



MINISTERIO  
DE HACIENDA

# **Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, el cual pertenece al Macroproceso 3**

## **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

Fecha de elaboración

Marzo 2022

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE LA CALIDAD - DGEA

## ÍNDICE

OBJETIVOS .....	3
CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN .....	3
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra .....	3
CAPÍTULO 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
CAPÍTULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS .....	6
3.1 Índice global de satisfacción .....	6
3.2 Índice global satisfacción por los usuarios. ....	6
3.3 Índice de satisfacción por Unidad Organizativa evaluada. ....	7
CAPÍTULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES.....	7
4.1 Evolución de la calidad .....	7
4.2 ¿Cumplió sus expectativas el servicio recibido? .....	7
4.3. ¿Ha utilizado el buzón de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda? .....	7
4.4 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? .....	7
4.5 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? .....	7
CAPÍTULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES .....	8
5.1 Sugerencias .....	8
5.2 Conclusiones .....	8
ANEXOS 1 .....	9
Anexo 1: Encuesta de satisfacción del contribuyentes y usuarios .....	9
Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción .....	10
Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción por Oficina y Servicio .....	10
Anexo 4: Seguimiento de acciones .....	11

## INTRODUCCIÓN

1. El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los **Usuarios al Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación, del Macroproceso 3 Administración Financiera**, se realizó utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). Este informe consta de 5 capítulo. Se detallan a continuación:

1. El primer capítulo expone los datos generales de la medición (clase de usuario, Unidades Organizativas evaluadas, servicio recibido y modalidad).
2. El segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional).
3. El tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de los usuarios y servicios evaluados.
4. El cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios.
5. Finalmente, el quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

## OBJETIVOS

### Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que se proporcionan conforme al **Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación**.

### Objetivo específico:

Identificar oportunidades de mejora y fortalezas de los servicios evaluados.

Dar seguimiento a sugerencias y acciones ejecutadas como resultados de evaluaciones anteriores.

## CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó al **Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación**, en la Dirección General del Presupuesto,

El primer módulo incorporado en el cuestionario es la información general del estudio que contiene: Clase de usuario, oficina y servicio evaluado, y la modalidad por la cual solicitó el servicio:

### Servicio externo:

Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que consta de 23 preguntas, organizado en 6 módulos. Asimismo, el levantamiento de encuestas se efectuó por correo electrónico y de forma telefónica, durante el período comprendido del 24 de enero al 18 de febrero año 2022 (Ver Anexo 1).

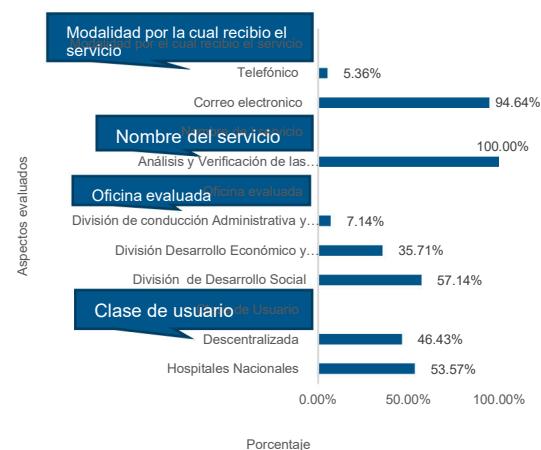
### 1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo a los listados proporcionados por la Dirección General del Presupuesto, el universo fue de 65 usuarios externos que recibieron el servicio en diferentes áreas:

División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana y Desarrollo Económico y Empresas Públicas, durante el período comprendido de enero a diciembre 2021.

La muestra obtenida fue de 56 usuarios, con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral. El número de entrevistados reales fue de 56 usuarios externos.

**Gráfico 1.1:  
Datos generales del estudio**



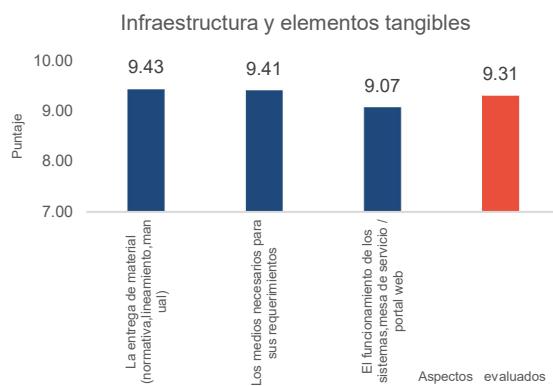
## CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

### 2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

En este módulo se evalúa la entrega de material informativo, digital (normativas, lineamientos) la atención de requerimientos o solicitudes y el funcionamiento del portal web (Ver Anexo 1).

