Patrón de fondo

Descripción generada automáticamente

**Informe de Medición de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios del**

**Proceso 1.2 Gestión de la Calidad**

**Dirección General de Administración**

**Dirección General de Aduanas**

**Dirección General de Tesorería**

**Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos**

Junio 2022

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**SUBDIRECCIÓN DE ADMNISTRACIÓN**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc108008186)

[OBJETIVOS 3](#_Toc108008187)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc108008188)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 3](#_Toc108008189)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc108008190)

[**2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles** 4](#_Toc108008191)

[**2.2 Empatía del personal** 5](#_Toc108008192)

[**2.3 Profesionalismo de los empleados** 6](#_Toc108008193)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 7](#_Toc108008194)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS 8](#_Toc108008195)

[**3.1 Índice Global de Satisfacción** 8](#_Toc108008196)

[**3.2 Índice de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Dependencia** 9](#_Toc108008197)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 9](#_Toc108008198)

[**4.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?** 9](#_Toc108008199)

[**4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?** 10](#_Toc108008200)

[**4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?** 11](#_Toc108008201)

[**4.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?** 11](#_Toc108008202)

[**4.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?** 11](#_Toc108008203)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 11](#_Toc108008204)

[**5.1** **Sugerencias**. 11](#_Toc108008205)

[**5.2** **Conclusiones** 12](#_Toc108008206)

[ANEXOS 13](#_Toc108008207)

[**Anexo 1: Encuesta del Proceso 1.2: Gestión de la Calidad** 13](#_Toc108008208)

[**Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad 2022** 15](#_Toc108008209)

[**Anexo 3: Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Servicio** 16](#_Toc108008210)

[**Anexo 4: Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Tipo de Usuario** 17](#_Toc108008211)

[**Anexo 5: Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Dependencia y Unidad Organizativa** 18](#_Toc108008212)

[**Anexo 6 Tiempos de respuesta Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Servicio** 19](#_Toc108008213)

[**Anexo 7: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DGEA 2021 (Proceso 1.2 Gestión de la Calidad).** 20](#_Toc108008214)

# 

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

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

1. Primer capítulo expone los datos generales de la medición (clase de usuario, Unidades Organizativas evaluadas, servicio recibido y modalidad).
2. Segundo capítulo muestra los resultados por módulo (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional).
3. Tercer capítulo presenta el Índice Global de Satisfacción de Usuarios Externos y Servicios evaluados.
4. Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios, cumplimiento de expectativas, funcionamiento del buzón de quejas, entre otros.
5. 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 comprenden el Proceso 1.2 Gestión de la Calidad del Macroproceso 1. Gestión Estratégica.

**Objetivo específico:**

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

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó en las Dependencias y Unidades Organizativas responsables del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad, específicamente a los siguientes Servicios:

**Externos**

1. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGEA)
2. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGA)
3. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT)
4. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (TAIIA)

**Internos**

1. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGEA)
2. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT)
3. Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (DGEA)
4. Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (DGEA)

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

De acuerdo al listado de Contribuyentes y Usuarios reportado, el universo fue de 183 Contribuyentes y Usuarios depurados que recibieron los servicios en el período de abril 2021 a marzo 2022; partiendo del universo y aplicando la fórmula para muestras finitas, con un nivel de confianza del 95.50% y 4.50% de error muestral, se obtuvo como muestra de 142 Contribuyentes y Usuarios, el número de entrevistados reales fue de 75 en total incluyendo las encuestas realizadas en tiempo real posterior al uso del servicio; el resto de Contribuyentes y Usuarios (67) no fue posible localizarlos por los distintos medios disponibles (Teléfono, Correo electrónico y WhatsApp).

El levantamiento se efectuó durante el período comprendido del 04 de mayo al 07 de junio de 2022

(Ver Gráfico 1.1.)

Como instrumento se utilizó un cuestionario virtual que consta de 27 preguntas, organizado en 6 módulos (Ver Anexo 1).

**Gráfico 1.1**

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

## **2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles**

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

El resultado promedio de este apartado es de 9.09puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera con 9.50 puntos y el de menor puntuación fue relacionado con La disponibilidad de baños y parqueos con 8.33 puntos.

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (DGEA)**

* En ocasiones el SIGC, se vuelve lento en la búsqueda y descarga de documentos (3).
* No brindan material debido a que todo se maneja a nivel de sistema y tampoco entregue más que el archivo a publicar (9).
* Todo el manejo virtual es excelente el uso de los medios existentes (correo electrónico y mesa de servicio) facilitan la publicación de la información en la Intranet (15).

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (DGEA)**

* En el manejo de las herramientas, en general es de familiarizarse con el uso de las mismas (3).
* La entrega de material siempre fue muy rápida, ayudo a que se logrará los objetivos en el menor tiempo posible (2).
* Me ha gustado que ahora se puede optar por recibir asesoría de forma virtual, se están realizando mejoras con la infraestructura tecnológica, excelente (2).
* Excelente el tiempo y medios de respuesta (6).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGEA)**

* La información y atención proporcionada fue oportuna (2).
* Podrían proporcionar directamente un instructivo para tener mayor claridad del uso de las opciones (2).
* Promocionar más estos espacios, muchas veces somos víctimas de maltratos por parte de personas/unidades y no se conoce que existen estos sitios de apoyo (2).
* Solamente digite la situación presentada en el buzón virtual es una excelente opción para recepción de comentarios, no necesita moverse de su puesto y es una herramienta fácil de utilizar (5).
* Solo escribí la queja en la boleta y la deposité en el Buzón Físico, el lugar de ubicación es bueno (1).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGA)**

* Siento que tardan demasiado en responder para que al final no den una solución, por lo menos tuve un caso donde me mandaron a la defensoría del consumidor, pero la defensoría me mandaba de nuevo con ustedes , así me tuvieron sin darme una solución solo haciendo perder el tiempo y los infractores bien gracias (2).
* Hacer uso del servicio es fácil con las opciones disponibles, además, fue un buen manejo de la información.
* Los lugares de espera son buenos

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT)**

* Está todo bien en línea, el servicio es excelente (4)

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (TAIIA)**

* El lugar es adecuado buena apariencia en instalaciones, sin embargo, por la hora había poco parqueo (2).

