



MINISTERIO DE HACIENDA

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO 3.1 PROGRAMACIÓN

MACROPROCESO 3 ADMINISTRACIÓN GESTIÓN FINANCIERA

Fecha de elaboración
Junio 2023

**MINISTERIO DE HACIENDA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD -DGEA-
ÁREA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
CAPÍTULO 1: Información General de la Persona Encuestada	3
CAPITULO 2: Resultado por Módulo Temático	4
2.1 Infraestructura y elementos tangibles	4
2.2 Empatía del personal.....	5
2.3 Profesionalismo de los empleados.....	6
2.4 Capacidad de Respuesta Institucional.....	6
CAPITULO 3: Índice de Satisfacción del proceso.....	7
3.1 Índice global de satisfacción del proceso	7
3.2 Índice global satisfacción por los usuarios.....	7
3.3 Índice de Satisfacción por Dependencia o Unidad Organizativa.....	8
CAPITULO 4: Otros Aspectos Institucionales	8
4.1 Cumplimiento de las expectativas de los usuarios externos	8
4.2 Evolución de la calidad de los servicios	8
4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?.....	8
CAPITULO 5: Sugerencias y Conclusiones	8
ANEXOS.....	10
Anexo 1: El tiempo real del servicio recibido	10
Anexo 2 : Fecha del curso que recibió en el año	11
Anexo 3: Tiempo real de respuesta para la confirmación del curso.....	11
Anexo 4: Índice por Dependencia/Unidad o Departamento y Servicio.....	12
Anexo 5: Calculo de índice de Satisfacción	13
Anexo 6:Seguimiento de acciones del estudio anterior	13

Introducción

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios Externos del Proceso 3.1 Programación en cual pertenece al Macroproceso 3 Administración Financiera, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

El informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

- Primer capítulo expone los datos generales del estudio (clase de usuario, oficina evaluada y el servicio recibido).
- 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 por proceso, Clase de usuarios, por servicio y Dependencia o Unidad Organizativa; además, se detalla la tendencia de los resultados de estudios anteriores.
- Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende: la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios, cumplimiento de expectativas y oportunidades de mejora expresadas por los usuarios.
- Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

Objetivos

Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de los usuarios Externos respecto a los servicios que comprenden el proceso 3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera.

Objetivo específico:

- Identificar oportunidades de mejora de los servicios evaluados.
- Dar seguimiento a las acciones establecidas como resultados de evaluaciones anteriores.

CAPÍTULO 1: Información General de la Persona Encuestada

La medición se realizó al proceso 3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera específicamente en los siguientes servicios:

Servicios Externos:

Dirección General de Presupuesto

División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana.

- Nombre del servicio: Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuesto y Salarios.

División Desarrollo Social

- Nombre del Servicio: - Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuesto y Salarios.

- Nombre del Servicio: Análisis de Proyectos de Presupuestos y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para Instituciones Financieras y de Crédito.

División Desarrollo Económico y Empresas Publicas

- Nombre del Servicio: - Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuesto y Salarios.

Dirección General de Contabilidad Gubernamental
Departamento de Capacitación de la División de Normas y Capacitación.

- Nombre del Servicio: Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental.

Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación.

- Nombre del Servicio: Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informática SAFI SIRH.

Es importante mencionar que el alcance de la medición es del 77.00% respecto a los servicios evaluados por el proceso 3.1 Programación.

A continuación, se detallan los servicios no evaluados en esta medición por las siguientes razones:

La Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones (UNAC) a petición del Director Mauro Jovel, con fecha 16 de marzo del presente año, solicito exclusión de la medición de satisfacción de los usuarios del servicio Capacitación sobre LACAP y el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas Comprasal, . Por la

entrada en vigencia de la Ley de Compras Públicas (LCP), según Decreto Legislativo N° 652 del 25 de enero de 2023, publicado en el Diario Oficial número 43, tomo 438, del 02 de marzo de 2023 en donde se define el nuevo ente rector en materia de Compras Públicas que es la Dirección de Compras Públicas

1.1 Cálculo del tamaño de la muestra

De acuerdo al listado de usuarios proporcionado por las Unidades Organizativas involucradas en el Proceso, 3.1 Programación Macroproceso 3 Administración Financiera, el universo es de 209 entre los usuarios externos que recibieron los servicios en el período de enero a diciembre 2021. Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestra finitas, se obtuvo una muestra de 136 encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95.5% y 5% de error muestral, aplicando un muestreo estratificado por servicio.

