Informe de Medición de la Satisfacción de los contribuyentes y usuarios

Dirección General de Aduanas

Diciembre-2018

HOJA DE AUTORIZACIÓN

Elaborado por:

|  |  |
| --- | --- |
| Zoraida Elizabeth BaelloTécnico de Atención al Cliente | firmazoraida |
| Román Rogelio MéndezTécnico de Atención al Cliente | C:\Users\sandra.moreira\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\66XNUEF1\firma román.png |

Revisado por:

|  |  |
| --- | --- |
| Norma Zulema Ramírez de ÁlvarezCoordinadora Área de Atención al Cliente |  |

Autorizado por:

|  |  |
| --- | --- |
| Lic. Enilson Antonio CortezJefe Unidad de Gestión de la Calidad |  |

Índice

|  |
| --- |
| **Resumen Ejecutivo**  |
| **Introducción**  |
| **Objetivos**  |
| **CAPITULO 1:** **GENERALIDADES** |
| 1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra | 6-7 |
| 1.2 Datos generales de Identificación de los encuestados  | 7 |
| **CAPITULO 2:** **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS INTERNOS****DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS**  |
| 2.1 Principales hallazgos en el Módulo de Infraestructura y elementos tangibles | 8 |
| 2.2 Principales hallazgos en el Módulo de Empatía del personal | 9 |
| 2.3 Principales hallazgos en el Módulo de Profesionalismo de los empleados | 10 |
| 2.4 Principales hallazgos en el Módulo de Capacidad de respuesta institucional | 11 |
| **CAPÍTULO 3:** **CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS** |
| 3.1 Índice de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios internos de la Dirección de Aduanas. | 12-13 |
| **CAPÍTULO 4:** **OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** |
| 4.1 Evolución de la calidad de los servicios de la DGA desde el punto de vista de los usuarios internos. | 13-14 |
| 4.2 Quejas respecto al servicio  | 14 |
| **CAPÍTULO 5:** **COMENTARIOS Y FORTALEZAS EXPRESADOS POR EL USUARIO** |
| 5.1 Comentarios expresados por el usuario | 15-16 |
| 5.2 Fortalezas | 16 |
| **CAPÍTULO 6:** **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS** |
| 6.1 Conclusiones | 16-17 |
| 6.2 Sugerencias  | 18-19 |
| **Anexos** |

Resumen Ejecutivo

Este Informe de Medición de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario de los **SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS (DGA),** se realizó implementando la metodología **SERVPERF**, con una escala de satisfacción del 0 al 10 donde 0 es pésimo y 10 es excelente, suministrando como instrumento un cuestionario que contiene **22** preguntas.

Tomando en cuenta las diferentes etapas metodológicas que componen dicho modelo, se inició la presente investigación enviando la solicitud de información de **fecha 26 de junio/18,** relacionada a los clientes atendidos durante el período comprendido de junio/2017 a mayo/2018 de los servicios internos seleccionados de acuerdo a los criterios establecidos. Es de mencionar que el servicio de “Solicitud de préstamo de documentos al archivo” en el desarrollo de esta investigación pertenecía a la División Técnica.

Como respuesta de dicha solicitud, se obtuvo un universo de **1,782** clientes; vale aclarar que el universo se redujo a **481** debido a que se realizó una depuración. Al aplicar la fórmula, se obtuvo una muestra de **214** entrevistas, las cuales fueron realizadas de forma personal, telefónica y por correo electrónico, **entre el 07 de agosto al 26 de septiembre de 2018**.

En este documento se presenta los resultados de los módulos de Infraestructura, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional; siendo el módulo de Infraestructura y Elementos Tangibles el que presentó la menor nota promedio de 8.21; no obstante, el módulo que presentó la mayor nota promedio fue Profesionalismo de los empleados con 8.69 puntos y al sumar los pesos ponderados para cada uno de ellos, se alcanzó un índice de satisfacción global de **8.48**, el cual sugiere una escala de satisfacción de **muy satisfactorio**.

Sin embargo, habrá que considerar aquellas situaciones que representan un llamado de alerta y que necesitan implementar procesos de mejora, entre las cuales podemos mencionar**:** Problemas en cuanto al mobiliario, orden, aseo y a los espacios disponibles tanto para la atención del usuario como para el resguardo de la información, se observa cierto grado de favoritismo hacia algunas personas; burocracia e incumplimiento a los plazos establecidos para dar respuesta a los requerimientos; falta de vehículos y de personal técnico suficiente.

Introducción

Se presenta el siguiente informe de medición que tiene como principal objetivo recoger de primera mano la percepción que poseen los clientes entrevistados, sobre los principales servicios internos ofrecidos por la **Dirección General de Aduanas (DGA).**

En ese sentido, dicho informe consta de 6 capítulos:

El primero expone el cálculo del tamaño, distribución de la muestra y los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: clase de usuario, oficinas y nombre de los servicios.

El segundo capítulo muestra los principales hallazgos sobre el módulo de Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional.

El tercer capítulo muestra gráficamente el índice de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios internos ofrecidos por la **DGA**.

El cuarto capítulo muestra los principales hallazgos sobre el módulo de Otros aspectos institucionales.

En el quinto capítulo se presentan oportunidades de mejora y fortalezas expresadas por parte de los usuarios.

Finalmente, el sexto capítulo muestra un esfuerzo en conjunto realizado por el equipo del Área de Atención al Cliente, por ofrecer, a la luz de los resultados, las principales conclusiones y sugerencias que aporta la investigación.

Objetivos

* General

Medir el grado de satisfacción del usuario respecto a los servicios internos ofrecidos por la **Dirección General de Aduanas (DGA).**

* Específicos
1. Identificar en qué oficinas y servicios es necesario ejecutar acciones de mejora.
2. Destacar los aspectos positivos y negativos aportados por el estudio.

|  |
| --- |
| Capítulo 1: |

 *GENERALIDADES*

* 1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

Los parámetros utilizados en la fórmula fueron: 5% error absoluto muestral; 95% de nivel de confiabilidad, en el cual Z = 1.96, p y q = 0.5

|  |  |
| --- | --- |
| **Dónde:** |  |
| n | Muestra |
| Z | Nivel de confianza |
| N | Población o universo |
| P | Probabilidad de éxito |
| Q | Probabilidad de fracaso |
| E | Error |

$$n=\frac{Z^{2 }N pq}{E^{2}\left(N-1\right)+Z^{2} pq}$$

$$n=\frac{\left(3.8416\right)(481)(0.5)(0.5)}{\left(0.0025\right)\left(481-1\right)+3.8416(0.5)(0.5)}$$

$$n=214$$

Fórmula:

|  |
| --- |
| **Parámetros utilizados:** |
| N | 481 |
| Z2 | 3.8416 |
| p | 0.5 |
| q | 0.5 |
| E2 | 0.0025 |
| (N-1) | 480 |
| pq | 0.25 |
| Z2\*pq | 0.9604 |

