

Medición de Satisfacción de los Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos realizada al Proceso 6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional el cual pertenece al Macroproceso

6. Soporte Institucional

MINISTERIO DE HACIENDA

Fecha de elaboración

Noviembre 2022

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – DGEA

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](#_Toc120623010)

[OBJETIVOS 3](#_Toc120623011)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc120623012)

[1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra 4](#_Toc120623013)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc120623014)

[2.1 Infraestructura y elementos tangibles 4](#_Toc120623015)

[2.2 Empatía del personal 5](#_Toc120623016)

[2.3 Profesionalismo de los empleados 6](#_Toc120623017)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 7](#_Toc120623018)

[2.4.1 Tiempo total de duración del proceso 8](#_Toc120623019)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE CONTRIBUYENTES, USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS 9](#_Toc120623020)

[3.1 Índice global de satisfacción 9](#_Toc120623021)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 9](#_Toc120623022)

[4.1 Evolución de la calidad del servicio 9](#_Toc120623023)

[4.2 El funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (físico y virtual) 9](#_Toc120623024)

[4.3 De acuerdo al servicio recibido ¿Se cumplieron sus expectativas? 10](#_Toc120623025)

[4.3 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado? 10](#_Toc120623026)

[4.4 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? 11](#_Toc120623027)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 12](#_Toc120623028)

[5.1 Sugerencias 12](#_Toc120623029)

[5.2 Conclusiones 12](#_Toc120623030)

[ANEXOS 14](#_Toc120623031)

[Anexo 1: Cuestionario de satisfacción de los contribuyentes y usuarios de la Dirección Financiera 14](#_Toc120623032)

[Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción 17](#_Toc120623033)

[Anexo 3: Seguimiento de sugerencias 17](#_Toc120623034)

[Anexo 4: Índice de satisfacción por Servicio 20](#_Toc120623035)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de contribuyentes, usuarios internos y externos del Proceso 6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional el cual pertenece al Macroproceso 6. Soporte Institucional, 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, servicio recibido y modalidad).
* Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional).
* Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción del proceso conforme a los servicios evaluados.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los entrevistados respecto a la evolución de la calidad de los servicios, cumplimiento de expectativas, funcionamiento del buzón de felicitaciones, quejas y sugerencias, entre otros.
* Quinto capítulo presenta las 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 Financiera en el proceso 6 Gestión Financiera del Gasto Institucional.

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

La medición se realizó al proceso 6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional a continuación, se detallan los servicios que comprende el proceso:

Servicios internos:

* Anticipo de fondos por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE para adquisición de bienes y servicios - DF.
* Trámite de Requerimientos de Fondos - DF.
* Pago de gastos en concepto de subsidios funerales a beneficiarios de funcionarios y empleados del Ministerio de Hacienda y personal jubilado y pensionado del sector público - DF.
* Solicitudes de trabos, pagos, suspensiones y constancias e informes referentes a embargos judiciales - DF.
* Pago de adquisición de bienes y servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE – DF.
* Pago de Remuneraciones - DF.
* Pago de viáticos al interior y exterior del país por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE – DF.
* Pago de viáticos y transporte por misiones oficiales al interior y exterior del país – DGA.
* Pagos a través del fondo circulante – DGII.
* Cancelación de viáticos y gastos de transporte – DGII.

Servicios externos:

* Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda - DF.
* Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores.
* Pago de Incentivo Fiscal a las Exportaciones Devolución IVA a Exportadores Devolución Pago Indebido de IVA y Renta Pago de Notas de Crédito del Tesoro Público NCTP y Seguro de Vida - DF.
* Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda DF.

Es importante mencionar que el alcance de la medición fue del 36%, ya que de los 14 servicios que comprende este proceso, 5 se evaluaron y 9 no se evaluaron por diferentes motivos, los cuales se detallan a continuación:

1. No se recibió información solicitada (Trámite de Requerimientos de Fondos – DF).
2. No se proporcionó el servicio para usuarios internos (Pago de gastos en concepto de subsidios funerales a beneficiarios de funcionarios y empleados del Ministerio de Hacienda y personal jubilado y pensionado del sector público- DF).
3. No se planificó en esta medición, se retomaran en próxima medición los siguientes servicios: Solicitudes de trabos, pagos, suspensiones y constancias e informes referentes a embargos judiciales – DF, Pago de adquisición de bienes y servicios por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE – DF, Pago de Remuneraciones, Pago de viáticos al interior y exterior del país por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE – DF, Pago de viáticos y transporte por misiones oficiales al interior y exterior del país – DGA, Pagos a través del fondo circulante – DGII y Cancelación de viáticos y gastos de transporte – DGII.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 31 preguntas en total, organizado en 6 apartados; dicho cuestionario es diseñado de acuerdo a la naturaleza y operatividad del servicio (ver Anexo 1).

## Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado proporcionado por la Dirección Financiera en el proceso 6.6, el universo fue de 5,429 contribuyentes y usuarios que recibieron los servicios detallados en el numeral anterior durante el período de agosto 2021 a julio 2022. Partiendo de ese universo y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de 561 encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95.5% y 4% de error muestral, aplicando un muestro estratificado por servicio.

Es importante mencionar que el resultado de levantamiento de encuesta fue del 39% (216 encuestas efectivas), debido a falta de respuesta por parte de los contribuyentes/usuarios y por listados desactualizados. Así mismo, el levantamiento de encuestas se ejecutó por diferentes medios de comunicación (llamadas, envió de correo electrónico y por WhatsApp) durante el período del 20 de septiembre al 24 de octubre de 2022.