Es importante mencionar que el resultado del levantamiento de encuestas es del 77.00% y el 23% no se cumplió debido a la falta de respuesta por parte de los usuarios.

Asimismo el levantamiento de encuestas se efectuó durante el período 26 de abril al 30 de mayo del presente año, contactando la cantidad 105 usuarios 55 por correo electrónico y 50 por teléfono.

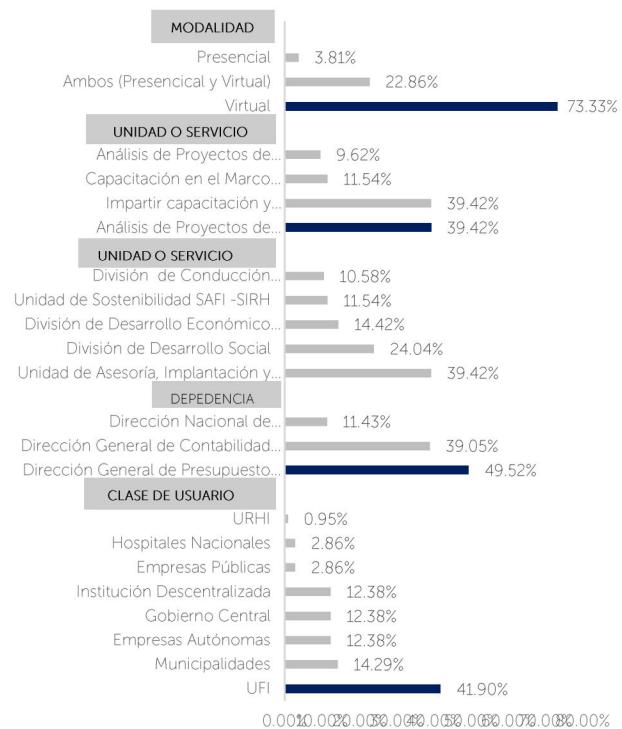
Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 24 preguntas, organizado en 6 módulos. Dicho cuestionario es diseñado de acuerdo a la naturaleza y operatividad de los servicios ver cuestionario en línea.

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

Del total de los usuarios que respondieron la encuesta, el 100% pertenece a usuarios externos; el servicio que más respuesta obtuvo es Análisis de Proyectos de presupuestos institucionales y elaboración de proformas de leyes y presupuestos y salarios con el 39.42%; de la Dirección General de Presupuesto que alcanzó mayor respuesta con el 49.52% (Gráfico 1.1).

Gráfico 1.1

DATOS GENERALES



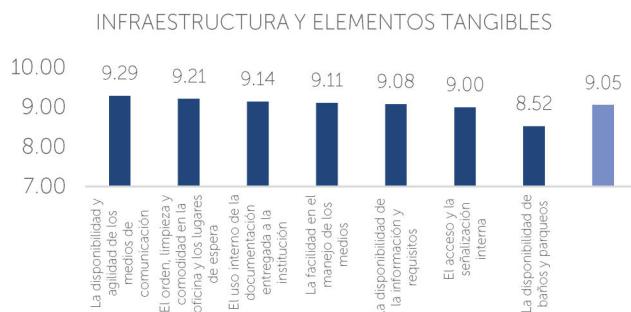
CAPITULO 2: Resultado por Módulo Temático

2.1 Infraestructura y elementos tangibles

En este módulo se evalúa condiciones de espacios físicos, lugares de espera, señalización interna, verificar la atención de requerimientos y/o solicitudes de servicios por los diferentes medios que ofrece.

