Patrón de fondo

Descripción generada automáticamente

**Informe de Medición de Satisfacción de los** Contribuyentes y Usuarios Externos **del Proceso** 4.5 Control Fiscal

**Macroproceso** 4. Gestión de Ingresos Tributarios y Aduaneros.

**Fecha de Elaboración**

**Octubre de 2023**

**Ministerio de Hacienda**

**Departamento Gestión de la Calidad DGEA**

**Área Atención al Cliente**

**Índice**

[Introducción 3](#_Toc148422419)

[Objetivos 3](#_Toc148422420)

[Capítulo 1: Información General del Estudio y de los Encuestados 3](#_Toc148422421)

[1.1 Información General del Estudio 3](#_Toc148422422)

[1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra 5](#_Toc148422423)

[1.3 Datos Generales de los Encuestados 5](#_Toc148422424)

[Capítulo 2: Resultado por Dimensión 6](#_Toc148422425)

[2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles 6](#_Toc148422426)

[2.2 Empatía del Personal 6](#_Toc148422427)

[2.3 Profesionalismo de los Empleados 7](#_Toc148422428)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 7](#_Toc148422429)

[2.4.1 El Tiempo Real del Servicio Recibido 8](#_Toc148422430)

[2.4.2 El Tiempo en Fila y en Ventanilla por Servicio 8](#_Toc148422431)

[Capítulo 3: Resultados de Medición de Satisfacción 8](#_Toc148422432)

[3.1 Índice Global de Satisfacción del Proceso 8](#_Toc148422433)

[3.1.1 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión 9](#_Toc148422434)

[3.2 Índice de Satisfacción por Clase de Usuario 9](#_Toc148422435)

[3.3 Índice de Satisfacción por Servicio 9](#_Toc148422436)

[3.4 Índice de Satisfacción por Unidad Organizativa 9](#_Toc148422437)

[3.5 Índice de Satisfacción por Tipo de Aduana 10](#_Toc148422438)

[Capítulo 4: Otros Aspectos Institucionales 10](#_Toc148422439)

[4.1 Cumplimiento de las Expectativas de los Contribuyentes y Usuarios Externos 10](#_Toc148422440)

[4.2 Evolución de la Calidad de los Servicios 11](#_Toc148422441)

[4.3 ¿Qué Podemos Mejorar? 11](#_Toc148422442)

[Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones 15](#_Toc148422443)

[5.1 Sugerencia 15](#_Toc148422444)

[5.2 Conclusiones 15](#_Toc148422445)

[Anexos 17](#_Toc148422446)

[Anexo 1: Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario 17](#_Toc148422447)

[Anexo 2: El Tiempo Real por Servicio 17](#_Toc148422448)

[Anexo 3: El Tiempo en Fila y en Ventanilla 18](#_Toc148422449)

[Anexo 4: Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio 19](#_Toc148422450)

[Anexo 5: Índice de Satisfacción de Aduanas de Frontera 20](#_Toc148422451)

[Anexo 6: Índice de Satisfacción de Aduanas de Zonas Francas 21](#_Toc148422452)

[Anexo 7: Índice de Satisfacción de Aduanas Internas 23](#_Toc148422453)

[Anexo 8: Índice de Satisfacción de Aduanas Marítimas 24](#_Toc148422454)

[Anexo 9: Índice de Satisfacción de Delegaciones de Aduanas en Depósitos Temporales 25](#_Toc148422455)

[Anexo 10: Índice de Satisfacción de Aduanas Aéreas 27](#_Toc148422456)

[Anexo 11: Seguimiento de Acciones de Estudios Anteriores 28](#_Toc148422457)

# Introducción

El presente informe contiene los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios Externos del Proceso 4.5 Control Fiscal el cual pertenece al Macroproceso 4. Gestión de Ingresos Tributarios y Aduaneros, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

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

* Primer capítulo expone los datos generales del estudio (listado de los servicios evaluados, cálculo y tamaño de la muestra, resultado del levantamiento de encuesta, entre otros) y de las personas encuestadas (clase de usuario, oficina evaluada, el servicio evaluado y medio por el cual recibió el servicio).
* Segundo capítulo muestra los resultados por Dimensión (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de Respuesta Institucional).
* Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción por proceso, clase de usuarios, servicio y unidad organizativa; además, se detalla la tendencia de los resultados de estudios anteriores.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende: la percepción de los contribuyentes y usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios, cumplimiento de expectativas y oportunidades de mejora expresadas por los entrevistados.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

# Objetivos

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los contribuyentes y usuarios externos respecto a los servicios que comprenden el proceso 4.5 Control Fiscal.

**Objetivos específicos:**

* Informar a los responsables sobre el nivel de satisfacción contribuyentes y usuarios externos de los respecto a los servicios evaluados.
* Identificar oportunidades de mejora de los servicios evaluados.
* Dar seguimiento a las acciones establecidas como resultados de evaluaciones anteriores.

# Capítulo 1: Información General del Estudio y de los Encuestados

## 1.1 Información General del Estudio

La medición se realizó al proceso 4.5 Control Fiscal, el cual comprende los siguientes servicios:

**Servicios Externos de** Dirección General de Aduanas:

* **Secretaría General de Aduanas**

1. **Autorización de Importación de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado.**
2. **Autorización de Prórroga Permanencia de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el Mismo Estado.**

* **Departamento de Subastas**

1. **Adjudicación de mercancías en abandono por medio de Subasta Pública.**
2. Rescate de mercancías caídas en abandono (\*).
3. Donación de mercancías caídas en abandono (\*).

* **Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza**

1. Donación de mercancías por beneficiarios de la Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización (\*).

**Transito:**

1. **Transbordo tránsito y expedición directa bajo Tratados Bilaterales.**
2. **Transbordo de mercancías.**
3. **Tránsito internacional o interno iniciado en aduanas de fronteras y aduanas internas.**
4. Control de entrada y salida de embarcaciones y aeronaves en puerto Barillas (\*).