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

* Tipo de usuario que hace uso de los servicios con mayor porcentaje son Contribuyentes con el 67.59% debido a la estratificación de muestra donde el servicio de pago de devolución de la renta de años anteriores es el más demandado.
* El servicio con mayor demanda es Pago de devolución de renta de años anteriores con el 82.41%; además, este servicio cuenta con tres modalidades de pago donde el pago en ventanilla del Banco Agrícola muestra el mayor porcentaje de preferencia con 61.58%, seguido de pago por abono a cuenta con 34.46% y el resto a través de cheque.
* El medio de comunicación que más se utilizó para la prestación de los servicios evaluados fue el correo electrónico con un porcentaje del 48.15%, seguido de forma presencial con 34.26% y el resto fue vía telefónicamente (ver Gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1**

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

##

## 2.1 Infraestructura y elementos tangibles

El módulo de Infraestructura y elementos tangibles contiene 8 preguntas orientadas a evaluar las condiciones de espacios físicos, disponibilidad de baños y parqueos, manejo interno de información, los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes del servicio (teléfono y correo electrónico), entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de 7.93 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue el orden y limpieza de las instalaciones con 8.38 puntos y el de menor puntuación es la disponibilidad de baños y parqueos con 7.09 puntos (ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

Comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios:

**Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda**

* El parqueo siempre está lleno, no hay espacios disponibles, quienes lo utilizan son los mismos empleados (2)[[1]](#footnote-1)\*.
* Es muy satisfactoria el tiempo de respuesta vía correo y telefónicamente.

**Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda**

* El parqueo es una dificultad, hay poco parqueo (3)\*.
* Buscan soluciones a problemas.

**Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores**

* Satisfactorio el servicio, todo está bien (19) \*.
* Felicito el dinamismo con el cual ayudan a resolver cualquier tipo de problema, por cualquiera de los medios de atención, he tenido experiencia de consultas por teléfono y correo, y siempre han respondido.
* Han mejorado ya contestan el teléfono y correos.
* Dificultad para que la llamada fuera atendida, llame 3 veces.
* Notificar por correo el pago con abono a cuenta.

**Pago de Incentivo Fiscal a las Exportaciones Devolución IVA a Exportadores Devolución Pago Indebido de IVA y Renta Pago de Notas de Crédito del Tesoro Público NCTP y Seguro de Vida**

* El servicio es excelente.
* Deberían mejorar las consultas telefónicas.

## 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 8.11 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la amabilidad y cortesía el trato recibido de parte del personal con 8.29 puntos y con menor puntuación la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie con 7.97 puntos (ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

Comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios:

**Anticipo de fondos por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE para adquisición de bienes y servicios**

* Excelente atención.

**Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda**

* Todo bien, muy buena atención (2)\*.
* Deben de capacitar a sus empleados, en temas de atención al cliente y buen trato, no todos son señalados, pero en su mayoría necesitan cambio de actitud para el usuario en mejoras de atención iniciando con vigilancia.
* Hasta le fecha estoy agradecida al trato y respuesta de parte de la Licda. Morales ya que me ha atendido bien siempre respetuosa y amable (2)\*.

**Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda**

* Han mejorado mucho en la atención al cliente, el personal es muy atento y entregado en su trabajo (2)\*.
* Que sean más amables y empáticos con los proveedores, las relaciones comerciales pueden ser de años, pero a veces tenemos personal nuevo que no conoce a totalidad sus procedimientos y no son empáticos.

**Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores**

* Buen servicio, satisfechos, es muy buena la atención, personal muy amable, serviciales y diligente (21)\*.
* Me gustó mucho la atención al usuario porque a todos nos tratan por igual y con respeto. Así, tenía que ser desde antes y que bien que lo están haciendo, un cambio enorme en el trabajo de la institución (2)\*.
* Los felicito por su eficiencia, en el momento me mando la información (2)\*.
* Muy buena orientación me explicó hasta el lugar adonde estaba ubicado y horarios.

## 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 8.22 puntos, tomando en cuenta que el aspecto mejor evaluado fue El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionados con 8.30 puntos y el que obtuvo la menor puntuación fue El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público con 8.16 puntos (ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

Comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios:

**Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda**

* Ampliar el horario de atención de los Usuarios Externos, Nosotros trabajamos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (2)\*.

**Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda**

* Deseamos respuestas inmediatas.
* Seguir mejorando.

**Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores**

* Sigan con su trabajo bien realizado, satisfecho con el servicio, muy bueno (8)[[2]](#footnote-2)\*.
* Se nota que tienen gente profesional al frente con conocimiento del tema a consultar, el personal que atendió sabía mucho (3)\*.
* Los horarios de atención están bien (2)\*.
* Todas las entidades de gobierno deberían extender el horario, porque mucho antes de las 3:30 p.m. ya no quieren atender o no dejan entrar a las instalaciones (2)\*.
* Al mediodía llame y no contestaron, se tardan en contestar (2)\*.
* Rápido en el momento responden el correo.
* Muy buena la orientación e información oportuna (2)\*.

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

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 7.99 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados la orientación recibida durante todo el servicio con 8.65 puntos y el de menor puntuación el tiempo total de duración del proceso con 7.17 puntos (ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

Comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios:

**Anticipo de fondos por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE para adquisición de bienes y servicios**

Se realizó el tramite satisfactoriamente.

**Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda**

* Agilizar el pago a proveedores ya que toma más de 90 días muchas veces, que cumplan con los plazos establecidos (2)\*.

**Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda**

* Sería bueno que revisen sus procesos internos para que sean ágiles y mejorar en los tiempos de respuesta, la entrega de los quedan podrían ser el mismo día, mejorar los tiempos de entrega, demasiado tiempo 5 días, para revisar una factura y dar quedan, en otras instituciones de gobierno lo entregan en el mismo momento, el proceso dura 15 minutos, deberían implementar sistemas mecanizados eficientes y prescindir del personal que empapela los documentos para ser procesados (4)\*.
* Es una Institución que ha mejorado increíblemente, el proceso es un poco más rápido (2)\*.
* Mucho espíritu de servicio, excelente (2)\*.
* A veces, hay observaciones por A o B, ya sea del acta de recepción o de las facturas y no avisan, pasan varios días o semanas, cuando debería ser la notificación de manera inmediata. Recomiendo actualizar la base de datos de los proveedores para realizar este tipo de notificaciones.

**Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores**

* Servicio satisfactorio, todo bien (34)\*.
* Los tiempos y procesos pueden mejorar, la capacidad de respuesta en relación al tipo de tramite es deficiente, agilizar más los pagos de la renta, creo que uno de los problemas más grandes, ha sido el tiempo que se tarda el proceso de la devolución, llevo más de 3 años pendiente del pago de 5 devoluciones de años anteriores y ha costado bastante recibir, mucho tiempo para devolver lo de los años anteriores; de los 3 años de devoluciones pendientes, solo me han resuelto uno, tengo aun los años 2017 y 2019 pendientes, ya no sé a quién acudir para pedir ayuda y poder agilizar el proceso, pues ya he ido a diferentes departamentos y nadie me da una respuesta, una vez esté aprobado el monto a devolución debería ser en un tiempo no mayor a 3 días hábiles; más de 20 días para el pago; una devolución de años anteriores pendiente desde el 2015 y me aseguraron que no ha caducado por lo que sigo preguntando y nadie me dice cuando me lo darán a pesar de que ya no cuenta con ninguna observación pero continuo esperando; dos meses para el pago después de programarlo por teléfono, tienen que mejorar, que tiene que ser de inmediato, no esperar ni dos ni muchos días para que sea efectiva (29)[[3]](#footnote-3)\*.
* En general el servicio ha mejorado (4)\*.
* Rapidez y eficiencia a partir que aparece en la etapa de pago y uno solicita el reintegro (2)\*.
* En la página aparecía que podía retirar el pago, pero no estaba depositado por parte de Hacienda los fondos para poderlo hacer efectivo.
* Gran atención y claras indicaciones.

**Pago de Incentivo Fiscal a las Exportaciones Devolución IVA a Exportadores Devolución Pago Indebido de IVA y Renta Pago de Notas de Crédito del Tesoro Público NCTP y Seguro de Vida**

* El servicio es excelente (3)\*.
* Deberían enviar las NCTP a los centros de atención de Santa Ana y Sonsonate.
* La plataforma es bien amigable y fácil de usar, se mejoraron los tiempos del proceso.
* El periodo de respuesta cuando se consulta el estado tributario es muy tardado y es un requisito para solicitar el servicio.

##

## 2.4.1 Tiempo total de duración del proceso

Con el objetivo de conocer el tiempo total de duración del servicio conforme a la experiencia del contribuyente/usuario, se incorporó una pregunta con respuesta cerrada diseñada por intervalos.

El servicio Emisión de quedan a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda presenta el porcentaje más alto donde el 62.50% de los usuarios entrevistados manifiestan que el tiempo de respuesta es mayor del plazo establecido y el 37.50% expresa que el tiempo de respuesta es menor al establecido; y los servicios Anticipo de fondos por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE y Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda presentan el porcentaje mayor que recibieron el servicio en el tiempo establecido.

De los 5 servicios evaluados, 2 muestran que el servicio se proporcionó en menor tiempo de lo establecido, 2 que el tiempo es igual a lo establecido y 3 servicio en mayor tiempo a lo establecido (ver Gráfico 2.4.1)

# **CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE CONTRIBUYENTES, USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS**

## 3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción de los contribuyentes y usuarios externos e interno es de 8.08 ([ver Anexo 2](#_Anexo_2:_Cálculo)), 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 8.22 puntos y el de menor puntación infraestructura y elementos tangibles con 7.93 (ver Gráfico 3.1).

**El proceso 6.6 presenta un índice de satisfacción por debajo de meta PEI 2022, con 0.85 puntos (ver Gráfico 3.1)**

**Gráfico 3.1**

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de Otros Aspectos Institucionales, los cuales son preguntas a la evolución de la calidad, cumplimiento de las expectativas, quejas de los usuarios en la prestación de los servicios, entre otros aspectos. En el cual se obtuvo el siguiente resultado:

## 4.1 Evolución de la calidad del servicio

¿Considera que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados en los últimos años?

