Patrón de fondo

Descripción generada automáticamente

**Informe de Medición de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios del Proceso 4.2 Registro de Usuarios, que pertenece al Macroproceso 4 Gestión de Ingresos Tributarios y Aduaneros**

Octubre 2022

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN-DGEA**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc116300823)

[OBJETIVOS 3](#_Toc116300824)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 3](#_Toc116300825)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 3](#_Toc116300826)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc116300827)

[**2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles** 4](#_Toc116300828)

[**2.2 Empatía del personal** 5](#_Toc116300829)

[**2.3 Profesionalismo de los empleados** 6](#_Toc116300830)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 7](#_Toc116300831)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS 8](#_Toc116300832)

[3.1 índice global de satisfacción 8](#_Toc116300833)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 9](#_Toc116300834)

[**4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?** 9](#_Toc116300835)

[**4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?** 11](#_Toc116300836)

[4.4 **¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?** 11](#_Toc116300837)

[4.6 ¿**Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?** 11](#_Toc116300838)

[CAPITULO 5: CONCLUSIONES 11](#_Toc116300839)

[5.1 Conclusiones 11](#_Toc116300840)

[ANEXOS 12](#_Toc116300841)

[**Anexo 1: Encuesta del Proceso 4.2: Registro de Usuarios** 12](#_Toc116300842)

[**Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios del Proceso 4 .2 Registro de Usuarios 2022** 14](#_Toc116300843)

[**Anexo 3: Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios Proceso 4.2 Registro de Usuarios.** 15](#_Toc116300844)

[**Anexo 3: Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios Proceso 4.2 Registro de Usuarios.** 16](#_Toc116300845)

# 

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios del Proceso 4.2 Registro de Usuarios, del Macroproceso 4. Gestión de Ingresos Tributarios y Aduaneros, 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 conclusiones de la presente medición.

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios respecto a los servicios que se proporcionan conforme al Proceso 4.2 Registro de Usuarios.

**Objetivo específico:**

* Identificar oportunidades de mejora y fortalezas de los servicios evaluados.

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó al Proceso 4.2 Registro de Usuarios en el Departamento de Control de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros entes de la Dirección General de Aduanas, responsable de los siguientes Servicios:

**Externos**

1. Autorización y desautorización de Gestores de Encomiendas, personas naturales y jurídicas que ingresen por cualquier vía al país.
2. Autorización e inscripción de Transportista de Carga internacional Terrestre.
3. Autorización para el registro de agencias navieras.
4. Registro de conductores de los Transportistas de Carga Internacional Terrestre.
5. Autorización de Agente Aduanero.
6. Autorización de Apoderados Especiales Aduaneros.
7. Autorización de Empresas Courier.
8. Autorización de importadores de vehículos usados.
9. Registro de Empresas Operadoras de Transporte Internacional Aéreo de Carga
10. Autorización o Prorroga de Personas Naturales o Jurídicas para operar bajo el Régimen Aduanero de Tiendas Libres.
11. Autorización para operar como Depósito Aduanero Públicos Privados y Temporales.
12. Registro de beneficiarios de la Ley de Servicios Internacional.

Es importante mencionar que 5 servicios externos no se evaluaron, debido que no hubo usuarios durante el período solicitado los que se detallan a continuación:

1. Inscripción y desinscripción de Asistentes de Auxiliares de la Función Pública Aduanera.
2. Registro nacional de exportadores, empresas exportadoras de desperdicios y desechos de función de productos ferrosos y no ferrosos.
3. Autorización para el registro de Empresas consolidadoras y desconsolidadoras de carga.
4. Autorización del registro de Operadores de Transporte multimodal.
5. Autorización para el Registro de Usuarios Habituales.

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

De acuerdo al listado de Contribuyentes y Usuarios reportado, el universo fue de 225 Contribuyentes y Usuarios depurados que recibieron los servicios en el período de junio 2021 a mayo 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 166 Contribuyentes y Usuarios, el número de entrevistados reales fue de 145 en total; el resto de Contribuyentes y Usuarios 21 no fue posible localizarlos por los distintos medios disponibles (Teléfono, Correo electrónico y WhatsApp).

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

El levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica, correo electrónico y WhatsApp, durante el período comprendido del 10 al 31 de agosto del 2022 (Ver Gráfico 1.1).

