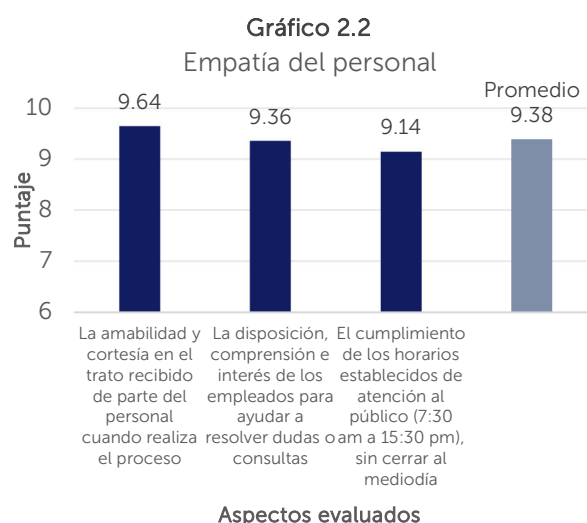
- Los motores de búsqueda no identifican las palabras claves del servicio o producto, no aparece rubro al que pertenece la empresa, la clasificación del rubro no coincide con la descripción del producto; ejemplo: desechos bioinfecciosos \*(1).
- No recibió capacitación sobre los cambios del portal COMPRASAL \*(1).
- El día de apertura de licitación no tenían definida la oficina que iban a realizar el proceso y era pequeña la oficina \*(1).
- Notifican por teléfono cuando es tiempo de apertura de oferta \*(1).
- No he visto mayor señalización \*(1).
- No hay parqueo, se debe pagar parqueo privado \*(1).

### 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.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.38 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la amabilidad y cortesía en el trato recibido por el personal con 9.64 puntos y con menor puntuación el cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público con 9.14 puntos (Ver Gráfico 2.2).

En comparación al resultado del año 2019 esta dimensión presenta un incremento en el promedio de 0.43 puntos.



**Nota:** para esta dimensión no se recibieron comentarios de parte de los proveedores.

## 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 9.33 puntos, tomando en cuenta que el aspecto mejor evaluado fue la confianza en el comportamiento de los empleados con 9.64 puntos y con menor puntuación la utilidad y exactitud de la información con 9.14 puntos (Ver Gráfico 2.3).

Este apartado muestra un incremento de 0.46 puntos en comparación al resultado del año 2019.



### Comentarios expresados por los usuarios:

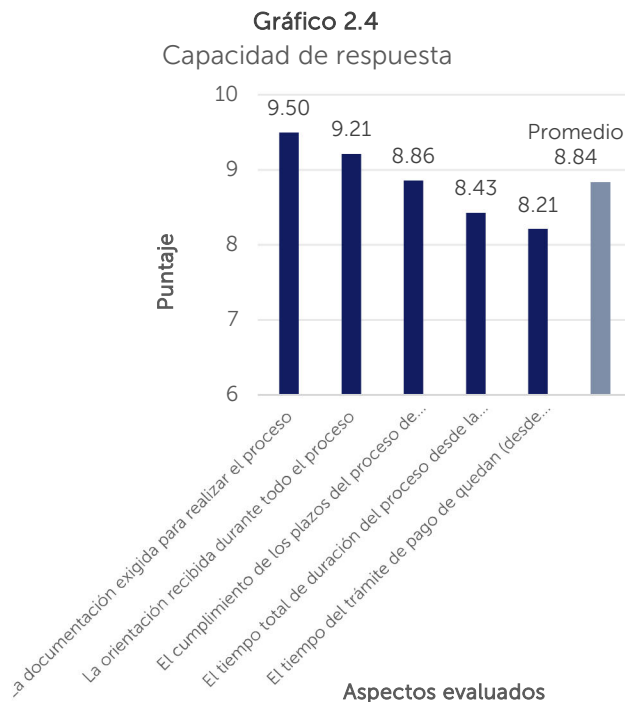
- Cuando se realizan consultas los técnicos ayudan, explican y brindan una respuesta correcta y oportuna \*(3).

## 2.4 Capacidad de respuesta

Este apartado evalúa la capacidad y el tiempo para brindar un proceso ágil y eficiente, entre otros.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.84 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados la documentación exigida con 9.50 puntos y el de menor puntuación el tiempo de trámite de pago de quedan con 8.21 puntos (Ver Gráfico 2.4).

En comparación al resultado obtenido en el año 2019 este apartado presenta un incremento en el promedio de 0.22 puntos.