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 71.36% percibió que ha mejorado la calidad de los servicios, el 22.07% respondió que la calidad del servicio está igual, el 3.76% los entrevistados no respondió y el 2.82% de los entrevistados indican que ha empeorado. Lo cual los encuestados perciben que ha mejorado la calidad en 68.36% en comparación al año anterior (ver Gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

## 4.2 El funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (físico y virtual)

El 90.74% de los contribuyentes y usuarios expresaron no hacer uso del buzón, el 9.26% si ha utilizado el buzón (18 usuarios) calificándolo con un promedio de 6.85 puntos (ver Gráfico 4.2).

**Gráfico 4.2**

## 4.3 De acuerdo al servicio recibido ¿Se cumplieron sus expectativas?

Del total de entrevistados el 85.65% manifestó que se cumplieron sus expectativas y un 14.35% dijo que no.

Comentarios expresados por los encuestados que expresaron que **NO se les cumplieron sus expectativas** por servicio:

**Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda**

* No se cumplen los plazos establecidos para realizar el pago de los servicios.
* El pago que nos habían confirmado fue por menor monto.

**Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores**

* Pudiera mejorar en el tiempo de espera de mi devolución hecha en línea es excesivo, aún sigo esperando casi 6 meses después de haber realizado el proceso, mucho se tardaron en devolverme mi renta; no me resuelven las devoluciones de renta de los años 2017 y 2019; estoy en espera; ya pasaron más de 4 meses de haber recibido el escrito donde autorizan la devolución de mi renta del año 2020 y aun no recibo mi dinero, mi única observación es que en devoluciones anteriores no están bien, deben de ponerle más interés (9)\*.
* No se me cumplieron los tiempos porque mi devolución de años anteriores no ha sido resuelta ni pagada y ya no tiene ninguna observación y es injusto q los contribuyentes no tenemos la culpa de las observaciones y contratiempos que tenga la devolución, uno preguntando y preguntando no ayuden en nada (2)\*.
* Lo último que me dijeron es que no tenían fondos deberían ser más organizados, los contribuyentes no tenemos la culpa de las observaciones que tenga la devolución si no es de nuestra parte el problema (2)\*.
* Aún estoy en espera de mi devolución, deberían de presionar y dar instrucciones para que estén al día con la renta (2)\*.
* Hay falta de comunicación integrada entre las unidades todos deberían tener conocimiento de la información que se solicita; tuve un problema de una renta del 2012, me notificaron hasta como el 2019 y me retuvieron devoluciones de 3 años, fui a las oficinas 3 torres, y han tardado en resolver (2)\*.
* No pude gestionar la devolución por correo y falta de información, no fui atendido y no generan confianza (3)\*.
* Se puso una queja y no tuvo respuesta.

## 4.3 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado?

Del total de entrevistados el 95.37% manifestó que no tuvieron queja y un 4.63% dijo que sí. Lo anterior, se gestiona de acuerdo al PRO 1.2.2.3 Ed. 04 “Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones”.

## 4.4 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?

| **DEPENDENCIAS** | **SERVICIOS EVALUADOS** |
| --- | --- |
| DF(Dirección Financiera) | **Anticipo de fondos por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE para adquisición de bienes y servicios**  |
| * Como sugerencia sería excelente que se le apoye a la persona encargada con una persona adicional para que los procesos se puedan gestionar de una manera más rápida, cabe recalcar que ella es muy eficiente pero la cantidad de requerimientos no es proporcional al tiempo, al parecer se saturan las gestiones[[4]](#footnote-4).
 |
| **Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda** |
| * Todo bien, dan un buen servicio, hasta el momento en mis solicitudes, me han atendido con mucha diligencia (5)\*.
* Que se brinde fechas más próximas para los pagos y que se demoren tanto, cumplir los condiciones del pago del servicio, es decir en la fecha que se establece el pago, el pago que no pase mucho de la fecha límite; que no hagan esperar demasiado tiempo a las personas por errores en firmas de actas de recepción (4)\*.
* Al personal, mantener capacitado para que mantengan buena atención, quizá contagiar más al personal porque a pesar que atiende una persona muy amable observé la falta de atención en otros (3)\*.
* Implementar la atención vía electrónica (WhatsApp y Portal web en Servicios en línea), deberían proporcionar un canal de comunicación para consultar el estado del trámite de pago a los proveedores del gobierno, actualmente todo se siente demasiado hermético y no se sabe a quién consultar en qué momento nos van a pagar ya que se están tardando demasiado en pagar a proveedores (3) \*.
* El horario de atención y más flexibilidad al momento de entrar a las instalaciones, siempre respetando los protocolos de la institución.
* Dar una mejor información sobre la documentación que se necesita para los trámites.
 |
| Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda |
| * Agilizar el tiempo de pago, envío de información y tiempos de respuesta \*(4).
* Ampliar parqueo, el tema de parqueo es urgente (2)\*.
* Mejora en los procesos internos.
* Los espacios son muy pequeños.
* Atención empática.
* Notificar los pagos.
 |
| Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores |
| * Todo está bien, sigan mejorando (31) \*.

*Personal* * Capacitar regularmente con seminarios de servicio al cliente al personal para que no sean tan serios y mejoren la amabilidad y comportamiento (9) \*.
* Tener personal de seguridad más cordial y amable (3)\*.
* Realizar una evaluación del personal, que trabajen no sean perezosos (2)\*.
* Capacitar más al empleado público, que se debe al pueblo, no el pueblo a ellos (2) \*.