En el siguiente cuadro se detalla cómo ha sido estratificada la muestra, dependiendo de la cantidad de clientes reportada por cada oficina:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIOS** | **DIVISIONES EN ESTUDIO** | **TIPO DE ENTREVISTA** | **CLIENTES REPORTADOS** | **CLIENTES DEPURADOS** | **% RESPECTO A LA MUESTRA** | **MUESTRA ESTRATIFICADA POR SERVICIO** | **MUESTRA ESTRATIFICADA APROXIMADA** |
| Gestión de acceso a los sistemas informáticos y soporte técnico y de comunicaciones. | División de Tecnología | Presencial Telefónico Correo Electrónico | 1482 | 267 | 55.51% | 118.79 | 119 |
| Proporcionar apoyo de transporte | División Administrativa | Telefónico | 41 | 41 | 8.52% | 18.24 | 18 |
| Atención de solicitud de reparación o mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. | División Administrativa | Telefónico Correo Electrónico | 94 | 23 | 4.78% | 10.23 | 10 |
| Atención de consultas técnicas (origen, arancelaria, valoración, aduanálisis. | División Técnica | Correo | 106 | 92 | 19.13% | 40.93 | 41 |
| Solicitud de préstamo de documentos recepcionados en el Departamento de Archivo Gral. | División Técnica | Teléfono Correo Electrónico | 59 | 58 | 12.06% | 25.80 | 26 |
| **TOTAL: ……………………………………………………….** |  **1782** | **481** | **100.00%** | **214.00** | **214** |

 **Nota:** El universo se redujo a 481 porque el listado contenía personas duplicadas.

En el desarrollo de esta investigación el servicio “Solicitud de préstamo de documentos” pertenecía a la D. Técnica.

* 1.2 Datos generales de identificación de los encuestados.

El primer módulo incorporado a la encuesta, es el de información general de persona encuestada, relacionado a aspectos tales como: clase de usuario, nombre del servicio y nombre de la oficina evaluada. El cuestionario contiene **3** elementos que describen los datos generales de los entrevistados. **(ver Anexo 1).**

El servicio mayormente evaluado fue el de Gestión de acceso a los sistemas informáticos y soporte técnico y de comunicaciones, el cual alcanzó un **55.61%** y se utilizó la técnica de la entrevista presencial, telefónica y correo electrónico para la recolección de los datos. **(ver Anexo 2).**

Antes de dar inicio al cuestionario prediseñado, y para conocer quiénes de las personas estaban calificadas para evaluar los servicios ofrecidos por parte de la DGA, se incluyó en el cuestionario la siguiente pregunta-filtro: ¿Usted conoce y hace uso de los servicios internos prestados por la DGA? Al obtener una respuesta negativa se suspendió la entrevista.

|  |
| --- |
| Capítulo 2: |

*MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS*

* 2.1 Principales hallazgos en el Módulo de Infraestructura y elementos tangibles.

En esencia, éste atañe a las instalaciones físicas y a las condiciones materiales del lugar o medio ambiente donde la institución atiende y despacha a los usuarios. El cuestionario contiene **6** preguntas orientadas a explorar las valoraciones de los encuestados sobre tal dimensión de los servicios. **(ver Anexo 1).**

El módulo de Infraestructura y elementos tangibles obtuvo el **meno**r resultado, de **8.21** puntos. En términos generales, la mayoría de personas entrevistadas expresó su aceptación con respecto al manejo interno de la información, con **8.53** puntos; no obstante, los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera registró la menor nota de **7.74. (ver Gráfico 2.1).**

Al resto de elementos les fue otorgada una puntuación igual o mayor a **8.13**, y como podemos observar los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera reflejó una dispersión más elevada, de **1.67;** debido a diferentes motivos, por ejemplo: No tienen el espacio suficiente para resguardar la información, al cliente se atiende en el mostrador (*Depto. de Archivo*); el usuario tiene que llevar su propia silla porque el mobiliario está en mal estado y las condiciones no son las adecuadas para la atención de usuarios internos (*División de Tecnología).***(ver Anexo 4).**

 Gráfico 2.1:

Valores promedio en el módulo de Infraestructura y elementos tangibles

* 2.2 Principales hallazgos en el Módulo de Empatía del personal.

Cuando se habla de empatía, en este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados de la DGA para anticipar, comunicarse, interrelacionarse y comprender el punto de vista de las otras personas, “ponerse en sus zapatos”. El cuestionario incluye **4** preguntas sobre tal dimensión. **(ver Anexo 1).**

El grueso de los entrevistados se inclinó por mostrar su aprobación en el cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público con **8.72** puntos y el rubro que obtuvo el nivel más bajo fue el de la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos, con **8.46** puntos, manifestando que en ocasiones la falta de ayudar a resolver los trámites es porque están ocupados, o no tienen tiempo por la demanda del servicio y es lo que ocasiona que se tarden en dar una respuesta; asimismo se observa excesiva burocracia.*(División de Tecnología)* **(ver Gráfico 2.2).** Ademáspodemos observar, que sus desviaciones se mueven en un pequeño espacio de variación, entre 1.40 a 1.52 indicando 0.12 puntos de dispersión entre los datos respecto a la nota media. **(ver Anexo 6).**

Gráfico 2.2:

Valores promedio en el módulo de Empatía del personal

* 2.3 Principales hallazgos en el Módulo de Profesionalismo de los empleados.