### Comentarios expresados por los usuarios:

- A veces se pasan los días de pago establecidos, generalmente pagan de 45 hasta 120 días hábiles \*(3).
- Hay atrasos en los procesos por firma del Director, cuando se atrasada la firma de contrato no le colocan la fecha de firma real de contrato, si no la que les conviene \*(2).
- Se tardan y solicitan prórroga para validar oferta o revisión de oferta desde que pide cotización hasta adjudicación.
- No le parece realizar los procesos por BOLPROS \*(1).
- Los tiempos han mejorado, son más rápidos \*(1).

## CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES

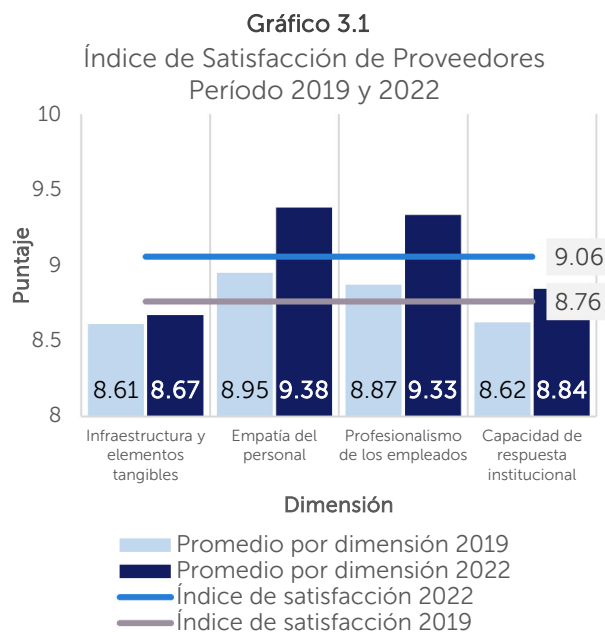
### 3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción de los proveedores es de 9.06 puntos (Ver Anexo 3), resultado muy

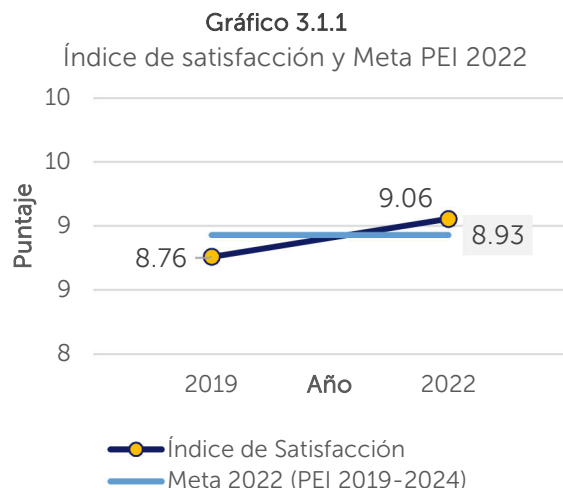
\* Frecuencia de comentario

satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; siendo el aspecto con mejor puntuación empatía del personal con 9.38 puntos y el de menor puntuación infraestructura y elementos tangibles con 8.67 (Ver Gráfico 3.1).

El índice global de satisfacción presenta un incremento de 0.30 puntos en comparación al resultado del año 2019, debido al incremento en el promedio obtenido en la dimensión de profesionalismo de los empleados (9.33 puntos) (Ver Gráfico 3.1).



Con relación a la meta establecida para el año 2022 en el objetivo estratégico 09 del PEI 2019-2024, se superó la meta establecida en el presente año por 0.13 puntos (Ver Gráfico 3.1.1).



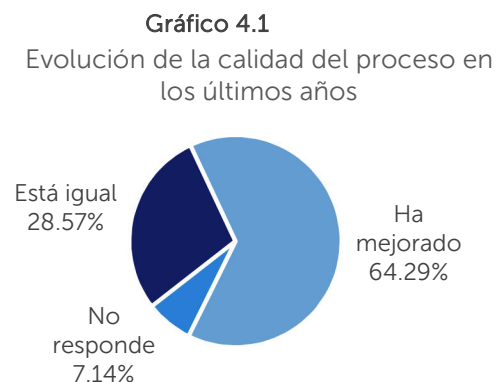
## CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de Otros Aspectos Institucionales, los cuales son preguntas a la evolución de la calidad, cumplimiento de las expectativas, quejas de los entrevistados en el proceso, entre otros aspectos. En el cual se obtuvo el siguiente resultado:

### 4.1 Evolución de la calidad del servicio

#### ¿Considera que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados en los últimos años?

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 64.29% percibió que ha mejorado la calidad de los procesos, el 28.57% respondió que está igual y el 7.14% de los entrevistados no respondió (Ver Gráfico 4.1).