El resultado promedio de este apartado es de 9.05 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue el relacionado con "La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación" con 9.29 puntos y el de menor puntuación, "La disponibilidad de baños y parqueos" con 8.52 puntos (Ver Gráfico 2.1).

Gráfico 2.1



Comentarios expresados por los usuarios externos de los servicios:

División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana.

Servicio: Análisis de proyectos de presupuestos institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios.

- Cuentan con una infraestructura adecuada para la atención de los usuarios y los medios tecnológicos les permite aún más facilitar la atención (1).

Servicio: Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informativa SAFI SIRH (DINAFI)

- Excelente servicio (6).
- La plataforma de enseñanza es amigable (1)

Servicio: Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG)

- Por la infraestructura del edificio hay limitado acceso a parqueo(3).
- Limitado material de apoyo en las clases virtuales, pero fue de mucha utilidad el contenido (2).
- Excelente servicio muy satisfactorio (2).

Para la División Desarrollo Económico y Empresas Públicas y División Desarrollo Social.

- No hubo comentarios por los usuarios.

2.2 Empatía del personal

Mide la atención brindada con amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios; en esta dimensión el cuestionario cuenta con 3 ítems.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.36 puntos, siendo los aspectos mejor evaluado "la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie" con 9.39 puntos y con menor puntuación "la amabilidad y el trato recibido por parte del personal" de con 9.33 puntos (Ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2
EMPATÍA DEL PERSONAL



Comentarios expresados por los usuarios externos de los servicios:

División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana.

Servicio: Análisis de proyectos de presupuestos institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).

- El personal es educado, amable, accesible y siempre dispuestos apoyarnos para resolver de la mejor manera las gestiones realizadas por la institución (2)
- Personal empático (2)

Servicio: Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informativa SAFI SIRH (DINAFI)

- Excelentes, todo el personal con el que he tenido la oportunidad de interactuar han sido muy empáticos ante nuestras diversas situaciones brindando respuestas favorables y oportunas (1).

Servicio: Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG)

- Manejan el tema, pero en cuanto a las dudas hay ocasiones que en el momento no tienen las respuestas (2).
- Extraordinaria empatía, excelente personal con calidad humana (4).

- Son muy amables, pero no deja de sentir presión hacia los participantes. En vista que los docentes de les motiva a obtener resultados satisfactorios (1).

Para la División Desarrollo Económico y Empresas Públicas y División Desarrollo Social.

- No hubo comentarios por los usuarios

2.3 Profesionalismo de los empleados

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo. Se realizaron 3 preguntas referentes al módulo.

Este apartado obtuvo un promedio de 9.31 puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es "El comportamiento de los empleados" con 9.26 puntos "El cumplimiento de los horarios establecidos" con 9.26 puntos, y con menor puntuación es el (Ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3



División Desarrollo Social

Servicio: Análisis de Proyectos de presupuesto institucionales y elaboración de proforma de leyes de presupuesto de salarios (DGP).

- Felicitamos por la disponibilidad de tiempo en atención de consultas vía telefónica, fuera del horario hábil de atención, les agradecemos, no se limitan al horario establecido (1)

División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana.

Servicio: Servicio: Análisis de Proyectos de presupuesto institucionales y elaboración de proforma de leyes de presupuesto de salarios (DGP).

- Son personas con alto conocimiento y competencia técnica en la materia, muy

profesionales, respetuosos y la atención va más allá del horario establecido (1).

- Las asesorías brindadas son magníficas, ya que las brindan con conocimiento total y el tiempo que dura la gestión es aceptable (2)
- Excelente atención con calidad ética y profesionalismo (2)

Servicio: Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG)

- Profesionales cumplen con el horario de atención (7).

Para la División Desarrollo Económico y Empresas Públicas y División Desarrollo Social.