El resultado promedio del módulo es de 9.31 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado es: La entrega de material informativo, escrito y digital 9.43 puntos; y el de menor puntuación fue relacionado con el funcionamiento de los sistemas mesa de servicio, portal web con 9.07 puntos (Ver Gráfico 2.1).

Gráfico 2.1:



### Comentarios expresados por los usuarios

- Accesibilidad por los medios de comunicación, eficientes servicios satisfechos con el funcionamiento de los medios tecnológicos (6) (División Desarrollo Social, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas).
- Mejorar la mesa del servicio SAFI. (3) (División Desarrollo Social, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas).
- Excelente servicio (7) (División Desarrollo Social, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas).
- He tenido inconvenientes en el portal web para subir documentos (2) (División Desarrollo Social, División Desarrollo Empresas Públicas, División Desarrollo Social).

- Las gestiones son resueltas oportunamente (6) (División Desarrollo Social, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas).

### 2.2 Empatía del personal

Este módulo mide la atención brindada por el empleado público respecto a la amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios (Ver Anexo 1).

El resultado promedio obtenido en este módulo es de 9.67 puntos, siendo los aspectos con mayor puntuación la amabilidad y cortesía en el trato recibido y el cumplimiento de los horarios establecidos de atención, ambos con 9.70 puntos y el de menor puntuación fue La disposición comprensión e interés de los empleados con 9.63 puntos (Ver Gráfico 2.2).



### Comentarios expresados por los usuarios:

- Felicitarles por la atención que brindan al cliente de forma cortés por medio telefónico y electrónico es excelente (16). (División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, División Desarrollo Social).
- Excelente el personal es respetuoso y está disponible en horario de atención hasta después de horas no laborales, a veces nos atienden fines de semana (10) (División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, División Desarrollo Social).
- Favor dejar por escrito las respuestas, a veces no se comprenden las indicaciones (1). (División Desarrollo Social).
- Excelente disposición para trabajar en equipo y la relación directa para resolver la problemática,

hacen en la brevedad posible las aprobaciones (2) (División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, División Desarrollo Social).

- Siempre están pendientes en brindar respuesta ágil y oportuna (3). (División Desarrollo Social)
- Continuar con la disposición de apoyarnos, así como nos han estado atendiendo hasta este momento y felicitarles por ese esfuerzo de la DGP (3) (División Desarrollo Social).

### 2.3 Profesionalismo de los empleados.

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo por el servidor público (Ver Anexo 1).

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.70 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es: La confianza en el comportamiento de los empleados con 9.71 puntos y con la menor puntuación fue El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo con 9.68 puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3:**



#### Comentarios expresados por los usuarios:

- La utilidad de la información que brindan es excelente (1). (División Desarrollo Social).
- Alto nivel de profesionalismo por parte de los técnicos (3). (División de conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, División Desarrollo Social, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas).

- Agradecemos a la Dirección General del Presupuesto en el acompañamiento y la atención brindada (1). (División Desarrollo Social)
- Profesionalismo del personal para atender (4) (División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana, División Desarrollo Social, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas)
- Si ellos no saben de algo nos ayudan averiguar, siempre buscan solución al problema, nos facilitan todos los requerimientos y siempre se recibe ayuda (2). (División Desarrollo Económico y Empresas Públicas)
- Excelente conocimiento amplio y dominio en el tema por parte de los técnicos el Lic. Jaime Velasco Lic. Rogelio, Lic. Ana Rauda (3) (División Desarrollo Social).
- La confianza que los técnicos brindan para resolver los problemas es de calidad (2) (División Desarrollo Social).
- Mis consultas o trámites son resueltos de manera efectiva y rápida, hay capacidad (2) (División Desarrollo Social)
- Personal con vocación de servicio (2) (División Desarrollo Social).
- Si resuelven los problemas, tienen mucha capacidad técnica (2) (División Desarrollo Social).
- Que se mantengan con profesionalismo en la amabilidad y los medios de comunicación (1) (División Desarrollo Económico y Empresas Públicas).

### 2.4 Capacidad de Respuesta

En este último módulo mide el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, tiempos de espera y la orientación durante todo el servicio (Ver Anexo 1).

