

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES, USUARIOS EXTERNOS E INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

Diciembre 2021

13 calle Poniente y 3 Av. Norte #207 Frente a Centro Express del Contribuyente

Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C. A.

Conmutador: 2244-3000; Teléfonos directos: 2244-3308; 2244-3302; 2244-3309; 2244-3470; 2244-3471; 2244-3472

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

ÍNDICE

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc92371940)

[OBJETIVOS 3](#_Toc92371941)

[Objetivo general: 3](#_Toc92371942)

[Objetivo específico: 3](#_Toc92371943)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc92371944)

[1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra 3](#_Toc92371945)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 5](#_Toc92371946)

[2.1 Infraestructura y elementos tangibles 5](#_Toc92371947)

[2.2 Empatía del personal 6](#_Toc92371948)

[2.3 Profesionalismo de los empleados 8](#_Toc92371949)

[2.4 Capacidad de respuesta 9](#_Toc92371950)

[CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS 11](#_Toc92371951)

[3.1 Índice global de satisfacción 11](#_Toc92371952)

[3.2 Índice de satisfacción por tipo de usuario 12](#_Toc92371953)

[3.3 Índice de satisfacción por Aduana o Unidad Organizativa evaluada 12](#_Toc92371954)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 14](#_Toc92371955)

[4.1 Evolución de la calidad del servicio 14](#_Toc92371956)

[4.2 Funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones 15](#_Toc92371957)

[4.3. Cumplimiento de expectativas de los usuarios respecto a los servicios evaluados 15](#_Toc92371958)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 19](#_Toc92371959)

[ANEXOS 21](#_Toc92371960)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los contribuyentes, usuarios externos e internos de la Dirección General de Aduanas, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

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

* Primer capítulo expone los datos generales de la medición (clase de usuario, Unidades Organizativas evaluadas, servicio recibido y modalidad).
* Segundo capítulo muestra los resultados por dimensión evaluada (infraestructura y elementos tangibles, empatía del personal, profesionalismo de los empleados y capacidad de respuesta institucional).
* Tercer capítulo presenta los índices de satisfacción (global, por tipo de usuario, por aduana y/o Unidad Organizativa y servicios evaluados),
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los contribuyentes y usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios, cumplimiento de expectativas, funcionamiento del buzón de quejas, entre otros.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

OBJETIVOS

# **Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los contribuyentes y usuarios respecto a los servicios que proporciona la Dirección General de Aduanas.

# **Objetivo específico:**

* Identificar oportunidades de mejora y fortalezas de los servicios evaluados.
* Dar seguimiento a sugerencias como resultados de evaluaciones anteriores.

CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario de 33 preguntas diseñado de acuerdo a cada servicio evaluado, en este caso algunas preguntas no aplican por la naturaleza y modalidad por la cual se ofrecen los servicios evaluados (Ver Anexo 1).

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

De acuerdo a los listados proporcionado por las Unidades Organizativas de la DGA, el universo reportado fue de 4,526 contribuyentes, usuarios internos y externos; partiendo de ese universo y aplicando la fórmula para muestras finitas, con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral, se obtuvo como muestra 354 entrevistas. Sin embargo, el número de entrevistados reales fue de 393 contribuyentes y usuarios en total.

El levantamiento se realizó de forma presencial y por llamada telefónica en el período del 20 de septiembre al 12 de noviembre del presente año.

El criterio que se utilizó para determinar el universo fue por tipo de usuario y para determinar la cantidad de encuestas se estratifico por Unidad Organizativa; en el caso de los contribuyentes se estratifico por la cantidad de operaciones en el año 2020, para usuarios internos y externos por la cantidad de usuario que solicitaron el servicio (Ver Anexo 2).

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

* En la Unidad Organizativa donde se concentró el estudio en un 93.13% es en la Sub Dirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza la cual abarca todas las Aduanas evaluadas.
* La modalidad por la cual se solicitó el servicio con mayor representación es presencial con el 95.42%.
* Se observa que el servicio con mayor demanda es Importación el cual representa el 41.22%.
* El tipo de usuario que hace mayor uso de los servicios son los contribuyentes (92.62%) específicamente tramitador o asistente de tramitador y transportista aduanero (Ver Gráfico 1.1).
* Se evaluaron 16 aduanas en total, Aduana El Amatillo presenta el 19.85% con mayor cantidad de operaciones en comparación con las demás aduanas evaluadas (Ver Gráfico 1.1.1).

CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

# **2.1 Infraestructura y elementos tangibles**

El módulo de Infraestructura y elementos tangibles contiene 9 preguntas orientadas a evaluar las condiciones de espacios físicos, disponibilidad de baños y parqueos, manejo interno de información, funcionamiento de sistemas, los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes del servicio (nota, teléfono, memorándum, correo electrónico), entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de 8.30 puntos, presenta una disminución de 0.03 puntos en comparación al resultado del 2020; considerando que el aspecto con menor puntuación es la disponibilidad de baños y parqueos con 6.78 puntos (Ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Aduana de Frontera Anguiatú**

* Falta de parqueo para los usuarios, esto genera un gasto excesivo porque deben de pagar parqueo privado \*[[1]](#footnote-1)(17).
* Falta de baños y los que se encuentran están en malas condiciones higiénicas o no funcionan \*(9).
* Los espacios de espera no son adecuados, no hay techo para cubrirse del sol, ni lluvia \*(2).
* No hay señalización \*(1).
* Falta de entrega de material informativo \*(1).

**Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona carga y pasajero**

* Falta de parqueo, no hay espacio disponible \*(6).
* Falta de baños y los que se encuentran están en malas condiciones higiénicas \*(4).
* Los espacios de espera no son adecuados \*(4).
* Falta de rótulos y señalización \*(1).

**Aduana de Frontera El Amatillo**

* Falta de baños y los que se encuentran están en malas condiciones higiénicas, se paga \*(22).
* No hay parqueo y calle en mal estado \*(10).
* Los espacios de espera no son adecuados no hay techo para cubrirse del sol \*(2).
* No hay rótulos \*(2).

**Aduana de Frontera El Poy**

* Falta de baños y se pagan \*(6).
* No hay parqueo \*(5).
* No hay señalización \*(3).
* No hay lugares de espera \*(1).

**Aduana de Frontera La Hachadura**

* Falta de baños y los que se encuentran están en malas condiciones higiénicas \*(9).
* No hay señalización \*(2).
* Parqueo desordenado y mejorar el piso \*(2).
* No hay lugares de espera \*(1).
* Falta de entrega de material informativo \*(1).

**Aduana de Frontera Las Chinamas**

* Falta de mantenimiento de parqueo \*(2).
* Falta de sillas o bancas para esperar \*(2).

**Aduana de Frontera San Cristóbal**

* Falta de baños y se pagan \*(6).
* No hay parqueo \*(2).

**Aduana Interna San Bartolo**

* No hay baños \*(6).
* No hay parqueo \*(5).
* No hay sala de espera \*(4).
* No hay rótulos \*(2).

**Aduana Interna Santa Ana**

* Los espacios de espera no son adecuados, se mojan cuando llueve \*(7).
* No hay señal telefónica \*(2).
* No hay baños \*(1).

**Aduana Marítima Acajutla**

* Parqueo limitado \*(7).

**Aduana Marítima La Unión**

* No hay baños \*(2).
* No hay parqueo \*(2).

**Depósito Temporal DHL**

* No hay espacio para parquear \*(3).
* Solo un baño para todo el público \*(1).

**Zona Franca American Park**

* Los baños están sucios y no hay papel higiénico \*(1).
* Falta de parqueo \*(1).

**Zona Franca Export Salva**

* Falta de parqueo \*(3).
* Falta de baños y los que se encuentran están en malas condiciones higiénicas \*(3).
* No hay señalización \*(1).

**Zona Franca San Bartolo**

* Falta de parqueo \*(5).
* Falta de baños \*(2).
* No permiten el ingreso, nos toca estar sentados en el suelo y estar parados \*(2).
* Falta de entrega de material informativo \*(2).