Éste se refiere a resumir cómo él empleado conoce y sabe hacer su trabajo. El cuestionario contiene un total de **3** preguntas relacionadas sobre tal dimensión de los servicios. **(ver Anexo 1).**

El módulo de profesionalismo de los empleados obtuvo el **mejor** resultado de **8.69** puntos. **(ver Gráfico 2.3).** El aspecto que se destacó fue el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo con **8.75** puntos; en comparación al de la utilidad y exactitud de la información proporcionada con **8.62** puntos; al manifestar que algunas jefaturas no realizan bien su trabajo ya que no revisan o verifican el servicio brindando. *(División de Tecnología).* **(ver Gráfico 2.3).**

Gráfico 2.3:

Valores promedio en el módulo de Profesionalismo de los Empleados

* 2.4 Principales hallazgos en el Módulo Capacidad de respuesta institucional

Éste presenta los esfuerzos administrativos, habilidades organizativas y mecanismos de gestión puestos en marcha para ayudar a los usuarios en sus trámites y proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente. Para medir tal dimensión se han seleccionado **4** atributos. **(ver Anexo 1).**

La puntuación global fue de **8.35** puntos. Entre los valores absolutos obtenidos tenemos, como límite inferior **8.25** respecto al cumplimiento de los plazos establecidos para recibir el servicio; y como límite superior **8.50** referente a la orientación recibida. **(ver Gráfico 2.4).**

Gráfico 2.4:

Valores promedio en el módulo de Capacidad de respuesta institucional

|  |
| --- |
| Capítulo 3: |

## CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

* 3.1 Índice de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios internos de la Dirección de Aduanas.

Recapitulando, las notas o puntajes promedio obtenidos por la **DGA**, cuentan con dos dimensiones que muestran una ventaja competitiva de cara al usuario interno, **Profesionalismo de los empleados**, 8.69 y el de **Empatía del personal,** 8.56 **(ver Gráfico 3.1 y Cuadro 3.1).**

Gráfico 3.1:

Notas promedio por módulo temático de la encuesta de satisfacción

Cuadro 3.1

Cálculo del índice de satisfacción

|  |
| --- |
| **Cálculo del índice de satisfacción con los servicios internos prestados por la DGA** |
| **Módulo temático de la encuesta** | **Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)** | **Puntaje promedio obtenido por módulo en la encuesta** | **Índice de satisfacción**  |
| Infraestructura y elementos tangibles  | 11.00% | 8.21 | 0.90 |
| Empatía del personal  | 16.00% | 8.56 | 1.37 |
| Profesionalismo de los empleados | 32.00% | 8.69 | 2.78 |
| Capacidad de respuesta institucional | 41.00% | 8.35 | 3.42 |
| **TOTAL** | **100.00%** |  | **8.48** |

Según el cuadro anterior, el índice de satisfacción global de los usuarios respecto a 5 servicios internos evaluados a la **DGA**, es de **8.48** puntos; lo cual sugiere un nivel **muy satisfactorio.**

|  |
| --- |
| Capítulo 4: |

## OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

* 4.1 Evolución de la calidad de los servicios internos de la DGA desde el punto de vista de los usuarios.

En el sexto módulo denominado **“Otros aspectos Institucionales”,** se les pidió responder a los encuestados, la pregunta de ¿Cómo ha evolucionado la calidad de los servicios internos prestados por la DGA en los últimos 3 años?. Un mayoritario bloque de opiniones, el **67.76%,** juzgó que dicha calidad ha mejorado; un porcentaje significativo del **26.64%** la calificó como igual; y un pequeño porcentaje del **2.80%** la enjuició como que ha empeorado, por temas relacionados a la *falta de vehículos y a la gestión de acceso a los sistemas informáticos,* **(ver Gráfico 4.1).** Por otra parte, el **2.81%** (no sabe, no responde) no opinó en tal sentido por tener poco tiempo de laborar en la institución*.*

Gráfico 4.1:

Evolución de la calidad de los servicios internos prestados por la DGA

* 4.2 Quejas respecto al servicio (Esta información es confidencial).

Con esta pregunta se pretende recopilar todas aquellas quejas que los clientes deseen expresar, con el fin de que la unidad evaluada tome acciones para atenderlas. Se recibió 1 queja por parte del usuario respecto al servicio de Proporcionar apoyo de transporte.

La queja recibida fue:

* Cuando el área de Fiscalización solicita transporte se observa preferencia, ya que los vehículos son asignados a otras áreas dejando sin realizar las misiones asignadas.

|  |
| --- |
| Capítulo 5: |

## COMENTARIOS Y FORTALEZAS EXPRESADAS POR EL USUARIO

* 1. **Comentarios expresados por el usuario**

| Módulo de Infraestructura | **Módulo de empatía** | Módulo de Profesionalismo | **Módulo de Capacidad de respuesta institucional** |
| --- | --- | --- | --- |
| * No tienen el espacio suficiente para resguardar la información, mantienen cantidad de paquetes en el suelo y ocasiona que despidan un olor desagradable.
* No cuentan con un lugar de espera, al cliente lo atienden frente al mostrador. ***(Solicitud de Préstamo de documentos).***
* En el área de transporte solo mantienen una silla; el usuario permanece en el parqueo de los vehículos.
* En el área de transporte se observa mucho desorden y poca limpieza. ***(Apoyo de Transporte)***
* No se cuenta con suficiente mobiliario, algunos usuarios tienen que llevar su propia silla porque las que tienen están en mal estado.
* El equipo con el que cuenta el personal no es el más idóneo, se presentan los siguientes problemas: **1** Inconvenientes al momento de cargar diferentes navegadores o aplicaciones para obtener acceso a las diferentes tareas. **2.** Demasiada información, en algunos casos ya es obsoleta, no es confiable y actualizada. **3.** No realizan un buen manejo de la información, es por eso que el servicio lo brindan meses después.***(Gestión de Acceso a los sistemas informáticos.)***
 | * En ocasiones la falta de ayudar a resolver los trámites es porque están ocupados, o no tienen tiempo por la demanda del servicio y es lo que ocasiona que se tarden en dar una respuesta. ***(Gestión de Acceso a los sistemas informáticos.)***
* Se solicita transporte a las 8:00a.m. y es otorgado media hora después.
* Se observa predilección para otras oficinas y al área de fiscalización la dejan de último. **(Apoyo de Transporte)**
* Hay favoritismo, en ocasiones se observa que la atención depende de la amistad. ***(Solicitud de Préstamo de documentos).***
* Se le da prioridad a la Corte de Cuentas y a los Titulares.
* Cuesta que respondan cuando hay situaciones críticas, como fallas en el enlace, y denotan malestar cuando responden.
* Cierran los incidentes sin solventar los problemas.