El promedio obtenido de este apartado fue de 9.42 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la orientación recibida con 9.55 puntos y con menor puntaje el tiempo total de duración del servicio 9.36 puntos (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4:**



#### Comentarios expresados por los usuarios:

- Excelente servicio (10) (División Desarrollo Social, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas).
- El tiempo para aprobación de movimientos presupuestarios y trámites de proceso considero es tardío y engorroso porque vuelven a solicitar información que ya fue enviada (1) (División Desarrollo Económico y Empresas Públicas)
- Los plazos se cumplen y el personal accesible y siempre tienen la disposición para orientar (1) (División Desarrollo Económico y Empresas Públicas).
- Siempre he contado con el apoyo oportuno en el tiempo (1) (División Desarrollo Social).
- Hubo algunos casos que se tardaron, al final nos mandaron una notificación del Viceministro, fue un ajuste que estuvimos solicitando y fue demasiado tardado casi un mes (1) (División de Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana).

## CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

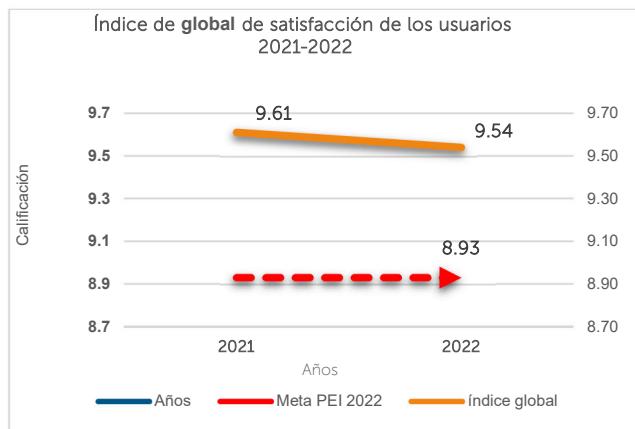
### 3.1 Índice global de satisfacción

En índice global de satisfacción de los usuarios es de 9.54 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado, se identifica:

- a. Incremento en los resultados del índice global de satisfacción de los usuarios del presente año de 0.61 puntos y para el año 2021 de 0.68 puntos con respecto a Meta PEI 2022.

- b. Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los usuarios de la Dirección General del Presupuesto del 2022 con respecto a la medición de satisfacción del año 2021, se muestra una baja de 0.07 (Ver Anexo 3 y Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**



### 3.2 Índice global satisfacción por los usuarios.

En índice global de satisfacción del usuario externo del proceso 3.3. correspondiente al servicio Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales para el año 2022 es de 9.54 puntos (ver Gráfico 3.2), un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado.

Además, se identifica que el aspecto con mayor puntuación es profesionalismo de los empleados con 9.70 puntos y el de menor puntuación la infraestructura y elementos tangibles con 9.31 puntos.

**3.2:**



### 3.3 Índice de satisfacción por Unidad Organizativa evaluada.

En lo que respecta al resultado del índice de satisfacción por Unidad Organizativa 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 9.59, 9.51 y 9.23 puntos respectivamente, los cuales se consideran resultados muy satisfactorios dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado.
- Además, se identifica que el aspecto mejor evaluado es la empatía del personal y profesionalismo de los empleados en las Divisiones de: Desarrollo Social y División Desarrollo Económico y Empresas Públicas con (9.73) y (9.62) y el aspecto con menor puntuación es la Capacidad de respuesta institucional con (8.94) correspondiente a la División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana.

**Gráfico 3.3:**



## CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados de otros aspectos institucionales, en el cual se obtuvo el siguiente resultado:

### 4.1 Evolución de la calidad

En este apartado se obtuvieron los siguientes resultados: El 80.36% de los entrevistados

manifestaron que la calidad de los servicios proporcionados por la DGP ha mejorado, el 16.07% indicaron que esta igual y un 3.57% no respondió.

### Comentarios expresados por los usuarios que HA MEJORADO.

- Agilidad en los tiempos de respuesta y la asistencia han mejorado, respuesta oportuna (18) (División Desarrollo Social, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas)
- Permiten enviar la información digital a través de correo electrónico, consultas por teléfono y WhatsApp (17) (División Desarrollo Social, División Desarrollo Económico y Empresas Públicas, Div. Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana).
- Accesibilidad en las Jefaturas (1) (División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana).
- Personal capacitado, brindan apoyo en horas no laborales, casi que nos atienden 7/24, es una calidad de atención. (8) (División Desarrollo Social, Div. Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana).

### 4.2 ¿Cumplió sus expectativas el servicio recibido?

El 100 % de los entrevistados expresaron que sí se cumplieron sus expectativas.