**Zona Franca Santa Tecla**

* Baños en malas condiciones \*(1).

**Unidad de Abastecimiento**

* Problemas en el sistema no registra usuario hasta que cambiaron la computadora e instalaron el sistema \*(3).

**Unidad de Abastecimiento**

* Poco parqueo \*(2).
* Baños muy alejados \*(1)
* No señalización \*(1).

**Unidad de Valoración**

* Falta de material informativo o forma de avisar los cambios en los formularios \*(3).

# **2.2 Empatía del personal**

Mide la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 8.41 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la amabilidad y cortesía en el trato recibido por el personal con 8.47 puntos y con menor puntuación la disposición, compresión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas con 8.35 puntos (Ver Gráfico 2.2).

En comparación al resultado del año anterior esta dimensión presenta un incremento en el promedio de 0.02 puntos.

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Aduana de Frontera Anguiatú**

* No hay amabilidad, el personal es poco empático, mal educado, malhumorado, con falta de respeto \*([[2]](#footnote-2)).
* No cumplen los horarios de atención, se toman más del tiempo en las horas de comida \*(5).
* No hay disposición por parte de todos, el administrador se debería de involucrar más en controlar, en agilizar los trámites y que sean accesible de atender a los transportistas \*(3).

**Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona carga y pasajero**

* No hay amabilidad, el personal es mal educado, malhumorado y muestran prepotencia \*([[3]](#footnote-3)).
* Falta de respeto de parte del personal de vigilancia \*(1).

**Aduana de Frontera El Amatillo**

* No hay amabilidad, el personal es poco empático, mal educado\*(10).
* No respetan los horarios asignados para abrir ventanilla, ni los de comida \*(4).
* Hay preferencia con los tramitadores, más cuando pagan $5.00 por trámite \*(3).

**Aduana de Frontera El Poy**

* Los problemas de mala atención son con los oficiales aduaneros \*(3).
* No hay apertura para ayudar a resolver los trámites \*(1).

**Aduana de Frontera La Hachadura**

* El personal es poco empático, mal educado \*(6).
* No cumplen los horarios, todos salen a comer y no dejan a nadie en ventanilla \*(3).
* Existe favoritismo con los tramitadores \*(1).
* No hay disposición en ayudar \*(1).

**Aduana de Frontera Las Chinamas**

* Contador vista Alexis es una persona complicada, nada accesible, es lento, prepotente \*(1).
* Se extienden en el tiempo de comida \*(1).

**Aduana de Frontera San Cristóbal**

* El administrador Julio conoce, es colaborador sale a supervisar y cuando él está el tramite es más ágil \*(2).
* Preferencia con el perecedero por la mañana, cuando hay trámites pendientes desde la noche anterior \*(2).
* El Administrador Carlos no es disponible y ni amable \*(1).
* Lily es amable, colaborador y ágil en el proceso y Don Félix explica muy bien cuando se presentan problemas \*(2).

**Aduana Interna San Bartolo**

* No hay amabilidad, son pésimos \*(7).
* No están dispuestos ayudar en ventanilla \*(1).
* Los horarios lo han disminuido y el almuerzo es muy prolongado \*(3).
* Hay favoritismo con otros tramitadores \*(1).

**Aduana Interna Santa Ana**

* Oficial Valiente no tiene decoro para decir las cosas siempre impone lo que él dice, aunque él sea el equivocado \*(3).
* No cumplen los horarios de atención, a veces faltan 10 min para las 5 p.m. y ya no atienden; y a las 6 p.m. ya no quieren vender marchamos dicen que el sistema es lento \*(3).
* Favoritismo con algunos tramitadores \*(3).
* Cuando hay inconvenientes en los trámites se enojan con uno \*(1).
* Don Herson y Rugamas son amables, cuando se dirigen lo hacen con amabilidad, se nota la diferencia \*(1).

**Aduana Marítima Acajutla**

* Favoritismo en algunos tramitadores, no respetan el orden de llegada \*(4).
* A veces he llegado 10 min antes de las 5 p.m. que es la última hora para recibir notas de salida y no la recibe \*(1).
* No tienen la amabilidad de comunicar el error para solucionar de forma inmediata \*(1).

**Zona Franca American Park**

* El personal es muy amable \*(4).
* Cierran al medio día \*(1).

**Zona Franca Export Salva**

* Se observa favoritismo por parte de los oficiales hacía algunos tramitadores\*(3).
* Cuando se acerca la hora de salida (4:00 p.m.), ya no quieren atender \*(1).

**Zona Franca San Bartolo**

* Tienen favoritismo con los usuarios frecuentes y a los que venimos pocas veces nos dejan para después \*(2).
* El Lic. Nájera y becaria atiende bien, accesible y amable \*(2).
* El Lic. Hernán debería de ser más empático y en bodega el personal no brinda un buen trato, son pesados \*(2).
* A veces son 15 min antes de las cuatro y ya están cerrando bodega \*(2).

**Departamento de Resguardo Documental**

* Son respetuosos porque la mayoría son personas mayores, cuenta con un buen equipo con experiencia y conocen diferentes áreas de aduana \*(1).

**Unidad de Abastecimiento**

* Hay personas que no son amables \*(1).
* No atienden antes de las 3:30 p.m. porque los deja el bus \*(1).

**Unidad de Subastas**

* No atienden al mediodía, ni unos minutos antes de las 3:30 p.m. \*(2).
* Hay favoritismo, un usuario con experiencia lo atienden bien y el trámite es más rápido \*(2).

**Unidad de Valoración**

* Cierran al medio día en San Bartolo \*(1).

**Unidad de Mejora y Resguardo de Activos**

* No atienden el requerimiento porque no hay suministro \*(1).

# **2.3 Profesionalismo de los empleados**

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo por parte del servidor público.

Este apartado obtuvo un promedio de 8.76 puntos, tomando en cuenta que el aspecto mejor evaluado fue la utilidad y exactitud de la información con 8.80 puntos y con menor puntuación fueron la confianza en el comportamiento de los empleados y el conocimiento y competencias técnicas con 8.74 puntos para ambos (Ver Gráfico 2.3).

Este apartado muestra un incremento de 0.23 puntos en comparación al resultado del año 2020.

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona carga y pasajero**

* Los criterios no son los mismos por oficial aduanero \*[[4]](#footnote-4)(1).

**Aduana de Frontera El Amatillo**

* Alguno empleados son irrespetuosos, no tienen tacto para dar indicaciones, se ponen a platicar en vez de atender \*(4).
* Cuando el oficial viene de otras aduanas piden otra documentación que no está establecida \*(2).
* El administrador no supervisa al personal porque los oficiales se quejan con el sindicato u otra jefatura que los supervisan y exijan que trabajen, antes era más ágil porque el administrador salía a supervisar y hoy no \*(2).
* Si no se paga mordida no hay agilidad \*(1).
* Los oficiales Karla, Erick, Milagro, Ademir son trabajadores, con un buen ritmo para finalizar el trámite y hacen fluir la cola \*(1).

**Aduana de Frontera El Poy**

* A veces atienden de mala gana, no se escucha en la ventanilla (módulo) y se enojan \*(1).

**Aduana de Frontera La Hachadura**

* No trabaja el personal por estar platicando \*(2).
* No informan los cambios en los trámites \*[[5]](#footnote-5)(1).

**Aduana de Frontera San Cristóbal**

* Hay un turno eficiente, el otro no \*(2),

**Aduana Interna San Bartolo**

* Algunos oficiales no son educados \*(2).
* Cuando cambian oficiales tienen diversidad de criterios \*(1).

**Aduana Interna Santa Ana**

* Hay personal intolerante, mal educado \*(1).

**Aduana Marítima Acajutla**

Oficiales nuevos desconocen el manejo de las navieras o no quieren firmar la carta de porte \*(2).

**Depósito Temporal DHL**

* Tienen conocimiento \*(4).

**Zona Franca American Park**

* No informan los cambios \*(1).

**Zona Franca San Bartolo**

* Tienen poco tacto para dar indicaciones deberían tener manera para decir las cosas \*(1).

