Medición de satisfacción del contribuyente de la Dirección General de Impuestos Internos.

Desde 2013 la Dirección General de Impuestos Internos -DGII- ha implementado acciones encaminadas a mejorar sus servicios y la atención al contribuyente, realizando cambios significativos. En ese sentido, con la asesoría técnica del Proyecto GIZ de Apoyo a la Política Fiscal en El Salvador, se ha implementado el proceso de “Medición de la Satisfacción del Contribuyente de la DGII”.

**Metodología implementada**

Para desarrollar e implementar la metodología para la medición anual de satisfacción del contribuyente se partieron de las buenas prácticas aprendidas de las Administraciones Tributarias en la región y modelos comprobados de investigación social.

Esta medición combina técnicas cualitativas y cuantitativas. Lográndose con la primera, a través de los grupos focales, abrir una comunicación directa con los contribuyentes y encontrar hallazgos particulares basados en las experiencias de los usuarios; con la segunda, mediante una encuesta se obtiene un panorama general de la satisfacción a nivel nacional de acuerdo a un índice. Con estos insumos se facilita a la Administración Tributaria la toma de decisiones a partir de una base sólida, al conocer las opiniones y percepciones de los contribuyentes sobre los servicios brindados por parte de la DGII.



Con la técnica de grupos focales, se busca conocer las percepciones de los usuarios y contribuyentes sobre la realidad de los servicios proporcionados en DGII. La utilización de la metodología ha consistido en desarrollar talleres con contribuyentes y/o usuarios de los servicios, los cuales son separados por segmentos; grandes, medianos, otros, despachos contables y/o jurídicos, contribuyentes inconformes y otros dos por cada zona (oriente y occidente).

Además de los grupos focales, se realiza la encuesta de satisfacción, tomando de base las directrices conceptuales del modelo Service Performance[[1]](#footnote-1) (SERVPERF, por sus siglas en inglés), para analizar la situación de la entidad en su relación con la ciudadanía. Esta encuesta contiene preguntas cerradas y muy estructuradas a fin de conocer la opinión y percepción de los usuarios externos respecto a los servicios brindados por la DGII y busca cuantificar las respuestas a fin de obtener una calificación global de la satisfacción del usuario.

Los atributos de los servicios son medidos en una escala de 0 a 10. Las cuatro áreas evaluadas son:

1. Infraestructura y elementos tangibles.
2. Empatía de personal.
3. Profesionalismo de personal y
4. Seguridad y capacidad de respuesta.

**Gestión institucional**

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019 del MH se enmarca y fue formulado en plena concordancia con los 6 objetivos enunciados de política fiscal del Plan Quinquenal de Desarrollo (PQD) 2014-2019.

La imagen prospectiva trazada por el MH como visión es ser una institución que goce de permanente confiabilidad en la administración de las finanzas públicas y que brinde con excelencia los servicios a sus contribuyentes y usuarios. A fin de cumplir con este ideario, se propone como misión la de dirigir y administrar con responsabilidad y compromiso las finanzas públicas con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal para impulsar el desarrollo económico y social inclusivo de El Salvador. Todo ese quehacer institucional se guiará, en lo fundamental, por los valores de espíritu de servicio, trabajo en equipo, integridad, transparencia, innovación e identidad y compromiso.

**Resultados de la Medición de Satisfacción**

Con la combinacion de los referidos instrumentos metodológicos, se obtuvo un panorama general de la satisfacción, al conocer las opiniones y percepciones de los contribuyentes respecto a los servicios brindados por parte de la DGII, obteniéndose un índice de satisfacción muy alto de los contribuyentes y usuarios, mostrando el alto grado de efectividad logrado por la Administración Tributaria para atender las necesidades de sus contribuyentes y usuarios.

*Resultados de los grupos focales.*

La dinámica aplicada en los diferentes grupos focales, fue la valoración de los siguientes 10 servicios tributarios seleccionados :

|  |
| --- |
| Recuadro 1.2 Servicios a Evaluar en los Grupos de Enfoque |
| 1 | Recepción de declaraciones e informes tributarios |
| 2 | Consulta del estado de la Devolución del Impuesto sobre la Renta |
| 3 | Inscripción, modificación y reposición de NIT y/o NRC (consolidado) |
| 4 | Solvencia, Estado de Cuenta o autorización |
| 5 | Asignación, autorización y anulación de numeración correlativa de los doc. legales  |
| 6 | Asistencia tributaria(presencial, telefónica, por correo electrónico) no incluye consultas devolución renta |
| 7 | Emisión de mandamiento de ingreso y pago |
| 8 | Recepción y trámite de quejas  |
| 9 | Emisión de hojas de cálculo de multas e intereses |
| 10 | Atención de consultas de los servicios por internet  |

Estos servicios se evaluaron en función de los siguientes 5 Atributos: Atención al contribuyente, Competencia técnica de los servidores públicos; Tiempo de respuesta; Información suministrada y Tecnología; y realizando 3 rondas de preguntas dinamizadoras : Lo bueno, Lo no tan bueno y las Recomendaciones de los servicios a evaluar.