### 4.3. ¿Ha utilizado el buzón de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda?

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

### 4.4 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?

El 100% de los entrevistados no presentó ninguna queja.

### 4.5 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? Comentarios expresados por los usuarios

- Estoy satisfecho con el servicio, con la pronta atención y la accesibilidad (6) (Div. Desarrollo Social, Div. Desarrollo Económico y Empresas Públicas).
- El módulo de presupuesto que apoye en gestionar para agilizar los tiempos de respuesta en la mesa del servicio SAFI (1) (Div. Desarrollo Económico y Empresas Públicas).
- Estar atentos a los cambios tecnológicos que se vayan generando a fin de incorporarlos a los



## MINISTERIO DE HACIENDA

procedimientos actuales (1) (Div. Desarrollo Económico y Empresas Públicas)

- Los tiempos que sean de 5 días (Hospital Nacional San Jerónimo Emiliani Sensuntepeque, cabañas) (1) (División Desarrollo Social).
- Hubo un pequeño inconveniente entre contabilidad gubernamental y presupuesto nos afectó un poco en los tiempos de respuesta por un acuerdo ejecutivo (1) (Div. Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana)
- Brindar normativas en temas de liquidación para tener una mejor orientación (1) (División Desarrollo Económico y Empresas Públicas)
- Que se especialicen en el tema ya que a veces no sentimos el apoyo, sería bueno que nos brinde capacitación idónea de otros temas como declaración de renta o de los demás servicios en línea. (Lcda. Rosa Laura Martínez Colorado / Jefa Interina de la UFI, Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria) (1) (Div. Desarrollo Económico y Empresas Públicas)

### Felicitaciones

- Felicitarles que se mantengan en todos los aspectos: amabilidad, tiempos, profesionalismo eficiencia. Felicitarles porque se tiene mejor comunicación y han mejorado en los tiempos de respuesta (2) (Div. Desarrollo Económico y Empresas Públicas)

## CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

### 5.1 Sugerencias

- 1- Realizar gestiones de apoyo para agilizar los tiempos de respuesta en la mesa de servicio SAFI. (Div. Desarrollo Económico y Empresas Públicas)
- 2- Que exista un entendimiento entre las dependencias: Contabilidad Gubernamental y la Dirección General del Presupuesto para evitar atrasos en los tiempos de respuesta (Div. Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana)
- 3- Incorporar los cambios tecnológicos a los procedimientos actuales (Div. Desarrollo Económico y Empresas Públicas).
- 4- Disminuir los tiempos de respuesta para los Hospitales (Div. Desarrollo Social).
- 5- Brindar la Normativa en temas de liquidación (División Desarrollo Económico y Empresas Públicas).

### 5.2 Conclusiones

1. El índice de satisfacción global de los usuarios externos es de 9.54 puntos, dentro de la escala de medición es muy satisfactorio.
2. Respecto a la Evolución del servicio, el 80.36% de los entrevistados manifestaron que la calidad de los servicios proporcionados por la DGP ha mejorado, el 16.07% indicó que está igual, y 3.57% no respondió.
3. Con relación a las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por la Dirección General del Presupuesto, se cumplieron al 100%, se logró el objetivo.
4. Como resultado del seguimiento de acciones, se determina que el 100% de han sido superadas del estudio 2021.
5. La Dirección General del Presupuesto debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción del Contribuyente y los usuarios 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.
6. El Departamento 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 usuarios que reciben el servicio evaluado.

Atentamente,

Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara  
Jefe Departamento de Gestión de la Calidad DGEA  
Nombre del Técnico  
Sussan Alvarez  
Técnico de atención al Cliente

## ANEXOS 1

### Anexo 1: Encuesta de satisfacción del contribuyentes y usuarios

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 en cuanto a la Medición de Satisfacción del Contribuyente y Usuario al Proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación del Macroproceso 3 Administración Financiera, en la DGP. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima.

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 en el proceso 3.3 Seguimiento y Evaluación por la DGP?