**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 8.85 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue el orden y limpieza de las instalaciones donde recibe el servicio con 9.03 puntos y el de menor puntuación fue relacionado con La entrega de material informativo escrito o digital con 8.68 puntos. (ver gráfico2.1)

**Gráfico 2.1**

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Autorización de Agente Aduanero.**

* No revisan la documentación que se entrega en correspondencia.
* Atención al usuario ya no están atendiendo en la entrada, sería bueno que pongan una persona para orientar en los trámites y revisar documentación.
* En cuanto al espacio físico, que pongan techo para generar sombra en la entrada por la bodega 1 y el sótano.
* No hay baños dignos, limpios y con insumos para el público.

**Autorización de Apoderados Especiales Aduaneros.**

* Era funcional la ubicación del área de correspondencia en el BCR.
* Falta rotulación en las instalaciones de San Bartolo.
* El acceso a la aduana es complicado, primero hay que anotarse en un cuaderno, lo ideal sería que dejen ingresar enseñando el carnet de auxiliar de la función pública.
* El parqueo es en la acera de calle principal.
* No hay acceso en los baños para el público.
* No he recibido desde hace un año material informativo antes mandaban el boletín.
* La Lic. Imelda Alvarenga y Dax Granados ayudan agilizar los procesos y solventar los servicios.

**Autorización e inscripción de Transportista de Carga internacional Terrestre.**

* Los requisitos brindados en la página web, no mencionan que se debe presentar tres formularios firmados en original, por lo que tuve que regresar una segunda vez, creo que se podría agregar en los requisitos la cantidad de formularios a presentar y que deben ser en original.
* El acceso a las instalaciones es complicado debido a que tenemos que bajarnos del vehículo a dejar un documento en vigilancia.
* Mejorar parqueo.
* Mejorar la limpieza de sanitarios.

**Autorización para el registro de agencias navieras.**

* No brindan material informativo.

**Autorización y desautorización de Gestores de Encomiendas, Personas Naturales y Jurídicas que ingresen por cualquier vía al país.**

* Cuando se presentan 10 documentos diferentes, no piden toda la información que se necesita de una sola vez, se presentan los documentos y dicen que te falta otro y la próxima visita faltan más, al pedir que brinden la información completa que se tiene que presentar, manifiestan que tenemos que saber y en mi caso es la primera vez que hago este tipo de trámites.
* No hay parqueo, nos manda a buscar parqueo afuera de las estaciones.
* No hay baños para los usuarios, hay que pagar.
* No recibo material informativo.

## **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 8.83 **puntos**, considerando que el aspecto con mayor puntuación fue la atención de los usuarios sin favoritismos ni privilegios para nadie con 8.90 puntos y el de menor puntuación fue la amabilidad y el trato recibido por parte del personal con 8.72 puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Autorización de Agente Aduanero.**

* No son amables todos los agentes de seguridad.

**Autorización de Apoderados Especiales Aduaneros.**

* El problema está en correspondencia hay un caballero que es poco empático, a nadie le gusta pasar con él, el resto del personal es muy amable.
* En recepción de documentos hay un caballero gordito, tez morena, pelo negro mal educado, no recibe los documentos porque impone su criterio, dice que el Jurídico no le va a recibir.
* En ocasiones nos dejan con la llamada pendiente, cuando hacen traslado de línea se corta automáticamente.

**Autorización de importadores de vehículos usados.**

* Unificar criterios y no pedir cosas distintas cada vez que lo atiende otro empleado.
* Dar una buena atención.

**Autorización e Inscripción de Transportista de Carga Internacional Terrestre.**

* No son muy amables a la hora de atender, mejorar el servicio que prestan los empleados.
* No fueron empáticos y no me explicaron nada, soy nuevo en esto esperaba que me explicaran como es el proceso, son muy groseros.

**Autorización para Operar como Depósito Aduanero Públicos Privados y Temporales.**

* Hay una relación con la aduana de cordialidad son amables y respetuosos.

**Autorización y Desautorización de Gestores de Encomiendas, Personas Naturales y Jurídicas que ingresen por cualquier vía al país.**

* Que sean más amables, cuando alguien realice por primera vez un trámite soliciten toda la información necesaria y no por pausas.
* A veces cuando se necesita orientación no la dan, cuando uno visita la institución no significa que sabe todo, deberían tener personal encargado para suplir las necesidades del usuario con respecto a las dudas.

