

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

**TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS**

**Ministerio de Hacienda**

Elaboración

Abril 2023

**Área de Calidad, Departamento Administrativo y Financiero**

**Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 4](#_Toc132890377)

[OBJETIVOS 4](#_Toc132890378)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 4](#_Toc132890379)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 4](#_Toc132890380)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 5](#_Toc132890381)

[**2.1 Empatía del personal** 5](#_Toc132890382)

[**2.2 Profesionalismo de los empleados** 5](#_Toc132890383)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 6](#_Toc132890384)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 6](#_Toc132890385)

[**3.1 Índice Global de Satisfacción** 6](#_Toc132890386)

[**3.2 Índice Global de Satisfacción de los Usuarios.** 6](#_Toc132890387)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 7](#_Toc132890388)

[**4.1 ¿Ha hecho uso del servicio del buzón para interponer los Recursos de Apelación?** 7](#_Toc132890389)

[**4.2 ¿Ha hecho uso del Aplicativo en Línea para interponer los Recursos de Apelación?** 7](#_Toc132890390)

[**4.3¿Conoce o visita la página web www.taiia.gob.sv?** 7](#_Toc132890391)

[**4.4 ¿Cómo califica el funcionamiento de la página web www.taiia.gob.sv?** 8](#_Toc132890392)

[**4.5¿Se le presentó algún inconveniente en la página web www.taiia.gob.sv?** 8](#_Toc132890393)

[**4.6 ¿Considera usted que ha mejorado la calidad de los servicios prestados por TAIIA?** 8](#_Toc132890394)

[**4.7 ¿Tiene alguna queja que requiera le sea gestionada respecto al servicio que se le ha proporcionado?** 9](#_Toc132890395)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 9](#_Toc132890396)

[**5.1** **Sugerencias** 9](#_Toc132890397)

[**5.2 Conclusiones** 10](#_Toc132890398)

[ANEXOS 11](#_Toc132890399)

[**Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA** 11](#_Toc132890400)

[**Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción TAIIA 2023** 13](#_Toc132890401)

[**Anexo 3: Índices de satisfacción de usuarios TAIIA años 2021, 2022 y 2023** 13](#_Toc132890402)

[**Anexo 4: Seguimiento de Acciones** 13](#_Toc132890403)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externosdel servicio: **Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación del** **Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas**, 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 (Dependencia evaluada, servicio recibido, modalidades, tipo y clase de usuario).
2. Segundo capítulo muestra los resultados por módulo (Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados, Infraestructura y elementos tangibles y Capacidad de respuesta institucional).
3. Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de usuarios externos del servicio evaluado.
4. Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad del servicio, cumplimiento de expectativas, funcionamiento del buzón de quejas, entre otros.
5. Quinto capítulo presenta sugerencias y conclusiones sobre la presente Medición de Satisfacción al Contribuyente y Usuario.

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto al servicio publicado que proporciona el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas.

**Objetivo específico:**

* Identificar oportunidades de mejora y fortalezas del servicio evaluado.
* Dar seguimiento a sugerencias y acciones ejecutadas como resultados de evaluaciones anteriores, con el fin de contribuir con la mejora continua de la Institución.

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó en el **Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas** específicamente el servicio externo: Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que consta de 23 preguntas, organizado en 6 módulos (Ver Anexo 1). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó por correo electrónico, durante el período comprendido del 13 de marzo al 14 de abril de 2023.

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

De acuerdo al listado de usuarios externos registrados en el Sistema Informático para la Emisión de Sentencias (SIPES) del TAIIA, el universo fue de 36 usuarios que recibieron el servicio entre el período de julio a diciembre del año 2022.

La muestra obtenida fue de 34 usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral. El número de respuestas obtenidas fue de 28 usuarios, obteniendo un alcance del 82.35%, se considera aceptable.