Exportación:

1. **Exportación de Mercancías.**
2. **Exportación Temporal con Reimportación en el mismo estado.**
3. **Reexportación de maquinaria que soliciten los Depósitos para Perfeccionamiento Activo y empresas beneficiarias del régimen de Zonas Francas.**
4. **Reexportación de mercancías por las empresas beneficiarias del régimen de Zona Franca.**

Importación:

1. **Importación de menaje de casa exento de DAI exento de DAI e IVA y con pago de impuestos.**
2. **Importación de menaje de casa para los Residentes Rentistas.**
3. **Importación definitiva de sustancias químicas controladas y mercancías peligrosas.**
4. **Importación de vehículos automotores para el transporte público de pasajeros.**
5. **Importación definitiva de productos farmacéuticos para uso humano y materias primas para la industria química, cosmética y alimenticia.**
6. **Descargas de mercancías a granel en los depósitos públicos o privados que ingresan por los puertos marítimos.**
7. **Importación definitiva de mercancías.**
8. **Importación temporal con reexportación en el mismo Estado.**
9. **Importaciones Definitivas con Franquicias Aduanera.**
10. **Mercancías sometidas al régimen de depósito aduanero.**
11. **Mercancías sometidas al Régimen de Zona Franca.**
12. **Operaciones aduaneras realizadas por usuarios de la Ley de Servicios Internacionales LSI.**
13. **Reembarque de mercancías.**
14. Importaciones de mercancías amparadas al Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica República Dominicana y los Estados Unidos de América (CAFTA-DR) (\*).
15. Pago de Gravámenes de Bienes de Capital (maquinaria) Importados al amparo de la Ley de Zonas Francas industriales y de comercialización (\*).
16. Importación Definitiva de Vehículos Usados Proveniente de Franquicia Diplomática (\*).
17. Régimen de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo (\*).
18. Despacho de mercancías ingresadas por personas calificadas por la DGA como gestores de encomiendas (\*).
19. Importación de Envíos Postales con pago de tributos (servicios incluidos en la medición los cuales no se encuentran publicados en el Portal) (\*).
20. Destrucción de Mercancías por los Usuarios de Zonas Francas (\*).
21. Importación de envíos postales sin carácter comercial (servicios incluidos en la medición los cuales no se encuentran publicados en el Portal) (\*).
22. Solicitud de examen previo de mercancías (\*).
23. Importación definitiva de maquinaria exenta de IVA (\*).
24. Solicitud de verificación inmediata a domicilio (\*).
25. Importación de equipaje de viajero y mercancías distintas al equipaje (\*).
26. Reimportación de mercancías proveniente de exportación definitiva (\*).
27. Importación menaje de casa para Diplomáticos Extranjeros o consulares (\*).
28. Importaciones de Mercancías amparadas al TLC México (\*).
29. Importación de menaje de casa para salvadoreños acreditados como diplomáticos en el exterior que retornan al país (\*).

**Nota (\*):** Servicios no evaluados.

Es importante mencionar que el alcance de la medición es del 53% (23 de 43 servicios) respecto a los servicios evaluados. A continuación, se detalla el motivo y los servicios que no se evaluaron:

* No se cuenta con un listado detallado con nombre, correo y/o teléfono para el servicio 4.
* No fue solicitado el servicio 5 en el período que se está evaluando.
* La Unidad Organizativa no remitió la información solicitada para evaluar el servicio 6.
* No se brinda el servicio 10, ya que la Aduana Puerto Barillas no se encuentra operando.
* No se recibió respuesta de los usuarios en los servicios del 28 al 43.
* No se consideraron en la medición por no cumplir los criterios de un servicio:

1. Es una herramienta tecnológica: Consulta de Permisos Adjuntos Declaración de Mercancías, Consulta interactiva de arancel utilizado en Centroamérica y Consulta interactiva del Arancel aplicado en El Salvador.
2. Es un documento: DM Transmitida.
3. No publicado en el Portal Web: Donación de mercancías caídas en abandono a instituciones estatales y de beneficencia.

## 1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra

De acuerdo al listado proporcionado por las Unidades Organizativas involucradas en el Proceso, el universo es de 5,101 contribuyentes y usuarios externos que recibieron los servicios en el período del julio de 2022 hasta abril de 2023. Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de 357 encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, utilizando un muestreo estratificado por clase de usuario y por oficina.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 28 preguntas, organizado en 6 apartados. Dicho cuestionario es diseñado de acuerdo a la naturaleza y operatividad del servicio ([ver cuestionario virtual](https://forms.office.com/r/EUZkiL7jnK)).

Es importante mencionar que el resultado del levantamiento de encuestas es de 112% (401 encuestas efectivas). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó durante el periodo del 26 de junio al 8 de agosto del presente año, contactando a los usuarios por diferentes medios de comunicación (129 correos electrónicos y 84 llamadas realizadas) y realizando visita a 26 Aduanas (Aduana Interna Metalío, Aduana Interna San Bartolo, Aduana Interna Santa Ana, Aduana Marítima La Unión, Aduana Marítima Acajutla, Aduana Aérea de Comalapa (zona carga y zona pasajero), Anguiatú, El Amatillo, El Poy, La Hachadura, Las Chinamas, San Cristóbal, Nejapa, DHL, TRANS AUTO, Depósito Aduanero Gutierrez Courier & Cargo, S.A. de C.V., AGDOSA (APOPA), Zona Franca American Park, Zona Franca El Pedregal, Zona Franca Export Salva, Zona Franca Miramar, Zona Franca San Bartolo, Zona Franca Santa Ana, Zona Franca Santa Tecla y Zona Franca San Marcos).

## 1.3 Datos Generales de los Encuestados

Del total de los usuarios que respondieron la encuesta, el 90.77% pertenece a contribuyentes, donde el rubro de los tramitadores y transportistas fueron los que más respondieron la encuesta; el servicio que más respuesta obtuvo es importación con el 47.38%; Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza alcanzó mayor respuesta con el 86.28%, por la demanda en Aduanas de Frontera y el 94.01% de los encuestados recibieron los servicios de forma presencial (ver Gráfico 1.1).

# Capítulo 2: Resultado por Dimensión

Femenino

## 2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

Este módulo contiene 5 preguntas orientadas a evaluar el orden, limpieza y comodidad en oficina y lugares de espera, disponibilidad de baños y parqueos, acceso y señalización interna, los medios de comunicación para la atención de los requerimientos o solicitudes de los servicios, entre otros.