## **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 8.86 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es el comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado con 8.92 puntos y el de menor puntuación fue la utilidad y exactitud de la información proporcionada por los empleados con 8.79 puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Autorización de Agente Aduanero.**

* El horario lo cumplen a la perfección, sin importar que los usuarios externos nos puedan surgir emergencias y obtener respuestas fuera de ese horario.
* Los horarios no son respetados en la hora de almuerzo.

**Autorización de Apoderados Especiales Aduaneros.**

* Cuando se llega a las 3:00 pm ya no atienden y si falta poco para cerrar se excusan con que no hay sistema.
* El problema es que llegar cuando faltan 15 minutos ya no me dejan ingresar.
* Ampliar el horario a 4:00 pm.

**Autorización de Empresas Courier.**

* Se requiere mejorar el servicio, el importador quiere su carga para ayer.

**Autorización de importadores de vehículos usados.**

* Orientar a los usuarios de manera correcta, ya que he tenido que consultar hasta 3 veces acerca de los procesos para hacer un trámite y todos tienen una perspectiva diferente.
* Unificar criterios en cuanto a documentación solicitada y otros requerimientos.

**Autorización e Inscripción de Transportista de Carga Internacional Terrestre.**

* No son muy amables al atender.
* Cuando necesito información o hacer algún trámite no atienden si faltan 20 minutos de la salida.
* Mayor tiempo de servicio de atención por la ubicación del lugar, que la jornada laboral sea de 8:00 am a 5:00 pm.
* Dar capacitación al personal, quien me atendió dudaba mucho en las respuestas no domina el tema.
* La primera vez que llegue, era hora de salida, me dieron la información rápido y sin explicaciones, en la segunda visita faltaba información no era como la quería fue grosero, en la tercera visita me atendió otro técnico y me ayudó mucho.

**Autorización o Prorroga de Personas Naturales o Jurídicas para operar bajo el Régimen Aduanero de Tiendas Libres.**

* Ser más flexibles, cuando faltan 15 minutos para salir, no permiten entrar en la portería.

**Autorización y Desautorización de Gestores de Encomiendas, Personas naturales y Jurídicas que ingresen por cualquier vía al país.**

* Que sean más atentos con los usuarios.
* Brindar la información completa que se necesita, lo que pasa es que hasta que están revisando salen diciendo que falta un documento, así lo llevan a uno por semanas diciendo poco a poco lo que necesitan.
* Incumplen a la hora de entrega de la papelería, en algunos casos cuando ya es el tiempo de cierre de las instalaciones y faltan 20 minutos no se hacen responsables y lo dejan para otro día.

## **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 8.80 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la orientación recibida con 8.92 puntos y con menor puntaje el tiempo total de duración del proceso con 8.60 puntos Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Autorización de Agente Aduanero.**

* Felicitaciones por su excelente servicio.
* Se tardan demasiado en revisar la documentación que reciben en correspondencia para trasladarla a sus respectivas áreas.

**Autorización de Apoderados Especiales Aduaneros.**

* A las empresas les urge el servicio, un mes calendario es suficiente para la recepción y fianza.
* En Atención al usuario, se pregunta si hay cambios a fianza y no responden.
* Se dio seguimiento de la misma consulta en dos ocasiones y no hubo respuesta por medio de correo.
* Cuando se envían los cuadros trimestrales en correo no responden de recibido.
* Hay que mejorar el tiempo de atención porque es variado, deberían de estandarizarlos.

**Autorización de Empresas Courier.**

* Con el tiempo deberían ser 15 días calendarios no días hábiles porque estamos hablando de casi el mes.
* Muchos documentos solicitan para dar el servicio.

**Autorización de Importadores de Vehículos Usados**

* El tiempo es demasiado largo hay que acortar tiempo de respuestas.
* Hay mucha diversidad de criterios deberían unificarlos, cada uno solicita cosas diferentes.