## **2.2 Empatía del personal**

Mide la atención brindada por parte del personal 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 **9.03 puntos**, considerando que el aspecto con mayor puntuación fue la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal con 9.36 puntos y el de menor puntuación fue la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie con 8.44 puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (DGEA)**

* El trato es por correo electrónico, no tuve interacción directa; sin embargo, la percepción que se recibe es que lo atienden rápido y de buena manera (3).
* Cuando se les consulta están a la orden para brindarnos su colaboración y dan orientación acertada (2).
* Se recibe apoyo en casos de publicaciones urgentes, al presentarse alguna dificultad con el documento a publicar se reciben posibles soluciones al problema.
* Se les felicita, el servicio es de entera satisfacción, excelente la atención, el personal encargado que presta el servicio lo hace con amabilidad, poseen un alto grado de empatía (26).

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (DGEA)**

* Excelente atención, amabilidad y empatía por parte de todo el personal de la DGC (13).
* Considero que el personal tiene un alto grado de disposición a resolver lo que uno necesita en el menor tiempo posible (3).
* El personal es comprensivo, con alto grado de conocimiento de la materia, muy atinados en sus comentarios; dispuestos a contribuir en la mejora continua y logro de los objetivos (4).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGEA)**

* Me han contestado oportunamente en las ocasiones que he realizado quejas, sin embargo, en una oportunidad no resolvieron el problema planteado (1).
* Compañeras profesionales en el uso de la información; excelente el trato que se recibe es con amabilidad, prontitud y cortesía (6).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGA)**

* La comunicación fue por correo electrónico, la atención tardo mucho tiempo y la respuesta fue de manera neutra; en una ocasión no atendieron mi caso.
* Muy buena atención, son muy amables (3).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT)**

* Excelente todo bien, fueron muy amables (5)

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (TAIIA)**

* La persona encargada de la atención me ayudo.

## **2.3 Profesionalismo de los empleados**

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

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.34 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es el comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado con 9.38 puntos y el de menor puntuación fue la utilidad y exactitud de la información proporcionada por los empleados con 9.25 puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (DGEA)**

* Cuando solicito publicaciones me atienden bien; siempre y cuando el documento que envíe a publicar este bien estructurado no tengo problema.
* Atienden rápido según lo que se solicita; recibí el correo de notificación en tiempo rápido (4).
* Excelente, conoce el proceso de publicación, siempre disponible y responsable, coloca la información como se indica y en tiempo oportuno según el servicio (12).
* El personal es muy profesional, preparado, tiene habilidades muy fuertes que le permiten atender rápidamente dentro de los plazos establecidos, brindan seguridad y confianza en la labor que realizan (7).

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (DGEA)**

* Calificación excelente de todo el servicio recibido (18), se destaca lo siguiente:

1. Apoyo en la atención a solicitudes y consultas con amplio conocimiento.
2. Personal técnico y coordinador altamente competente, diligente y capacitado.
3. Trato respetuoso y cordial.
4. Buen manejo del tiempo, disposición y cumplimiento de horarios.

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGEA)**

* Lo único que falta trabajar es en la confidencialidad de las quejas, debido a que al menos en dos ocasiones se ha filtrado la información y se ha dado a conocer a otras personas.
* Realizan investigaciones correspondientes, todo dentro del proceso, se entiende que la queja fue de otra área y fueron intermediarios para resolver la situación (4).
* Me parece una buena atención y profesionalismo de los técnicos que brindan la atención.
* Si es urgente, me atendieron después del horario establecido de 3:30 en adelante.

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGA)**

* Los empleados excelentes, son competentes y me ayudaron a solventar mi caso (3).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT)**

* Todo bien, me colaboraron rápido (3)

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (TAIIA)**

* Todo bien en el servicio(2)

## **2.4 Capacidad de Respuesta Institucional**

Este apartado evalúa el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, tiempos de espera y la orientación durante todo el servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 9.08 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado el tiempo total de duración del servicio recibido con 9.11 puntos y con menor puntaje la documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio con 9.03 puntos (Ver Anexo 6 y Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (DGEA)**

* Asegurarse que, al momento de publicar los documentos, no se desconfiguren los gráficos o textos; de igual forma, deberá informar al personal técnico responsable para realizar modificaciones al archivo.
* Apoyar con inducción al personal de nuevo ingreso sobre el proceso de publicación y ubicación en intranet (2).
* Tener una opción en Mesa de Servicio para modificar, si se comete un error.
* Deberían evitar solicitar los documentos en Word, solamente aceptar los archivos en PDF.
* El plazo establecido para completar el servicio es demasiado largo, las publicaciones se realizan en el tiempo indicado, no obstante, en ocasiones el tiempo es menor de los 6 días hábiles (8).
* En cuanto a documentación exigida, pues solo es la que se envía a publicar y el requisito solo es enviarla a la mesa (2).