El resultado promedio de este apartado es de 8.92 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue “La disponibilidad de la mesa de servicio/correo para brindarle el servicio” con 9.29 puntos. El promedio más bajo fue “La disponibilidad de baños y parqueos” con 8.52 puntos (ver Gráfico 2.1 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios por Aduana, se detallan en Anexos del 5 al 10.

## 2.2 Empatía del Personal

Este módulo contiene 3 preguntas orientadas a evaluar la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad, disposición y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 8.95 puntos, siendo los aspectos mejor evaluados “La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie” con 8.99 puntos y considerando el aspecto con menor puntuación “La amabilidad y el trato recibido por parte del personal” con 8.92 puntos (ver Gráfico 2.2 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios por Aduana, se detallan en Anexos del 5 al 10.

## 2.3 Profesionalismo de los Empleados

Este módulo contiene 3 preguntas orientadas al conocimiento, competencia técnica, el comportamiento de los empleados y el cumplimiento de los horarios establecidos de atención.

Este apartado obtuvo un promedio de 8.95 puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada” con 9.05 puntos; y con menor puntuación es “El cumplimiento de los horarios establecidos de atención Ininterrumpidamente” con 8.83 puntos (ver Gráfico 2.3 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios por Aduana, se detallan en Anexos del 5 al 10.

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Se incorporaron 2 preguntas de escala, para evaluar la orientación durante el servicio y el cumplimiento de los tiempos establecidos; además, 3 preguntas enfocadas al tiempo real que se brindó el servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.53 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La orientación recibida durante todo el servicio” con 8.64 puntos y el de menor puntuación “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio” con 8.42 puntos (ver Gráfico 2.4 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios por Aduana, se detallan en Anexos del 5 al 10.

### 2.4.1 El Tiempo Real del Servicio Recibido

Con el objetivo de conocer el tiempo real de duración del servicio conforme a la experiencia del usuario se incorporó una pregunta cerrada diseñada por intervalos donde, se obtuvo como resultado lo siguiente (ver Anexo 2):

* 9 servicios fueron proporcionados en menor tiempo de lo establecido.
* 2 servicios igual al tiempo,
* 13 servicios en mayor tiempo a lo establecido.

### 2.4.2 El Tiempo en Fila y en Ventanilla por Servicio

Se incorporaron dos preguntas abierta para conocer el tiempo promedio que el usuario espera en fila y en ventanilla para recibir el servicio, recopilando diferentes respuestas, lo cual se agruparon por intervalos de tiempo.

A continuación, se detalla los resultados más relevantes del tiempo en fila, agrupados por los 6 tipos de servicios evaluados (véase detalle en Anexo 3):

* Para el servicio “Adjudicación de mercancías en abandono por medio de Subasta Pública”, el 45% de los usuarios esperaron en la fila de 16 a 30 minutos en promedio.
* El 38% esperaron de 6 a 15 minutos en promedio para el servicio “Autorización de Importación de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado”.
* El servicio “Autorización de Prórroga Permanencia de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el Mismo Estado”, el 50% respondieron que se tardaron de 31 minutos a 1 hora.
* El 29% de los entrevistados del servicio “Exportación” y 35% de “Importación” manifestaron que esperaron en fila de 16 a 30 minutos.
* El 25% esperaron de 31 minutos a 1 hora en la fila para recibir el servicio “Tránsito”.

Además, en el tiempo en ventanilla los porcentajes más altos se establecen de 16 a 13 minutos para el servicio “Adjudicación de mercancías en abandono por medio de Subasta Pública” con el 46% y de 6 a 15 minutos para los servicios: “Autorización de Importación de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado” con el 67%, “Autorización de Prórroga Permanencia de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el Mismo Estado” con el 100%, “Exportación” con un 33%, “Importación” con el 38% y “Tránsito” con un 43% (véase detalle en Anexo 3).

# Capítulo 3: Resultados de Medición de Satisfacción

## 3.1 Índice Global de Satisfacción del Proceso

De acuerdo a los resultados obtenidos en los índices de satisfacción para los años 2022 y 2023, se identifica lo siguiente (ver Gráfico 3.1 y Anexo 1):

* El Índice Global de Satisfacción del Proceso 4.5 Control Fiscal para el año 2023 es de 8.77 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado.
* Se observa un incremento de 0.48 puntos en los resultados del presente año, con respecto a la medición del año 2022 (8.29 puntos). Resultado que se ve favorecido por el promedio obtenido en Capacidad de Respuesta por el peso ponderado asignado (41%) dentro de la metodología.
* Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción del Proceso con respecto a la meta del PEI de 2023 (8.27), se muestra cumplimiento de la meta con 0.50 puntos más de lo planificado (ver Gráfico 3.1).

### 3.1.1 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión

Al comparar los promedios de cada dimensión, para los años 2022 y 2023, podemos observar un aumento en todas las dimensiones, lo cual ha favorecido en el resultado del índice global de satisfacción del año 2023. Además, para el año 2023, el resultado en la dimensión Empatía del Personal y Profesionalismo de los Empleados que presentan el promedio más alto con 8.95 puntos y en Capacidad de Respuesta el promedio más bajo con 8.53 puntos (ver Gráfico 3.1.1 y Anexo 1).

## 3.2 Índice de Satisfacción por Clase de Usuario

El Índice de Satisfacción de los Contribuyentes es de 8.78 puntos, por el aporte que realizan los promedios de las dimensiones de Capacidad de Respuesta con un peso ponderado de 41% (8.54 puntos) y Profesionalismo de los Empleados con un peso ponderado de 32% (8.96 puntos).

Respecto al Índice de Satisfacción de los Usuarios Externos es de 8.67 puntos, por los resultados en las dimensiones de Infraestructura y Elementos Tangibles (9.12 puntos) y Capacidad de Respuesta (8.43 puntos).

Mostrando una mejora en ambos rubros en comparación a los resultados obtenido en el año 2022. Todos los índices muestran un nivel de **muy satisfactorio** dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado (ver Gráfico 3.2 y Anexo 1).

## 3.3 Índice de Satisfacción por Servicio

En lo que respecta al Índice de Satisfacción de los Servicios se determina lo siguiente:

* El servicio con mayor nivel de satisfacción es “Autorización de Importación de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado” con 9.02 puntos (ver Anexo 4).
* El servicio “Importación” obtuvo un Índice de Satisfacción de 8.65 puntos, siendo el servicio que presenta oportunidades de mejora en el aspecto “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio” (ver Anexo 4).