**Autorización e Inscripción de Transportista de Carga Internacional Terrestre**

* Cuando uno llama a los teléfonos para saber el estado de la solicitud, cuesta que atiendan el teléfono, he marcado hasta 6 veces y no responden.
* Mejorar tiempo de respuesta en días calendario, no días hábiles.
* Que el personal proporcione la información correcta de los documentos a presentar, para evitar contra tiempos.
* El servicio publicado no es igual, debido a que al momento de presentar los documentos en las instalaciones faltan documentos.
* Disminuir el tiempo de duración del proceso.
* Mejorar el tiempo de atención.
* Quien me atendió me hizo ir varias veces, fue grosero y no me dio explicaciones, me dijo que faltaban papeles y tuve que regresar 3 veces por que faltaba algo o estaba malo.

**Autorización o Prorroga de Personas Naturales o Jurídicas para operar bajo el Régimen Aduanero de Tiendas Libres.**

* Mucho tiempo de respuesta

**Autorización para el registro de Agencias Navieras.**

* Mejorar el tiempo de respuesta.

**Autorización y desautorización de Gestores de Encomiendas, Personas Naturales y Jurídicas que ingresen por cualquier vía al país.**

* No brindan la información completa desde un inicio, piden un documento y cuando se llevan piden otro que falta, al preguntar que nos den toda la información que se necesita para llevar completo todos los documentos dicen que ellos no pueden hacer el trabajo de uno.
* El director no quiere hablar con uno y si habla sale enojado y te dice porque estas molestando.
* A la hora de dar solución a un problema no lo asesoran bien y en algunos casos andan con mal humor.
* Capacitar al personal para que traten bien a los usuarios.
* Hay bastantes ventanillas y poco personal, el tiempo se consume en ese sentido, tomar cartas en el asunto.

# 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 4.2 Registro de Usuarios es de 8.83 puntos (ver anexo 2), un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; se identifica que el aspecto mejor evaluado es el profesionalismo de los empleados con 8.86 puntos y el de menor puntación capacidad de respuesta institucional con 8.80 puntos. (ver gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

3.2 Análisis del Índice Global de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios del Proceso 4.2 Registro de Usuarios, para el periodo 2022, con respecto a Meta PEI DGA- 2022, se identifica:

Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 4.2 **Registro de Usuarios 2022**, se observa un incremento en los resultados de 0.61 puntos, con respecto a la meta establecida PEI-DGA, (ver gráfico 3.2)

**Gráfico 3.2**

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados de otros aspectos Institucionales, los cuales son preguntas que el evaluado propuso realizar y otras actividades que corresponden a las Unidades Organizativas del Ministerio; asimismo, las relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

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

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: El 84.83% de usuarios manifestaron que ha mejorado, un 10.34% menciona que esta igual, el 3.45% que ha empeorado y un 1.38%, no respondió. (Ver gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

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

**Comentarios expresados por los Contribuyentes y Usuarios**

**Autorización de Agente Aduanero.**

* Realizar cursos de preparación antes de los exámenes, así los aspirantes estarían más preparados.
* El problema se puede solucionar con cambio de personal, que no sea mezclado en ningún momento con los que ya están ahí, para evitar contaminación de malas prácticas y realmente se enfoquen en dar un servicio de calidad.
* Los tiempos de respuesta deben ser ágiles.
* Cuando se extraen muestras para análisis él envío interno tiene que realizarse lo más expedito que se pueda para que le llegue al laboratorio.
* Habilitar la opción de renovación de fianzas por línea, ya que no se puede hacer en línea solo presencial.
* Deberían de mandar un comunicado cómo deben de llegar vestidos a las bodegas y cuáles son las medidas de seguridad a tomar, o colocar una persona para dar orientación que esté indicando que lleven zapatos con cubo a los auxiliares de aduana y las medidas de seguridad a tomar en las bodegas, hay que considerar que algunos no pueden comprar ese tipo de zapatos.

**Autorización de apoderados especiales aduaneros.**

* Mejora el tiempo de respuesta de los trámites.
* Sería bueno regresar a la opción de tener computadoras en la oficina para generar el número de requerimiento desde la aduana y no regresar a nuestras oficinas.
* En la recepción de documentos, debería de haber alguien revisando la información para confirmar que todo se lleva en orden o si falta algo que lo indiquen y entreguen los formularios en el momento, se tardaría unos 20 minutos.
* La comunicación en correo electrónico es mala, no se recibe retroalimentación de las consultas.
* Ampliar el margen del horario para la recepción de documentación en una hora.
* Los sistemas son impredecibles, se caen revisar los motivos.
* Mejor atención al usuario, en cuanto al apoyo en el número de incidente cuando hay inconvenientes.
* Mejorar acceso al baño.
* Mejora la información por correo, porque a veces cuesta adaptarse a los cambios en los motores de búsqueda en la página web.
* Mejorar la atención a los usuarios por medio de capacitaciones.