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (DGEA)**

* Es bueno que se realicen este tipo de procesos de apoyo, para que se gestione mejor la parte administrativa.
* La capacitación debería tener una temática ilustrada ya definida, no limitarse a las preguntas del usuario.
* La utilización de la tecnología ha contribuido a brindar un mejor servicio, minimizando costos y tiempo a usuarios externos e internos, mejor calidad de servicio.
* Un excelente servicio recibido por parte de la persona designada para brindar la asesoría, la orientación muy acertada y las jornadas de trabajo muy productivas y provechosas, las cuales han aportado valor al objetivo que se buscaba.
* El servicio recibido fue excelente al igual que el tiempo de respuesta y atención (12).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGEA)**

* En una ocasión que notifique una queja, la observación no fue atendida, (al menos como yo esperaba), puesto que aún persiste la situación.

En una segunda ocasión realice otra queja, fue atendida oportunamente y el resultado fue satisfactorio, por lo cual los felicito.

* El tiempo es aceptable, pero podría ser en menos.
* Es una herramienta para mejorar los servicios desde quien lo sirve, como de quien lo usa.
* Agradezco que se tomaron el tiempo para consultar e indagar sobre la queja y que dieron seguimiento a la misma (2).
* Buen servicio, se atendió en menor tiempo, no me quejo de eso (4).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGA)**

* Al final no dieron respuesta y solo se quitaban la responsabilidad.

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT)**

* Fue rápido y con un trato excelente en la gestión felicitación (2).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (TAIIA)**

* Puede ser que sea menos tiempo (2).

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS

## **3.1 Índice Global de Satisfacción**

El Índice Global de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad 2022 es de 9.15 puntos (Ver Anexo 2), un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado, siendo el aspecto con mejor puntuación el profesionalismo de los empleados con 9.34 puntos y el de menor puntación empatía del personal con 9.03.

Al comparar los Índices de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad de los años 2021 y 2022, se observa un aumento en el módulo: “Profesionalismo de los Empleados” de 0,05 puntos y una disminución en el módulo “Empatía del Personal” de 0.38 puntos (Ver Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

***\*Los servicios: “Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet” y “Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad" fueron evaluados en Dirección General de Administración en 2021.***

## **3.2 Índice de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Dependencia**

En lo que respecta al resultado del Índice de Satisfacción de las Dependencias involucradas en el proceso 1.2 Gestión de la Calidad, Dirección General de Administración, Dirección General de Aduanas, Dirección General de Tesorería y Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas del presente año, se determina lo siguiente:

1. Los índices de Satisfacción son: DGA (9.19), DGEA (9.16), DGT (9.08) y TAIIA (8.62), los cuales se consideran resultados muy satisfactorios dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado.
2. Se identifica que los aspectos mejores evaluados son: Empatía del Personal TAIIA (9.67), Capacidad de Respuesta Institucional DGT (9.38), Profesionalismo de los Empleados DGEA (9.37), DGA (9.25).
3. En cuanto a los aspectos con menor puntuación se detallan los siguientes: La capacidad de respuesta institucional TAIIA (8.0), Infraestructura y Elementos Tangibles DGA (8.72) Empatía del Personal DGT (8.22) y DGEA (8.95) (Ver Gráfico 3.2).

**Gráfico 3.2**

Al analizar el Índice Global de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad, en los períodos 2021 y 2022 con respecto a Meta PEI MH 2022, se identifica:

1. Una tendencia a la baja en los resultados del presente año de 0.21 puntos con respecto a la medición del año 2021.
2. Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad 2022 con respecto a la meta del PEI del mismo año, se muestra un aumento de 0.22 puntos (Ver Gráfico 3.3).

**Gráfico 3.3 Índice de global de satisfacción de los contribuyentes Proceso 1.2 Gestión de la Calidad 2021 y 2022**

***\*Los servicios: “Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet” y “Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad" fueron evaluados en Dirección General de Administración en 2021.***

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados de otros aspectos Institucionales, obteniendo los siguientes resultados:

## **4.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?**

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: El 68.00% de usuarios manifestaron que los servicios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad ha mejorado, un 17.33% que esta igual y el 13.33% no respondió.

Al comparar los resultados obtenidos sobre evolución de la calidad de servicios en la presente medición con relación al año 2021, se determina lo siguiente:

* Con respecto a la mejora del servicio se obtuvo un incremento del 18.00%.
* Con relación si el servicio está igual se obtuvo una disminución del 25.53%.
* Se obtuvo un incremento del 6.33% para la categoría no responde (Ver gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

***\*Los servicios: “Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet” y “Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad" fueron evaluados en Dirección General de Administración en 2021.***

## **4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?**

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (DGEA)**

* Estar a la vanguardia para el uso de las herramientas tecnológicas:

1. Modernizar la plataforma, ya que existen nuevas aplicaciones o sistemas de gestión de documentos que tienen más funcionalidades (4).
2. Hacer más amigable la búsqueda de información en Intranet, implementar un cuadro de búsqueda con solo digitar el código o numeración del documento.
3. Opción en Mesa de Servicio, para modificar si se comete un error en el primer requerimiento.

* Verificar que el documento enviado a publicar se coloque en las carpetas correspondientes de los procesos en el SIGC.
* Reducir el tiempo de respuesta establecido para publicación (4).
* Mantener una actitud de mejora para nuestros usuarios; incluyendo el personal nuevo ingreso (2).
* Está bien, continúen así, me parece excelente (13).