## 3.4 Índice de Satisfacción por Unidad Organizativa

En lo que respecta al resultado del Satisfacción por Unidad Organizativa involucradas en el proceso se determina lo siguiente:

* Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza obtuvo un Índice de Satisfacción de 8.78 puntos, mostrando el nivel de satisfacción más alto en comparación a las otras Unidades evaluadas (ver Anexo 4).
* La Secretaría General de Aduanas obtuvo un índice de 8.71 puntos, por “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio” siendo los promedios más bajos (ver Anexo 4).

## 3.5 Índice de Satisfacción por Tipo de Aduana

**Aduana Aérea muestra el índice de satisfacción más alto con 9.38 puntos** y Aduanas Marítimas muestra una disminución de 0.26 puntos con respecto al año anterior, mostrando oportunidades de mejoras. Además, podemos observar que el índice de satisfacción de Aduanas de Frontera aumento 0.91 puntos en comparación al año anterior (ver Gráfico 3.5 y Anexos del 5 a 10).

# Capítulo 4: Otros Aspectos Institucionales

En este apartado, se presentan los siguientes resultados:

## 4.1 Cumplimiento de las Expectativas de los Contribuyentes y Usuarios Externos

### 

El 94.76% de las personas entrevistadas (380) manifiesta que si cumplieron las expectativas del servicio que recibió, mientras que un 5.24% indicó no estar satisfecho (21 personas).

Comentarios expresados por los usuarios que No se cumplieron con sus expectativas:

**Adjudicación de mercancías en abandono por medio de Subasta Pública – Departamento de Subasta**

* Cuando ocurre un imprevisto no solucionan rápido.

**Autorización de Importación de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado - Secretaría General de Aduanas/Unidad de Procedimientos Jurídicos**

* Se tardaron en responder y la resolución emitida tenía error.
* Por tratarse del primer trámite realizado en Aduana La Hachadura considero que los procesos no fueron muy claros, ya que se consultó repetidamente de los mismos y por lo tanto estuve todo el día resolviendo.

**Exportación - Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza**

* Mucho tiempo de espera (Aduana La Hachadura).
* Mal trato cada vez que entregamos documentación, pero son pésimos en el trato, en una ocasión me entregaron la documentación y tuve que regresar el día siguiente con la papelería ordenada porque no ayudan a orden y tampoco explican cómo debe de ir ordenada (2)[[1]](#footnote-1)\*; el Oficial Valiente falta el respeto y es pedante, ya se han realizado reuniones con el Administrador y usuarios para mejorar la situación y no mejora (Aduana Interna Santa Ana).
* Tienen dos módulos para atender y solo trabaja uno (Aduana Interna Metalío).

**Importación - Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza**

* Mucho tiempo de espera, deberían mejorar o exigirles que trabajen un poco más rápido (El Amatillo).
* El tiempo es más prolongado, en el proceso para muestras le solicitan un sello que lo vayan a sacar en pluma y se tardan en sellar la guía por estar en otras cosas; no hay disponibilidad del personal de la pluma (Zona Franca San Bartolo).
* La cola a veces es muy larga porque el sistema falla y por el horario de cena eso hace colas para hacer el trámite en ventanilla, solo se
* queda una persona en turno (La Hachadura).
* Falta de personal a veces para 10 tramitadores 1 oficial atendiendo (2)\*, y por la noche dan mal servicio (Aduana Interna Santa Ana).
* Tardanza en el trámite (Zona Franca Export Salva).
* Mala actitud del personal en servicio, el contador vista no es amable y no explica la situación, inicio el tramite a las 4:10 pm y le dijeron que ya no le podían revisar la mercadería porque falta poco tiempo para cierre. Dejaron el trámite para el otro día (3)\*. (Anguiatú)
* Mal actitud del staff y poca disposición para ayudar (DHL).
* ***Por el tiempo en espera en colecturía por cambio de turno (Responsabilidad de Dirección General de Tesorería) (Aeropuerto Monseñor Romero - zona pasajero).***

**Tránsito -** **Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza**

* Para atenderlo en la noche solo una persona está atendiendo (La Hachadura).
* Se tardan demasiados y muy poco personal (Aduana Marítima Acajutla).

## 4.2 Evolución de la Calidad de los Servicios

Para el presente año se lograron los siguientes resultados:

* El 73.32% manifestó que los servicios evaluados han mejorado, el 18.45% expresa que está igual, el 4.24% no respondió por ser primera vez que recibe el servicio y el 3.99% indicó que ha empeorado.