**Zona Franca Santa Tecla**

* La explicación es muy técnica y no se comprenden las indicaciones \*(1).

**Departamento de Resguardo Documental**

* Tienen conocimiento, buen equipo \*(1).

**Unidad de Abastecimiento**

* Falta de respeto de una forma prepotente \*(1).

**Unidad de Adquisiciones**

* Son transparentes al presentar la información y oferta \*(1).

**Unidad de Valoración**

* Son profesionales y capacitados a pesar de la complejidad de valorización \*(2).
* No hay información disponible para resolver consultas o inquietudes en el sistema \*(1).

**Unidad de Subastas**

* Falta de unificación de criterios \*(1).
* Destinar personal que brinde consultas técnicas específicas para mercancías que presenta duda por fecha de vencimiento \*(1).

# **2.4 Capacidad de respuesta**

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

El promedio obtenido de este apartado fue de 7.81 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados la documentación exigida con 8.68 puntos y el de menor puntuación el tiempo de espera haciendo fila con 7.22 puntos (Ver Gráfico 2.4).

En comparación al año anterior este apartado presenta una disminución en el promedio de 0.26 puntos.

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los usuarios:**

**Aduana de Frontera Anguiatú**

* Es muy tardado el proceso completo del trámite por la cola de espera para ingresar, para revisión de selectividad roja, por el personal en turno, porque Aduana Santa Ana no trabaja 24 horas y se debe de esperar, se vence los tránsitos por la espera en cola para ingresar al recinto \*(14).
* El trámite es muy tardado para los medios de transporte vacíos, tienen que esperar haciendo toda la fila y contratar un tramitador para hacer el trámite porque no dejan que el motorista se baje del medio para ir hacer el trámite \*(3).
* Poco personal para atender en los horarios de 7 a 8 a.m. y 1 a 2 p.m. y a pesar de que hay varias ventanillas \*[[6]](#footnote-6)(1).

**Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona carga y pasajero**

* Es muy tardado el proceso completo del trámite, se debe a diferentes situaciones (solo una ventanilla disponible, por otra institución, personal poco colaborador) \*(20).
* No brindan orientación, ni información del trámite \*(2).
* Poco personal para atender a pesar que hay varias ventanillas \*(5).

**Aduana de Frontera El Amatillo**

* Es muy tardado el proceso completo del trámite, se debe a diferentes situaciones (falta de personal, ventanillas no disponibles, personal poco colaborador, personal que solicita dinero para agilizar los trámites) \*(41).
* Mucho tiempo haciendo cola para salir de El Salvador hacía Honduras \*(20).
* Falta personal para atender a pesar de que hay varias ventanillas \*(6).
* El tiempo para realizar el trámite depende del personal en turno (oficiales y administrador); ya que algunos oficiales son trabajadores y ágiles y otros pasan pendientes más del celular que del trabajo o son lentos \*(4).
* Los medios de transporte vacíos no deberían de hacer cola \*(4).
* Los trámites se atrasan con selectivo verde debido que hay oficiales que reciben dinero y les dan preferencia a esos trámites, aunque no sea la ventanilla correspondiente (Juan Francisco Benítez / Isaac Tenorio) \*(3).

**Aduana de Frontera El Poy**

* Tiempo prolongado para revisión física por selectividad roja, esperando en cola \*(8).
* Poco personal en ventanilla, solo un oficial y un contador vista; y al mediodía solo una ventanilla abierta \*(2).
* No hay comunicación con los oficiales, no explican que documentación falta o que presenta error \*(1).
* El ritmo de trabajo depende del personal en turno \*(1).

**Aduana de Frontera La Hachadura**

* Es muy tardado el proceso completo del trámite, se debe a diferentes situaciones (tiempo de espera haciendo cola, falta de personal, solo una ventanilla disponible, fallas en el sistema) \*(31).
* Mala orientación en pluma de ingreso de Aduana, no orientan, no explican el motivo por el cual se demora tanto tiempo (4).

**Aduana de Frontera Las Chinamas**

* El tiempo para realizar el trámite depende de los empleados en el turno, hay un turno que es lento \*(2).

**Aduana de Frontera San Cristóbal**

* El tiempo del trámite depende de los empleados en turno; el administrador Iraheta agiliza el proceso porque supervisa el movimiento en ventanilla, parqueo y en pluma, en cambio con el otro administrador es lento \*(4).

**Aduana Interna** San **Bartolo**

* El tiempo de espera en ventanilla es muy prolongado, cuesta que entreguen la línea de guía y de descarga, la revisión en scanner \*(7).
* A veces solicitan mucha documentación \*(2).
* Falta de orientación \*(2).

**Aduana Interna Santa Ana**

* El tiempo del trámite es prolongado por los empleados de turno, algunos son rápidos y otros lentos o se enfocan en otras cosas \*(5).
* El tiempo de espera para ser atendido en ventanilla es de 3 a 4 horas \*(2).

**Aduana Marítima Acajutla**

* Falta de personal para atender ventanilla \*(8).
* El tiempo en ventanilla es extenso por el ritmo de los empleados y por problemas en el sistema \*(5).

**Aduana Marítima La Unión**

* Es rápido la atención en ventanilla \*(1).

**Depósito Temporal DHL**

* El tiempo total del proceso es afectado por la cantidad de ventanillas no disponibles y por el tiempo de entrega de carga en DHL \*(4).

**Zona Franca American Park**

* Poco personal para atender y eso retrasa los tramites \*[[7]](#footnote-7)(2).

**Zona Franca Export Salva**

* El tiempo para ser atendido es muy tardado \*(3).
* El personal se tarda en atender por estar pendiente del celular \*(1).

**Zona Franca San Bartolo**

* El proceso es muy tardado por el tiempo en ventanilla y revisión por selectividad roja \*(4).
* Falta de comunicación, no avisan cuando el trámite está listo \*(2).

**Zona Franca Santa Tecla**

* No contestan el teléfono cuando necesitamos asesoría \*(1).

**Unidad de Abastecimiento**

* El tiempo es variado de 3 a 13 días hábiles para entregar el pedido, depende del volumen de pedido y de la distancia \*(9).

**Unidad de Subastas**

* No hay un tiempo establecido para este proceso \*(2).
* El tiempo para retirar la mercancía en aduana es muy prolongado y no hay espacio para mantener tanto volumen de mercancía en abandono en las aduanas \*(2).
* Falta de personal para orientar, el vigilante es quien orienta adónde es el evento \*(1).

CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS

# **3.1 Índice global de satisfacción**

El índice global de satisfacción de la Dirección General de Aduanas es de 8.26 puntos (Ver Anexo 3), resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; siendo el aspecto con mejor puntuación profesionalismo de los empleados con 8.76 puntos y el de menor puntación capacidad de respuesta con 7.81 (Ver Gráfico 3.1).

El índice global de satisfacción presenta una disminución de 0.04 puntos en comparación al año anterior, debido a la disminución en el promedio obtenido en la dimensión de capacidad de respuesta, ya que es la dimensión con el peso ponderado más alto (41%) (Ver Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

Con relación a la meta establecida para el año 2021 en el objetivo estratégico 04 del PEI 2019-2024, la Dirección cumplió con la meta establecida en el presente año (Ver Gráfico 3.1.1).

#

# **3.2 Índice de satisfacción por tipo de usuario**

A continuación, se observa el comportamiento de los índices de satisfacción por tipo de usuario:

* El índice de satisfacción del usuario interno es de 8.63 puntos; refleja un incremento de 0.70 puntos en comparación al resultado del 2019.
* El índice de satisfacción del usuario externo es de 8.18 puntos para el presente año.
* En el caso del índice de satisfacción del contribuyente es de 8.18 puntos; muestra una disminución de 0.12 puntos en comparación al resultado obtenido en el año 2020 (Ver Anexo 3 y Gráfico 3.2).

Dentro del nivel de satisfacción todos los índices se encuentran en la escala de muy satisfactorio.

**Gráfico 3.2**

# **3.3 Índice de satisfacción por Aduana o Unidad Organizativa evaluada**

Se evaluaron 16 aduanas y 6 Unidades Organizativas internas en total.