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (DGEA)**

* Que se tomen acciones oportunas de los hallazgos y actualización de procedimientos a nivel de todo el MH competencia de todas las jefaturas y personal que asesora.
* Considerar charlas o talleres virtuales para que el personal conozca el Sistema de Gestión de la Calidad de forma ilustrativa (2).
* Integrar el 100% los servicios en línea, de manera segura, la demanda del servicio exige la mejora (2).
* Todo fue oportuno, conforme a la demanda, excelente servicio, ha mejorado (14).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGEA)**

* Aplicar el principio de la mejora continua (3):

1. Ser flexibles en lo posible.
2. Ayudaría que mostrarán fotografías, (cuando aplique) del problema resuelto.
3. Que la plataforma que utilizan permita colocar fotografías, para mejor explicación y comprensión del problema.

* Está bien; sin embargo, el tiempo y la interacción con usuarios podría mejorar (2).
* Mantener la confidencialidad de las situaciones que se presentan.
* Dar charlas de servicio al cliente a los vigilantes que se meten y toman atribuciones que no les corresponden, no dan bien la información.
* Vamos mejorando, anteriormente he tenido malas experiencias en este servicio, pero las dos últimas ocasiones el tiempo y la atención fue excelente.

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGA)**

* Acortar los tiempos de respuesta.
* Si el problema es complejo, abordarlo con otro tipo de comunicación para entender mejor el caso.
* Todo bien, ha mejorado la atención (2)

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT)**

* Me parece que han mejorado en la atención, esta excelente ya no se podría mejorar más, les felicito por toda la orientación (6).

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (TAIIA)**

* Ha mejorado la calidad de los servicios, hay menos burocracia,
* Se preocupan por los recurrentes (2).

## **4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?**

El 94.67% de las personas entrevistadas manifiesta que sí se cumplieron con las expectativas del servicio que recibió, mientras que un 5.33% indicó que no se cumplieron.

## **4.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?**

**Es importante mencionar que el 76% de los encuestados manifestaron que no han utilizado el** Buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual**, no obstante, el 24% manifiesta haber utilizado dicho servicio y la calificación promedio es de 9.13.**

## **4.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?**

El 100% de los entrevistados no presentó ninguna queja con respecto a los servicios recibidos.

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## **Sugerencias**.

1. Considerando lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), específicamente en los siguientes Artículos: **Art. 15.** “*Las instituciones de la Administración Pública potenciarán la creación de unidades u oficinas que proporcionen información de manera previa a la presentación de cualquier tipo de solicitudes y orienten sobre las correcciones que hayan de realizarse en las mismas, a fin de evitar que el administrado incurra en errores u omisiones que impidan la aprobación del trámite solicitado”* y**Art. 11, numeral 3**, “*Se deberá respetar el orden de atención de los ciudadanos y aplicar técnicas que eviten la formación de aglomeraciones*”.

Se sugiere analizar y gestionar ante la Dirección General de Administración (DGEA), la creación de una figura de Gestor de Información y Servicio al Cliente para los usuarios de forma presencial en las Dependencias que no se dispone de dicho recurso, en las siguientes actividades:

1. Apoyo en verificación de requisitos de los Servicios y ubicaciones de las oficinas, previo al ingreso a las instalaciones en lugares estratégicos entradas peatonales.
2. Orientar a los usuarios y brindar atención especializada de calidad sobre los servicios transversales que ofrece el Ministerio de Hacienda.
3. Analizar de forma conjunta entre las Unidades Organizativas Encargadas de la recepción, registro, gestión de seguimiento y entrega de respuesta del servicio de **Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones** de las Dependencias que participan en el Proceso 1.2 Gestión de la Calidad (DGEA, DGA, DGT, TAIIA Y DGII), la factibilidad de mejorar lo siguiente:
4. Unificar y publicar en cada Portal el servicio transversal, detallando los requisitos, tiempos de respuesta, ubicaciones, medios de contacto, formularios para descargar en línea (si aplica) y demás datos requeridos para cada Unidad Organizativa Encargada, de acuerdo a lo establecido en el **PRO-1.2.1.2 Revisión de requisitos de los servicios proporcionados por las Dependencias** y tomando en cuenta la Legislación vigente aplicable, por ejemplo: **Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) y Ley de Mejora Regulatoria (LMR).**
5. Gestionar ante DINAFI y Unidades de Informática de cada Dependencia, la estandarización de la interfaz (*vista en modo producción)* del Buzón virtual en los Portales Oficiales: Portal Web MH *(DGEA, DGT y DGII),* Portal Aduanas *DGA* y Portal *TAIIA*; además, incluir opción para adjuntar archivos (JPG, PNG, PDF entre otros).
6. Comunicación personalizada para usuarios finales del servicio *(si se cuenta con los datos, dirigirse por el nombre),* de acuerdo a situación presentada y no de forma general, ejemplo: *(Usuario/a).*
7. Encargados de la Calidad DGA, DGT, TAIIA y DGII en conjunto con el Departamento de Gestión de la Calidad de la Subdirección de Administración-DGEA, considerar la ejecución de campañas informativas y de concientización con presentaciones interactivas, charlas o talleres virtuales dirigidos a todo el personal del Ministerio de Hacienda, para reforzar los procesos transversales y servicios:
8. Temáticas sobre Servicio al Cliente, para disminuir o erradicar las quejas que se presentan (DGEA, DGA, DGT, TAIIA y DGII).
9. Promocionar la existencia del buzón virtual y presencial para Contribuyentes, Usuarios Externos e Internos del Ministerio de Hacienda (DGEA, DGA, DGT, TAIIA y DGII).
10. Proceso de Publicación y búsqueda de documentos del SIGC en intranet (DGEA).
11. Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (DGEA).
12. Se sugiere a los encargados de la Calidad DGA, DGT, TAIIA y DGII en conjunto con el Departamento de Gestión de la Calidad de la Subdirección de Administración-DGEA, dar seguimiento a los hallazgos sobre actualización de procedimientos, competencia de todas las Jefaturas y personal que asesora a las Unidades Organizativas.
13. Encargados de Control de Documentos, analizar y tomar en cuenta lo siguiente:
14. Actualizar el servicio publicado, respecto al tiempo de respuesta establecido para publicación.
15. Implementar un cuadro de búsqueda en el SIGC con solo digitar el nombre, código o numeración del documento.
16. Adicionar una opción en Mesa de Servicio para modificar si se comete un error en un requerimiento en Mesa de Servicio.