**4.3 ¿Qué Podemos Mejorar**?

| **Aduana** | **Comentarios o Sugerencias** |
| --- | --- |
| Anguiatú | * Mejorar los tiempos de respuesta, por la noche es más lento; unificar el ritmo de atención entre turnos y atender 24 horas en ventanilla y scanner; no todos los días de la semana trabajan las 24 horas, hay un turno que trabaja rápido y otro lento; en las noches solo dejan un técnico cuando uno trae carga, no da abasto (6)[[2]](#footnote-2)\*. * Poner más personal, especialmente por la noche (5)\*. * Menos habladera entre los oficiales de aduana para no perder tanto el tiempo y que algunos empleados pongan mayor esmero en su trabajo (2)\*. * Mejorar el trato hacía el usuario (2)\*. * Todo está bien (2)\*. * Poner parqueo para los usuarios que se quedan en la noche esperando para revisión porque a partir de las 4:30 pm ya no atienden y se paga $14 de parqueo privado. |
| El Amatillo | * Todo bien, es más rápido (14)\*. * Felicitar a Aduana y al personal que labora en los módulos por el buen servicio, agilidad y modernización del proceso, y por pensar en la comodidad de los transportistas (4)\*. * Implementar en otras adunas el nuevo sistema (2)\*. * No se cuenta con baños para los tramitadores, ni para el público (2)\*. * Limitar el uso de celulares de los empleados de los módulos (2)\*. * Mejorar el personal de las plumas, más personal (2)\*. * Los horarios de entrada de los tres oficiales que están de turno en importación para no esperar tanto tiempo por un trámite. * Capacitar a los empleados del otro turno para que sean amables. * Muy angosto el carril donde pasa el vehículo. * ***A veces el sistema se va y eso genera filas deberían de tener plan b, cuando las colas son largas buscar otro mecanismo para agilizar las filas (2)\*. (Responsabilidad Subdirección de Innovación).*** * ***Colocar la colecturía en el mismo edificio (Responsabilidad Dirección General de Tesorería).*** |
| El Poy | * Reparar la calle, hay muchos hoyos y los camiones se dañan (10)\*. * Mejorar los horarios, antes de pandemia atendían hasta las 12 am, ahora atienden hasta las 10:00 pm y cierran las ventanillas en la noche (2)\*; a las 7:00 am solo una ventanilla atendiendo (2)\*. * Algunas personas son pesadas y groseras, no hay disposición para explicarle el problema o corrección que lleva el documento porque tenía error de placa no decía C de cabezal (2)\*; Administrador no es accesible, me dio un trato pedante porque me dijo que moviera el camión y estaba esperando salida de tránsito (2)\*. * Mayor competencia de los empleados para los tramites porque tienen diferente criterio, me dijeron que estaba alterada la factura, sin embargo, ese es el precio que me costaron las llantas (2)\*. * Administrador se tarda 2 horas para cenar y cuando él no está el personal no resuelve, tuvimos un problema con un código porque no estaba actualizado en el sistema de Aduana y hasta las 12 pm lo actualizaron nos tocó esperar hasta las 5 am del siguiente día. * En selectividad verde siempre hacen que pague $18 de scanner por cada trámite y no pasa al scanner, y si no paga no dejan pasar a ventanilla. * Los urinarios de los hombres son demasiado altos, si pudieran bajarlos un poco. * Todo bien. |
| La Hachadura | * Más personal para atender, hay algunos que atienden bien y rápido pero otros no, agregar más personal en el turno de noche y en módulo (7)\*. * Habilitar los 3 módulos para agilizar el paso, especialmente en horario de noche y agilizar la entrada de camiones (7)\*. * Ha mejorado en el sistema y la agilidad en recibir el servicio (7)\*. * Necesitan poner atención al personal que atiende en ventanilla y módulos, limiten el uso del celular a los empleados porque a veces se tardan más de lo que deberían (3)\*. * Capacitar al personal en atención al público, para mejorar la atención desde la pluma hasta ventanilla, el trato hacia el transportista, poner gente que de verdad quiera trabajar porque hay empleados que retrasan los trámites mucho tiempo (3)\*. * Reparar la calle de acceso y parqueo, ampliar parqueo, no funcionan las lámparas, poner agua adentro de la sala de espera donde están las ventanillas por los módulos (3)\*. * Agilizar el trámite en ventanilla y las filas para no espera tanto tiempo (3)\*. * Respetar el orden de llegada de los tramitadores y transportista (2)\*. * El administrador chiquito agiliza la cola y él sí ayuda, el miércoles, jueves y viernes se hace cola. * Que no le den mucha prioridad al tránsito porque no dejan entrar a las importaciones. * ***El sistema en la noche es lento (2)\*. (Responsabilidad Subdirección de Innovación).*** |
| Las Chinamas | * Todo bien el servicio (4)[[3]](#footnote-3)\*. * Contratar personal con experiencia y capacitar al personal, tratar al cliente de la mejor manera, siendo transportista nos ven de menos (2)\*. * Tiempo de espera para ser atendido y ayudar a solventar más rápido. * Felicitarlos por las instalaciones, el aseo, parqueo y agilidad en el servicio. * Poner más personal. |
| San Cristóbal | * Poner otro tipo de personal más ágil, el otro turno es más lento y no respetan el horario de atención cuando le quedan unos 40 minutos para cerrar ya no reciben revisión porque ya tienen 4 en espera (3)\*. * Mejorar las condiciones de la infraestructura y los espacios para la revisión física en rampas (2)\*. |
| Z.F. American Park | * La atención de parte del administrador hacia el usuario, mayor agilidad en procesos de entrada de documentos, el administrador mucho tiempo retiene los documentos; cuando hay poco movimiento se observa que tardan en llamar al tramitador, se observa que el contador de ventanilla 3 nos retrasó la declaración por estar platicando (7)\*. * Disponibilidad de baños y parqueo (2)\*. * Proporcionar más personal. * Mejorar el sistema. * Todo bien. |
| Z.F. Export Salva | * Actitud por parte de los empleados, que sean amables y accesibles al momento de atender, no todos demuestran ser atentos (2)\*. * Brindar mayor personal, hay pocos contadores en época de vacaciones (2)\*. * Todo bien, contento con el servicio (2)\*. * Poner cámaras para informes de control Interno, mucho platican y pasan con el teléfono viendo partidos de fútbol. * Agilizar la atención, mucho tiempo de espera. |
| Z.F. San Bartolo | * Agilizar el trámite, los tiempos han aumentado últimamente, al momento de procesar las declaraciones muchas veces está llena la bandeja y están platicando; deja mucho que desear cuando da selectividad roja se tardan 4 horas para revisar códigos cuando se puede hacer en 5 minutos, se desconoce el número de contadores vista, se lo asignan a una persona y no esta y esperamos a que venga y si esta otra persona no lo hace por desconocimiento (7)\*. * Hay personas que vienen de otras aduanas y no cuentan con el conocimiento necesario y preguntan al usuario muchas cosas o arruinan el ambiente y todo el personal (2)\*. * El cumplimiento de horario de 8:00 am a 3:30 pm, inician luego de la hora y dejan de atender antes de la hora, no estaban así, tenía años que no pasaban inconvenientes con los usuarios. * Mejorar asientos de espera y baños. * Habilitar más personal en las ventanillas para agilizar el trámite. * Mejorar el trato hacia el usuario, capacitar a la señora Maria Delia Pérez en la forma de trabajar y la comunicación hacia el usuario. |
| Z.F. El Pedregal | * Todo bien (2)\*. * Trabajando muy bien, pero en ocasiones por la naturaleza del trabajo se dan situaciones que hacen que el personal no demuestre buena actitud. * Cuando el personal está de vacaciones o de maternidad se debe de esperar la reposición de personal. |
| Z.F. Miramar | * Poner un oasis en la sala de espera y mejorar las sillas de espera el respaldo es muy incómodo. |
| Z.F. San Marcos | * Baños disponibles para los usuarios que vienen de otras empresas, solo se cuenta con un baño por el palo de mango. * Cierran al medio día. * ***El Sistema de pago P@GOES ha estado fallando y no pueden hacer Manpago por el SIDUNEA World y en el banco le piden recibo y no se puede generar, la elaboración de viñeta y el NPE no lo aceptan en Aduana. (Responsabilidad Subdirección de Innovación).*** |