Dentro de las Aduanas evaluadas, Zona Franca American Park muestra el índice de satisfacción más alto con 9.53 puntos, por el resultado obtenido en profesionalismo de los empleados. Y la Aduana de Frontera El Amatillo presenta oportunidades de mejora en el nivel de satisfacción, por ser el índice más bajo con 7.55 puntos; debido al promedio obtenido en capacidad de respuesta (6.80 puntos), es de considerar que es la aduana con mayor operatividad (Ver Gráfico 3.3 y Anexo 4).

.

**Gráfico 3.3**

Respecto a las Unidades Organizativas internas evaluadas, la Unidad de Mejora y Resguardo de Activos presenta el índice de satisfacción más alto con 9.84 puntos, donde se evaluó el servicio de Solicitud de Reparación de Mobiliario y Equipo. El índice muestra un incremento sustancial respecto al resultado del año 2019 (Ver Gráfico 3.3.1).

**Gráfico 3.3.1**

CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

Este es el último apartado incorporado en el cuestionario, comprende 5 preguntas. En el cual se obtuvo el siguiente resultado (Ver Anexo 1).

# **4.1 Evolución de la calidad del servicio**

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 60.81% percibió que ha mejorado la calidad de los servicios, el 23.41% respondió que la calidad del servicio está igual, el 9.92% de los entrevistados indican que ha empeorado y el 5.85% no respondió (Ver Gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

**Comentarios expresados por los usuarios por servicios evaluados:**

HA MEJORADO

**Atención de consultas de valoración de mercancías**

* Agilidad y en dar seguimiento porque se comunican inmediatamente para aclarar la situación o alguna información.

**Consultas de Valoración de Mercancías**

* En la atención electrónica, ya no se hace cola en el Área de Atención al Usuario.
* Agilidad y disposición del personal.
* Por el cambio de sistema de aduanas.

**Entrega de bienes materiales consumibles y especies fiscales**

* En la amabilidad de todo el personal, incluyendo a la jefatura.
* En el cumplimiento de la demanda de lo suministro de material.

**Exportación**

* Los procesos son más agiles y ordenados por la incorporación de los módulos, cambio de algunos contadores y administradores, reducción de tiempo para revisión de mercancía cuando da selectividad roja, menos tiempo de espera \*[[8]](#footnote-8)(24).
* En la atención al usuario y apertura para solucionar problemas o incidentes de parte del administrador y oficiales \*(5).
* Por la contratación y cambio de personal \*(4).
* Implementación del Sistema SIDUNEA World.

**Importación**

* En comparación en años anteriores el proceso es más ágil y ordenado por el cambio de algunos contadores y administradores, menos tiempo de espera haciendo fila para ser atendido en ventanilla, supervisión de parte de administrador \*(79).
* En el trato amable con el usuario, accesibilidad y apertura para solucionar problemas o incidentes de parte del administrador y oficiales \*(17).
* Por la contratación y cambio de personal \*(3).
* Implementación del Sistema SIDUNEA World ayuda a presentar menos errores en la declaración de mercancías, más fácil, menos documentos \*(10).
* Disminución de documentación, menos papeles que presentar \*(4).

**Solicitud de compra de bienes y servicios de la DGA**

* Los procesos son planificados con anticipación, ya están evaluando ofertas para el 2022 \*(79).

**Solicitud de préstamo de documentos recepcionados en el Departamento de Resguardo Documental**

* Mayor control y orden de los expedientes \*(2).
* Han distribuido los equipos de trabajo y cuentan con experiencia.

**Solicitud de Reparación de Mobiliario y Equipo**

* Prontitud de respuesta y la disposición por resolver en comparación a otros años.

**Tránsito**

* El proceso es más ágil y ordenado, menos tiempo de espera haciendo fila para ser atendido en ventanilla, menos favoritismo \*[[9]](#footnote-9)(45).
* En el trato amable con el usuario, accesibilidad y apertura para solucionar problemas o incidentes de parte del administrador \*(10).
* Contratación de personal capacitado y eficiente \*(4).
* Implementación del Sistema SIDUNEA World, más fácil, menos documentos que presentar solo se mandan escaneados\*(9).

**Venta de mercadería por medio de subasta pública**

* En la atención con amabilidad y en brindar información.

ESTÁ IGUAL

**Entrega de bienes materiales consumibles y especies fiscales**

* En el cumplimiento de la cantidad de los insumos solicitados, no se cuenta con abastecimiento de productos con mayor demanda, recortan la cantidad de insumos y eso genera q los empleados compren los insumos básicos que se usan a diario \*(3).

**Exportación**

* En personal es muy lento para trabajar \*(4).
* El tiempo de espera haciendo cola.

**Importación**

* Depende del turno, el personal es muy lento, hay administradores que si supervisan y exigen a los empleados y otros no \*(4).
* Falta de parqueo es un problema.

**Tránsito**

* El tiempo del trámite es muy tardado, se hacen colas, no dejan pasar al medio de transporte que van vacíos y esto genera colas largas \*(22).
* Falta de personal, hay personal que no trabaja depende del turno y del administrador \*(7).
* No hay baños, ni parqueos \*(2).

HA EMPEORADO

**Entrega de bienes materiales consumibles y especies fiscales**

* La calidad de los productos a bajado en los últimos años ej. lapiceros, resaltadores, plumones, sacapuntas; y no le entregan el pedido completo.

**Exportación**

* No atienden en todas las ventanillas, solo una disponible.
* Algunos empleados necesitan capacitación en los procesos y el trato al usuario.
* No hay parqueo, se tiene que pagar.
* Poco personal para atender en ventanilla.

**Importación**

* Por los turnos no hay el mismo nivel de trabajo, hay personal que no trabaja \*(2).
* El tiempo es excesivo por las colas de espera para los transportistas\*(4).
* Falta de transparencia, existen sobornos.
* Como tramitadores nos están quitando libertad de entregar los documentos a los medios para seguir el trámite y los Controlador de Medios de Transporte nos tratan mal no nos tienen ningún respeto.

**Tránsito**

* Es tardado por las colas que se hacen para ingresar y salir de aduana \*(11).
* No hay parqueo y los baños en mal estado \*(3).
* Falta de personal para atender \*(4).

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

El 97.20% de los entrevistados expresaron no hacer uso del buzón, el 2.80% si ha utilizado el buzón (11 usuarios). La calificación obtenida respecto al funcionamiento del buzón es 5.36, debido que no se encuentra visible, no resuelven la situación planteada, entre otros.

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

Del total de entrevistados el 88.04% manifestó que si se cumplieron las expectativas y un 11.96% (47 entrevistados) dijo que no.

**Comentarios expresados por los entrevistados que NO se les cumplieron sus expectativas por servicios**

**Entrega de bienes materiales consumibles y especies fiscales**

* Por la falta de cumplimiento de pedido y los tiempos de entrega y de espera para recibir el pedido.

**Exportación**

* Es muy tardado el trámite y cando sale selectivo rojo se tardan un 1 a 2 días y no dan explicación del porque se tardan tanto \*[[10]](#footnote-10)(2).
* El personal es pésimo.
* Utilice el buzón de quejas y no me resolvieron.

**Importación**

* El trámite de espera para que le terminen el proceso es muy tardado \*(9).
* Falta de respeto y de forma para atender, no quieren hacer su trabajo \*(3).
* El tiempo de comida es muy extenso, se toman de 12 a 3 pm,
* Por la corrupción que existe.

**Tránsito**

* El tiempo del trámite es muy tardado, grandes colas de espera y es muy engorroso \*(16).
* Por la pésima atención que nos brindan, falta comunicación de los empleados, nada empáticos, no existe disposición en ayudar \*(4).
* No hay baños, ni parque \*(3).
* La vez pasada si puse una queja y no le dieron respuesta.

4.4 Quejas, sugerencias o felicitaciones de los servicios evaluados

Del total de usuarios entrevistados el 97.20% manifestó que no tuvieron queja y un 2.80% dijo que sí.