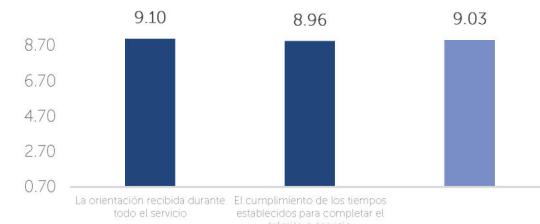
- No hubo comentarios por los usuarios

2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Se incorporaron 2 para evaluar la orientación durante el servicio, el cumplimiento de los tiempos establecidos y el tiempo real que se brindó el servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 9.03 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado "La orientación recibida durante todo el servicio" con 9.10 puntos y el de menor puntuación "El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio" con 8.96 puntos (Ver Gráfico 2.4).

Gráfico 2.4
CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL



Comentarios expresados por los usuarios externos de los servicios:

División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana.

Servicio: Análisis de proyectos de presupuestos institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios (DGP).

- La respuesta a nuestras solicitudes o consultas siempre son de forma oportuna (4).

Servicio: Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informativa SAFI SIRH (DINAFI)

- La respuesta a los tiempos puede mejorar, en los casos que las instituciones no tienen a nadie que conozca del sistema es urgente la capacitación para cumplir con la normativa legal (1)
- Ayudaron a despejar dudas que se tenían con el sistema, sin embargo, sería bueno que antes de una capacitación siempre se proporcione un manual para que el oyente pueda ir a la par del ponente y sea más fácil de entender. El comentario lo hago porque al menos mi persona no tenía un manual (1).
- Capacitación muy informativa y de provecho (1)

Servicio: Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG)

- El tiempo de respuesta para brindar la capacitación es muy tardado, se debe implementar un mecanismo adecuado de respuesta (3)
- La metodología fue dinámica cumplió las expectativas excelentes (4)
- Siempre dispuestos a solventar cualquier duda (2)

Para la División Desarrollo Económico y Empresas Públicas y División Desarrollo Social.

- No hubo comentarios por los usuarios

2.5 El tiempo real del servicio recibido

Con el objetivo de conocer el tiempo total de duración del servicio conforme a la experiencia del usuario, se incorporó una pregunta cerrada diseñada por intervalos.

En este apartado los usuarios manifestaron el tiempo real que fueron atendidos, a continuación, se detalla los resultados por dependencia (ver Anexo 1).

La Unidad de Asesoría, Implementación y Capacitación Técnica y Dpto. Normativo solicitó se agregara una pregunta específica : Fecha del curso que recibió en el año 2022, con el fin de verificar el tiempo real de respuesta para la confirmación del curso (ver Anexo 2)

CAPITULO 3: Índice de Satisfacción del proceso

3.1 Índice global de satisfacción del proceso

El Índice Global de Satisfacción del Proceso 3.1 Programación del Macroproceso 3 Administración Financiera es de 9.17 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado, se identifica:

- Se observa un pequeño incremento en el Índice de Satisfacción actual con 20 puntos en los resultados, del presente año con respecto a la medición del año 2022.
- Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción del Proceso con respecto a la meta del PEI 8.97 del mismo año, se muestra cumplimiento de la meta con 20 puntos más de lo planificado (ver Gráfico 3.1).

Gráfico 3.1



3.2 Índice global satisfacción por los usuarios.

En índice global de satisfacción de los usuarios externos del proceso 3.1 obtuvo 9.17 puntos, se considera un resultado muy satisfactorio dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado (ver Gráfico 3.2) (ver Anexo 4)

Además, se identifica que el aspecto con mayor puntuación es Profesionalismo de los empleados con 9.31 puntos y el de menor puntuación la Capacidad de respuesta Institucional con 9.03 puntos.

Gráfico 3.2



3.3 Índice de Satisfacción por Dependencia o Unidad Organizativa.