Se destaca que los valores más altos lo representan los Apoderados o Representantes Legales con un 42.86%; y la modalidad presencial es la más utilizada con un 71.43%. Siendo así los mayores porcentajes de los usuarios que reciben el servicio: Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación-TAIIA. (Ver Gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1:**

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

## **2.1 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 contribuyentes y usuarios.

Los resultados obtenidos en este apartado son satisfactorios, obteniéndose una puntuación mayor a nueve, ya que el resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.57 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es disposición, comprensión e interés mostrado por el personal al ser atendido con 9.70 puntos y el de menor puntuación fue el cumplimiento de los horarios establecidos de atención de 7:30 a.m. a 3;30 p.m. con 9.40 (Ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**\*No se presentaron comentarios en esta pregunta**

## **2.2 Profesionalismo de los empleados**

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

Los resultados obtenidos en este apartado son satisfactorios, ya que el resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.25 puntos, misma puntuación que obtuvieron los dos aspectos evaluados (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios:**

1. *“Experiencia del personal es necesaria. Quienes me han atendido son expertos.”*

**2.3 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 el TAIIA ofrece.

El resultado promedio de este apartado es de 8.64 comparado al promedio del año 2022 que fue de 9.12; no obstante, los resultados fueron satisfactorios, el aspecto mejor evaluado fue el manejo de la información documentada con 9.49 puntos y el de menor puntuación fue relacionado con la disponibilidad de parqueo con 7.19 puntos. (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios**

1. *“Reducido número de espacios para parqueo de usuarios”.*
2. *“Muy poco parqueo disponible para los clientes, dificulta encontrar espacio disponible”*
3. *“No hay suficiente parqueo y toca dejarlo en calles aledañas”.*

## **2.4 Capacidad de Respuesta Institucional**

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

El promedio obtenido de este apartado fue de 9.09 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “Tiempo de espera para ser atendido” con 9.25 puntos y con menor puntaje “El tiempo total de duración del servicio” con 8.89 puntos (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## **3.1 Índice Global de Satisfacción**

El índice global de satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA es de 9.17 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo con la escala de satisfacción del modelo SERVPERF empleado; asimismo, se ha identificado lo siguiente:

* En los resultados del Índice Global de Satisfacción Contribuyentes y Usuarios del año 2023 obtuvo un incremento de 0.23 puntos con respecto al resultado de la medición del año 2022.
* Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios TAIIA con respecto a la meta del PEI del presente año, se encuentra por encima en 0.20 puntos.

(Ver Gráfico 3.1).

**Gráfico 3.1**

## **3.2 Índice Global de Satisfacción de los Usuarios.**

El Índice global de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA para el 2023, es de 9.17 puntos (Ver Anexo 2).

Comparando los Índices de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA de los años 2021, 2022 y 2023 (Ver Anexo 3).

Al comparar los valores de índice de satisfacción se obtiene un incremento de 0.23 puntos con respecto al año 2022 y de 0.66 con el del año 2021; Asimismo, se observa para los aspectos de “Empatía del personal” es de 9.57 puntos, considerándose para el año 2022 una diferencia menor de 0.05 y una diferencia mayor de 0.90 puntos para el año 2021. Con respecto a “Infraestructura y Elementos Tangibles” es de 8.64 puntos teniéndose para el año 2022 una diferencia menor de 0.30 puntos y para el año 2021 una diferencia menor de 0.02 puntos. Para los aspectos “Profesionalismo de los Empleados” y “Capacidad de Respuesta Institucional” se observa un promedio mayor con los de los años 2021 y 2022. (Ver gráfico 3.2).

Gráfico 3.2

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados de Otros Aspectos Institucionales, relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

## **4.1 ¿Ha hecho uso del servicio del buzón para interponer los Recursos de Apelación?**

**En el resultado que se obtuvo, el 57.14% manifiesta que no ha utilizado el buzón para interponer los Recursos de Apelación y el 42.86 %, manifestó haber utilizado el buzón. Comparado con los resultados obtenidos en el año 2022, la respuesta de “Si” se obtuvo una diferencia mayor de 28.09 puntos. (Ver Gráfico 4.1).**

**Gráfico 4.1**

**Comentarios Contribuyentes y Usuarios:**

1. “*Por encontrarme adaptado al uso del mecanismo de presentación tradicional.”* (3\*)

2. “*Prefiero hacerlo de forma presencial*.” (4\*)

3. “*No ha habido oportunidad, pero considero que es importante*.” (4\*).

4. “*No tengo confianza en dejar documentación original en buzón*.” (2\*).

5. “No se me ha informado.” (2\*).

**\*Frecuencia de los comentarios.**

## **4.2 ¿Ha hecho uso del Aplicativo en Línea para interponer los Recursos de Apelación?**

Las respuestas de los encuestados enfatizan no tener conocimiento sobre este aplicativo en línea, lo que nos lleva a un porcentaje alto del 71.43% de haber respondido “**No”**; Asimismo, para ambas respuestas se observa una diferencia de 25.16 puntos de diferencia comparado con el año 2022. **(**Ver Gráfico 4.2).