No obstante, lo anterior al analizar las quejas y de acuerdo al PRO-1.2.2.3 “Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones” se clasifican como avisos y sugerencias, ya que los usuarios no se identificaron. En total se recibieron 20 casos, a los cuales se les dio seguimiento y fueron resueltos en tiempo.

| 4.5 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? |
| --- |
| **SERVICIOS EVALUADOS** | **SUGERENCIAS DE LOS ENTREVISTADOS** |
| Importación | * Contratar más personal capacitado y con experiencia, cambiar a los que no producen y no colaboran para agilizar los trámites, si hacen traslado de personal a otra aduana que lo sustituyan (Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana de Frontera El Amatillo, Aduana Marítima Acajutla, Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero -zona pasajero y carga, Aduana Interna San Bartolo, Aduana de Frontera San Cristóbal, Zona Franca Export Salva, Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana Interna San Bartolo, Aduana Interna Santa Ana, Aduana de Frontera El Poy, Aduana de Frontera Las Chinamas, Zona Franca San Bartolo) \*(44).
* Reducir los tiempos del trámite, los tiempos de espera haciendo cola para ingresar y salir de aduana, en la revisión de selectividad roja (Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana de Frontera El Amatillo, Aduana Marítima Acajutla, Aduana Interna San Bartolo, Aduana de Frontera Anguiatú, Depósito Temporal DHL, Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona pasajero) \*(30).
* Mejorar la atención en amabilidad, respeto, disposición, comunicación, capacitar al personal en el trato al usuario (Aduana Interna San Bartolo, Aduana de Frontera El Poy, Zona Franca Santa Tecla, Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona pasajero, Aduana de Frontera El Poy, Depósito Temporal DHL, Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana Interna Santa Ana, Aduana de Frontera Anguiatú, Zona Franca Export Salva, Zona Franca San Bartolo) \*(15).
* Mejorar la infraestructura de las aduanas, asignar parqueo para el público, crear parqueo para motocicletas, condiciones de los baños, espacios de espera porque se mojan y reciben el sol (Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana de Frontera La Hachadura, Zona Franca San Bartolo, Aduana Interna Santa Ana, Aduana de Frontera San Cristóbal, Depósito Temporal DHL, Zona Franca Export Salva, Aduana de Frontera El Poy, Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona pasajero) \*(28).
* Ampliar los horarios de atención en ventanillas (Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona pasajero y carga, Zona Franca San Bartolo, Zona Franca Export Salva, Aduana de Frontera La Hachadura) \*(8).
* Habilitar las ventanillas, ya que no todas están disponibles para atender al público por falta de personal (Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona pasajero, Zona Franca Santa Tecla) \*(7).
* Permitir que los medios de transporte vacíos que vayan de paso (Aduana de Frontera El Amatillo) \*(4).
* Implementar sistema de cola para respetar el orden de llegada, ya que existe favoritismo para los tramitadores (Aduana de Frontera El Amatillo) \*(2).
* Unificar los criterios (Aduana Interna Santa Ana, Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero - zona pasajero) \*[[11]](#footnote-11)(2).
* Supervisar al personal, no hacen nada, solo viendo el celular pasan (Aduana de Frontera El Amatillo).
* Mejorar el servidor porque se cae el sistema (Depósito Temporal DHL).
 |
| Tránsito | * Agilizar el trámite, el tiempo haciendo cola para ingresar y salir es demasiado prolongado, tiempo para descargar, tiempos en escáner (Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana de Frontera El Amatillo, Aduana Interna San Bartolo, Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana de Frontera San Cristóbal, Aduana Interna Santa Ana, Zona Franca American Park) \*(54).
* Contraten o cambien al personal que no trabaja, hay reducción de personal por eso hay ventanillas vacías (Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana de Frontera El Amatillo, Aduana Interna San Bartolo, Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana de Frontera El Poy, Aduana Marítima Acajutla, Zona Franca American Park) \*(31).
* Mejorar la infraestructura de las aduanas, asignar parqueo para el público, condiciones de los baños, espacios de espera porque se mojan y reciben el sol (Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana de Frontera El Amatillo, Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana Interna San Bartolo, Aduana Interna Santa Ana, Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero- Zona carga) \*(27).
* La atención al usuario se igual en ambos turnos, ya que se ve la diferencia en la producción, disposición para ayudar y la amabilidad en el trato (Aduana de Frontera El Amatillo, Zona Franca San Bartolo, Aduana Interna San Bartolo, Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana de Frontera San Cristóbal, Depósito Temporal DHL) \*(11).
* Entablar un acuerdo con Guatemala y Honduras para agilizar el proceso, ya que en Honduras solo hay un módulo disponible (Aduana de Frontera El Amatillo, Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana de Frontera San Cristóbal) \*(8).
* Cumplir con los horarios de atención, los horarios de comida cierran ventanilla (Aduana Marítima Acajutla, Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana de Frontera El Amatillo, Aduana Interna Santa Ana, Aduana de Frontera El Poy) \*(9).
* Dejar pasar a los medios de transporte que van vacíos, hablar con las entidades de seguridad para que no coloquen multas por irse de paso en el carril contrario (Aduana de Frontera El Amatillo) \*(9).
* Activar todas la ventanillas o módulos, especialmente cuando esté lleno de usuarios (Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana Marítima Acajutla) \*(6).
* El buzón de quejas no da respuesta, ni resuelven (Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana de Frontera Anguiatú) \*(4).
* El personal de seguridad sea amable (Aduana de Frontera El Amatillo) \*(2).
* Mejorar el servidor porque se cae el sistema (Aduana de Frontera La Hachadura, Aduana de Frontera El Amatillo) \*(2).
 |
| Exportación | * Contratar más personal y cambiar a los que no trabajan (Aduana de Frontera El Amatillo, Aduana de Frontera El Poy, Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana Interna San Bartolo, Aduana Interna Santa Ana, Zona Franca American Park, Zona Franca Export Salva) \*(12).
* Mejorar las condiciones físicas del estacionamiento, la calle de acceso, los lugares de espera, los espacios de revisión de mercadería y los baños (Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana de Frontera El Poy, Aduana de Frontera Las Chinamas, Aduana Interna San Bartolo, Aduana Marítima La Unión, Aduana de Frontera San Cristóbal, Zona Franca American Park, Zona Franca Export Salva) \*(11).
* Agilizar el proceso, mucho tiempo de espera para ser atendido en ventanilla y revisión de mercancía (Aduana de Frontera El Amatillo, Aduana de Frontera Las Chinamas, Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero- zona carga y pasajero, Aduana Interna Santa Ana, Aduana de Frontera La Hachadura) \*(10).
* Capaciten al todo el personal en atención al público al personal para mejorar la actitud, amabilidad en el trato y la disposición para resolver problemas (Aduana de Frontera Anguiatú, Aduana Interna Santa Ana, Zona Franca American Park) \*(4).
* Habilitar las ventanillas, ya que no todas están disponibles para atender al público por falta de personal (Aduana de Frontera El Poy) \*(3).
* Capacitar al agente de seguridad para que sea amable (Aduana de Frontera Anguiatú) \*(2).
* Ampliar los horarios de atención en ventanillas (Aduana de Frontera El Amatillo) \*(2).
* El sistema presenta fallas, eso hace atraso en ventanillas (Zona Franca American Park).
* Que funcione realmente el buzón de quejas (Aduana de Frontera El Poy).
 |
| Entrega de bienes materiales consumibles y especies fiscales | * El cumplimiento de las cantidades de pedido, ya que reducen las cantidades solicitadas y priorizan otras unidades, ej. mascarillas no puede pedir más \*(6).
* Los tiempos de respuesta ante el requerimiento que se hace \*(2).
* La calidad de los insumos es mejor cambiar de proveedor ej. alcohol, gel, bolígrafos.
 |
| Venta de mercadería por medio de subasta pública | * Aplicar un filtro más rigoroso o dinámico para participar en subastas, ya que hay grupos de participantes que siempre discuten los mismos carros para que gane el lote el participante que ellos acordaron.
* Publicar los listados de las mercancías con fotografías.
* Que el proceso sea transparente y manipulan la información, los usuarios más frecuentes conocen información.
 |
| Consultas de Valoración de Mercancías | * Reducir los tiempos a 10 días hábiles.
* Poder consultar directamente con el Departamento de Valoración.
* Brindar seguimiento para conocer el estado del proceso.
* Brindar número de requerimiento y el nombre del técnico asignado, por si necesita revisar el vehículo, ya que lo dejan con llave por seguridad.
 |
| Retiro de mercancía caída en abandono en las aduanas y delegaciones de aduana | * Unificar criterios.
* Reducir el tiempo para retirar mercancías por el espacio que ocupan.
* Automatizar el proceso en línea.
 |
| Solicitud de préstamo de documentos recepcionados en el Departamento de Resguardo Documental | * Resguardar de forma electrónica toda la documentación, ya que la queda muy alejado y no presenta las condiciones necesarias para proteger los documentos.
* Más ágil la mesa de servicio.
 |
| Solicitud de compra de bienes y servicios de la DGA | * Respetar las especificaciones técnicas de lo solicitado y solventar los problemas cuando se les solicita.
 |
| Atención de consultas de valoración de mercancías | No se recibieron comentarios.  |
| Solicitud de Reparación de Mobiliario y Equipo | * Contar con un inventario disponible en el almacén de los bienes que más demanda de reparación o sustitución presentan.
* Mejorar la calidad de los bienes que no se cambian todos los años, ejemplo: sillas.
 |