*Tiempo* * Los controles y mejorar la capacidad de respuesta; por mi experiencia, podría solicitar que mejoren los tiempos de las devoluciones de los años anteriores porque a veces el tiempo de espera es prolongado; por lo demás, creo que están trabajando de manera excelente; cuando sean devoluciones de años anteriores sea más rápido el proceso de la devolución; dar celeridad a las devoluciones de renta que están pendientes, sobre todo del año 2020; primero que asignen diferentes comités para cada año de devolución atrasado, tienen tanta gente perdiendo el tiempo y no resuelven ninguno, es irrazonable (26)\*.
* Tuve que esperar más de un año con la devolución de renta del 2018, en realidad fue mucho tiempo de espera. Las devoluciones de años anteriores, están mal, si me pregunto de la Devolución de renta del año en curso están bien (2)\*.

*Horarios de atención* * Extender horarios de atención en horas o días para las personas que trabajamos (5)\*.

Uso de tecnología * Una aplicación para consultar el servicio fuera lo máximo, por WhatsApp (2)\*.
* La implementación de herramientas digitales está muy bien para los que se nos dificulta estar pidiendo permiso para tramites personal, Tramites 100% digitales, además, enviar notificaciones de tramite vía correo electrónico. (4)\*.

*Parqueo* * Más parqueo, mejorar al respecto de la circulación de los vehículos, así como también la construcción de torres de estacionamiento considerando el uso de elevadores (2)\*.

*Orientación en el proceso* * Mejor orientación en el proceso, explicar bien la situación.
* Comunicar la fecha exacta de pago.

*Medios de comunicación** Mejorar los medios para recibir y atender.

***Nota:*** *Se consideraron los comentarios recibidos de servicios y procesos que proporciona DGII con el objetivo que sean analizados para retomar los de mayor impacto si fuera necesario. Se remitirán a la DGII.* |
| **Pago de Incentivo Fiscal a las Exportaciones Devolución IVA a Exportadores Devolución Pago Indebido de IVA y Renta Pago de Notas de Crédito del Tesoro Público NCTP y Seguro de Vida** |
| * Los tiempos de respuesta, en Devolución de IVA se tardan más de 30 días (2)\*.
* Capacitar al personal de que atiene al público en atención al servicio al cliente, deben desarrollar varias habilidades, entre ellas: escucha, comprensión, lenguaje corporal y verbal, entre otras.
* El personal atiende muy bien, las instalaciones se observa el esfuerzo por mejorarlas y mantenerlas bien.
* Extender horario hasta 4:00 p.m.
 |

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## Sugerencias

1. Se sugiere a la Dirección Financiera retomar los comentarios de mayor relevancia para que sean analizados con el objetivo de realizar acciones de mejoras en los servicios brindados.

## Conclusiones

1. El índice global de satisfacción del proceso es de 8.08 puntos, dentro de la escala de satisfacción se encuentra en un nivel de Muy satisfactorio; respecto al cumplimiento del nivel de satisfacción proyectado en el año 2022, no se logró lo establecido con la meta PEI 2022 (8.93 puntos).
2. Respecto a la percepción de la calidad y expectativas de los encuestados respecto a los servicios proporcionados en el proceso 6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional se obtuvieron los siguientes resultados:
	* El 85.65% manifestó que se habían cumplido y el 14.35% indico que no se cumplieron sus expectativas, debido al tiempo prolongado para efectuar pago de devolución de renta años anteriores y pago de proveedores.
	* El 95.37% manifestó que no tuvieron queja y un 4.63% (10 quejas) dijo que sí.
	* El 71.36% percibió que ha mejorado la calidad de los servicios, el 22.07% respondió que la calidad del servicio está igual, el 3.76% los entrevistados no respondió y el 2.82% de los entrevistados indican que ha empeorado.
3. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de mediciones anteriores se determina que el 100% de encuentra en estado de No superado por falta de respuesta de la Dirección Financiera, [véase detalle en anexo 3](#_Anexo_3:_Seguimiento).
4. Es importante retomar lo establecido en el procedimiento 1.2.1.2 “Revisión de Requisitos de los Servicios Proporcionados por las Dependencias” con el objetivo de mantener los servicios internos actualizados.
5. Se comunicarán los comentarios recibidos en la encuesta que pertenecen a servicios que proporciona la Dirección General de Impuestos Internos y que son parte de otro proceso, sin embargo, afecta al resultado final que es el servicio de Devolución de Renta de años anteriores por los procesos previos.
6. 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 que comprende el proceso evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de resultados conforme al formato establecido en [Anexo 2](https://intranet.mh.gob.sv/personalmh/es/SGC.html#folder/3050) indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
7. Departamento 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 marco muestral de contribuyentes y usuarios que recibieron los servicios evaluados.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

Jefe de Departamento de Gestión de la Calidad-DGEA

**Licda. Katia Anaya**

Técnico Atención al Cliente.