**Gráfico 4.2**

**Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios**

1. “*Desconocen de dicho aplicativo.”* (6\*)

2. “*Prefieren hacerlo presencial por los documentos a presentar por lo que no han tenido necesidad*.” (8\*).

3. “Me quedo satisfecho si tengo sello de recepcionado”.

*4. “Tuve problemas técnicos de sistema para registrarme al principio y no volví a intentarlo”.*

**\*Frecuencia de los comentarios.**

## **4.3¿Conoce o visita la página web www.taiia.gob.sv?**

Los resultados obtenidos en la presente medición nos indica que un 64.29% de Contribuyentes y Usuarios manifestó que “**Sí”** conocen o visitan la Página Web del TAIIA, comparada al año 2022, disminuyendo el porcentaje; sin embargo, el porcentaje aumento quienes contestaron que “**No”**;es importante enfatizar que los resultados han sido favorables sobre la consulta a la página web del TAIIA (Ver Gráfico 4.3).

**Gráfico 4.3**

**Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios**

1. “*Por el momento, no se me ha dado la oportunidad de usar ese medio.*” (4\*)
2. “*Tienen conocimiento de la página Web, pero no la visitan*.” (4\*)
3. *“No, han sentido la necesidad”* (2\*)

**\*Se refiere a la frecuencia de los comentarios.**

## **4.4 ¿Cómo califica el funcionamiento de la página web** [**www.taiia.gob.sv**](http://www.taiia.gob.sv)**?**

En esta medición las calificaciones fueron obtenidas a través de una muestra de 34 encuestados, obteniéndose como resultado 28 respuestas, y de los cuales solamente 18 respondieron que si conocen o visitan la página web [www.taiia.gob.sv](http://www.taiia.gob.sv), obteniéndose calificaciones bastante favorables, la mayoría respondieron con notas que se encuentran en el rango de 7 a 10. (Ver Gráfico 4.4).

**Gráfico 4.4**

## **4.5¿Se le presentó algún inconveniente en la página web www.taiia.gob.sv?**

Los encuestados que respondieron ¿Conoce o visita la página web [www.taiia.gob.sv](http://www.taiia.gob.sv)? respondieron con un 77.78% que **“no”** presentaron inconveniente en la página web [www.taiia.gob.sv](http://www.taiia.gob.sv), lo que nos indica que el usuario quedo satisfecho con este servicio; sin embargo, en comparación del año 2022 se obtuvo una diferencia de 0.86 puntos para cada respuesta. (Ver Gráfico 4.5).

**Gráfico 4.5**

**Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios**

1. “*A veces se dificulta encontrar jurisprudencia*”
2. “*Muy aburrida*”
3. “*Problemas con la consulta de las sentencias, aun haciendo uso del filtro del buscador”.*

## **4.6 ¿Considera usted que ha mejorado la calidad de los servicios prestados por TAIIA?**

Para el año 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:

* 60.71% de usuarios manifestaron que los servicios del TAIIA **han mejorado** en los últimos 2 años.
* 32.14% mencionaron que **esta igual**.
* 7.14% **no sabe**.

Conforme a resultados obtenidos sobre la calidad del servicio prestado por el TAIIA, para la presente medición, los valores se mantienen con relación al año 2021 y con respecto al año 2022 se tiene:

* La mejora **del servicio** se obtuvo una reducción del 7.47% considerándose en cuenta que para el año 2022 el resultado fue de 68.18%.
* Con relación si el servicio está igual se obtuvo un incremento del 7.14 %, considerando que para el año para el año 2022 es de 25.00%.
* En el caso de que no hubo respuestas porque no sabe o es primera vez, se obtuvo un incremento del 0.32% considerando que en el año 2022 fue de 6.82%. (Ver gráfico 4.6).

**Gráfico 4.6**

\*No se presentaron comentarios en esta pregunta.

## **4.7 ¿Tiene alguna queja que requiera le sea gestionada respecto al servicio que se le ha proporcionado?**

El resultado obtenido fue del 92.86% de los encuestados no presentó ninguna queja con respecto al servicio recibido, mientras que el 7.14% manifestó su inconformidad por medio de esta medición de satisfacción, para lo cual se le dará el respectivo manejo de quejas de acuerdo al PRO-1.2.2.3 Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (Ver gráfico 4.7).