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

5.1 Sugerencias generales

1. Revisar los procedimientos con el propósito de simplificar y reducir el tiempo total de duración del proceso de servicios que presentan el promedio más bajo en los aspectos: del tiempo de atención en ventanilla, el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio, el tiempo total de duración del proceso y el tiempo de espera haciendo fila.

2. Verificar las condiciones físicas de las aduanas de frontera evaluadas, como: baños, parqueos y lugares de espera.

3. Unidades Organizativas involucradas deberían analizar los resultados obtenidos a nivel general, de acuerdo a lo siguiente:

* El promedio obtenido en el módulo de capacidad de respuesta con 7.81 puntos; considerando que fue el que obtuvo menos puntuación y muestra una disminución considerable en comparación al año 2020; Lo anterior, con el fin de implementar la mejora continua en dicha dimensión.
* Analizar los comentarios expresados por los usuarios en el apartado Resultados por módulo temático.
* Analizar las sugerencias manifestadas por los entrevistados en el apartado 4.5 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?, del presente informe, con el propósito de ver la factibilidad de aplicarlas.

5.2 Conclusiones

1. Respecto a la Evolución de la calidad de los servicios el 60.81% de los entrevistados manifestaron que la calidad de los servicios proporcionados por la DGA ha mejorado, el 23.41% indico que está igual, un 9.92% que ha empeorado y un 5.85% no respondió.
2. El índice de satisfacción global de los contribuyentes, usuarios internos y externos es de 8.26 puntos, dentro de la escala de medición es muy satisfactorio.
3. Con respecto a si se cumplieron las expectativas de los contribuyentes y usuarios por los servicios proporcionados por la dependencia se obtuvieron los siguientes resultados, el 88.04% manifestó que se habían cumplido y el 11.96% indico que no se cumplieron sus expectativas, debido al tiempo de respuesta prolongado de los trámites.
4. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de mediciones anteriores se determina que han sido superadas el 54.35%, no superadas 41.30% y el 4.35% cerrada véase detalle en anexo 6.
5. Las Dependencias deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los contribuyentes y usuarios al personal que interviene en la prestación de los servicios 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.
6. La Unidad de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de contribuyentes y usuarios que reciben los servicios evaluados.

Atentamente,

****

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

**Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad-DGEA**

Medición de Satisfacción de los Contribuyentes, Usuarios Externos e Internos de la Dirección General de Aduanas 2021.

**Katia Anaya**

Técnico Atención al Cliente

# ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de satisfacción del contribuyente y usuarios

|  |
| --- |
| **Escala de satisfacción:** |
| ExcelenteMuy satisfactorioSatisfactorio AceptableInsatisfactorioMuy insatisfactorio Pésimo | **10****9-8****7-6****5****4-3****2-1****0** |

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Estamos llevando a cabo una encuesta con el propósito de conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios brindados a los contribuyentes y usuarios 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 opinión, la información aportada será tratada de manera confidencial.

|  |
| --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** |
| **Clase de usuario:** |  **Usuario interno** |  | **Usuario externo** |  | **Contribuyente** |  |
| **Tipo de usuario:** | Técnico |  | Ciudadano |  | Agente aduanero |  | Apoderado especial aduanero  |  |
| Jefatura |  | Autorizado |  | Empresa consolidadora  |  | Transportista Aduanero  |  |
|  | Viajero |  | Operadora de tienda libre  |  | Tramitador o asistente de tramitador  |  |
| Desconsolidadora de carga |  | Encomendista |  |
| Franquicia  |  | Courier |  |
| Otros (especificar): |  |
| **Nombre de la dependencia evaluada:** | **Aduanas de Frontera** |
| 1. Las Chinamas
 |  |
| 1. La Hachadura
 |  |
| 1. San Cristóbal
 |  |
| 1. El Poy
 |  |
| 1. El Amatillo
 |  |
| 1. Anguiatú
 |  |
| **Aduanas Aéreas** |
| 1. Aeropuerto Monseñor Romero (zona carga)
 |  |
| 1. Aeropuerto Monseñor Romero (zona pasajero)
 |  |
| **Aduana Marítima** |
| 1. Acajutla
 |  |
| 1. La Unión
 |  |
| **Aduanas internas** |
| 1. San Bartolo
 |  |
| 1. Santa Ana
 |  |
| **Delegaciones de Aduanas en Depósitos Temporales** |
| 1. DHL
 |  |
| **Delegaciones de Aduanas de Zonas Francas** |
| 1. American Park
 |  |
| 1. Export Salva
 |  |
| 1. San Bartolo
 |  |
| 1. Santa Tecla
 |  |
| **Unidades organizativas internas** |
| 1. Departamento de Resguardo Documental
 |  |
| 1. Unidad de Abastecimiento
 |  |
| 1. Unidad de Adquisiciones
 |  |
| 1. Unidad de Subastas
 |  |
| 1. Unidad de Mejora y Resguardo de Archivo
 |  |
| 1. Unidad de Valoración
 |  |
| **Servicio que evaluar:** | **Servicios externos** |
| 1. Importación (presencial)
 |  |
| 1. Exportación (presencial)
 |  |
| 1. Tránsito (presencial)
 |  |
| 1. Consultas de valoración de mercancías (presencial)
 |  |
| 1. Venta de mercadería por medio de Subasta pública (presencial)
 |  |
| **Servicios internos** |
| 1. Atención de consultas de valoración de mercancías (presencial)
 |  |
| 1. Entrega de bienes materiales consumibles y especies fiscales (presencial, mesa de servicio)
 |  |
| 1. Retiro de mercancía caída en abandono en las aduanas y delegaciones de aduana (presencial)
 |  |
| 1. Solicitud de Reparación de Mobiliario y Equipo (mesa de servicio)
 |  |
| 1. Solicitud de préstamo de documentos recepcionados en el Departamento de Resguardo Documental (presencial)
 |  |
| 1. Solicitud de compra de bienes y servicios en la dirección general de aduanas (presencial)
 |  |
| **Modalidad por el** **cual recibió el servicio:** | Presencial[ ]  Teléfono[ ]  Correo electrónico[ ]  Mesa de servicio[ ]  Sistema informático[ ]  |