**(*Gestión de Acceso a los sistemas informáticos.)*** | * Se desconoce el desempeño del empleado, dado que las áreas están segregadas y no se sabe a quién recurrir.
* Los jefes no realizan bien su trabajo, ya que no revisan o verifican el servicio brindando. **(*Gestión de Acceso a los sistemas informáticos.)***
 | * Se tardan demasiado en la respuesta de una solicitud: Ej: 60 declaraciones hasta un mes en responder. ***(Solicitud de Préstamo de documentos).***
* Por la falta de vehículos la unidad de transporte es la que dispone la hora de salida de los vehículos y no se respeta la hora solicitada.
* A veces el servicio no es equitativo, Ejemplo: El área de fiscalización se deja sin transporte.
* El tiempo de espera a una solicitud de transporte puede variar debido a las siguientes situaciones: motoristas incapacitados, mucha demanda de requerimientos, vehículos en reparación, etc. ***(Apoyo de Transporte****).*
* No tienen personal suficiente y por la carga laboral no cumplen las metas. ***(Atención de Consultas Técnicas, origen, valor).***
* No hay un procedimiento en el que se explique sobre la demora en el servicio, por lo que se ha tenido que conseguir por otros medios la información (empresas que se están fiscalizando-declaraciones de mercancías, etc). ***(Solicitud de Préstamo de documentos).***
* Nunca contestan a tiempo las necesidades del empleado y lo hacen hasta que se ha tenido que exigir respuesta a otros canales.
* Existe burocracia e incumplimiento a los plazos establecidos para dar respuesta (1 a 3 días), y eso atrasa la atención a los requerimientos. **(Gestión de Acceso a los Sistemas Informáticos).**
 |

* 5.2 Fortalezas
* El compañero Erick Escobar Olivares, destacado en el Departamento de Archivo es muy eficiente y conoce bien su trabajo.
* La División Técnica junto a sus departamentos, trabajan en una forma eficiente en función de los procedimientos y normativas aplicables.
* El personal interno que labora en la División Técnica que atiende el servicio “Atención de Consultas”, es excelente.

|  |
| --- |
| Capítulo 6: |

## CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

* 6.1 Conclusiones
1. El módulo de **Profesionalismo de los empleados** fue el que obtuvo la mayor calificación, al presentar **8.69** puntos. Por otro lado el módulo que alcanzó la menor nota promedio fue el de **Infraestructura y elementos tangibles** con **8.21,** debido a que las oficinas evaluadas no cuentan con el espacio suficiente para resguardar la información y no se cuenta con la comodidad de los lugares de espera; también el mobiliario no está en buen estado.
2. **El índice de satisfacción global de los usuarios**, produjo un resultado final de **8.48** puntos, el cual, en la escala de medición utilizada, nos sugiere un nivel de **muy satisfactorio** del cumplimiento de las necesidades o requisitos, referente a 5 servicios internos evaluados de la DGA.
3. Respecto a la **evolución de la calidad de los servicios internos prestados en los últimos 3 años por la Dirección General de Aduanas**, se obtuvo que un mayoritario bloque de opiniones, del 67.76% expresó que dicha calidad ha mejorado y el 26.64**%** que está igual y un escaso **2.80%** la enjuició que ha empeorado, por temas relacionados a la falta de vehículos y a la gestión de acceso a los sistemas informáticos.
4. Al desglosar la información, con base a los diferentes módulos, podemos identificar que la **oficina** que se destaca con notas por debajo o iguales a 6 es la **“División de Tecnología de Información y Comunicación”,** en los siguientes módulos:
* En el Módulo de Empatía del Personal dicha oficina concentró la totalidad de calificaciones iguales o menores a 6 (11) en el rubro de La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los problemas requeridos (ver Anexo 12).
* En el Módulo de Capacidad de Respuesta Institucional el rubro más afectado es El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio con un **57.14%** (ver Anexo 13).

Por otra parte la **División Técnica** concentró el **48.48%** de las calificaciones mencionadas, en el rubro de la Adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera. El servicio de préstamos de documentos se contabilizó en esta división.

1. Al hacer el desglose por **servicio,** podemos observar lo siguiente:
* En el Módulo de Infraestructura y elementos tangibles, el servicio más afectado es el de Solicitud de préstamo de documentos, con una concentración de calificaciones iguales o menores a 6 del **42.42%** en el rubro de Adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera (ver Anexo 11).
* En el Módulo de Empatía del Personal y en el Módulo de Capacidad de Respuesta Institucional, el servicio más afectado es el de Gestión de Acceso a los Sistemas Informáticos y Soporte técnico y de Comunicaciones, obteniendo el **100.00**% (11) de las calificaciones mencionadas en el factorde la Disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los problemas requeridos y el **57.14**% (8) en el Cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio(ver Anexo 12).

Es preciso señalar que el **55.61%** de la población entrevistada corresponde a usuarios del servicio en referencia.

6.2 Sugerencias

* Sugerencias presentadas por los usuarios.

 **Solicitud de préstamo de documento del Depto. de Archivo.**

* Buscar un mecanismo de orden o la destrucción de documentos viejos y optar por la digitalización.
* Modernizar el archivo, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la ley de acceso a la información pública.
* Contar con un sistema en línea para registrar la información y poder ubicar en qué aduana se encuentra la declaración solicitada, esto se debe a que el trabajo de búsqueda lo realizan a pie.
* Gestionar de nuevo el sistema EPAWER, se comenzó a manejar en el año 2014, pero por la falta de personal se dejó de utilizar.
* Incrementar personal para cubrir todas las solicitudes realizadas, por el momento se cuenta de 6 a 7 empleados y becarios.
* Evaluar las condiciones físicas, lugares de espera, con el fin de que cuenten con las condiciones adecuadas para la atención de los usuarios.
* Construir o ampliar la bodega para el resguardo de la información.
* Capacitar al personal en técnicas de archivo.
* Agilizar los tiempos de respuesta a las solicitudes de préstamo de documentos.

**Proporcionar apoyo de transporte.**

* Renovar o incrementar la flota vehicular para cubrir la demanda de solicitudes.
* Dar a los vehículos el mantenimiento adecuado.

**Atención de solicitudes de reparación o mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.**

* Contratar más personal ya que la mayoría es enviado a fronteras.
* Agilizar y comunicar los tiempos de respuesta a las solicitudes.

**Atención de consultas técnicas: origen, clasificación arancelaria, valoración y laboratorio.**

* Incrementar personal con experiencia.
* Gestionar personal de limpieza y entrega de correspondencia interna, ya que con el que se cuenta no da abasto para dichas labores.
* Contar con un mecanismo para poder realizar consultas en línea que contribuya a agilizar los tiempos de respuesta.
* Adquirir un mejor equipo de laboratorio para optimizar la atención de las consultas.