## **Conclusiones**

1. Las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por las Unidades Organizativas del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad, se cumplieron en un 94.67%, entre los comentarios podemos destacar lo asertivo de utilizar las herramientas tecnológicas para brindar los servicios; el resto de los usuarios; el 5.33% mencionan que no se logró el objetivo.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de Medición anterior, se determina que se encuentra el 100% en proceso; a la fecha se remitió evidencia de las gestiones realizadas al área correspondiente (Ver Anexo 7).
3. Las Dependencias que participan en el Proceso 1.2 Gestión de la Calidad, deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de Usuarios al personal que interviene en la prestación de los servicios evaluados, 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.
4. El Departamento de Gestión de la Calidad de la Subdirección de Administración-DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

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

Medición de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios Proceso 1.2 Gestión de la Calidad

**Lourdes Saraí Gómez de Cerón**

Técnico de Atención al Cliente (Ad Honorem)

# ANEXOS

**Anexo 1: Encuesta del Proceso 1.2: Gestión de la Calidad**

|  |  |
| --- | --- |
| Escala de satisfacción | |
| Excelente | 10 |
| Muy satisfactorio | 9-8 |
| Satisfactorio | 7-6 |
| Aceptable | 5 |
| Insatisfecho | 4-3 |
| Muy Satisfecho | 2-1 |
| Pésimo | 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 en el Proceso 1.2: Gestión de la Calidad. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de nuestros servicios.