#

# ANEXOS

##

## Anexo 1: Cuestionario de satisfacción de los contribuyentes y usuarios de la Dirección Financiera

|  |
| --- |
| Escala de satisfacción: |
| ExcelenteMuy satisfactorioSatisfactorio AceptableInsatisfactorioMuy insatisfactorio Pésimo | 109-87-654-32-10 |

Estamos llevando a cabo una encuesta con el propósito de conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de Proceso 6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional. 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.

|  |
| --- |
| INTRODUCCIÓN |
| ¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la Dirección Financiera? Si [ ]  No [ ]  |
| MÓDULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA |
| Clase de usuario: | Usuario Interno  | [ ]  | Usuario Externo | [ ]  | Contribuyente  | [ ]  |
| Tipo de usuario: | Jefatura | [ ]  | Proveedor | [ ]  | Apoderado  | [ ]  |
| Técnico | [ ]  | Ciudadano | [ ]  | Persona autorizada | [ ]  |
|  |  |  |  | Representante legal | [ ]  |
|  |  |  |  | Exportador | [ ]  |
| Proceso a evaluar: | 6.6 Gestión Financiera del Gasto Institucional |
| Nombre de la dependencia evaluada: | Dirección Financiera | [ ]  |
| Servicio a evaluar: | Servicios internos: |  |
| 1. Anticipo de fondos por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE para adquisición de bienes y servicios
 | [ ]  |
| 1. Trámite de Requerimientos de Fondos
 | [ ]  |
| 1. Pago de gastos en concepto de subsidios funerales a beneficiarios de funcionarios y empleados del Ministerio de Hacienda y personal jubilado y pensionado del sector público
 | [ ]  |
| Servicios externos: |  |
| 1. Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda
 | [ ]  |
| 1. Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores
 | [ ]  |
| 1. Pago de Incentivo Fiscal a las Exportaciones Devolución IVA a Exportadores Devolución Pago Indebido de IVA y Renta Pago de Notas de Crédito del Tesoro Público NCTP y Seguro de Vida
 | [ ]  |
| 1. Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda
 | [ ]  |
| Modalidad de pago: | Cheque [ ]  Ventanilla en banco [ ]  Abono a cuenta [ ]  |
| Modalidad por el cual recibió el servicio: | Presencial [ ]  Teléfono [ ]  Correo electrónico [ ]  |

|  |
| --- |
| MÓDULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, rotulación, mecanismo de interposición, 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 |
| * 1. El acceso y la ubicación geográfica de la oficina donde recibió el servicio **(Presencial)**
 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.2 El orden y limpieza de la instalación donde recibió el servicio (Presencial) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.3 La disponibilidad de baños y parqueos **(Presencial)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.4 La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, etc.) **(Presencial)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.5 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera (Presencial) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.6 El manejo interno de la documentación que se le proporciona a la oficina **(Presencial, Correo)**  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.7 La entrega de material informativo escrito o digital (normativa, lineamientos, manual, etc.) **(Presencial, Correo)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.8 La disponibilidad de medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio **(Teléfono y Correo)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| MÓDULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios |
| 3.1 La amabilidad y cortesía el trato recibido de parte del personal **(Presencial, Teléfono y Correo)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido **(Presencial, Teléfono y Correo)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 3.3 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie **(Presencial)** | 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 **(Presencial, Teléfono y Correo)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada **(Presencial, Teléfono, Correo)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 4.3 El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado **(Presencial, Teléfono y Correo)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 4.4 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público 7:30 am a 15:30 pm (usuarios externos) y 7:30 am a 12:00 md y 12:40 pm a 15:30 pm (usuarios internos) **(Presencial, Teléfono o Correo)** | 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 **(Presencial, Teléfono o Correo)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 5.2 La documentación o requisitos exigidos para realizar el servicio **(Presencial, Teléfono o Correo)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio **(Presencial, Teléfono o Correo)** |  |
| Servicios internos: |  |
| 1. Anticipo de fondos por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE para adquisición de bienes y servicios (15 minutos)
 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 1. Trámite de Requerimientos de Fondos (1 día hábil)
 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 1. Pago de gastos en concepto de subsidios funerales a beneficiarios de funcionarios y empleados del Ministerio de Hacienda y personal jubilado y pensionado del sector público (30 minutos)
 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| Servicios externos: |  |
| 1. Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda (5 días hábiles)
 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 1. Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores (10 días hábiles)
 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 1. Pago de Incentivo Fiscal a las Exportaciones Devolución IVA a Exportadores Devolución Pago Indebido de IVA y Renta Pago de Notas de Crédito del Tesoro Público NCTP y Seguro de Vida (20 minutos)
 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 1. Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda (Presencial y teléfono 5 minutos) (Correo 1 día hábil)
 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 5.4 ¿Cuál es el tiempo total de duración del proceso desde que realiza solicitud/requerimiento hasta que finaliza? **(Presencial, Teléfono o Correo)?**  |  |
| Servicios internos: |  |
| 1. Anticipo de fondos por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE para adquisición de bienes y servicios
 | Mayor a 15 minutos Igual a 15 minutos Menor a 15 minutos  | [ ] [ ] [ ]  |
| 1. Trámite de Requerimientos de Fondos
 | Mayor a 1 día hábil Igual a 1 día hábil Menor a 1 día hábil  | [ ] [ ] [ ]  |
| 1. Pago de gastos en concepto de subsidios funerales a beneficiarios de funcionarios y empleados del Ministerio de Hacienda y personal jubilado y pensionado del sector público
 | Mayor a 30 minutos Igual a 30 minutos Menor a 30 minutos  | [ ] [ ] [ ]  |
| Servicios externos: |  |  |
| 1. Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda
 | Mayor a 5 días hábiles Igual a 5 días hábiles Menor a 5 días hábiles  | [ ] [ ] [ ]  |
| 1. Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores
 | Mayor a 10 días hábiles Igual a 10 días hábiles Menor a 10 días hábiles  | [ ] [ ] [ ]  |
| 1. Pago de Incentivo Fiscal a las Exportaciones Devolución IVA a Exportadores Devolución Pago Indebido de IVA y Renta Pago de Notas de Crédito del Tesoro Público NCTP y Seguro de Vida
 | Mayor a 20 minutos Igual a 20 minutos Menor a 20 minutos  | [ ] [ ] [ ]  |
| 1. Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda
 | Presencial y teléfonoMayor a 5 minutos Igual a 5 minutos Menor a 5 minutos  | [ ] [ ] [ ]  | CorreoMayor a 1 día hábilIgual a 1 día hábil Menor a 1 día hábil | [ ] [ ] [ ]  |
| 5.5 El tiempo total de duración del proceso desde que realiza solicitud/requerimiento hasta que finaliza **(Presencial, Teléfono o Correo)** | 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 en el último año? | Ha mejorado [ ]  Está igual [ ]  Ha empeorado [ ]  No responde [ ]  |
| 6.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6.3 ¿Ha utilizado el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones virtual o físico? | Si [ ]  No [ ]   |
| 6.4 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón físico o virtual de quejas, sugerencias y felicitaciones? | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 6.5 De acuerdo al servicio recibido, ¿Se cumplieron sus expectativas? | Si [ ]  No [ ]  Explique su motivo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? | No [ ]  Si [ ]  Detalle la situación que se le presentó:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