**Autorización de empresas Courier.**

* Mejorar el tiempo de respuesta del proceso de las autorizaciones de empresas Courier.
* Mejorar el tiempo de atención, lo ideal sería que fuera 15 días calendarios.

**Autorización de importadores de vehículos usados.**

* Mejorar la calidad y los criterios de la información solicitada.
* Mejorar el tiempo de atención o de respuesta.

**Autorización e inscripción de transportista de carga internacional terrestre.**

* Mejorar el número de días para respuesta del trámite.
* Poner a la disposición del usuario una computadora para realizar su número de requerimiento, además de disponer de un empleado para ayudar a este tipo de situaciones, esto debido a que muchas veces se trata de usuarios mayores de edad o personas con poco conocimiento de tecnología, a quienes les cuesta entender el proceso para hacerlo desde su dispositivo móvil.
* Que los requisitos sean más claros y concretos en la web, para poder llevar todo, ya que la mayoría que hacemos los trámites somos de lejos, a la hora de inscribir el registro por la póliza de seguro es necesario entregar presencial la documentación.
* El trámite de póliza de seguro se haga en línea.
* Mejorar la comunicación, cuando uno pide información del proceso que expliquen bien para mejorar el servicio
* Mejorar los tiempos de respuesta, cumplir los tiempos hábiles o disminuir el tiempo
* Ser más amable con los usuarios, ser más empáticos.
* Mejora los servicios en línea, ya que cuesta conectar con alguien que puede dar respuesta de alguna duda por teléfono o medios en línea
* Ser más empáticos y ayudar a las personas que hacen trámites por primera vez

**Autorización para el registro de agencias navieras.**

* Hacer reuniones frecuentes para saber las necesidades de los usuarios.

A**utorización o desautorización de gestores de encomiendas, personas naturales y jurídicas que ingresen por cualquier vía al país.**

* Que sean más exactos y amables con la información que se requiere para recibir el servicio.
* Capacitar el personal para brindar un mejor servicio.
* Aumentar los servicios en línea, ahora los servicios disponibles, se hacen el 80% en línea, pero al final hay que ir y ese 20% presencial es el que se puede mejorar para que sea totalmente en línea.

**Autorización de agente aduanero.**

* Felicitaciones por su excelente servicio y profesionalismo.

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

El 95.86% de las personas entrevistadas manifiesta que sí se cumplieron con las expectativas del servicio que recibió, mientras que un 4.14% indicó que no se cumplieron.

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

Es importante mencionar que el 99.31% de los encuestados manifestaron que no han utilizado el Buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual y el 0.69% lo utilizo.

4.5 Como califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?

El 0.69% que utilizó el buzón, lo calificó con 4.0, sin expresar el motivo.

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

El 96.55% de los entrevistados no presentó ninguna queja con respecto a los servicios recibidos. y el 3.45% manifestó las quejas siguientes:

* Deben estar más atentos a sus funcionarios, hay demasiada burocracia y egos grandes que se anteponen a brindar un servicio amable y en pro de agilizar los servicios en las aduanas. también el tema de corrupción de Contadores Vista es grande, los que se la llevan de honestos al momento de exigir muchas cosas en los trámites, son bastantes corruptos cuando los clientes no aceptan sus sobornos. En Aduana 23 tienen una administradora con un ego enorme y una burocracia altísima, igual se comporta el personal que esta con ella Contador Vista, Julio Ernesto Ortiz Orellana, estuvo destacado en zona franca Santa Tecla.
* Que sean más amables y exactos en dar todos los documentos que uno necesita para cualquier trámite en la aduana, no a medias como lo hacen que cuando uno llega le dicen una cosa y cuando se les lleva el documento salen diciendo le falta otro.
* Mejorar el tiempo de entregar de las resoluciones de un caso.
* Ya que existen bastantes ventanillas, que pongan el personal suficiente para atender.
* Mejorar el tiempo de respuesta, entregando la información a tiempo ya que esto alarga el proceso.
* Mejorar la atención el personal de vigilancia del lugar, que sean amables.