Siéntase con libertad de expresar su opinión, la información aportada será tratada de manera confidencial.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INTRODUCCIÓN** | | | | | | | | | |
| ¿Usted conoce y hace uso de los servicios proporcionados del Ministerio de Hacienda, brindados por DGEA, DGA, DGT y TAIIA? (Proceso 1.2: Gestión de la Calidad) | | | **Sí** |  | **No** | (**Finaliza encuesta**) | | | |
|  | | | | | | | | | |
| **1.1 Clase de usuario** | 1. **Usuarios internos** | | | 1. **Contribuyentes/ Usuarios externos** | | | | | |
| 1. Usuario interno | |  | 1. Contribuyente 2. Usuario externo | | |  | | |
| **1.2 Oficina evaluada** | 1. Área de Atención al Cliente (AAC-DGC DGEA) 2. Unidad de Planeamiento y Gestión de Calidad (DGT) 3. Área de inspecciones de la Calidad (DGC DGEA) 4. Control de Documentos (DGC DGEA) | |  | 1. Área de Atención al Cliente (AAC-DGC-DGEA) 2. Unidad de Atención al Usuario (DGA) 3. Área de Calidad (TAIIA) 4. Unidad de Planeamiento y Gestión de Calidad (DGT) | | |  | | |
| **1.3 Nombre del servicio a evaluar:** | **Servicios** **Internos**:   1. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (AAC-DGC-DGEA) 2. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT) 3. Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (AIC-DGC-DGEA) 4. Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (Control Doc.-DGC-DGEA) | |  | **Servicios Externos:**   1. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGEA) 2. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGA) 3. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT) 4. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (TAIIA) | | |  | | |
| **1.4 Medio por el cual solicitó el servicio:** | 1. Presencial 2. Teléfono 3. Correo electrónico 4. Mesa de servicio 5. Buzón de quejas y sugerencias (virtual o físico) 6. WhatsApp | | | | | |  | | |
| **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 brindados.** | | | | | | | | | |
| **MÓDULO 2:** **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación entre otros.** | | | | | | | | | |
| **ASPECTOS** | | **RESPUESTAS** | | | | | | | |
| 1. **Modalidad Presencial (Clientes Internos/Externos en los casos que aplique)** | | | | | | | | | |
| 2.1 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 | | | | | | | |
| 2.2 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros y la información visual desplegada). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 2.3 El manejo interno de la documentación que proporcionó (contribuyentes o usuario). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 2.4 La entrega de material informativo escrito o digital, por **ejemplo: Normativa, lineamientos, requisitos entre otros.** | | 1. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 2.5 El acceso y la ubicación geográfica de la Oficina donde recibe el servicio. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 2.6 La disponibilidad de baños y parqueos. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 2.7 El orden y limpieza de las Instalaciones. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **B. Otras** modalidades (Virtual y teléfono)  \*Se agregarán según servicio | | | | | | | | | |
| 2.8 La disponibilidad de los medios de comunicación utilizados. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 2.9 La facilidad en el manejo de la herramienta utilizada  Por ejemplo: Sistemas informáticos institucionales, aplicaciones, correo electrónico, mesa de servicio, portales sitio Web MH, Intranet MH o SIGC. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| MÓDULO 3: **EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios** | | | | | | | | | |
| 3.1 La amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el trámite requerido. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 3.2 La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 3.3 La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **MÓDULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores** | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | |
| 4.2 El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado. | | 1. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 4.3 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por los empleados. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 4.4 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm). | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **MÓDULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente** | | | | | | | | | |
| 5.1 La orientación recibida durante todo el servicio. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 5.2 La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio.  (presencial y virtual, para servicios externos e internos) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite o servicio (Detallar plazos por cada servicio y Unidad Organizativa).   1. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones **DGEA** (13 ó 15 **días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción).** 2. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones **DGA** (13 ó 15 días **hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción).** 3. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones **DGT** (13 ó 15 **días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción).** 4. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones **TAIIA** (13 ó 15**días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción).** 5. Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad **DGEA**- Servicio Interno **(2 días hábiles después de recibida la solicitud).** 6. Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet **DGEA** -Servicio Interno **(Mínimo 2 días, Máximo 6 días hábiles según el tipo de documento a publicar**)**.** | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 5.4 ¿Cuál fue el tiempo total del servicio recibido?  \*Desde que inicia con la solicitud hasta que finaliza  Periodo marzo a diciembre 2021 (15 días hábiles)  Periodo enero a abril 2022 (13 días hábiles)   1. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGC) (13 ó 15 **días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción).** 2. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGA) -Servicio Externo (13 ó 15 **días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción).** 3. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (DGT) -Servicio Interno y Externo (13 ó 15 **días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción).**      1. Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (TAIIA) -Servicio Externo (13 ó 15 **días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción).** 2. Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad- Servicio Interno **(2 días hábiles después de recibida la solicitud).** 3. Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet-Servicio Interno **(Mínimo 2 días, Máximo 6 días hábiles según el tipo de documento a publicar**)**.** | | Menos de 13 ó 15 días  13 ó 15 días días  Más de 13 ó 15 días  Menos de 13 ó 15 días  13 ó 15 días  Más de 13 ó 15 días  Menos de 13 ó 15 días  13 ó 15 días  Más de 13 ó 15 días  Menos de 13 ó 15 días  13 ó 15 días  Más de 13 ó 15 días  Menos de 2 días  2 días  Más de 2 días  Menos de 6 días  6 días  Más de 6 días | | | | | | | |
| 5.5 ¿Cómo califica el tiempo total de duración del servicio/proceso? | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **MÓDULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** | | | | | | | | | |
| 6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados? | | 1. Ha mejorado 2. Esta igual 3. Ha empeorado 4. No responde   (Todas las respuestas son cerradas) | | | | | | | |
| 6.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? | | Respuesta Abierta | | | | | | | |
| 6.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió? | | Sí | |  | No ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Respuesta abierta): | | |  | |
| 6.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual? | | Sí  (pasa a 6.5) | |  | No  (pasa a 6.6) | | |  | |
| 6.5 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual? | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | |  |
| 6.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? | | No | |  | Sí  Explique detalladamente la situación que se le presentó\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Respuesta abierta): | | |  | |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

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

## **Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios del Proceso 1.2 Gestión de la Calidad 2022**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Módulos Evaluados | Porcentajes ponderados (%) | Promedio por módulo | Calculo Índice de Satisfacción 2022 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 11% | 9.09 | 1.00 |
| Empatía del Personal | 16% | 9.03 | 1.45 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.34 | 2.99 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 41% | 9.08 | 3.72 |
| TOTALES | **100%** | **-** | 9.15 |

\*De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología , para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

## **Anexo 3: Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Servicio**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Servicios/Unidad Organizativas | Publicación documentos del SGC en Portal Web de Intranet | | Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad | Atención de Quejas, Avisos, Sugerencias y Felicitaciones | | Total General | |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de los medios de comunicación utilizados? | 9.31 | 9.41 | | | 9.13 | 9.30 |
| ¿Cómo califica la facilidad en el manejo de la herramienta utilizada? | 9.28 | 9.18 | | | 9.07 | 9.20 |
| ¿Cómo califica el manejo interno de la documentación que proporcionó? | 9.16 | 9.43 | | | 8.95 | 9.18 |
| ¿Cómo califica la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera? | - | 9.50 | | | 9.50 | 9.50 |
| ¿Cómo califica la señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros y la información visual desplegada)? | - | 9.50 | | | 9.33 | 9.40 |
| ¿Cómo califica la entrega de material informativo digital? | 8.56 | 9.43 | | | 8.79 | 8.88 |
| ¿Cómo califica el acceso y la ubicación geográfica? | - | 9.50 | | | 8.60 | 9.00 |
| ¿Cómo califica el orden y limpieza de las Instalaciones? | - | 9.50 | | | 8.60 | 9.00 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos? | - | 9.50 | | | 7.40 | 8.33 |
| Promedio de Infraestructura y elementos tangibles | **9.08** | **9.44** | | | **8.82** | **9.09** |
| ¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie? | - | 9.75 | | | 7.40 | 8.44 |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido? | 9.31 | 9.62 | | | 8.95 | 9.30 |
| ¿Cómo califica la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal? | 9.28 | 9.57 | | | 9.25 | 9.36 |
| Promedio de Empatía del Personal | 9.30 | 9.65 | | | 8.53 | 9.03 |
| ¿Cómo califica el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo? | 9.28 | 9.67 | | | 9.15 | 9.36 |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado? | 9.38 | 9.57 | | | 9.20 | 9.38 |
| ¿Cómo califica la utilidad y exactitud de la información proporcionada por los empleados? | 9.31 | 9.57 | | | 8.80 | 9.25 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención? | 9.38 | 9.52 | | | 9.20 | 9.37 |
| Promedio de Profesionalismo de los Empleados | 9.34 | 9.58 | | | 9.09 | 9.34 |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | 9.06 | 9.38 | | | 8.80 | 9.08 |
| ¿Cómo califica la documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio? | 8.84 | 9.29 | | | 9.05 | 9.03 |
| ¿Cómo califica el tiempo total de duración del servicio recibido? | 9.19 | 9.38 | | | 8.70 | 9.11 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio? | 9.22 | 9.19 | | | 8.75 | 9.08 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 9.08 | 9.31 | | | 8.83 | 9.08 |
| Índice de Satisfacción | 9.20 | 9.47 | | | 8.86 | 9.15 |