|  |
| --- |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación, mecanismo de interposición, sistemas, entre otros.**  |
| **De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general.** |
| **ASPECTOS** | **RESPUESTAS** |
| **El acceso y la ubicación geográfica**  |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **La disponibilidad de baños y parqueos** |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **El orden y limpieza**  |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **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  |
| **La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, entre otros)**  |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **La entrega de material informativo escrito o digital (normativa, lineamientos, manual, entre otros)**  |  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (mesa de servicios, notas, teléfono, correo electrónico)**  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **El funcionamiento de los sistemas, mesa de servicio y/o portal web**  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **La disponibilidad de la mesa de servicio 24/7** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **La facilidad que brinda la mesa de servicio para registrar los requerimientos solicitudes** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios** |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores** |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La confianza en el comportamiento de los empleados  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente** |
| La orientación recibida  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| La documentación exigida para realizar el servicio | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El tiempo total de duración del proceso  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El tiempo de espera haciendo fila  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| El tiempo de atención en ventanilla  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** |
| ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados en los últimos años?  | Ha mejorado [ ]  Está igual [ ]  Ha empeorado [ ]  No responde [ ]  |
| El funcionamiento del buzón físico o virtual de quejas, sugerencias y felicitaciones  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| De acuerdo al servicio recibido, ¿Se cumplieron sus expectativas?  | Si [ ]  No [ ]  Explique su motivo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?  | No [ ]  Si [ ]  Detalle la situación que se le presentó:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

|  |
| --- |
| ENCUESTADOR: |
| SUPERVISOR: |
| FECHA Y HORA: |

Anexo 2: Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

Determinación del tamaño de la muestra

n = Z²Npq

 E²(N-1) + Z².p.q.

Al sustituir la fórmula se tiene:

n = (1.96)² () (0.5) (0.5) = 354 encuestas

 (0.05) ² (4526 -1) + (1.96)²(0.5) (0.5)

**Universo:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Clase de usuario** | **Total**  | **% de estratificación**  | **Cantidad de encuesta**  |
| Usuario Externo | 31 | 1% | 2 |
| Contribuyente | 4262 | 94% | 334 |
| Usuario interno | 233 | 5% | 18 |
| **Total** | **4526** | **100%** | **354** |

**Estratificación de la muestra por Unidad organizativa:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **aduana que evaluar** | **Operaciones** | **% por operación** | **Cantidad de encuestas efectivas** |
| Terrestre El Amatillo | 302461 | 23% | 75 |
| Terrestre La Hachadura | 202941 | 16% | 50 |
| Terrestre Anguiatú | 127954 | 10% | 32 |
| Interna San Bartolo | 111146 | 8% | 27 |
| Aérea De Comalapa | 102697 | 8% | 25 |
| Terrestre Santa Ana | 76665 | 6% | 19 |
| Terrestre El Poy | 76383 | 6% | 19 |
| Marítima Acajutla | 63116 | 5% | 16 |
| Z.F. American Park | 46329 | 4% | 11 |
| Delegación DHL | 43042 | 3% | 11 |
| Z.F. Exportsalva | 41587 | 3% | 10 |
| Terrestre San Cristóbal | 39323 | 3% | 10 |
| Z.F. San Bartolo | 30017 | 2% | 7 |
| Delg. Z.F. Santa Tecla | 18942 | 1% | 5 |
| Marítima La Unión | 11292 | 1% | 3 |
| Terrestre Las Chinamas | 14395 | 1% | 3 |
| **Total** | **1308290** | **100%** | **322** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidad organizativa** | **Cantidad de usuarios externos** | **% por Unidad** | **Cantidad de encuesta** |
| Unidad de Valoración | 31 | 15% | 2 |
| Unidad de subastas | 173 | 85% | 12 |
| Total | 204 | 100% | 14 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Unidad organizativa | Cantidad de usuarios internos | % por Unidad | Cantidad de encuesta |
| Unidad de Valoración | 25 | 11% | 2 |
| Unidad de Abastecimiento | 123 | 53% | 8 |
| Unidad de Subastas | 44 | 19% | 3 |
| Unidad de Adquisiciones | 9 | 4% | 1 |
| Departamento de Resguardo Documental | 30 | 13% | 2 |
| Unidad de Mejora y Resguardo de Activo | 2 | 1% | 1 |
| Total | 233 | 100% | 17 |

Anexo 3: Promedios e índice de satisfacción por tipo de usuario

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos evaluados** | **Contribuyente** | **Usuario externo** | **Usuario interno** | **Promedio Global** |
| La facilidad que brinda la mesa de servicio para registrar los requerimientos solicitudes | N/A | N/A | 10.00 | 10.00 |
| La disponibilidad de la mesa de servicio 24/7 | N/A | N/A | 9.00 | 9.00 |
| El funcionamiento de los sistemas, mesa de servicio y/o portal web | N/A | N/A | 8.73 | 8.73 |
| El acceso y la ubicación geográfica | 8.48 | 9.29 | 10.00 | 8.51 |
| Los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (mesa de servicios, notas, teléfono, correo electrónico) | 8.14 | 9.00 | 9.25 | 8.28 |
| El orden y limpieza | 8.24 | 8.71 | 10.00 | 8.28 |
| La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, entre otros) | 8.21 | 8.57 | 9.75 | 8.23 |
| La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera | 7.85 | 8.86 | 8.50 | 7.88 |
| La entrega de material informativo escrito o digital (normativa, lineamientos, manual, entre otros) | 7.25 | 9.00 | 10.00 | 7.29 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 6.75 | 7.43 | 10.00 | 6.78 |
| **Infraestructura y elementos tangibles** | **7.85** | **8.69** | **9.52** | **8.30** |
| La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal | 8.44 | 9.10 | 8.74 | 8.47 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie | 8.48 | 8.71 | 5.00 | 8.46 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público | 8.29 | 8.50 | 9.72 | 8.36 |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido | 8.33 | 8.90 | 8.47 | 8.35 |
| **Empatía del personal** | **8.38** | **8.80** | **7.98** | **8.41** |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 8.78 | 9.10 | 9.07 | 8.80 |
| La confianza en el comportamiento de los empleados | 8.70 | 9.40 | 9.41 | 8.74 |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 8.77 | 9.30 | 8.00 | 8.74 |
| **Profesionalismo de los empleados** | **8.75** | **9.27** | **8.83** | **8.76** |
| La orientación recibida | 8.34 | 8.40 | 9.00 | 8.39 |
| La documentación exigida para realizar el servicio | 8.66 | 9.25 | 8.78 | 8.68 |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio | 7.48 | 8.50 | 8.11 | 7.53 |
| El tiempo total de duración del proceso (desde que ingresa requerimiento o a la Aduana hasta que se finaliza el servicio) | 7.28 | 8.70 | 8.00 | 7.35 |
| El tiempo de espera haciendo fila (en caso de que hizo fila para ser atendido en ventanilla) | 7.19 | 8.00 | 10.00 | 7.22 |
| El tiempo de atención en ventanilla | 7.61 | 9.80 | 7.00 | 7.69 |
| **Capacidad de respuesta** | **7.76** | **8.78** | **8.48** | **7.81** |
| **Índice de satisfacción 2021** | **8.18** | **8.93** | **8.63** | **8.26** |
| **Índice de satisfacción 2020** | **8.30** | **-** | **-** | **8.30** |
| **Índice de satisfacción 2019** | **8.13** | **-** | **7.93** | **8.07** |