# CAPITULO 5: CONCLUSIONES

## Conclusiones

1. Las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por las Unidades Organizativas del Proceso 4.2 Registro de Usuarios, se cumplieron en un 95.86%, el resto de usuarios el 4.14% mencionó mejorar el tiempo de atención ya que es muy lento y les provoca inconvenientes.
2. Las Dependencias que participan en el Proceso 4.2 Registro de Usuarios, 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.
3. 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 4.2 Registro de Usuarios

Sandra Cecilia Pérez Moreira

Técnico de Atención al Cliente

# ANEXOS

**Anexo 1: Encuesta del Proceso 4.2: Registro de Usuarios**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 4.2: Registro de Usuarios. 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 por parte de: (Proceso/Dependencia) | | | | | **Si** | |  | | **No** | | | | (**Finaliza encuesta**) | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1 Clase de usuario** | | **Usuarios Externo** | | | | | | | | | | | | | |
| **1.2 Oficina evaluada** | | 1. Depto. de Control de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros entes. | | | | | | | | | | | | | |
| **1.3 Nombre del servicio a evaluar:** | 1. Autorización y desautorización de Gestores de Encomiendas, personas naturales y jurídicas que ingresen por cualquier vía al país. 2. Autorización e inscripción de Transportista de Carga internacional Terrestre. 3. Autorización para el registro de agencias navieras. 4. Registro de conductores de los Transportistas de Carga Internacional Terrestre. 5. Autorización de Agente Aduanero. 6. Autorización de Apoderados Especiales Aduaneros. | | |  | | 1. Autorización de Empresas Courier 2. Autorización de importadores de vehículos usados. 3. Registro de Empresas Operadoras de Transporte Internacional Aéreo de Carga. 4. Autorización o Prorroga de Personas Naturales o Jurídicas para operar bajo el Régimen Aduanero de Tiendas Libres. 5. Autorización para operar como Depósito Aduanero Públicos Privados y Temporales. 6. Registro de beneficiarios de la Ley de Servicios Internacional. | | | | | | | | |  |
| * 1. **Medio por el cual solicitó el servicio:** | | | 1. Presencial  b Virtual | | | | | | | | | | |  | |
| **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 por la DGA** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **MÓDULO 2:** **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación entre otros.** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ASPECTOS** | | | | | | | | **RESPUESTAS** | | | | | | | |
| 1. **Modalidad Presencial** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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.** | | | | | | | | 0 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 parqueo. | | | | | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| 2.7 El orden y limpieza de las Instalaciones donde recibió el servicio | | | | | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| **B. Otras** modalidades En línea) | | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. La disponibilidad de los medios de comunicación utilizado | | | | | | | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | |
| * 1. a facilidad en el manejo de la herramienta utilizada | | | | | | | | 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. | | | | | | | | 0 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 a 3:30 ) | | | | | | | | 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. | | | | | | | | 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. | | | | | | | | 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   * Autorización y desautorización de Gestores de Encomiendas, personas naturales y jurídicas que ingresen por cualquier vía al país. | | | | | | | | menos10 días hábiles  10 días hábiles  Más de 10 días hábiles | | | | | | | |
| * Autorización e inscripción de Transportista de Carga internacional Terrestre * Autorización para el registro de agencias navieras * Registro de conductores de los Transportistas de Carga Internacional Terrestre | | | | | | | | menos12 días hábiles  12 días hábiles  Más de 12 días hábiles | | | | | | | |
| * Autorización de Agente Aduanero * Autorización de Apoderados Especiales Aduaneros * Autorización de Empresas Courier * Autorización de importadores de vehículos usados * Registro de Empresas Operadoras de Transporte Internacional Aéreo de Carga | | | | | | | | menos15 días hábiles  15 días hábiles  Más de 15 días hábiles | | | | | | | |
| * Autorización o Prorroga de Personas Naturales o Jurídicas para operar bajo el Régimen Aduanero de Tiendas Libres. * Autorización para operar como Depósito Aduanero Públicos Privados y Temporales * Registro de beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales. | | | | | | | | Menos 20 días hábiles  20 días hábiles  Más de 20 días hábiles | | | | | | | |
| 5.5 El tiempo total de duración del servicio? | | | | | | | | 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  b) Esta igual 2. Ha empeorado  d) No responde | | | | | | | |
| 6.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? | | | | | | | | Explique | | | | | | | |
| 6.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió? | | | | | | | | Sí | |  | | No ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |  |
| 6.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual? | | | | | | | | Sí | |  | | No | | |  |
| 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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |  |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