**Gestión de acceso a los sistemas informáticos y soporte técnico y de comunicaciones**

* Asignar equipos de cómputo según las necesidades del perfil de puesto; es decir, equipos con mayor capacidad y rapidez de sus procesos, tener respaldos de información ya que por el momento no se tiene y eso los vuelve vulnerables porque se pierde la información.
* Mejorar las herramientas de trabajo, e innovar para brindar un servicio ágil y hacia el futuro.
* Mejorar los módulos (escritorios) dándoles un retoque de pintura.
* Escuchar las observaciones propuestas por la División de operaciones y enviarlas a la Corte de Cuentas para la elaboración de programas que cumplan con las expectativas y legalidad de los ejecutores de dichos programas.
* **Sugerencias presentadas por el Área de Atención al Cliente.**
1. No cerrar los requerimientos sin haber otorgado una respuesta que cubra las necesidades o expectativas del solicitante. **(Gestión de acceso a los sistemas informáticos y Soporte técnico y de comunicaciones)**
2. Revisar y simplificar procedimientos de trabajo para volverlos más ágiles y oportunos evitando la burocracia. **(Gestión de acceso a los sistemas informáticos y Soporte técnico y de comunicaciones)**
3. Tratar de atender en la medida de lo posible y de acuerdo al caso, los plazos establecidos para la atención de los requerimientos. **(Gestión de acceso a los sistemas informáticos y Soporte técnico y de comunicaciones)**
4. Tomar en consideración las sugerencias expresadas por el usuario referente a la ampliación, ordenamiento y modernización del mobiliario y los lugares de espera. **(Solicitud de préstamos de documentos al Archivo).**
5. Respetar el horario de salida indicado en las solicitudes de transporte realizadas por las unidades organizativas por la DGA, con el fin de no atrasar las actividades y metas de dichas unidades. **(Proporcionar Apoyo de Transporte).**

|  |
| --- |
| Anexos |

**ANEXO 1**

**Cuestionario de la encuesta de satisfacción del Usuario**

|  |
| --- |
| **INTRODUCCION** |
| Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Estamos llevando a cabo una encuesta al usuario. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte de la **Dirección General de Aduanas.** Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos. 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; Además, la información aportada será tratada de manera confidencial. ¿Está usted de acuerdo en participar en el estudio? [ ]  Sí [ ]  No **(finalizar la entrevista)** |

|  |
| --- |
| **INTRODUCCION** |
| ¿Usted conoce y hace uso de los **servicios internos** prestados por la **DGA**? |  Sí [ ]  No [ ]  **(finalizar la entrevista)** No sabe[ ]  **(finalizar la entrevista)**  |
| **MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** |
| 1.1 Clase de usuario | **a)** Cliente interno [ ]  |
| 1.2 Nombre del servicio evaluado | 1. Gestión de acceso a los sistemas informáticos y Soporte técnico y de comunicaciones [ ]
2. Proporcionar apoyo de transporte  [ ]
3. Atención de solicitud de reparación o mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles [ ]
4. Atención de consultas técnicas (origen, clasificación arancelaria, valoración y aduanálisis [ ]
5. Solicitud de préstamo de documentos recepcionados en el Departamento de Archivo General [ ]
 |
| 1.3 Nombre de la oficina evaluada | 1. División de Tecnología de información y comunicación [ ]
2. División Administrativa: [ ]
3. División Técnica: [ ]
 |
| **MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES**  |
| **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 internos brindados por la DGA** |
| **ASPECTOS** | **RESPUESTAS** |
| 2.1 El orden y limpieza  |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 2.2 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 [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 2.3 Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, etc.)  |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 2.4 Manejo interno de la información  |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| 2.5 La entrega de material informativo, digital, escrito y formularios impresos |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 2.6 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, etc.) y la información visual desplegada |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **MODULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL** |
| **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 internos brindados por la DGA** |
| 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 [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos. |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público. |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 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 [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** |
| **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 internos brindados por la DGA** |
| 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 [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 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 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 4.3 La confianza en el comportamiento de los empleados |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** |
| **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 internos brindados por la DGA** |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.1 La orientación recibida  |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 5.2 La documentación exigida para recibir el servicio |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 5.4 El tiempo total de duración del servicio | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde [ ]  Por favor, si su calificación es de 0 a 6, explique el motivo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** |
| 6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios internos prestados por la DGA en los últimos 3 años? | a) Ha mejorado [ ]  b) Está igual [ ]  c) Ha empeorado [ ]  d) No sabe [ ]  e) No responde [ ] \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| 6.2 Tiene algún y/o alguna: Comentario [ ]  Queja [ ]  Sugerencia [ ]  | a) Si [ ]  b) No [ ]  Explique:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

|  |
| --- |
| ENCUESTADOR:  |
| SUPERVISOR: |
| FECHA: |

**ANEXO 2**

**Generalidades de la Información General de Persona Encuestada**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **1.1 Clase de Usuario** |
| **Descripción** | **Datos** |
| **F** | **%** |
| a) Cliente Interno | 214 | 100.00% |
| **Total general** | **214** | **100.00%** |

|  |
| --- |
| **1.2 Nombre del servicio evaluado** |
| **Nombre del servicio** | **Datos** |
| **F** | **%** |
| a) Gestión de acceso a los sistemas informáticos y Soporte técnico y comunicaciones. | 119 | 55.61% |
| b) Proporcionar apoyo de transporte | 18 | 8.41% |
| c) Atención de solicitudes, reparación o mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. | 10 | 4.67% |
| d) Atención de consultas técnicas | 41 | 19.16% |
| e) Solicitud de préstamo de documentos | 26 | 12.15% |
| **Total general** | **214** | **100.00%** |

Nota: El servicio de “Solicitud de préstamo de documentos” se contabilizó en la D. Técnica.

|  |
| --- |
| **1.3 Nombre de la oficina evaluada** |
| **Oficina evaluada** | **Datos** |
| **F** | **%** |
| **a) División de Tecnología de Información** | **119** | **55.61%** |
| b) División Administrativa | 28 | 13.08% |
| c) División Técnica | 67 | 31.31% |
| **Total general** | **214** | **100.00%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de entrevista** | **Datos** |
| **F** | **%** |
| **a)** Correo Electrónico | 57 | 26.64% |
| **b)** Personal | 41 | 19.16% |
| **c)** Telefónica | 116 | 54.21% |
| **Total general** | **214** | **100.00%** |