**Gráfico 4.7**

**Comentarios/Quejas de los Contribuyentes y Usuarios**

1. *“Que el análisis de los recursos por los magistrados y magistradas, sean más profundos y no se sometan a lo que ya dijo la DGII, estos les permitirá benéficos si el afectado logra reducir sus pagos y posible que pague lo demás, de que sirve esperar un proceso de 3 años y terminar que algunos casos no pagarán.”*
2. *“la institución ha mejorado y es una instancia de primer nivel muy actualizada. siempre hay puntos de mejora, pero por el momento no los visualizo.”*
3. *Felicito al TAIIA por el profesionalismo de su equipo de trabajo. Espero siga implementando mecanismo de mejora continua. (5\*)*
4. *Mas Asesoría legal a favor del contribuyente.*
5. *Se sugiere que tengan más disponibilidad de parqueo. (2\*)*

**\*Se refiere a la frecuencia de los comentarios.**

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## **Sugerencias**

1. Se sugiere el apoyo del Área de Divulgación TAIIA, para aumentar la comunicación a los Contribuyentes de que existen otras modalidades para facilitar el servicio de interponer recursos de apelación como son: el uso de buzón físico y Aplicativo en Línea, este último vigente en la página web del TAIIA: [www.taiia.gob.sv](http://www.taiia.gob.sv).
2. Buscar mecanismos como guías interactivas y amigables, con el fin de que el usuario conozca de las otras modalidades para interponer recursos de apelación.
3. Se sugiere que el formulario de Quejas/Sugerencias/Felicitaciones publicado en la página web tenga la configuración adecuada, en el sentido de que la persona que administra dicho servicio pueda recibir las notificaciones a través del correo eléctrico asignado para tal fin.
4. Conforme a los comentarios obtenidos en la pregunta ¿Conoce o visita la página web [www.taiia.gob.sv](http://www.taiia.gob.sv)?. Se sugiere buscar mecanismos de divulgación como por ejemplo elaborar y repartir flyers desde la recepción, con información del portal web y los mecanismos de presentación de escritos, etc.
5. Se sugiere que el área responsable del mantenimiento de la página Web TAIIA revise periódicamente su correcto funcionamiento, a efecto de no tener inconvenientes en la consulta de las sentencias, entre los comentarios recibidos se seleccionó el siguiente: “*Problemas con la consulta de las sentencias, aun haciendo uso del filtro del buscador”.*

## **5.2 Conclusiones**

1. El periodo para medir la satisfacción de contribuyentes y usuarios fue entre los meses comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, la base de datos obtenida del SIPES, mostraba duplicidad de contactos, por lo que fue depurada en Excel obteniéndose un universo de 36 registros,

Es preciso aclarar que durante la ejecución de la encuesta se presentaron las siguientes situaciones: algunas encuestas que se enviaron vía correo electrónico muchos correos los reportaba con problemas de recepción o que ya no existen en el dominio, por lo que al cierre de la encuesta se obtuvo un total de 28 encuestas contestadas.

1. Se observa en el módulo de Empatía del Personal los resultados son muy favorables en todos los aspectos que abarca el módulo, lo que indica que ha mejorado la calidad de los servicios prestados por el TAIIA; asimismo, se obtuvo en el índice de satisfacción un puntaje de 9.17 con un incremento de 0.23 considerando que el del año 2022 fue de 8.94.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de Medición del año 2022 se determina que para el presente año se han superado en un 100% (Ver Anexo 4).
3. Como resultado de 18 respuestas obtenidas en la pregunta ¿Como califica la página web [www.taiia.gob.sv](http://www.taiia.gob.sv)?, se refleja en el gráfico 4.4 que las calificaciones fueron muy buenas obteniéndose un promedio de 8.6.
4. El TAIIA debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción del Contribuyente al personal que interviene en la prestación del servicio evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
5. El Área de Calidad del Departamento Administrativo y Financiero, mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición.

Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben el servicio evaluado.

Atentamente,

Ing. Jonathan Ramírez Orellana

**Área de Calidad, Departamento Administrativo y Financiero TAIIA.**

Medición de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios TAIIA No. 1 2023/Marta Guadalupe Villalta de Alas, Especialista Informático de Calidad TAIIA.