Si  No  (finalizar la entrevista)

### MODULO 1: INFORMACION GENERAL

1.1 Clase de usuario	B. Clientes externos 1-Hospitales Nacionales <input type="checkbox"/> 2-Descentralizada <input type="checkbox"/>
1.2 Oficina evaluada	1-División de Desarrollo Social, Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana y Desarrollo Económico y Empresas Públicas <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio a evaluar	1-Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales <input type="checkbox"/>
1.4 Modalidad por el cual solicitó el servicio	a. Correo electrónico <input type="checkbox"/> b, Telefónico <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
a. Modalidad Presencial	
2.1 La entrega de material informativo, escrito, digital, por ejemplo: Normativa, lineamientos, requisitos entre otros ( <b>correo electrónico</b> )	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.2 Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes del servicio (mesa de servicio, nota, teléfono, correo electrónico) ( <b>correo electrónico, / telefónico</b> )	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.3 El funcionamiento de los sistemas mesa de servicio / portal web ( <b>correo /telefónico</b> )	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### 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
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los trámites requeridos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
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

### 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
4.2 La confianza en el comportamiento de los empleados.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4.3 La utilidad y exactitud de la información proporcionada	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente

5.1 ¿La orientación recibida durante todo el servicio?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.2 La documentación, requerida para realizar el trámite	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.4 ¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGP en el último año?	a. Ha mejorado <input type="checkbox"/> c. Ha empeorado <input type="checkbox"/>	b. Está igual <input type="checkbox"/> d. No responde <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	¿Por qué?
6.3 Hace uso del buzón de quejas y sugerencias	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	¿Por qué?
6.4 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias físico y virtual	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
6.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se proporcionó?	No <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/> Explique detalladamente la situación que se le presento
6.6 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?		

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:	
SUPERVISOR:	
FECHA:	

### Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción

Módulo	Porcentaje Ponderado	Promedio por Módulo Temático 2021	Índice de Satisfacción 2021
Infraestructura y elementos tangibles	11%	9.31	1.02
Empatía del personal	16%	9.67	1.55
Profesionalismo de los empleados	32%	9.70	3.10
Capacidad de respuesta	41%	9.42	3.86
Total	100%		<b>9.54</b>

### Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción por Oficina y Servicio

Aspectos evaluados	Servicio Análisis y Verificación de las Liquidaciones de los Presupuestos Especiales			
	División de Desarrollo Social	División de conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana	División Desarrollo Económico y Empresas Públicas	Total
2.1 La entrega de material informativo, escrito, digital, por ejemplo: Normativa, lineamientos, requisitos entre otros (correo electrónico)	9.56	9.00	9.29	9.43
2.2 Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes del servicio (mesa de servicio, nota, teléfono, correo electrónico) (correo electrónico, / telefónico)	9.44	9.50	9.35	9.41
2.3 El funcionamiento de los sistemas mesa de servicio / portal web (correo /telefónico)	9.16	9.00	8.95	9.07
<b>Infraestructura y Elementos Tangibles</b>	<b>9.39</b>	<b>9.17</b>	<b>9.20</b>	<b>9.31</b>
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	9.78	9.50	9.60	9.70
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas los trámites requeridos	9.69	9.50	9.55	9.63
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público de los servicios ofrecidos de 7:30 a 3:30	9.72	9.50	9.70	9.70
<b>Empatía del personal</b>	<b>9.73</b>	<b>9.50</b>	<b>9.62</b>	<b>9.67</b>
4.1 Conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	9.66	9.50	9.75	9.68
4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	9.69	9.50	9.75	9.70
4.3 La confianza en el comportamiento de los empleados (educados y respetuosos)	9.75	9.50	9.70	9.71
<b>Profesionalismo de los empleados</b>	<b>9.70</b>	<b>9.50</b>	<b>9.73</b>	<b>9.70</b>
5.1 La orientación recibida durante el servicio?	9.56	9.25	9.60	9.55
5.2 La documentación, requerida para realizar el trámite	9.47	9.25	9.35	9.41
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados	9.50	8.50	9.30	9.36
5.4 ¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido?	9.50	8.75	9.25	9.36
<b>Capacidad de respuesta institucional</b>	<b>9.51</b>	<b>8.94</b>	<b>9.38</b>	<b>9.42</b>
<b>INDICE DE SATISFACCIÓN</b>	<b>9.51</b>	<b>8.94</b>	<b>9.38</b>	<b>9.54</b>



## MINISTERIO DE HACIENDA

**Nota 1:** De acuerdo al modelo de medición dimentiones, las cuales poseen un peso metodología, para realizar el cálculo del multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

ServPerf se evalúan 4 ponderado de acuerdo a la índice de satisfacción se

### Anexo 4: Seguimiento de acciones

Medición de la satisfacción	Total de acciones				En Proceso
	En Seguimiento	Superados	No Superados		
Acta de resultados de la medición de satisfacción No. 02/2021					
Acciones determinadas	2	2	---	0	---
Totales	2	2			