En lo que respecta al resultado del índice de Satisfacción por Dependencia o Unidad Organizativa involucradas en el proceso se determina lo siguiente:

- La División Desarrollo Social (DGP) obtuvo un Índice de Satisfacción de 9.41 puntos, mostrando el nivel de satisfacción más alto en comparación a las otras Unidades evaluadas (ver Anexo 4).
- La Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH (DINAFL) obtuvo un índice de 8.47 puntos, por los aspectos Infraestructura y elementos tangibles y Capacidad de respuesta Institucional siendo los promedios más bajos (ver Anexo 4).

CAPITULO 4: Otros Aspectos Institucionales

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en este apartado.

4.1 Cumplimiento de las expectativas de los usuarios externos.

El 98.10 % de las personas entrevistadas manifiesta que si cumplieron las expectativas del servicio que recibió, mientras que un 1.90% indicó no estar satisfecho.

4.2 Evolución de la calidad de los servicios

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados:

El 77.14% manifestó que los servicios evaluados han mejorado, el 6.67% expresa que está igual, el 16.19% no respondió y el 0.00% ha empeorado.

4.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?

Servicio: Análisis de Proyectos de presupuestos institucionales y elaboración de proformas de leyes de presupuestos y salarios (DGP)

- En cuanto al software darle mantenimiento porque en ocasiones se satura y da error (1).
- Sistematizar los procesos en el presupuesto que exista un límite para realizar reprogramaciones (6).
- Ampliar el tiempo en las capacitaciones para poder abordar las dudas (5).

División Desarrollo Económico y Empresas Públicas.

Servicio: Análisis de Proyectos de presupuesto institucionales y elaboración de proformas de leyes de presupuestos y salarios (DGP)

- Sistematizar los seguimientos para verificar en que proceso va el presupuesto (3)
- Cuando se recibe correo de aceptado para las modificaciones no presentan sello ni firma para tener un mayor respaldo (1)

Servicio: Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informativa SAFI SIRH (DINAFL).

- Habilitar módulos de consulta para auditoría interna (1).
- Ampliar las capacitaciones del módulo en curso con ejemplos prácticos y profundizar conceptos, y que sean de forma presenciales (4)

Servicio: Impartir Capacitación en materia de Contabilidad Gubernamental (DGCG).

- Reforzar conocimientos en otras áreas al personal que imparten los cursos (2)
- Considera impartir las capacitaciones de forma presencial y ampliar los temas con más ejemplos (6)
- Agilizar los tiempos de respuesta y que las capacitaciones sean inmediatas después de haber enviado la solicitud (6).
- Que los cupos no sean limitados (1)
- Realizar cursos con menor cantidad de participantes (1)
- En las evaluaciones del Curso, a efecto que sean más claras (1).

CAPITULO 5: Sugerencias y Conclusiones

5.1 Sugerencia

1. Se sugiere a las Unidades Organizativas evaluadas retomar los comentarios de mayor relevancia para que sean

- analizados con el objetivo de realizar acciones de mejoras en los servicios brindados.
- Actualizar la información de los servicios publicados en el portal web con el objetivo de brindar la información de una forma consistente.

5.2 Conclusiones

- El índice de Satisfacción Global de los Usuarios Externos que reciben el servicio del proceso 3.1 Programación Macroproceso 3 Administración Financiera es de 9.17, dentro de la escala es de muy satisfactorio; asimismo, se obtuvo los promedios mejor evaluados de los módulos Profesionalismo de los empleados y Empatía del personal.
- En el módulo de "Capacidad de Respuesta Institucional" obtuvo la menor calificación, al presentar 9.03 puntos; el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de Profesionalismo de los empleados, con 9.31 puntos.
- La Dirección General de Presupuesto muestra un índice de satisfacción de 9.40 puntos siendo el índice más alto por las calificaciones recibidas en el servicio Análisis de Proyectos de presupuesto institucionales y elaboración de proformas de leyes de presupuestos y salarios con un índice alto de 9.41 puntos.
- Los servicios Análisis de proyectos de Presupuestos Institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuesto y Salarios y Análisis de Proyectos de Presupuestos y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para Instituciones Financieras y de Crédito que corresponde a la División de Desarrollo Social se evaluaron en conjunto obteniendo un índice mayor de 9.41 puntos.
- El servicio Capacitación en el Marco Normativo Procesos y Manejo de la Aplicación Informativa SAFI-SIRH obtuvo un índice de más bajo 8.47 puntos y el que presenta oportunidades de mejora es capacidad de respuesta institucional 8.50 puntos.
 - Como resultado de seguimiento realizado a las acciones de mediciones anteriores, se determina lo siguiente (ver Anexo 6)
 - DGP Superadas (3 superadas)
 - DGCG Superadas (2 superadas)
 - DINAFI Superadas (2 superadas)
- El 98.10% manifestó que se han cumplido sus expectativas y el 1.90% indicó que no se cumplieron se detalla lo siguiente:
 - Inconvenientes en la plantilla y en ocasiones pasan hasta 2 días y no responden a las solicitudes que se realizan.
 - No se profundiza ya que son varios módulos
- Respecto a la evolución de la calidad de los servicios prestados por las Unidad Organizativas que conforman el

