**MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**UNIDAD DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y EDUCACION FISCAL DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS**

**2021**

La Unidad de Defensoría del Contribuyente y Educación Fiscal, ha venido utilizando como mecanismos de participación ciudadana:

1. **Medición de la Satisfacción.**
2. **Tramitación de Quejas, Avisos, Sugerencias y Felicitaciones.**
3. **Medición de la Satisfacción:**

La Dirección General de Impuestos Internos, basada en el plan Estratégico Institucional PEI (2019-2024) del Ministerio de Hacienda, en aras de dar continuidad al proceso de mejora en la calidad de los servicios que presta e implementar acciones para su fortalecimiento, realizó en el mes de agosto y octubre de 2021, el proceso de Medición de Satisfacción del Contribuyente, a través de la Unidad de Defensoría del Contribuyente y Educación Fiscal; tomando de parámetro para la medición del mes de agosto 2021, la opinión de las personas naturales inscritas como contribuyentes en IVA, durante el periodo comprendido de enero a junio del presente año, cuya información fue retomada de la base de datos que la División de Registro y Asistencia Tributaria, remite mensualmente a la Coordinación de Educación Fiscal, para llevar a cabo las capacitaciones dirigidas a los nuevos contribuyentes, en temas relativos a sus obligaciones formales y uso de los servicios en línea. Y en la segunda medición que se realizó en el mes de octubre 2021, se consideró el segmento de grandes contribuyentes, tomando de base la información proporcionada por la Unidad de Servicios Informáticos de esta Dirección General.

A fin de cumplir con el proceso de medición antes citado y consideración que el Ministerio de Hacienda, se ha destacado como una entidad que está a la vanguardia en el uso de las herramientas tecnológicas y con el propósito de salvaguardar la salud del personal y de los contribuyentes ante la emergencia nacional por la PANDEMIA COVID-19, se optó por realizar la medición de la satisfacción, a través de una encuesta electrónica.

Obteniendo como resultado un índice de satisfacción promedio del 7.64%, el cual es favorable y representa el esfuerzo en brindar una mejor atención; sin embargo, no supera la meta del 7.7% establecida en el Plan Estratégico Institucional 2019-2024 para el 2021. Se muestra a continuación, el detalle de los datos obtenidos en cada medición.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **Pesos ajustados de ponderación del modelo SERPERF (%)** | **Agosto 2021** | |
| **Puntaje promedio** | **Índice de satisfacción** |
| 1. Infraestructura de la página WEB y servicios en línea | 11.0 | 8.36 | 0.92 |
| 1. Empatía del portal | 16.0 | 8.45 | 1.35 |
| 1. Profesionalismo | 32.0 | 7.57 | 2.42 |
| 1. Capacidad de respuesta institucional | 41.0 | 7.61 | 3.12 |
| **TOTAL** | **100.00** |  | **7.81** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **Pesos ajustados de ponderación del modelo SERPERF (%)** | **Octubre 2021** | |
| **Puntaje promedio** | **Índice de satisfacción** |
| 1.Infraestructura de la página WEB y servicios en línea | 11.0 | 7.94 | 0.87 |
| 2.Empatía del portal | 16.0 | 8.09 | 1.29 |
| 3.Profesionalismo | 32.0 | 7.31 | 2.34 |
| 4.Capacidad de respuesta institucional | 41.0 | 7.29 | 2.98 |
| **TOTAL** | **100.00** |  | **7.48** |

**Fuente: Unidad de Defensoría del Contribuyente y Educación Fiscal**

Es de mencionar, que del total de encuestas remitidas a las direcciones electrónicas de los contribuyentes seleccionados según el método aplicado, para el caso de la medición realizada en agosto 2021, de un total de 555 encuestas se recibieron en respuesta **56 encuestas,** las cuales representan el 10% de la muestra seleccionada. Y respecto del mes de octubre 2021, de un total de 383 encuestas, se recibieron en respuesta **55 encuestas**, las cuales representan el 14% de la muestra seleccionada.

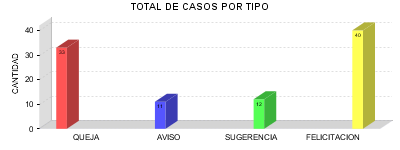
De igual forma, es de citar que durante los ejercicios fiscales 2019 y 2020 no se llevó a cabo el proceso de medición, siendo hasta el 2021 que se retomó bajo la modalidad de la encuesta electrónica.

Si bien es cierto el resultado de esta consulta ciudadana, evidenció una notable percepción de mejora, los cuales corresponden al enfoque de los servicios en línea, aún es necesario seguir mejorando, tomando en cuenta en lo pertinente aquellos aspectos observados por los grupos consultados, que sirvan como pauta para la Administración Tributaria, en la toma de decisiones y acciones para mejorar la calidad de los servicios prestados.

1. **TRAMITACION DE QUEJAS, AVISOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

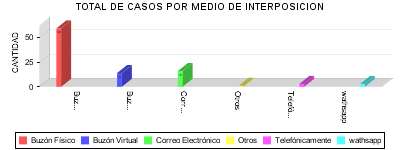
La Unidad de Defensoría del Contribuyente y Educación Fiscal, atendió en el año 2021:

* 44 quejas/avisos,
* 12 sugerencias.
* 40 felicitaciones.



**FUENTE: UNIDAD DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y EDUCACION FISCAL. DGII**

Los contribuyentes y/o usuarios, hicieron uso de los siguientes medios de interposición:



**FUENTE: UNIDAD DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y EDUCACION FISCAL. DGII**

Siendo las categorías de los casos que se recibieron, las siguientes:

## 

Y por el tipo de caso y categoría se clasificaron de la siguiente manera:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CATEGORIA | QUEJAS/AVISOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | TOTAL |
| ATENCION AL CONTRIBUYENTE O USUARIO | 23 | 4 | 38 | 65 |
| COMPETENCIA TÉCNICA | 5 |  | 2 | 7 |
| TECNOLOGIA | 3 | 3 |  | 6 |
| TIEMPO DE RESPUESTA | 9 |  |  | 9 |
| INFORMACIÓN SUMINISTRADA (WEB, TELEFONICA, CORREO ELECTRÓNICO, PRESENCIAL) |  | 1 |  | 1 |
| OTROS | 4 | 4 |  | 8 |
| TOTAL | 44 | 12 | 40 | 96 |

**FUENTE: UNIDAD DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y EDUCACION FISCAL. DGII**