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

## Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Promedio por dimensión | Ponderación por dimensión | Contribuyente | Usuario Externo | Usuario Interno | Promedio global 2022 |
| Infraestructura y elementos tangibles | 11% | 7.96 | 7.83 | 9.08 | 7.93 |
| Empatía del personal | 16% | 7.99 | 8.30 | 9.44 | 8.11 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 8.16 | 8.30 | 9.67 | 8.22 |
| Capacidad de respuesta | 41% | 7.91 | 8.07 | 9.33 | 7.99 |
| Índice de satisfacción por usuario | 100% | 8.01 | 8.15 | 9.43 | 8.08 |

## Anexo 3: Seguimiento de sugerencias

| Medición de la Satisfacción de Usuarios por Dependencia | Total de Sugerencias |
| --- | --- |
| En Seguimiento | Superados | No Superados | En Proceso |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción No. 2 Año 2018, de fecha 25/05/2018** |
| Dirección Financiera | 0 | 0 | 6 | 0 |
| **Sugerencias plasmadas en el informe de medición de los contribuyentes y usuarios de la Dirección Financiera, publicado en diciembre 2021.** |
| Dirección Financiera | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Totales | 0 | 0 | 9 | 0 |

**Nota:** Etapa de seguimiento de acciones se encuentra pendiente de remisión de información como evidencia desde el año 2018 de la Dirección, por lo cual todas las sugerencias se encuentran en estado de no superadas.

|  |
| --- |
| Acta de resultados del análisis del Informe de Medición de satisfacción de contribuyente y usuario de los servicios prestados por el Departamento Tesorería Institucional de la Dirección Financiera, ACTA No.2 Año 2018, de fecha 25/05/2018 |
| **Acciones** | **Análisis de sugerencia** | **Plazo a ejecutar** | **Responsable** | **Situación actual de la acción ejecutada** |
| 1. Se remitirá nota a la Dirección General de Administración, para que ésta considere lo pertinente en la relación con el comentario de los ciudadanos: “Gestionar la posibilidad de mejorar o adquirir nuevos espacios de parqueo para los usuarios”.
 | No se detalla en acta | Junio 2018 | Jefe del Departamento de Tesorería Institucional y Pagaduría Auxiliares. | No superadaPendiente de remisión de evidencia de la acción a realizar. |
| 1. Realizar solicitud de fondos ante la Dirección General de Tesorería, a efecto efectuar pago en concepto de Devolución de Renta de años anteriores y demás pagos.
 | No se detalla en acta | Una vez al mes durante el año 2018 | Pagador Auxiliar de Transferencias y Obligaciones Generales del Estado y Jefe del Departamento de Tesorería Institucional. | No superadaPendiente de remisión de evidencia de la acción a realizar. |
| 1. Se remitirá nota a la Dirección General de Impuestos Internos, para que ésta considere lo pertinente en relación con el comentario de los ciudadanos: “Gestionar ante la DGII, la actualización de los datos de consulta de las devoluciones de Renta donde se especifique el tipo de inconsistencia ya sea por falta de fondos o algún documento que se requiera”.
 | No se detalla en acta | Junio 2018 | Jefe del Departamento de Tesorería Institucional y Pagadora Auxiliar de Transferencia y Obligaciones Generales del Estado. | No superadaPendiente de remisión de evidencia de la acción a realizar. |
| 1. Divulgación del informe de resultados de satisfacción del cliente, correspondiente al año 2017, a los empleados que conforman las pagadurías de Obligaciones Generales del Estado, Pagaduría de Bienes y Servicios, Pagaduría Auxiliar General y Encargado del Fondo Circulante Monto Fijo de la SEDE, para lo cual elaborara ayuda de memoria detallando los principales puntos para reforzar los principales aspectos en la atención a los contribuyentes sugeridas por los encuestados y el Área de Atención Cliente, como amabilidad, disposición, favoritismo, coordinación, horarios de atención, etc.
 | No se detalla en acta | Junio 2018 | Jefe del Departamento de Tesorería Institucional y Pagadurías Auxiliares relacionadas. | No superadaPendiente de remisión de evidencia de la acción a realizar. |
| 1. Se harán las gestiones ante la instancia respectiva para solicitar capacitaciones en temas relacionados con atención al cliente.
 | No se detalla en acta | Julio 2019 | Jefe del Departamento de Tesorería Institucional y Pagadurías Auxiliares. | No superadaPendiente de remisión de evidencia de la acción a realizar. |
| 1. Actualizar los plazos y tiempos de respuesta de los diferentes servicios proporcionados por el Departamento de Tesorería Institucional publicados en la Web.
 | No se detalla en acta | Junio 2018 | Jefe del Departamento de Tesorería Institucional y Pagadurías Auxiliares. | No superadaPendiente de remisión de evidencia de la acción a realizar. |