Anexo 4: Promedios e índice de satisfacción por aduana o unidad organizativa

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Índice de satisfacción** | **Aduanas de Fronteras** | **Aduanas Internas** | **Aduanas Marítimas** | **Depósito Temporal** | **Aduana Aérea** | **Zonas Francas** |
| **Anguiatú** | **El Amatillo** | **El Poy** | **La Hachadura** | **Las Chinamas** | **San Cristóbal** | **San Bartolo** | **Aduana Interna Santa Ana** | **Acajutla** | **La Unión** | **DHL** | **Aeropuerto Monseñor Romero** | **American Park** | **Export Salva** | **San Bartolo** | **Santa Tecla** |
| Infraestructura y elementos tangibles | 6.22 | 7.08 | 7.79 | 7.27 | 8.36 | 8.73 | 8.34 | 8.73 | 8.26 | 7.86 | 9.02 | 8.28 | 8.99 | 8.62 | 7.19 | 8.44 |
| Empatía del personal | 7.87 | 7.94 | 8.55 | 8.18 | 8.60 | 9.20 | 8.18 | 8.26 | 8.49 | 9.00 | 9.41 | 8.63 | 9.58 | 9.34 | 7.28 | 9.35 |
| Profesionalismo de los empleados | 8.66 | 8.48 | 8.68 | 8.39 | 8.42 | 9.20 | 8.52 | 8.85 | 8.89 | 9.17 | 9.78 | 8.78 | 9.67 | 9.40 | 8.57 | 9.47 |
| Capacidad de respuesta | 8.04 | 6.80 | 7.97 | 7.00 | 8.06 | 8.41 | 8.00 | 8.43 | 8.09 | 9.25 | 9.24 | 8.15 | 9.18 | 8.87 | 7.80 | 8.20 |
| **Índice de satisfacción 2021** | **8.01** | **7.55** | **8.27** | **7.66** | **8.29** | **8.83** | **8.23** | **8.57** | **8.43** | **9.03** | **9.41** | **8.44** | **9.38** |  | **7.90** | **8.82** |
| **Índice de satisfacción 2020** | **8.34** | **7.51** | **8.71** | **8.08** | **-** | **8.26** | **8.34** | **8.64** | **8.26** | **-** |  | **8.51** | **9.53** | **9.02** | **-** | **-** |
| **Índice de satisfacción 2019** | **7.05** | **7.63** | **8.41** | **8.25** | **7.22** | **7.95** | **8.56** | **9.05** | **8.53** | **7.74** | **8.74** | **8.37** | **6.96** | **6.53** | **-** | **-** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos evaluados** | **Unidad de Mejora y Resguardo de Activos** | **Departamento de Resguardo Documental** | **Unidad de Abastecimiento** | **Unidad de Valoración** | **Unidad de Subastas** | **Unidad de Adquisiciones** |
| Infraestructura y elementos tangibles | 9.50 | 9.00 | 9.38 | 9.63 | 9.00 | 10.00 |
| Empatía del personal | 10.00 | 10.00 | 9.64 | 8.87 | 8.65 | 8.67 |
| Profesionalismo de los empleados | 10.00 | 10.00 | 9.51 | 8.87 | 8.90 | 9.00 |
| Capacidad de respuesta | 9.75 | 9.75 | 9.17 | 8.60 | 8.66 | 5.63 |
| **Índice de satisfacción 2021** | **9.84** | **9.79** | **9.38** | **8.84** | **8.77** | **7.67** |
| **Índice de satisfacción 2019** | **7.78** | **6.54** | **8.79** | **-** | **-** | **9.44** |

Anexo 5: Índice de satisfacción por servicio

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos evaluados**  | **Atención de consultas de valoración de mercancías** | **Consultas de Valoración de Mercancías** | **Entrega de bienes materiales consumibles y especies fiscales** | **Exportación**  | **Importación** | **Retiro de mercancía caída en abandono en las aduanas y delegaciones de aduana** | **Solicitud de compra de bienes y servicios de la DGA** | **Solicitud de préstamo de documentos recepcionados en el Departamento de Resguardo Documental** | **Solicitud de Reparación de Mobiliario y Equipo** | **Tránsito**  | **Venta de mercadería por medio de subasta pública** |
| **Infraestructura y elementos tangibles** | **9.75** | **8.33** | **9.38** | **8.20** | **7.87** | **8.57** | **10.00** | **9.00** | **9.50** | **7.70** | **9.40** |
| **Empatía del personal** | **9.50** | **8.44** | **9.64** | **8.68** | **8.34** | **7.67** | **8.67** | **10.00** | **10.00** | **8.33** | **8.95** |
| **Profesionalismo de los empleados** | **8.83** | **8.89** | **9.51** | **8.86** | **8.76** | **7.17** | **9.00** | **10.00** | **10.00** | **8.69** | **9.60** |
| **Capacidad de respuesta** | **8.88** | **8.42** | **9.17** | **8.20** | **8.31** | **7.08** | **5.63** | **9.75** | **9.75** | **7.41** | **9.27** |
| **Índice de satisfacción 2021** | **9.06** | **8.56** | **9.38** | **8.49** | **8.41** | **7.37** | **7.67** | **9.79** | **9.84** | **8.00** | **9.34** |
| **Índice de satisfacción 2020** | **-** | **-** | **-** | **8.28** | **8.33** | **-** | **-** | **-** | **-** | **8.25** | **-** |
| **Índice de satisfacción 2019** | **-** | **-** | **8.78** | **8.26** | **8.11** | **-** | **9.44** | **6.54** | **-** | **7.98** | **-** |

Anexo 6: Seguimiento de sugerencias

| **Medición de la Satisfacción de Usuarios por Dependencia** | Total de Sugerencias |
| --- | --- |
| **En Seguimiento** | **Superados** | **No Superados** | **En Proceso** | **Cerrada\*[[12]](#endnote-1)** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2020, No. 01, año 2021 en fecha 10 de febrero de 2021** |
| **Sugerencias*** Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza/ Subdirección de Recursos (3)
* Administrador de Aduana (3)
* Zona Franca American Park (2)
* Zona Franca Export Salva (2)
* Deposito DHL (1)
* Aduana Santa Ana (2)
* Aduana San Bartolo (2)
* Aduana El Poy (2)
* Aduana Anguiatú (1)
* Aduana San Cristóbal (3)
* Aduana Hachadura (4)
* Aduana El Amatillo (6)
* Aduana Aeropuerto Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez – Zona Carga (2)
* Aduana de Acajutla (1)
 | 34 | **30** | **0** | **0** | **4** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 4 de febrero de 2020** |
| Sugerencias* Aduana Aérea Aeropuerto Internacional San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (6)
* Aduana Aérea Ilopango (3)
* Aduana Marítima de Acajutla (3)
* Departamento de Aduanas de Fronteras y de Regímenes Especiales (5)
* Aduana Interna San Bartolo (1)
* Aduana Interna De Santa Ana (2)
* Aduana De Metalio (3)
* Deposito DHL (0)
 | 23 | **9** | **14** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas de 2019/Aduana Terrestre El Poy, en fecha 27 de enero de 2020** |
| SugerenciasAduana El Poy (3) | 2 | **0** | **2** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 27 de enero de 2020** |
| SugerenciasZona Franca Miramar (1) | 1 | **1** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 31 de enero de 2020** |
| SugerenciasZona Franca Internacional (3) | 3 | **0** | **3** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 30 de enero de 2020** |
| SugerenciasAduana Terrestre San Cristóbal (7) | 7 | **2** | **5** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 24 de enero de 2020** |
| SugerenciasAduana De Anguiatú (6) | 6 | **1** | **5** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 24 de enero de 2020** |
| SugerenciasAduana La Hachadura (3) | 3 | **0** | **3** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 24 de enero de 2020** |
| SugerenciasZona Franca Santo Tomas (2) | 2 | **2** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 27 de enero de 2020** |
| SugerenciasAduana Terrestre El Amatillo (6) | 6 | **0** | **6** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 24 de enero de 2020** |
| SugerenciasZona Franca San Marcos (3) | **3** | **3** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 23 de enero de 2020** |
| SugerenciasZona Franca Sam Li-Pipil (3) | **3** | **0** | **3** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 20 de enero de 2020** |
| SugerenciasZona Franca American Park (3) | **2** | **2** | **0** | **0** | **0** |
| **Totales** | 92 | **50** | **38\*\*** | **0** | **4** |

1. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-1)
2. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-2)
3. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-3)
4. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-4)
5. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-5)
6. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-6)
7. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-7)
8. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-8)
9. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-9)
10. **\* Frecuencia de comentario** [↑](#footnote-ref-10)
11. \* Frecuencia de comentario [↑](#footnote-ref-11)
12. \* Unidad organizativa no considera viable ejecutar acciones para las sugerencias realizadas.

\*\* No se ha realizado seguimiento a las sugerencias plasmadas en las actas de resultados de medición de satisfacción de 2019 de la DGA. [↑](#endnote-ref-1)