proceso 3.1 Programación Macroproceso 3 Administración Financiera, el 77.14% de los entrevistados percibe que la calidad de los servicios ha mejorado un 16.19% no respondió y un 6.67% manifestó que está igual.

- En referencia a las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se recepcionan a través del buzón virtual, por medio del enlace colocado al final de la encuesta y se gestionan conforme al procedimiento 1.2.2.3 Edición vigente.
- Las Dependencias deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los usuarios al personal que interviene en la prestación del proceso evaluado, 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.
- 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 marco muestral de usuarios/operaciones que recibieron los servicios evaluados.

Atentamente,

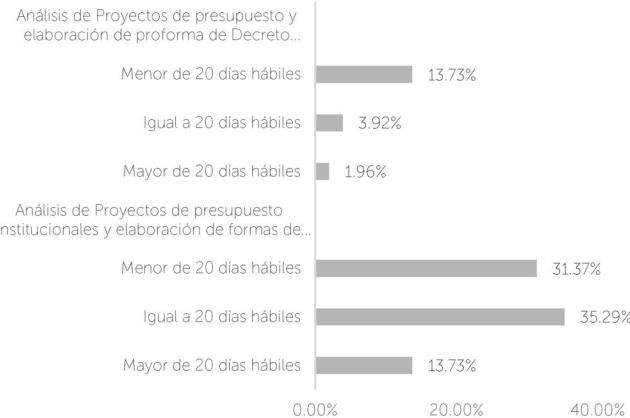
Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara
Jefe de la Departamento de Gestión de la Calidad-
DGEA

Medición de Satisfacción de los Usuarios realizada al Proceso
3.1 Programación Macroproceso 3 Administración Financiera
Sussan Álvarez, Técnico de Atención al Cliente.

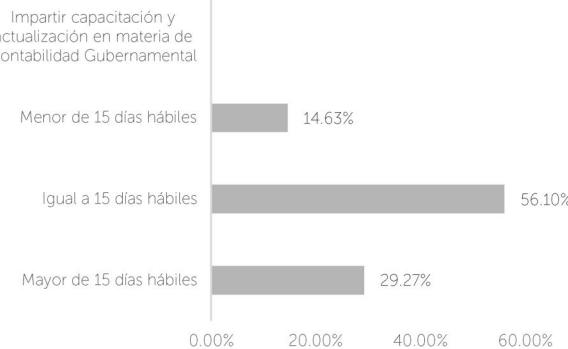
ANEXOS

Anexo 1: El tiempo real del servicio recibido

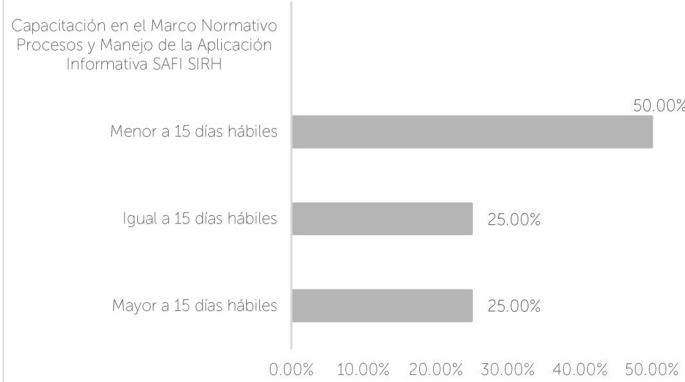
a) El tiempo real del servicio recibido DGP