# ANEXOS

## **Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA**

Buenos días/Buenas tardes:

Estamos llevando a cabo una encuesta con el objetivo de conocer y medir el grado de satisfacción del servicio Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación, brindado por parte de Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas. Su opinión voluntaria es muy importante para la mejora continua de éstos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** | | |
| 1.1 Clase de usuario | a) Contribuyente  Asignado para realizar el trámite:  a) Apoderado o representante legal  b) Mensajero  c) Asesores Legales  d) Contador de la Empresa | |
| 1.2 Modalidad por el cual recibió el servicio de Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación | 1. Presencial 2. Correo electrónico 3. Teléfono 4. Portal Web TAIIA 5. Buzón físico | |
| **MODULO 2: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los recurrentes.** | | |
| **De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es malo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos del servicio en:** | | |
| Amabilidad, cortesía e interés de parte del personal que lo atendió | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Cumplimiento de horarios de atención establecidos de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Disposición, comprensión e interés mostrado por el personal al ser atendido | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **MODULO 3: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores** | | |
| **De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es malo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos del servicio en:** | | |
| Conocimiento y competencia técnica de los empleados que lo atendieron durante el servicio | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Confianza en el comportamiento de los empleados al brindarle el servicio | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **MODULO 4: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, señalización, rotulación** | | |
| **De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es malo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos del servicio en:** | | |
| Adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Señalización interna e información visual desplegada (rotulación) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Disponibilidad de parqueo | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Manejo de la Información documentada | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Orden y limpieza de los lugares de espera | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Acceso y ubicación geográfica de las instalaciones | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente** | | |
| **De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es malo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos del servicio en:** | | |
| La orientación recibida durante el servicio | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Tiempo de espera para ser atendido | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| Tiempo total de duración del servicio | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| **MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** | | |
| **De acuerdo a su propia experiencia, valore el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general:** | | |
| 6.1 ¿Ha hecho uso del servicio del buzón para interponer los Recursos de Apelación? | | a) Si  b) No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6.2 ¿Ha hecho uso del servicio del Aplicativo en Línea para interponer los Recursos de Apelación? | | a) Si  b) No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6.3 ¿Conoce o visita la página web www.taiia.gob.sv? | | a) Si  b) No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6.4 ¿Cómo califica el funcionamiento de la página web del TAIIA? (www.taiia.mh.gob.sv) | | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 6.5 ¿Se le ha presentado algún inconveniente en la página web del TAIIA? (www.taiia.mh.gob.sv) | | a) Si  b) No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6.6 ¿Considera usted que a mejorado la calidad de los servicios prestados por TAIIA? | | a) Ha mejorado  b) Está igual  c) No sabe |
| 6.7 ¿Tiene alguna queja que requiera le sea gestionada respecto al servicio que se le ha proporcionado? | | a) Si  b) No  Por favor, detalle su queja.  Puede incorporar datos de contacto para comunicarnos con usted y brindarle una solución a la brevedad |

**¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar el servicio brindado?**

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Pregunta | **NOTAS Y OBSERVACIONES DE LOS RECURRENTES** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## **Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción TAIIA 2023**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Módulos Evaluados** | **Porcentajes ponderados (%)** | **Promedio por módulo** | **Calculo Índice de Satisfacción 2023** | **Índice de satisfacción 2023** |
| Empatía del Personal | 16% | 9.57 | 1.53 | **9.17** |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.25 | 2.96 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 11% | 8.64 | 0.95 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 41% | 9.09 | 3.73 |
| **TOTALES** | **100%** |  | **9.17** |

\*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:** **Índices de satisfacción de usuarios TAIIA años 2021, 2022 y 2023**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Módulos evaluados | Año 2021 | Indicé de Satisfacción 2021 | Año 2022 | Indicé de Satisfacción 2022 | Año 2023 | Indicé de Satisfacción 2023 |
| Empatía del Personal | 8.63 | 8.51 | 9.62 | 8.94 | 9.57 | 9.17 |
| Profesionalismo de los empleados | 8.67 | 8.80 | 9.25 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 8.66 | 8.98 | 8.64 |
| Capacidad de respuesta institucional | 8.30 | 8.77 | 9.09 |

\*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. La Unidad Organizativa no considera viables la ejecución de las sugerencias.

## **Anexo 4: Seguimiento de Acciones**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción**  **No. 01/2022 y No. 02/2022** | | | | | |
| **DEPENDENCIA** | **Acciones a ejecutar** | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **Cerradas**  **(\*)** | **En Proceso** |
| **TAIIA** | **5** | 3 | 0 | 2 | 0 |
| **Total** | **5** | **3** | **0** | **2** | **0** |

\*Unidad Organizativa no considera viable ejecutar acciones para las sugerencias realizadas.