### 4.2 Funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

No se recibieron calificaciones al respecto, ya que ningún proveedor ha utilizado el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones del MH.

### 4.3. Cumplimiento de expectativas de los usuarios respecto a los servicios evaluados

El 100% de entrevistados manifestó que si se cumplieron las expectativas del proceso.

### 4.4 Quejas, sugerencias o felicitaciones de los servicios evaluados

El 100% de entrevistados manifestaron que no presentan queja.

## 4.5 ¿Qué podemos mejorar del proceso?

- Disminuir el tiempo de pago de quedan, mejor eliminar el quedan puede ser por medio de cheque \*(4).
- Podemos mejorar la disponibilidad del teléfono porque cuando llamamos no contesta cuesta que tomen la llamada \*(2).
- Mejorar la comunicación por correo electrónico, enviar correo de confirmación de recibió \*(2).
- Mejorar la página COMPRASAL para ver las ofertas fácilmente y los motores de búsqueda de procesos \*(2).
- Crear un espacio de degustación para probar y explicar las bondades del producto; primero se evalúa y después se degusta \*(1).
- Revisar los documentos de rigor, ejemplo: contrato, leer el contenido para evitar errores en el contrato porque a veces hay errores y requiere doble proceso de firma y fianza \*(1).
- Mantener el parqueo disponible \*(1).

## CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

### 5.1 Sugerencias generales

1. En conjunto con Dirección Financiera revisar los procedimientos con el objetivo de reducir los tiempos de pago de quedan, ya que presentan el promedio más bajo en los aspectos evaluados.
2. Analizar de manera conjunta con la UNAC la posibilidad de Mejorar la página COMPRASAL para ver las ofertas fácilmente y los motores de búsqueda de procesos.
3. Las Unidades Organizativas involucradas deberían analizar los resultados obtenidos a nivel general, de acuerdo a lo siguiente:
  - El promedio obtenido en el módulo de capacidad de respuesta con 8.84 puntos; considerando que es la dimensión con mayor peso ponderado (41%); Lo anterior, con el fin de implementar la mejora continua en dicha dimensión.
  - Analizar los comentarios expresados por los usuarios en el apartado Resultados por módulo temático.

- Analizar las sugerencias manifestadas por los entrevistados en el apartado 4.5 ¿Qué podemos mejorar del proceso?, del presente informe, con el propósito de ver la factibilidad de aplicarlas.

### 5.2 Conclusiones

1. Los proveedores se encuentran en un nivel de satisfacción de muy satisfactorio, dando como resultado 9.06 puntos en el índice global de satisfacción; por los esfuerzos realizados para cumplir las expectativas al 100%, además, el 64.29% perciben que ha mejorado la calidad de los procesos.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de mediciones anteriores se determina que han sido superadas el 28.57% y no superadas 71.43% véase detalle en anexo 6.
3. La Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de Proveedores al personal que interviene en los procesos para la contratación de Bienes y Servicios, establecer acciones para mejorar el proceso, 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 proveedores que realizaron procesos de licitación y libre gestión.

Atentamente,

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

Medición de Satisfacción de Proveedores de Bienes y Servicios del Ministerio de Hacienda 2022.

**Katia Anaya**

Técnico Atención al Cliente



# ANEXOS

## Anexo 1: Cuestionario de satisfacción

Buen día. Estamos llevando a cabo una encuesta con el propósito de conocer y medir el grado de satisfacción de los proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda. 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

MÓDULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DEL ESTUDIO	
1.1 Clase de usuario:	Proveedor
1.2 Tipo de concurso que participo	Libre Gestión <input type="checkbox"/> Licitación <input type="checkbox"/> BOLPROS <input type="checkbox"/>
1.2.1 Tipo de contratación	Libre Gestión: Por orden de compra <input type="checkbox"/> Por contrato <input type="checkbox"/> Licitación: Licitación pública <input type="checkbox"/> Contratación directa <input type="checkbox"/> BOLPROS: Contrato <input type="checkbox"/>
1.3 Unidad Organizativa a evaluar:	Sub Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (DGEA) Departamento de Tesorería Institucional (DF)
1.4 Modalidad por el cual fue atendido:	Presencial <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/>

MÓDULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación, sistemas, entre otros.	
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.	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y la ubicación geográfica	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.2 El orden y limpieza	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
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
2.4 La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, entre otros)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.5 La amigabilidad del portal COMPRASAL/BOLPROS para ingresar, consultar los procesos de compra, descargar documentos, entre otros	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
MÓDULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público (7:30 a.m. a 15:30 p.m., sin cerrar al mediodía)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
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
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



4.3 La confianza en el comportamiento de los empleados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<b>MÓDULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente</b>	
5.1 La orientación recibida durante todo el proceso	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.2 La documentación exigida para realizar el proceso	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el proceso - Por Licitación Pública (123 días calendario, normado por LACAP) - Por Licitación Contratación Directa (25 días calendario, normado por LACAP) - Por libre gestión por orden de compra (23 días hábiles) - Por libre gestión por contrato (40 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.4 El tiempo total de duración del proceso desde la apertura de oferta hasta firma de contrato/rueda de negocio y firma de contrato de compra venta	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.5 El tiempo del trámite de pago de quedan (desde presentación de factura hasta el pago)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.6 ¿Ha presentado recurso de apelación en algún momento?	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> El recurso de apelación interpuesto fue: Ratificado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>
<b>MÓDULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES</b>	
6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad del proceso en los últimos años?	Ha mejorado <input type="checkbox"/> No responde <input type="checkbox"/> Ha empeorado <input type="checkbox"/> Está igual <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Qué podemos mejorar del proceso?	
6.3 ¿Ha utilizado el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones?	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> (¿cómo lo calificaría?)
6.4 El funcionamiento del buzón físico o virtual de quejas, sugerencias y felicitaciones	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6.5 De acuerdo al servicio recibido, ¿Se cumplieron sus expectativas?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Detalle la situación que se le presentó: _____
6.6 ¿Tiene alguna queja?	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Detalle la situación que se le presentó: _____
6.7 ¿Considera que nuestros procesos se realizan con transparencia y en base a la Ley?	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Detalle la situación que se le presentó: _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA Y HORA:

## Anexo 2: Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

Determinación del tamaño de la muestra

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

Al sustituir la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 ( ) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (25 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 24 \text{ encuestas}$$

**Nota:** se depuraron proveedores del listado, por ser número y correo erróneo.

### Anexo 3: Promedios e índice de satisfacción

Aspectos evaluados	Promedio
El acceso y la ubicación geográfica de nuestras oficinas	9.29
El orden y limpieza de nuestras oficinas	9.57
La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	8.86
La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, entre otros)	9.00
La amigabilidad del portal COMPRASAL para ingresar, consultar los procesos de compra, descargar documentos, entre otros	6.64
<b>Infraestructura y elementos tangibles</b>	<b>8.67</b>
La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal cuando realiza el proceso	9.64
La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver dudas o consultas	9.36
El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público (7:30 am a 15:30 pm), sin cerrar al mediodía	9.14
<b>Empatía del personal</b>	<b>9.38</b>
El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	9.21
La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	9.14
La confianza en el comportamiento de los empleados (educados, respetuosos)	9.64
<b>Profesionalismo de los empleados</b>	<b>9.33</b>
La orientación recibida durante todo el proceso	9.21
La documentación exigida para realizar el proceso	9.50
El cumplimiento de los plazos del proceso de Libre Gestión por contrato	8.86
El tiempo total de duración del proceso desde la apertura de oferta hasta el pago	8.43
El tiempo del trámite de pago de quedan (desde que presentación de acta de recepción y factura hasta pago)	8.21
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>8.84</b>
<b>Índice de satisfacción</b>	<b>9.06</b>

### Anexo 6: Seguimiento de sugerencias

Medición de la Satisfacción de Usuarios por Dependencia	Total de Sugerencias				
	En Seguimiento	Superados	No Superados	En Proceso	Cerrada*
Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción Dirección General de Administración Acta No. 01 Año 2019					
<b>Sugerencias</b>					
- Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (2)	2	2	0	0	0
Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de partes interesadas (Proveedores), Departamento Tesorería Institucional, Dirección Financiera Acta No. 1 Año 2019					
<b>Sugerencias</b>					
- Dirección Financiera (5)	5	0	5*	0	0
<b>Totales</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\* No se ha realizado seguimiento a las sugerencias plasmadas en las actas de resultados de medición de satisfacción de 2019 de la Dirección Financiera, ya que no remitieron información solicitada.