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

## **Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios del Proceso 4 .2 Registro de Usuarios 2022**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Módulos Evaluados | Porcentajes ponderados (%) | Promedio por módulo | Calculo Índice de Satisfacción 2022 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 11% | 8.85 | 0.97 |
| Empatía del Personal | 16% | 8.83 | 1.41 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 8.86 | 2.84 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 41% | 8.80 | 3.61 |
| TOTALES | **100%** | **-** | 8.83 |

\*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 4.2 Registro de Usuarios.**

**Departamento: Control de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y Otros Entes**

**Dirección General de Aduanas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos evaluados Servicios** | **Autorización de Agente Aduanero** | **Autorización de Apoderados Especiales Aduaneros** | **Autorización de Empresas Courier** | **Autorización de importadores de vehículos usados** | **Autorización e inscripción de Transportista de Carga internacional Terrestre** | **Autorización o Prorroga de Personas Naturales o Jurídicas para operar bajo el Régimen Aduanero de Tiendas Libres** | **Autorización para el registro de agencias navieras** | **Autorización para operar como Depósito Aduanero Públicos Privados y Temporales** | **Autorización y desautorización de Gestores de Encomiendas, personas naturales y jurídicas que ingresen por cualquier vía al país** | **Registro de beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales** | **Registro de conductores de los Transportistas de Carga Internacional Terrestre** | **Registro de Empresas Operadoras de Transporte Internacional Aéreo de Carga** | **Total** |
| Adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera | 9.25 | 8.95 | 9.00 | 8.80 | 8.79 | 8.50 | 9.00 | 8.25 | 8.75 | 10.00 | 8.00 | 9.33 | 8.84 |
| Señalización gráfica interna | 9.50 | 8.91 | 8.88 | 8.80 | 8.94 | 9.00 | 9.11 | 9.00 | 8.50 | 9.00 | 9.00 | 9.00 | 8.95 |
| Manejo interno de la documentación que se le proporcionó | 8.90 | 9.09 | 8.89 | 9.17 | 9.05 | 9.00 | 9.11 | 9.25 | 8.40 | 8.33 | 9.33 | 9.00 | 9.00 |
| Entrega de material informativo escrito o digital | 9.00 | 8.09 | 8.78 | 8.83 | 8.90 | 8.50 | 9.00 | 9.50 | 7.90 | 6.33 | 9.33 | 8.67 | 8.68 |
| Acceso y la ubicación geográfica de la Oficina donde recibe el servicio. | 9.38 | 8.55 | 9.00 | 9.20 | 8.74 | 9.00 | 9.11 | 9.25 | 8.38 | 9.00 | 9.20 | 8.67 | 8.82 |
| Disponibilidad de baños y parqueos | 9.38 | 8.55 | 9.00 | 8.80 | 8.68 | 9.00 | 9.11 | 8.25 | 8.50 | 8.00 | 9.20 | 8.67 | 8.75 |
| Orden y limpieza de las instalaciones donde recibió el servicio | 9.50 | 9.05 | 9.00 | 9.20 | 9.00 | 9.00 | 9.00 | 8.75 | 9.00 | 9.00 | 9.00 | 8.67 | 9.03 |
| Disponibilidad de los medios de comunicación utilizados | 7.00 | 8.00 | 7.00 | 9.00 | 9.43 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 9.00 | 9.50 | 10.00 | 0.00 | 8.88 |
| Facilidad en el manejo de alas herramientas utilizadas | 7.00 | 8.00 | 7.00 | 9.00 | 9.43 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.50 | 8.50 | 10.00 | 0.00 | 8.71 |
| **INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTO TANGIBLES** | 8.99 | 8.65 | 8.69 | 8.98 | 8.94 | 6.89 | 7.05 | 6.92 | 8.55 | 8.65 | 9.13 | 6.89 | 8.85 |
| Amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el trámite requerido | 9.00 | 8.87 | 8.78 | 7.17 | 8.67 | 9.00 | 8.78 | 9.50 | 8.40 | 9.33 | 9.00 | 9.00 | 8.72 |
| Disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requerido | 9.20 | 8.74 | 8.78 | 8.83 | 8.95 | 8.50 | 8.78 | 9.25 | 8.00 | 9.33 | 9.00 | 9.00 | 8.86 |
| Atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie | 9.20 | 8.87 | 8.78 | 8.83 | 8.98 | 8.50 | 8.67 | 9.25 | 8.40 | 9.33 | 9.00 | 8.67 | 8.90 |
| **EMPATÍA DEL PERSONAL** | 8.87 | 8.64 | 8.58 | 8.82 | 8.96 | 7.30 | 7.44 | 7.47 | 8.48 | 8.79 | 9.17 | 7.35 | 8.83 |