**ANEXO 3**

**Resultados de la Encuesta en el Módulo 2: Infraestructura y Elementos Tangibles**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTAS** | **2.1 Orden y limpieza** | **2.2 Espacios físicos y lugares de espera** | **2.3 Equipo Tecnológico** | **2.4 Manejo Interno de la Información** | **2.5 Entrega de material informativo** | **2.6 La señalización gráfica** |
| **Valor Numérico** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| **0** | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| **1** | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| **2** | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| **3** | 1 | 0.47% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% | 1 | 0.47% | 1 | 0.47% |
| **4** | 0 | 0.00% | 3 | 1.40% | 2 | 0.93% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| **5** | 7 | 3.27% | 11 | 5.14% | 4 | 1.87% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% | 5 | 2.34% |
| **6** | 10 | 4.67% | 16 | 7.48% | 4 | 1.87% | 2 | 0.93% | 2 | 0.93% | 4 | 1.87% |
| **7** | 18 | 8.41% | 28 | 13.08% | 33 | 15.42% | 24 | 11.21% | 32 | 14.95% | 30 | 14.02% |
| **8** | 49 | 22.90% | 50 | 23.36% | 59 | 27.57% | 64 | 29.91% | 61 | 28.50% | 57 | 26.64% |
| **9** | 52 | 24.30% | 38 | 17.76% | 41 | 19.16% | 55 | 25.70% | 54 | 25.23% | 39 | 18.22% |
| **10** | 35 | 16.36% | 21 | 9.81% | 29 | 13.55% | 42 | 19.63% | 26 | 12.15% | 26 | 12.15% |
| **a) No responde** | 42 | 19.63% | 44 | 20.56% | 42 | 19.63% | 25 | 11.68% | 36 | 16.82% | 50 | 23.36% |
| **Total general** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

#### ANEXO 4

|  |
| --- |
|  **Desviación estándar de la encuesta en el Módulo 2: Infraestructura y Elementos Tangibles** |
| **MÓDULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES** | **PROMEDIO** | **DESVIACIÓN ESTÁNDAR** |
| El orden y limpieza | 8.34 | 1.36 |
| La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera. | 7.74 | 1.67 |
| Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, etc). | 8.22 | 1.25 |
| Manejo interno de la información. | 8.53 | 1.18 |
| La entrega de material informativo, digital, escrito y formularios impresos. | 8.33 | 1.12 |
| La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, etc), y la información visual desplegada. | 8.13 | 1.44 |
| **PROMEDIO DESVIACIÓN ESTÁNDAR** | **8.21** | **1.34** |

**ANEXO 5**

**Resultados de la Encuesta en el Módulo 3: Empatía del Personal**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTAS** | **3.1**  **La amabilidad y cortesía** | **3.2 La disposición, comprensión del empleado**  | **3.3 El cumplimiento de los horarios**  | **3.4 La atención de los usuarios**  |
| **Valor Numérico** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| 0 | 1 | 0.47% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 1 | 2 | 0.93% | 1 | 0.47% | 2 | 0.93% | 2 | 0.93% |
| 2 | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 3 | 1 | 0.47% | 2 | 0.93% | 2 | 0.93% | 1 | 0.47% |
| 4 | 1 | 0.47% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% |
| 5 | 1 | 0.47% | 3 | 1.40% | 2 | 0.93% | 2 | 0.93% |
| 6 | 4 | 1.87% | 4 | 1.87% | 2 | 0.93% | 5 | 2.34% |
| 7 | 27 | 12.62% | 28 | 13.08% | 17 | 7.94% | 23 | 10.75% |
| 8 | 47 | 21.96% | 53 | 24.77% | 45 | 21.03% | 49 | 22.90% |
| 9 | 73 | 34.11% | 76 | 35.51% | 74 | 34.58% | 69 | 32.24% |
| 10 | 56 | 26.17% | 45 | 21.03% | 63 | 29.44% | 52 | 24.30% |
| a) No responde | 1 | 0.47% | 1 | 0.47% | 7 | 3.27% | 9 | 4.21% |
| **Total general** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

#### ANEXO 6

|  |
| --- |
| **Desviación estándar de la encuesta en el Módulo 3: Empatía del Personal** |
| **MÓDULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL** | **PROMEDIO** | **DESVIACIÓN ESTÁNDAR** |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido del personal. | 8.54 | 1.52 |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos. | 8.46 | 1.40 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público. | 8.72 | 1.41 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie. | 8.52 | 1.46 |
| **PROMEDIO DESVIACIÓN ESTÁNDAR** | **8.56** | **1.45** |

**ANEXO 7**

**Resultados de la Encuesta en el Módulo 4: Profesionalismo de los Empleados**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTAS** | **4.1** **El conocimiento y competencia técnica de los empleados** | **4.2 La utilidad y exactitud de la información**  | **4.3 La confianza en el comportamiento de los empleados**  |
| **Valor Numérico** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| **0** | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| **1** | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| **2** | 1 | 0.47% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| **3** | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% | 0 | 0.00% |
| **4** | 1 | 0.47% | 1 | 0.47% | 1 | 0.47% |
| **5** | 2 | 0.93% | 1 | 0.47% | 2 | 0.93% |
| **6** | 3 | 1.40% | 3 | 1.40% | 1 | 0.47% |
| **7** | 14 | 6.54% | 19 | 8.88% | 21 | 9.81% |
| **8** | 52 | 24.30% | 55 | 25.70% | 54 | 25.23% |
| **9** | 85 | 39.72% | 91 | 42.52% | 80 | 37.38% |
| **10** | 55 | 25.70% | 41 | 19.16% | 52 | 24.30% |
| **a) No responde** | 1 | 0.47% | 1 | 0.47% | 3 | 1.40% |
| **Total general** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

#### ANEXO 8

|  |
| --- |
| **Desviación estándar de la encuesta en el Módulo 4: Profesionalismo de los Empleados** |
| **MÓDULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | **PROMEDIO** | **DESVIACIÓN ESTÁNDAR** |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados | 8.75 | 1.15 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada | 8.62 | 1.15 |
| La confianza en el comportamiento de los empleados | 8.72 | 1.07 |
| **PROMEDIO DESVIACIÓN ESTÁNDAR** | **8.69** | 1.12 |