|  |
| --- |
| Sugerencias plasmadas en el informe de medición de los contribuyentes y usuarios de la Dirección Financiera, publicado en diciembre 2021. |
| **Sugerencias** | **Análisis de** **sugerencia** | **Plazo a ejecutar** | **Responsable** | **Situación actual de la acción ejecutada** |
| 1. Realizar gestiones de autorización con las autoridades pertinentes de parqueo para los proveedores.
 |  |  |  | No superadaPendiente de remisión de evidencia de la acción a realizar. |
| 1. Coordinar con el área responsable para capacitar al personal que atiende en el call center y brindar un mejor servicio a las consultas de los usuarios.
 |  |  |  | No superadaPendiente de remisión de evidencia de la acción a realizar. |
| 1. Gestionar con las instancias respectivas la factibilidad para agilizar los pagos de la devolución de la renta.
 |  |  |  | No superadaPendiente de remisión de evidencia de la acción a realizar. |

**Nota:** No se elaboró Acta de análisis de resultados del informe de medición 2021.

## Anexo 4: Índice de satisfacción por Servicio

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Aspectos evaluados | Anticipo de fondos por medio del Fondo Circulante de Monto Fijo de la SEDE para adquisición de bienes y servicios | Consulta de pago a proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda | Emisión de Quedan a Proveedores de bienes y servicios del Ministerio de Hacienda | Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores | Pago de Incentivo Fiscal a las Exportaciones Devolución IVA a Exportadores Devolución Pago Indebido de IVA y Renta Pago de Notas de Crédito del Tesoro Público NCTP y Seguro de Vida | Índice global de satisfacción 2022 |
| El acceso y la ubicación geográfica de la oficina donde recibió el servicio | 9.00 | 8.44 | 8.33 | 7.84 | 8.00 | 8.05 |
| El orden y limpieza de la instalación dónde recibió el servicio | 9.00 | 8.56 | 8.00 | 8.24 | 9.50 | 8.38 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 9.00 | 7.28 | 6.17 | 7.04 | 7.75 | 7.09 |
| La señalización gráfica interna y la información visual desplegada | 9.00 | 8.11 | 7.83 | 7.98 | 10.00 | 8.12 |
| La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera | 9.00 | 8.00 | 7.50 | 7.96 | 9.25 | 8.01 |
| El manejo interno de la documentación que se le proporciona a la oficina | 9.00 | 7.94 | 8.63 | 8.14 | 9.50 | 8.21 |
| La entrega de material informativo escrito o digital | 9.00 | 7.65 | 8.14 | 7.39 | 8.75 | 7.53 |
| La disponibilidad de los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes | 9.67 | 7.89 | 8.75 | 7.92 | 9.00 | 8.01 |
| **Promedio de Infraestructura y elementos tangibles** | **9.08** | **7.98** | **7.92** | **7.81** | **8.97** | **7.93** |
| La amabilidad y cortesía el trato recibido de parte del personal | 9.67 | 8.72 | 8.88 | 8.17 | 8.78 | 8.29 |
| La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver el servicio requerido | 9.67 | 8.67 | 8.25 | 7.94 | 8.78 | 8.07 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie | 9.00 | 8.50 | 8.50 | 7.51 | 9.75 | 7.97 |
| **Promedio de Empatía del personal** | **9.44** | **8.63** | **8.54** | **7.87** | **9.10** | **8.11** |
| El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 9.67 | 8.33 | 8.50 | 8.12 | 8.89 | 8.21 |
| La utilidad y exactitud de la información proporcionada | 9.67 | 8.33 | 8.50 | 8.13 | 9.33 | 8.23 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado | 9.67 | 8.44 | 9.00 | 8.19 | 9.11 | 8.30 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público | 9.67 | 7.83 | 8.63 | 8.13 | 8.44 | 8.16 |
| **Promedio de Profesionalismo de los empleados** | **9.67** | **8.24** | **8.66** | **8.14** | **8.94** | **8.25** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 10.00 | 8.17 | 8.75 | 9.00 | 8.78 | 8.65 |
| La documentación o requisitos exigidos para realizar el servicio | 10.00 | 8.06 | 8.63 | 8.49 | 8.89 | 8.50 |
| El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio | 8.67 | 8.06 | 8.00 | 7.51 | 8.78 | 7.64 |
| El tiempo total de duración del proceso desde que realiza solicitud/requerimiento | 8.67 | 7.94 | 7.88 | 6.96 | 8.78 | 7.17 |
| **Promedio de Capacidad de respuesta** | **9.33** | **8.06** | **8.31** | **7.99** | **8.81** | **7.99** |
| Índice de satisfacción por servicio | 9.43 | 8.20 | 8.42 | 8.00 | 8.92 | 8.08 |

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)