| Z.F. Santa Ana | * Mejorar los tiempos de atención, de espera, selectividad de carga (5)\*. * Contar más personal hay horas que se satura solo hay 3 contadores vista (4)\*. * Mejorar la oficina de aduana, muebles se ven bastante deteriorados, parqueo y baños para los usuarios. * Que el personal sea amable, son pesados al momento de tratar al tramitador. * Cumplir con el horario de atención. * Mejorar en tecnología. |
| Z.F. Santa Tecla | * Todo bien. |
| Aduana Interna San Bartolo | * Falta de personal, dos oficiales están atendiendo un grupo y las demás ventanillas no están habilitadas u otros oficiales atendiendo otro tipo de trámite, el día lunes pueden estar 6 oficiales y el martes 3 y cuando se satura de trabajo falta un oficial, habilitar más ventanillas (8)\*. * Actualmente todo ha mejorado, respecto al sistema, más rapidez y en la atención (6)[[4]](#footnote-4)\*. * Mayor agilidad en la atención al cliente, los tiempos de espera en ventanilla (5)\*. * Capacitar a los empleados sobre el servicio o trámite, para que tenga mayor conocimiento (3)\*. * Cumplir con los horarios establecidos, antes de la hora de salida ya no quieren atender (2)\*. * Exceso de documentación muchas copias o contar con fotocopiadoras para el tramitador y engorroso el papeleo porque pasa por el jefe para firma y para revisión otra persona (2)\*. * Atención al usuario (2)\*. * Revisar la parte de alcoholes para poder liquidar en frontera y no en San Bartolo, porque se tardan más y el proceso es más largo. * Mejorar los medios de comunicación. * Disponibilidad de parqueo. * Nosotros los tramitadores nos actualizamos con la ley y los oficiales aduaneros antiguos no se actualizan con la ley, aun teniendo carnet se presentó inconveniente de perdida de documentos en la pluma, piloto los dejó en la pluma la documentación y se los hicieron llegar a la oficial y al momento de retirarlo no quería devolverme los documentos hasta que hable con el administrador. |
| Aduana Interna Santa Ana | * Falta de personal para atender porque no reemplazan al personal, todos los contadores estaban de oficiales, la atención en la noche hay poco personal y por eso se hacen filas, el tiempo depende de la cantidad de personal (4)\*. * Recibir un trato digno y dar orientación de buena forma, amabilidad depende del turno, el turno lento es menos amable (4)\*. * Mejorar la comunicación de parte de los oficiales, a veces no sabemos las disposiciones de Aduana y uno no sabe para realizar los cambios pero no los comunican y a la hora de entregar el trámite no lo aceptan, pueden usar el correo para enviar las disposiciones, no brindan la asesoría que se necesita (3)\*. * Capacitar al oficial de los cambios en la normativa y en el trato hacia el transportista (2)\*. * Cuando no está el administrador no hay disposición, algunos si tiene disposición y otros no (2)\*. * Agilizar los trámites, importación es más rápido y exportación se tardan mucho (2)\*, * En la zona de espera no hay techo y faltan sillas (2)\*. * Administrador Willy es calidad, es excelente (2)\*. * El manual no está actualizado, no tienen las herramientas completas. * La atención sin privilegios, depende de la calidad de la información o documentación que presenta el usuario los atienden mejor. * La venta de marchamos hasta las 5 pm y a veces tienen que ponerle marchamos al medio y les dicen que compren marchamos temprano para tener por sí necesitan poner en la noche. Se molestan cuando compran marchamo después de las 5 pm. * No entregan hoja de devolución, aunque tengan registro de aduana y se la niegan, y aduana exige eso. * Solicitar la documentación requerida. |
| Aduana Interna Metalío | * Se supone que deberían de atender 24/7 porque cierran a la hora del almuerzo y por la noches, cuando uno llega en la mañana está lleno y los trámites son bien lentos (4)\*. * Mejorar las condiciones de los módulos para que funcionen todos y el acceso e imagen de la aduana, así como con las de frontera (3). * Se pongan más las pilas y devenguen bien el salario qué con nuestros impuestos se les paga. * El sistema se pone lento. |
| **AGDOSA (APOPA)** | * El administrador es amigable, buena atención y resuelve en situaciones que se presenta inconvenientes (2)\*. * En cuanto al trámite estamos muy bien, no tenemos inconveniente (2)\*. * Mejorar el saludo de parte de los contadores vista hacia el usuario. |
| **DHL** | * Todo bien el trámite, 3 meses trabajando con DHL y para mi está bien la atención (6)\*. * Facilitarnos el servicio de copias, ya que nos desplazamos hasta por la Embajada Americana. * Tener más personal solo habilitan 3 ventanilla. * Implementación de tecnología. * Atención al usuario. |
| **Gutierrez Courier & Cargo, S.A. de C.V.** | * Cierran al medio día, el horario debería ser corrido de 8 am a 5 pm (2)\*. * Todo bien excelente (2)\*. * Baños están cerrados. |
| **Nejapa** | * Todo bien, se ha mejorado por los contadores nuevos y los cambios del personal han sido para bien porque antes se tardaban y hoy es rápido y eso que vienen más personas (4)\*. * Mejorar el tiempo en la revisión de los rojos porque hay un personal que hace la revisión más rápida que otro, mientras que uno revisa 8 rojas el otro solo hace 4, el Sr. Orbi es el más rápido para revisar. |
| **TRANS AUTO** | * Actualizar y especificar para que proceso aplica cada formulario, existen vacíos, ejemplo: formulario para levante, para crear el NIT de importador. * Agilizar el servicio de consulta sobre el tipo de vehículo que no se encuentra en la guía. |
| Aduana Marítima Acajutla | * No hay personal suficiente en ventanilla, en bodega de CEPA para la cantidad de trámites, los administradores a veces no están por reuniones o por incapacidad, y no hay personal para el control operativo en revisión de la DAM (10)[[5]](#footnote-5)\*. * Hacer los tramites ágiles a veces se tardan mucho para despachar, los administradores deberían de resolver más las situaciones y no retrasar más el proceso (2)\*. * Cuando hay persona esperando que nos atiendan, que la Lic. Stefani no les quite el tiempo a lo demás hablando de cosas que nada que ver y que la señora de la limpieza no les interrumpa en sus horas de trabajo a los oficiales. * Deberían de autorizar a un contador vista para que en horarios no hábiles y estén de turno pueda apoyar con situaciones fortuitas. * Abrir más ventanillas cuando se sature. * Extender horario de 7 am a 7 pm. * Tener personal más capacitado |
| Aduana Marítima La Unión | * Todo bien. |
| **Aduana Aérea de Comalapa (zona carga)** | * Aduana es rápido, el problema se presenta en ADIMEX por la facturación porque se tardan hasta 2 horas por el sistema y están cobrando por todo, por el uso de monta carga, gato, guía aérea y carnet, antes era precio fijo de la guía y hoy depende del peso, no dejan ingresar solo con el carnet de tramitador deben de dejar el DUI para ir al área donde les dan las guías (4)\*. * La etapa de facturación en el proceso. * Tener un solo criterio para la revisión de mercancía. |
| **Aduana Aérea de Comalapa (zona pasajero)** | * Todo ha mejorado y lo procesos más rápidos el pago en línea nos evita atraso, se les felicita (12)\*. * Horarios de atención 24/7, a las 9:30 pm ya no atienden, brindar servicio extendido (4)\*. * Poco personal porque le dan prioridad al pasajero ante el banco de vuelos, les toca esperar bastante solo 1 en ventanilla, más ventanillas en la horas picó de 5:00 a 7:00 am, domingo hay poco personal (3)\*. * Poner personal amable para atender, cambien al oficial de aduana de los domingos es un señor (2)\*. * Mejorar el espacio donde ubican el equipaje (2)\*. * Administrador muy bien porque hace malabares para atender. * ***Colecturía se tardan en atender, abren a las 7 am y cierran 9:45 pm y el primer vuelo viene a las 5 am y último a las 11 pm y no se puede pagar y la persona no es amable (Responsabilidad de Dirección General de Tesorería) (4)\*.*** |

# Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones

## 

## 5.1 Sugerencia

1. Se sugiere a las Unidades Organizativas evaluadas retomar los comentarios de mayor relevancia para que sean analizados con el objetivo de realizar acciones de mejoras en los servicios brindados.
2. Actualizar la información de los servicios publicados en el portal web con el objetivo de brindar la información de una forma consistente. Además, eliminar del portal web el servicio “Control de entrada y salida de embarcaciones y aeronaves en puerto Barillas” porque no se encuentra operando dicha aduana.
3. Con el propósito de contar con información de los usuarios de los servicios:  Rescate de mercancías caídas en abandono, Donación de mercancías caídas en abandono y Donación de mercancías por beneficiarios de la Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización, se recomienda generar registro de los usuarios atendidos, para poder contactarlos e identificar los puntos de mejoras y nivel de satisfacción en futuras evaluaciones.
4. Se identificaron comentarios correspondientes a Dirección General de Tesorería y Subdirección de Innovación, ya que intervienen en los servicios proporcionados por la DGA, los cuales se hacen de su conocimiento para que los retomen y realizar acciones de mejora según corresponda.

## 5.2 Conclusiones

1. Índice de Satisfacción Global del Proceso 4.3 Servicio al Usuario es de 8.77 puntos, dentro de la escala de satisfacción es de muy satisfactorio; respecto al cumplimiento del nivel de satisfacción proyectado en el año 2023, muestra cumplimiento conforme lo establecido con la meta PEI 2023 (8.27 puntos).
2. Dentro de los grupos de Aduanas evaluadas se observa que la Aduana Aérea cuenta con el nivel de satisfacción más alto con 9.38 puntos.
3. El servicio con mayor nivel de satisfacción es Autorización de Importación de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado con 9.02 puntos
4. Como resultado de seguimiento realizado a acciones de mejora de mediciones anteriores, se determina lo siguiente (véase detalle en Anexo 11):

| **Informes** | Superada | No Superada | En Proceso | Cerrado |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondiente a informe del año 2022** | **82%** | **0%** | **3%** | **15%** |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondiente a informe del año 2021** | **85%** | **0%** | **0%** | **15%** |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondiente a informe del año 2020** | **88%** | **0%** | **0%** | **12%** |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondiente a informe del año 2019** | **98%** | **2%** | **0%** | **0%** |

1. En referencia a las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se recepcionan a través del buzón virtual, por medio del enlace colocado al final de la encuesta, éstas se gestionan conforme al procedimiento 1.2.2.3 Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
2. La Dependencia debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios al personal que interviene en la prestación de los servicios del proceso 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.
3. 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 usuarios que recibieron los servicios evaluados.

Atentamente,

Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara

Jefe Departamento de Gestión de la Calidad-DGEA

Elaborado por: Licda. Katia Anaya

Técnico de Atención al Cliente

Anexos

## Anexo 1: Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Evaluados** | **Contribuyente** | **Usuario Externo** | **Promedio Global** |
| La disponibilidad de la mesa de servicio/correo para brindarle el servicio | 9.19 | 10.00 | 9.29 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 9.25 | 9.09 | 9.24 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 8.88 | 9.00 | 8.89 |
| El acceso y la señalización interna de la Aduana | 8.63 | 8.79 | 8.65 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.50 | 8.71 | 8.52 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles \*11%** | **8.89** | **9.12** | **8.92** |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 9.04 | 8.58 | 8.99 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver | 8.95 | 8.95 | 8.95 |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 8.94 | 8.68 | 8.92 |
| **Empatía del Personal \*16%** | **8.98** | **8.73** | **8.95** |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 9.05 | 9.03 | 9.05 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 8.98 | 8.72 | 8.96 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención Ininterrumpidamente | 8.85 | 8.69 | 8.83 |
| **Profesionalismo de los Empleados \*32%** | **8.96** | **8.81** | **8.95** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 8.64 | 8.64 | 8.64 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 8.44 | 8.22 | 8.42 |
| **Capacidad de Respuesta \*41%** | **8.54** | **8.43** | **8.53** |
| **Índice de Satisfacción por clase de usuario y Global 2023** | **8.78** | **8.67** | **8.77** |
| **Índice de Satisfacción por clase de usuario y Global 2022** | **8.67** | **8.53** | **8.29** |