Si bien es cierto el resultado de esta consulta ciudadana, muestra claramente que existe una notable percepción de mejora en los diferentes servicios evaluados, los cuales corresponden de alguna manera a la atención proporcionada y al enfoque de los servicios en línea, es preciso mencionar que aún es necesario seguir mejorando la prestación de algunos servicios y que aquellos aspectos observados por los grupos consultados, como no tan buenos deben servir como pauta para la Administración Tributaria, en la toma de decisiones y acciones que conlleven a mejorar la calidad de los diferentes servicios.

*Resultados de la encuesta de satisfacción.*

Fueron encuestados un total de 601 personas usuarias de los servicios de la DGII, provenientes de diferentes municipios del país. Dentro de los rasgos predominantes del perfil de las personas entrevistadas, destaca su pertenencia al sexo masculino, representando el 68.39% del total de encuestados. Una predominante proporción de los encuestados, 76.54%, se sitúa en el rango de edad comprendido entre los 18 y los 50 años, mientras que el 26.12% de los encuestados manifestó haber cursado bachillerato; y, el 59.73% de los encuestados posee educación superior universitaria.

En términos generales, por quinto año consecutivo, los contribuyentes y usuarios manifestaron estar muy satisfechos con todas y cada una de las dimensiones evaluadas de la calidad de los servicios proporcionados por la DGII, otorgándoles una puntuación promedio de 8.10 a infraestructura y elementos tangibles, de 8.88 a empatía del personal, de 8.81 al profesionalismo de los empleados y de 8.16 a la seguridad y capacidad de respuesta institucional. Al ponderar las diferentes dimensiones evaluadas se obtuvo un valor promedio de 8.47, estos resultados confirman una tendencia global a mantenerse en forma sostenida, con pequeñas variaciones, en un tramo alto de la satisfacción.

***Índice de satisfacción período 2014-2017.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| **8.34** | **8.60** | **8.62** | **8.47** |

Fuente : medicion de la satisfacción 2017

Un elemento adicional en la encuesta fue evaluar la calidad de los servicios tributarios en el mediano plazo, por lo que se incorporó una pregunta para evaluar la percepcion de cómo han evolucionado estos en los últimos 3 años. La mayoría de opiniones juzgó dicha trayectoria como un clara mejora global, siendo representada por el 81.53% de los encuestados, por otra parte un 14.65% considera que la calidad se ha mantenido igual, mientras un minoritario grupo correspondiente al 1.33% considera que ha empeorado la calidad de los servicios.

***Percepción de evolución de la calidad de los servicios período 2014-2017.***

Fuente : medicion de la satisfacción 2017

Queda claro que el ministerio ha mantenido los altos niveles en la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes y usuarios, ya que se ve reflejado tanto en el porcentaje obtenido en la calificación de la evaluación del modelo SERVPERF como en la percepción de los encuestados.

**Acciones de mejora ejecutadas**

De conformidad al valor de la innovación institucional adoptado por la administración como base de su actuación, durante el 2017 la DGII introdujo mejoras en la prestación de sus servicios a efecto de facilitarles a los contribuyentes y usuarios la realización de sus trámites y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Entre esas mejoras se pueden listar las siguientes:

1. Puesta en producción de la Declaración de Pago a Cuenta e Impuesto Retenido (F14) en Línea.
2. Opción de Impresión de Mandamientos de Pago con código NPE para IVA (F07) y Pago a Cuenta e Impuesto Retenido (F14), trabajo en conjunto con la Dirección General de Tesorería.
3. Eliminación de la presentación de declaraciones preimpresas de IVA (F07) y Pago a Cuenta e Impuesto Retenido (F14).
4. Evento de Relanzamiento de los Servicios por Internet.Obligatoriedad de la Presentación de Declaraciones de Renta en Línea.
1. Ver Gobierno de España, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, “*Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción*”, 1a edición, Madrid, 2006 pp. 55-56. Este documento fue descargado del sitio web cuya dirección electrónica es <http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones>, el día 24 de octubre de 2013, pp. 55-56 [↑](#footnote-ref-1)