**ANEXO 9**

**Resultados de la Encuesta en el Módulo 5: Capacidad de Respuesta Institucional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTAS** | **5.1**  **La orientación recibida** | **5.2 La documentación exigida para recibir el servicio**  | **5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos**  | **3.4 La atención de los usuarios**  |
| **Valor Numérico** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| **0** | **0** | 0.00% | 1 | 0.47% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| **1** | 1 | 0.47% | 2 | 0.93% | 2 | 0.93% | 1 | 0.47% |
| **2** | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% | 0 | 0.00% |
| **3** | 1 | 0.47% | 3 | 1.40% | 2 | 0.93% | 2 | 0.93% |
| **4** | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| **5** | 1 | 0.47% | 1 | 0.47% | 4 | 1.87% | 4 | 1.87% |
| **6** | 4 | 1.87% | 3 | 1.40% | 5 | 2.34% | 4 | 1.87% |
| **7** | 24 | 11.21% | 22 | 10.28% | 30 | 14.02% | 28 | 13.08% |
| **8** | 61 | 28.50% | 63 | 29.44% | 65 | 30.37% | 74 | 34.58% |
| **9** | 84 | 39.25% | 85 | 39.72% | 72 | 33.64% | 71 | 33.18% |
| **10** | 34 | 15.89% | 31 | 14.49% | 32 | 14.95% | 26 | 12.15% |
| **a) No responde** | 4 | 1.87% | 3 | 1.40% | 1 | 0.47% | 4 | 1.87% |
| **Total general** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

#### ANEXO 10

|  |
| --- |
|  **Desviación estándar de la encuesta en el Módulo 5: Capacidad de Respuesta Institucional** |
| **MÓDULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | **PROMEDIO** | **DESVIACIÓN ESTÁNDAR** |
| La orientación recibida. | 8.50 | 1.18 |
| La documentación exigida para recibir el servicio. | 8.37 | 1.48 |
| El cumplimiento de los plazos establecidos. | 8.25 | 1.47 |
| El tiempo total de duración del servicio. | 8.28 | 1.27 |
| **PROMEDIO DESVIACIÓN ESTÁNDAR** | **8.35** | **1.35** |

**CRUCES DE VARIABLE POR OFICINA**

**MÓDULO 2. INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES**

#### ANEXO 11

|  |
| --- |
| **OFICINA EVALUADA** |
|
| **NOTA** | **a) División de Tecnología de Inform. y Comunicación** | **b) División Administrativa** | **c) División Técnica** | **TOTAL** |
| **2-2 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera** |
| 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 1 | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| 2 | 2 | 1.68% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% |
| 3 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 4 | 2 | 1.68% | 1 | 3.57% | 0 | 0.00% | 3 | 1.40% |
| 5 | 3 | 2.52% | 1 | 3.57% | 7 | 10.45% | 11 | 5.14% |
| 6 | 4 | 3.36% | 3 | 10.71% | 9 | 13.43% | 16 | 7.48% |
| 7 | 19 | 15.97% | 3 | 10.71% | 6 | 8.96% | 28 | 13.08% |
| 8 | 25 | 21.01% | 8 | 28.57% | 17 | 25.37% | 50 | 23.36% |
| 9 | 25 | 21.01% | 4 | 14.29% | 9 | 13.43% | 38 | 17.76% |
| 10 | 8 | 6.72% | 3 | 10.71% | 10 | 14.93% | 21 | 9.81% |
| a) No responde | 30 | 25.21% | 5 | 17.86% | 9 | 13.43% | 44 | 20.56% |
| **Total general** | **119** | **100.00%** | **28** | **100.00%** | **67** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

|  |
| --- |
| **2.2 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera** |
|
| **a) División de Tecnología de Información y Comunicación** | **b) División Administrativa** | **c) División Técnica** | **TOTAL** |
|
| 36.36% | 15.15% | 48.48% | **100.00%** |
| **12** | **5** | **16** | **33** |

**CRUCES DE VARIABLE POR SERVICIO**

**MÓDULO 2. INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES**

####  ANEXO 11

|  |
| --- |
| **POR SERVICIO EVALUADO** |
|
| **NOTA** | **a) Gestión de acceso a los sistemas informa.** | **b) Proporcionar apoyo de transporte** | **c) Atención de solic. de reparación o mantenimiento** | **d) Atención de consultas técnicas** | **e) Solicitud de préstamo de documentos** | **TOTAL** |  |  |  |  | 2-2 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera |
| **2.2. La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 1 | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| 2 | 2 | 1.68% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% |
| 3 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 4 | 2 | 1.68% | 1 | 5.56% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 3 | 1.40% |
| 5 | 3 | 2.52% | 1 | 5.56% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 7 | 26.92% | 11 | 5.14% |
| 6 | 4 | 3.36% | 3 | 16.67% | 0 | 0.00% | 2 | 4.88% | 7 | 26.92% | 16 | 7.48% |
| 7 | 19 | 15.97% | 2 | 11.11% | 1 | 10.00% | 4 | 9.76% | 2 | 7.69% | 28 | 13.08% |
| 8 | 25 | 21.01% | 5 | 27.78% | 3 | 30.00% | 13 | 31.71% | 4 | 15.38% | 50 | 23.36% |
| 9 | 25 | 21.01% | 3 | 16.67% | 1 | 10.00% | 6 | 14.63% | 3 | 11.54% | 38 | 17.76% |
| 10 | 8 | 6.72% | 1 | 5.56% | 2 | 20.00% | 10 | 24.39% | 0 | 0.00% | 21 | 9.81% |
| a) No responde | 30 | 25.21% | 2 | 11.11% | 3 | 30.00% | 6 | 14.63% | 3 | 11.54% | 44 | 20.56% |
| **Total general** | **119** | **100.00%** | **18** | **100.00%** | **10** | **100.00%** | **41** | **100.00%** | **26** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera** | **TOTAL** |
|
| **a) Gestión de acceso a los sist. Inf.** | **b) Proporcionar apoyo de transporte** | **c) Atención de solicit. De rep. o mant.** | **d) Atención de consultas técnicas** | **e) Solic. de préstamo de documentos** |
|
| 36.36% | 15.15% | 0.00% | 6.06% | 42.42% | **100.00%** |
| **12** | **5** | **0** | **2** | **14** | **33** |

**CRUCES DE VARIABLE POR OFICINA**

 **MÓDULO 3. EMPATIA DEL PERSONAL**

####  ANEXO 12

|  |
| --- |
| **POR OFICINA EVALUADA** |
|
| **NOTA** | **a) División de Tecnología de Inform. y Com.** | **b) División Administrativa** | **c) División Técnica** | **TOTAL** |
| **3-2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos**  |
| 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 1 | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| 2 | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| 3 | 2 | 1.68% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% |
| 4 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 5 | 3 | 2.52% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 3 | 1.40% |
| 6 | 4 | 3.36% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 4 | 1.87% |
| 7 | 21 | 17.65% | 5 | 17.86% | 2 | 2.99% | 28 | 13.08% |
| 8 | 33 | 27.73% | 8 | 28.57% | 12 | 17.91% | 53 | 24.77% |
| 9 | 37 | 31.09% | 12 | 42.86% | 27 | 40.30% | 76 | 35.51% |
| 10 | 16 | 13.45% | 3 | 10.71% | 26 | 38.81% | 45 | 21.03% |
| a) No responde | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| **Total general** | **119** | **100.00%** | **28** | **100.00%** | **67** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

|  |
| --- |
| **3.2. La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos**  |
|
| **a) División de Tecnología de Inform. y Comunicación** | **b) División Administrativa** | **c) División Técnica** | **TOTAL** |
|
| 100.00% | 0.00% | 0.00% | **100.00%** |
| **11** | **0** | **0** | **11** |