a) El tiempo real del servicio recibido DGCG



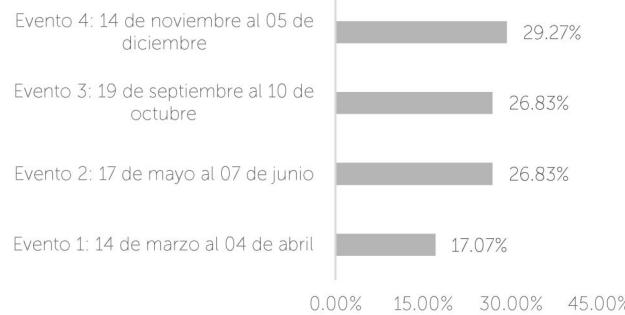
a) El tiempo real del servicio recibido DINAFI



Anexo 2 : Fecha del curso que recibió en el año

b) Fecha del curso que recibió en el año 2022

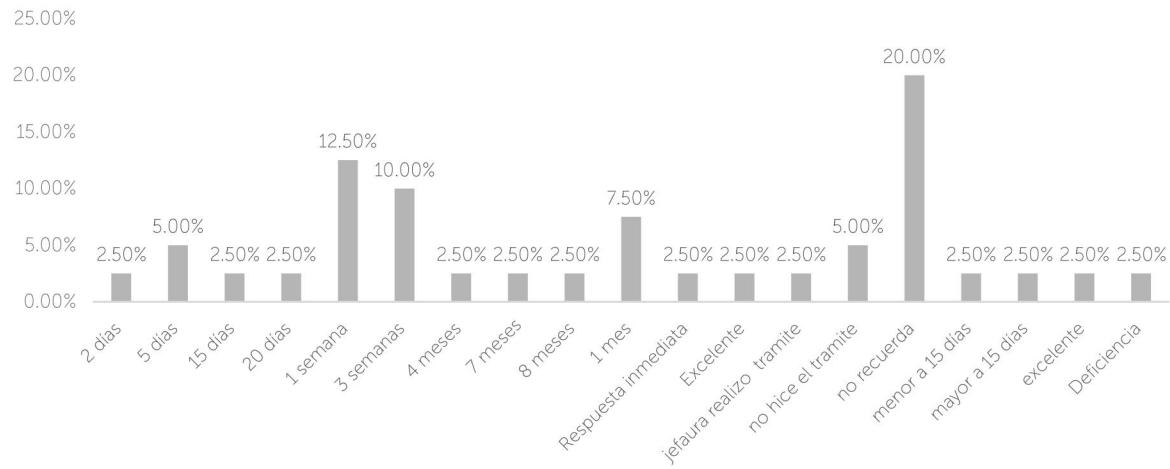
DGCG



Anexo 3: Tiempo real de respuesta para la confirmación del curso

b) Tiempo real de respuesta para la confirmación al curso

DGCG
Porcentaje



Anexo 4: Índice por Dependencia/Unidad o Departamento y Servicio

Dependencia	DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO				DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA E INNOVACIÓN		DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL		
	División Desarrollo Económico y Empresas Públicas	División Desarrollo Social	División Conducción Administrativa y Seguridad Ciudadana.		Unidad de Sostenibilidad SAFI-SIRH		Unidad de Asesoría, Implementación y Capacitación Técnica Depto. Normativo		
Unidad o Departamento									
ASPECTOS EVALUADOS	Análisis de Proyectos de presupuesto institucionales y elaboración de proformas de leyes de presupuestos y salarios./	Análisis de Proyectos de presupuesto y elaboración de proforma de Decreto Ejecutivo para Instituciones Financieras y de Crédito	Análisis de proyectos de presupuestos institucionales y elaboración de proformas de Leyes de Presupuestos y Salarios		PROMEDIO	PROMEDIO	Impartir capacitación y actualización en materia de Contabilidad Gubernamental	PROMEDIO	Total general
El acceso y la señalización interna de la oficina donde recibí el servicio	8.71	8.93	9.33	9.13	N/A	N/A	8.71	8.71	8.96
¿El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera? N/A para ADUANA	9.29	9.43	9.33	9.38	N/A	N/A	8.57	8.57	9.19
¿La disponibilidad de la información y requisitos del servicio brindado, publicado en las plataformas virtuales del MHD? N/A PARA ADUANA	9.23	9.42	9.30	9.36	7.88	7.88	8.92	8.92	9.07
El uso interno de la documentación entregada a la institución	8.86	9.14	9.33	9.24	N/A	N/A	8.86	8.86	9.11
La disponibilidad de baños y parqueos	7.83	8.58	8.83	8.71	N/A	N/A	7.83	7.83	8.46
La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas utilizados	9.33	9.46	9.67	9.56	N/A	N/A	9.11	9.11	9.28
La facilidad en el manejo de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas utilizados	8.87	9.24	9.40	9.32	8.33	8.33	9.15	9.15	9.11
INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES	8.87	9.17	9.31	9.24	8.10	8.10	8.74	8.74	9.03
La amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el trámite requerido	9.75	9.68	9.60	9.64	8.67	8.67	9.10	9.10	9.33
La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requerido	9.63	9.68	9.60	9.64	8.58	8.58	9.20	9.20	9.36
La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie	9.43	9.50	9.50	9.50	N/A	N/A	9.00	9.00	9.37
EMPATÍA DEL PERSONAL	9.60	9.62	9.57	9.59	8.63	8.63	9.10	9.10	9.35
El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados	9.19	9.41	9.50	9.46	8.67	8.67	9.22	9.22	9.26
El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado	9.38	9.59	9.60	9.59	8.67	8.67	9.39	9.39	9.40
El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (de 7.30 a 3.30 pm)	9.31	9.41	9.10	9.26	8.67	8.67	9.29	9.29	9.25
PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS	9.29	9.47	9.40	9.44	8.67	8.67	9.30	9.30	9.30
La orientación recibida durante todo el servicio	9.13	9.27	9.40	9.33	8.67	8.67	8.95	8.95	9.09
El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio	9.38	9.46	9.20	9.33	8.33	8.33	8.55	8.55	8.95
CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL	9.25	9.37	9.30	9.33	8.50	8.50	8.75	8.75	9.02
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	9.25	9.41	9.40	9.40	8.47	8.47	.97	8.97	9.17

Nota: De acuerdo al modelo de medición ServPerf se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del índice de satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

Anexo 5: Calculo de índice de Satisfacción

Módulo	Porcentaje Ponderado	Promedio por Módulo 2023	Índice de Satisfacción 2023
Infraestructura y elementos tangibles	11%	9.05	1.00
Empatía del personal	16%	9.36	1.50
Profesionalismo de los empleados	32%	9.31	2.98
Capacidad de respuesta	41%	9.03	3.70
Total	100%		9.17

Anexo 6:

Seguimiento de acciones del estudio anterior

Medición de la Satisfacción por dependencia	Total, de Acciones				
	En Seguimiento	Superados	No Superados	En N/A	Proceso
Dirección General de Presupuesto					
Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 02 AÑO 2022					
Sugerencias determinadas	3	3			
Totales	3	3			
Dirección General de Contabilidad Gubernamental					
Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 01 2022					
Sugerencias determinadas	2	2			
Totales	2	2			
Dirección General de Administración Financiera e Innovación					
Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 01 Año 2022					
Sugerencias determinadas	2	2			
Totales	2	2			