## **Anexo 3: Índice de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios Proceso 4.2 Registro de Usuarios.**

**Departamento: Control de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y Otros Entes**

**Dirección General de Aduanas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos evaluados Servicios** | **Autorización de Agente Aduanero** | **Autorización de Apoderados Especiales Aduaneros** | **Autorización de Empresas Courier** | **Autorización de importadores de vehículos usados** | **Autorización e inscripción de Transportista de Carga internacional Terrestre** | **Autorización o Prorroga de Personas Naturales o Jurídicas para operar bajo el Régimen Aduanero de Tiendas Libres** | **Autorización para el registro de agencias navieras** | **Autorización para operar como Depósito Aduanero Públicos Privados y Temporales** | **Autorización y desautorización de Gestores de Encomiendas, personas naturales y jurídicas que ingresen por cualquier vía al país** | **Registro de beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales** | **Registro de conductores de los Transportistas de Carga Internacional Terrestre** | **Registro de Empresas Operadoras de Transporte Internacional Aéreo de Carga** | **Total** |
| Conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo | 9.00 | 9.00 | 8.78 | 8.67 | 8.82 | 8.00 | 8.89 | 8.75 | 9.10 | 9.33 | 9.00 | 9.00 | 8.88 |
| Comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado | 9.10 | 9.00 | 8.78 | 8.83 | 8.88 | 9.00 | 8.89 | 9.50 | 8.30 | 9.33 | 9.33 | 9.00 | 8.92 |
| Utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados | 8.70 | 9.00 | 8.78 | 8.67 | 8.77 | 8.00 | 9.00 | 9.00 | 8.00 | 9.33 | 9.33 | 9.00 | 8.79 |
| Cumplimiento de los horarios establecidos de atención (de  7.30 a 3.30 pm) | 9.60 | 8.74 | 8.78 | 9.00 | 8.73 | 8.00 | 8.89 | 9.75 | 8.40 | 9.33 | 9.50 | 9.00 | 8.86 |
| **PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS** | 8.92 | 8.70 | 8.63 | 8.81 | 8.93 | 7.51 | 7.77 | 7.87 | 8.48 | 8.91 | 9.20 | 7.72 | 8.86 |
| Orientación recibida durante todo el servicio | 9.30 | 8.96 | 8.89 | 9.00 | 8.88 | 7.50 | 9.33 | 9.25 | 8.00 | 9.67 | 9.17 | 9.00 | 8.92 |
| Documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio presencial y virtual para recibir el servicio | 9.10 | 9.00 | 8.56 | 9.17 | 8.87 | 8.00 | 9.33 | 9.25 | 8.00 | 9.67 | 9.33 | 9.00 | 8.90 |
| Cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio por parte de los empleados | 8.90 | 8.96 | 8.78 | 8.83 | 8.85 | 7.50 | 9.00 | 8.75 | 7.50 | 9.33 | 9.33 | 9.00 | 8.79 |
| Tiempo total de duración del proceso desde que realiza solicitud/requerimiento hasta que finaliza | 8.60 | 8.91 | 8.67 | 8.83 | 8.42 | 7.50 | 9.22 | 9.00 | 7.60 | 9.67 | 9.00 | 9.00 | 8.60 |
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL** | 8.60 | 8.91 | 8.67 | 8.83 | 8.42 | 7.50 | 9.22 | 9.00 | 7.60 | 9.67 | 9.00 | 9.00 | 8.80 |
| **Índice de Satisfacción SERVPERF (\*)** | **8.81** | **8.83** | **8.67** | **8.81** | **8.70** | **7.52** | **8.46** | **8.37** | **8.23** | **9.26** | **9.08** | **8.36** | **8.83** |