**CRUCES DE VARIABLE POR SERVICIO**

**MÓDULO 3. EMPATIA DEL PERSONAL**

####  ANEXO 12

|  |
| --- |
|  **POR SERVICIO EVALUADO** |
|
| **NOTA** | **a) Gestión de acceso a los sistemas informa.** | **b) Proporcionar apoyo de transporte** | **c) Atención de solic. de rep. o mant.** | **d) Atención de consultas técnicas** | **e) Solicitud de préstamo de documentos** | **TOTAL** |
| **3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos**  |
| 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 |   | 0 | 0.00% |
| 1 | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| 2 | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| 3 | 2 | 1.68% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% |
| 4 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 |   | 0 | 0.00% |
| 5 | 3 | 2.52% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 3 | 1.40% |
| 6 | 4 | 3.36% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 4 | 1.87% |
| 7 | 21 | 17.65% | 3 | 16.67% | 2 | 20.00% | 0 | 0.00% | 2 | 7.69% | 28 | 13.08% |
| 8 | 33 | 27.73% | 6 | 33.33% | 2 | 20.00% | 7 | 17.07% | 5 | 19.23% | 53 | 24.77% |
| 9 | 37 | 31.09% | 6 | 33.33% | 6 | 60.00% | 19 | 46.34% | 8 | 30.77% | 76 | 35.51% |
| 10 | 16 | 13.45% | 3 | 16.67% | 0 | 0.00% | 15 | 36.59% | 11 | 42.31% | 45 | 21.03% |
| a) No responde | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| **Total general** | **119** | **100.00%** | **18** | **100.00%** | **10** | **100.00%** | **41** | **100.00%** | **26** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.2. La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos**  | **TOTAL** |
|
| **a) Gestión de acceso a los sistemas Informáticos** | **b) Proporcionar apoyo de transporte** | **c) Atención de solicitud de rep. o mantenimiento** | **d) Atención de consultas técnicas** | **e) Solicitud de préstamo de documentos** |
|
| 100.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | **100.00%** |
| **11** | **0** | **0** | **0** | **0** | **11** |

**CRUCES DE VARIABLE POR OFICINA**

**MÓDULO 5. CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL**

####  ANEXO 13

|  |
| --- |
|  **POR OFICINA EVALUADA** |
|
| **NOTA** | **a) División de Tecnología de Información y Com.** | **b) División Administrativa** | **c) División Técnica** | **TOTAL** |
| **5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio** |
| 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 1 | 2 | 1.68% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% |
| 2 | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| 3 | 1 | 0.84% | 1 | 3.57% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% |
| 4 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 5 | 3 | 2.52% | 1 | 3.57% | 0 | 0.00% | 4 | 1.87% |
| 6 | 1 | 0.84% | 3 | 10.71% | 1 | 1.49% | 5 | 2.34% |
| 7 | 19 | 15.97% | 0 | 0.00% | 11 | 16.42% | 30 | 14.02% |
| 8 | 39 | 32.77% | 10 | 35.71% | 16 | 23.88% | 65 | 30.37% |
| 9 | 38 | 31.93% | 10 | 35.71% | 24 | 35.82% | 72 | 33.64% |
| 10 | 14 | 11.76% | 3 | 10.71% | 15 | 22.39% | 32 | 14.95% |
| a) No responde | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| **Total general** | **119** | **100.00%** | **28** | **100.00%** | **67** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

|  |
| --- |
| **5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio** |
|
| **a) División de Tecnología de Inform. y Comunicación** | **b) División Administrativa** | **c) División Técnica** | **TOTAL** |
|
| 57.14% | 35.71% | 7.14% | **100.00%** |
| **8** | **5** | **1** | **14** |

**CRUCES DE VARIABLE POR SERVICIO**

**MÓDULO 5. CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL**

####  ANEXO 13

|  |
| --- |
|  **POR SERVICIO EVALUADO** |
|
| **NOTA** | **a) Gestión de acceso a los sistemas informa.** | **b) Proporcionar apoyo de transporte** | **c) Atención de solic. de rep. o mant.** | **d) Atención de consultas técnicas** | **e) Solicitud de préstamo de docum.** | **TOTAL** |
| **5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio** |
| 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 1 | 2 | 1.68% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% |
| 2 | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| 3 | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 1 | 10.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 0.93% |
| 4 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 5 | 3 | 2.52% | 1 | 5.56% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 4 | 1.87% |
| 6 | 1 | 0.84% | 1 | 5.56% | 2 | 20.00% | 0 | 0.00% | 1 | 3.85% | 5 | 2.34% |
| 7 | 19 | 15.97% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 4 | 9.76% | 7 | 26.92% | 30 | 14.02% |
| 8 | 39 | 32.77% | 6 | 33.33% | 4 | 40.00% | 5 | 12.20% | 11 | 42.31% | 65 | 30.37% |
| 9 | 38 | 31.93% | 7 | 38.89% | 3 | 30.00% | 21 | 51.22% | 3 | 11.54% | 72 | 33.64% |
| 10 | 14 | 11.76% | 3 | 16.67% | 0 | 0.00% | 11 | 26.83% | 4 | 15.38% | 32 | 14.95% |
| a) No responde | 1 | 0.84% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.47% |
| **Total general** | **119** | **100.00%** | **18** | **100.00%** | **10** | **100.00%** | **41** | **100.00%** | **26** | **100.00%** | **214** | **100.00%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio** | **TOTAL** |
|
| **a) Gestión de acceso a los sistemas Informáticos** | **b) Proporcionar apoyo de transporte** | **c) Atención de solicitud de** **rep. o mant.** | **d) Atención de consultas técnicas** | **e) Solic. de préstamo de documentos** |
|
| 57.14% | 14.29% | 21.43% | 0.00% | 7.14% | **100.00%** |
| **8** | **2** | **3** | **0** | **1** | **14** |