\*De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología , para realizar el cálculo del

Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una

## **Anexo 4: Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Tipo de Usuario**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Servicios/Unidad Organizativas | Usuario Externo | | Usuario Interno | Contribuyente | | Total General | |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de los medios de comunicación utilizados? | 9.50 | 9.26 | | | 9.60 | 9.30 |
| ¿Cómo califica la facilidad en el manejo de la herramienta utilizada? | 8.50 | 9.18 | | | 9.80 | 9.20 |
| ¿Cómo califica el manejo interno de la documentación que proporcionó? | 9.00 | 9.20 | | | 9.11 | 9.18 |
| ¿Cómo califica la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera? | - | 9.50 | | | 9.50 | 9.50 |
| ¿Cómo califica la señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros y la información visual desplegada)? | - | 9.50 | | | 9.33 | 9.40 |
| ¿Cómo califica la entrega de material informativo digital? | 8.50 | 8.85 | | | 9.11 | 8.88 |
| ¿Cómo califica el acceso y la ubicación geográfica? | - | 9.50 | | | 8.60 | 9.00 |
| ¿Cómo califica el orden y limpieza de las Instalaciones? | - | 9.50 | | | 8.60 | 9.00 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos? | - | 9.50 | | | 7.40 | 8.33 |
| Promedio de Infraestructura y elementos tangibles | 8.88 | 9.33 | | | 9.01 | 9.09 |
| ¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie? | - | 9.75 | | | 7.40 | 8.44 |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido? | 9.00 | 9.38 | | | 8.90 | 9.30 |
| ¿Cómo califica la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal? | 9.00 | 9.34 | | | 9.50 | 9.36 |
| Promedio de Empatía del Personal | 9.00 | 9.49 | | | 8.60 | 9.03 |
| ¿Cómo califica el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo? | 9.00 | 9.39 | | | 9.20 | 9.36 |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado? | 9.00 | 9.41 | | | 9.30 | 9.38 |
| ¿Cómo califica la utilidad y exactitud de la información proporcionada por los empleados? | 5.00 | 9.38 | | | 9.30 | 9.25 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención? | 9.00 | 9.38 | | | 9.40 | 9.37 |
| Promedio de Profesionalismo de los Empleados | 8.00 | 9.39 | | | 9.30 | 9.34 |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | 9.00 | 9.08 | | | 9.10 | 9.08 |
| ¿Cómo califica la documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio? | 9.50 | 9.00 | | | 9.10 | 9.03 |
| ¿Cómo califica el tiempo total de duración del servicio recibido? | 9.00 | 9.18 | | | 8.70 | 9.11 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio? | 9.00 | 9.11 | | | 8.90 | 9.08 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 9.13 | 9.09 | | | 8.95 | 9.08 |
| Índice de Satisfacción | 8.72 | 9.28 | | | 9.01 | 9.15 |

\*De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología , para realizar el cálculo del

Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

## **Anexo 5: Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Dependencia y Unidad Organizativa**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Servicios/Unidad Organizativas | Publicación  documentos del SGC en Portal Web de Intranet (DGEA) | | Asesoría sobre el Sistema Gestión Calidad (DGEA) | Atención Quejas, Sugerencia Felicitaciones  (DGEA) | | Promedio  DGEA | Atención Quejas, Sugerencia Felicitaciones  (DGA) | Atención Quejas, Sugerencia Felicitaciones  (DGT) | Atención Quejas, , Sugerencia Felicitaciones  (TAIIA) | Total General | |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de los medios de comunicación utilizados? | 9.31 | 9.41 | | | 9.00 | 9.30 | 9.00 | 9.40 | - | 9.30 |
| ¿Cómo califica la facilidad en el manejo de la herramienta utilizada? | 9.28 | 9.18 | | | 8.75 | 9.18 | 9.5 | 9.40 | - | 9.20 |
| ¿Cómo califica el manejo interno de la documentación que proporcionó? | 9.16 | 9.43 | | | 8.89 | 9.21 | 9.33 | 8.80 | 9.00 | 9.18 |
| ¿Cómo califica la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera? | - | 9.50 | | | 9.00 | 9.40 | 8.00 | 10.00 | 10.00 | 9.50 |
| ¿Cómo califica la señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros y la información visual desplegada)? | - | 9.50 | | | 9.00 | 9.40 | 9.00 | 9.00 | 10.00 | 9.40 |
| ¿Cómo califica la entrega de material informativo digital? | 8.56 | 9.43 | | | 8.67 | 8.87 | 8.67 | 9.00 | 9.00 | 8.88 |
| ¿Cómo califica el acceso y la ubicación geográfica? | - | 9.50 | | | 9.00 | 9.40 | 9.00 | 7.00 | 9.00 | 9.00 |
| ¿Cómo califica el orden y limpieza de las Instalaciones? | - | 9.50 | | | 9.00 | 9.40 | 8 | 8.00 | 9.00 | 9.00 |
| ¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos? | - | 9.50 | | | 6.00 | 8.80 | 8.00 | 8.00 | 7.50 | 8.33 |
| Promedio de Infraestructura y elementos tangibles | 9.08 | 9.44 | | | 8.59 | 9.22 | 8.72 | 8.73 | 9.07 | 9.09 |
| ¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie? | - | 9.75 | | | 2.00 | 8.20 | 9.00 | 6.00 | 10.00 | 8.44 |
| ¿Cómo califica la disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido? | 9.31 | 9.62 | | | 8.44 | 9.29 | 9.33 | 9.17 | 10.00 | 9.30 |
| ¿Cómo califica la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal? | 9.28 | 9.57 | | | 9.11 | 9.35 | 9.33 | 9.50 | 9.00 | 9.36 |
| Promedio de Empatía del Personal | 9.30 | 9.65 | | | 6.52 | 8.95 | 9.22 | 8.22 | 9.67 | 9.03 |
| ¿Cómo califica el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo? | 9.28 | 9.67 | | | 9.22 | 9.40 | 9.33 | 9.17 | 8.50 | 9.36 |
| ¿Cómo califica el comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado? | 9.38 | 9.57 | | | 9.22 | 9.42 | 9.33 | 9.17 | 9.00 | 9.38 |
| ¿Cómo califica la utilidad y exactitud de la información proporcionada por los empleados? | 9.31 | 9.57 | | | 8.44 | 9.27 | 9.00 | 9.33 | 8.50 | 9.25 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención? | 9.38 | 9.52 | | | 9.11 | 9.39 | 9.33 | 9.33 | 9.00 | 9.37 |
| Promedio de Profesionalismo de los Empleados | 9.34 | 9.58 | | | 9.00 | 9.37 | 9.25 | 9.25 | 8.75 | 9.34 |
| ¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio? | 9.06 | 9.38 | | | 8.11 | 9.03 | 9.33 | 9.50 | 9.00 | 9.08 |
| ¿Cómo califica la documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio? | 8.84 | 9.29 | | | 8.89 | 9.00 | 9.00 | 9.33 | 9.00 | 9.03 |
| ¿Cómo califica el tiempo total de duración del servicio recibido? | 9.19 | 9.38 | | | 8.56 | 9.16 | 9.33 | 9.33 | 6.50 | 9.11 |
| ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio? | 9.22 | 9.19 | | | 8.44 | 9.10 | 9.33 | 9.33 | 7.50 | 9.08 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 9.08 | 9.31 | | | 8.50 | 9.07 | 9.25 | 9.38 | 8.00 | 9.08 |
| Índice de Satisfacción | **9.20** | **9.47** | | | **8.35** | **9.16** | **9.19** | **9.08** | **8.62** | **9.15** |

\*De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología , para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

.

## **Anexo 6 Tiempos de respuesta Proceso 1.2 Gestión de la Calidad por Servicio**

**Publicación de documentos del SGC en Portal Web de Intranet (DGC)**

**Asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (DGC)**

**Periodo marzo a diciembre 2021 (15 días hábiles)**

**Atención de Quejas, Avisos, Sugerencias y Felicitaciones (15 días hábiles)**

**\*Dependencias evaluadas en 2022: DGE,DGA,DGT y TAIIA.**

**.**

**Periodo enero a abril 2022 (13 días hábiles)**

**Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (General 13 días hábiles)**

**\*Dependencias evaluadas en 2022: DGE,DGA,DGT y TAIIA.**

## **Anexo 7: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DGEA 2021 (Proceso 1.2 Gestión de la Calidad).**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Medición de la Satisfacción de Usuarios DGEA 2021  (Proceso 1.2 Gestión de la Calidad) | | | | | | |
| Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DGEA (Unidad de Gestión de la Calidad) No. 01/2022 de fecha 11/01/2022 | | | | | | |
| Dependencia | **Sugerencias** | | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **Cerradas**  **(\*)** | **En Proceso** | **Pendiente de seguimiento** |
| Unidad de Gestión de la Calidad  Dirección General de Administración  (DGEA) | 1 | - | - | - | 1  (N° 1) | - |
| Total | **1** | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DGEA 2021  DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (DGEA) | | | | | | | |
| SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR (DGEA 2021) | **ANALISIS DE SUGERENCIA** | **ACCIÓN A EJECUTAR** | | **PLAZO** | **SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACCIÓN A EJECUTADA** | |
| Sugerencia General: | | | | | | | |
| 1. Analizar la posibilidad de gestionar un motor de fácil búsqueda para el Sistema de Gestión de la Calidad, similar al de la página web del Ministerio de Hacienda. | N/A | Realizar reunión con unidad de informática para consultar la factibilidad de atender la sugerencia, dadas las condiciones actuales del Sistema de Gestión de la Calidad. | Primer trimestre del 2022 | | | **En Proceso**  Según correo electrónico de fecha 25 de abril de 2022 se realiza consulta sobre mejora en la búsqueda del Portal SIGC, se recibe respuesta por parte de DINAFI, indicando que se encuentra en proceso la adquisición de Aura Quantic para la mejora de portales del MH y se propone realizar reunión en junio 2022. | |