**Nota: De acuerdo al modelo de medición 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 2: El Tiempo Real por Servicio

| **Servicio** | **Igual** | **Mayor** | **Menor** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Adjudicación de mercancías en abandono por medio de Subasta Pública** | **34.78%** | **21.74%** | **43.48%** |
| **Autorización de Importación de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado** | **33.33%** | **12.50%** | **54.17%** |
| **Autorización de Prórroga Permanencia de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el Mismo Estado** | **37.50%** | **25.00%** | **37.50%** |
| **Importaciones** | **17.33%** | **63.87%** | **18.80%** |
| **De menaje de casa exento de DAI exento de DAI e IVA y con pago de impuestos** | **0.00%** | **100.00%** | **0.00%** |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
| **De menaje de casa para los Residentes Rentistas (24 horas)** | **50.00%** | **50.00%** | **0.00%** |
| **De sustancias químicas controladas y mercancías peligrosas** | **0.00%** | **0.00%** | **100.00%** |
| Selectividad roja - inspección física (24 horas hábiles) | 0.00% | 0.00% | 100.00% |
| **De vehículos automotores para el transporte público de pasajeros** | **26.67%** | **66.67%** | **6.67%** |
| Selectividad roja - inspección física (24 horas hábiles) | 25.00% | 50.00% | 25.00% |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 27.27% | 72.73% | 0.00% |
| **Definitiva de productos farmacéuticos para uso humano y materias primas para la industria química, cosmética y alimenticia** | **41.67%** | **58.33%** | **0.00%** |
| Selectividad amarilla - inspección documental (8 minutos) | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
| Selectividad roja - inspección física (24 horas hábiles) | 50.00% | 50.00% | 0.00% |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 44.44% | 55.56% | 0.00% |
| **Descargas de mercancías a granel en los depósitos públicos o privados que ingresan por los puertos marítimos** | **27.27%** | **63.64%** | **9.09%** |
| Selectividad roja - inspección física (24 horas hábiles) | 50.00% | 0.00% | 50.00% |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 22.22% | 77.78% | 0.00% |
| **Importación definitiva de mercancías** | **29.63%** | **66.67%** | **3.70%** |
| Selectividad amarilla - inspección documental (8 minutos) | 100.00% | 0.00% | 0.00% |
| Selectividad roja - inspección física (24 horas hábiles) | 28.57% | 0.00% | 71.43% |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 29.13% | 70.87% | 0.00% |
| **Importación temporal con reexportación en el mismo Estado** | **0.00%** | **75.00%** | **25.00%** |
| Para Trámite en Dirección General de Aduanas (30 minutos) | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
| Administrador para dar respuesta a la solicitud Administrador **(1 día hábil)** | 0.00% | 50.00% | 50.00% |
| **Importaciones Definitivas con Franquicias Aduanera (24 horas hábiles)** | **0.00%** | **0.00%** | **100.00%** |
| **Mercancías sometidas al régimen de depósito aduanero** | **50.00%** | **50.00%** | **0.00%** |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 50.00% | 50.00% | 0.00% |
| **Mercancías sometidas al Régimen de Zona Franca** | **0.00%** | **100.00%** | **0.00%** |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
| **Operaciones aduaneras realizadas por usuarios de la Ley de Servicios Internacionales LSI** | **0.00%** | **100.00%** | **0.00%** |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
| **Reembarque de mercancías** | **0.00%** | **100.00%** | **0.00%** |
| **Exportaciones** | **24.46%** | **24.89%** | **50.65%** |
| **Exportación de Mercancías** | **31.17%** | **66.23%** | **2.60%** |
| Selectividad amarilla - inspección documental (8 minutos) | 50.00% | 50.00% | 0.00% |
| Selectividad roja - inspección física (24 horas hábiles) | 0.00% | 33.33% | 66.67% |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 31.94% | 68.06% | 0.00% |
| **Exportación Temporal con Reimportación en el mismo estado (24 horas hábiles)** | **0.00%** | **0.00%** | **100.00%** |
| **Reexportación de maquinaria que soliciten los Depósitos para Perfeccionamiento Activo y empresas beneficiarias del régimen de Zonas Francas (24 horas hábiles)** | **0.00%** | **0.00%** | **100.00%** |
| **Reexportación de mercancías por las empresas beneficiarias del régimen de Zona Franca** | **66.67%** | **33.33%** | **0.00%** |
| Selectividad verde - levante automático (Inmediato) | 66.67% | 33.33% | 0.00% |
| **Tránsito** | **15.47%** | **16.80%** | **67.73%** |
| **Control de entrada y salida de embarcaciones y aeronaves en puerto Barillas (1 hora)** | **42.86%** | **57.14%** | **0.00%** |
| **Transbordo de mercancías (8 horas)** | **16.00%** | **4.00%** | **80.00%** |
| **Transbordo tránsito y expedición directa bajo Tratados Bilaterales (8 horas hábiles)** | **0.00%** | **0.00%** | **100.00%** |
| **Tránsito internacional o interno iniciado en aduanas de fronteras y aduanas internas (8 horas)** | **3.03%** | **6.06%** | **90.91%** |

## Anexo 3: El Tiempo en Fila y en Ventanilla

| Tiempo por intervalos | Tipo de Servicio | | | | | | Total general |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Adjudicación de mercancías en abandono por medio de Subasta Pública | Autorización de Importación de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado | Autorización de Prórroga Permanencia de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el Mismo Estado | Exportación | Importación | Tránsito |
| **Tiempo en fila** | | | | | | | |
| 0 a 5 minutos | 10% | 13% | 50% | 16% | 10% | 10% | 12% |
| 6 a 15 minutos | 10% | 38% | 0% | 20% | 15% | 20% | 17% |
| 16 a 30 minutos | 45% | 13% | 0% | 29% | 35% | 20% | 30% |
| 31 minutos a 1 hora | 15% | 0% | 50% | 17% | 22% | 25% | 21% |
| 1 a 3 horas | 10% | 0% | 0% | 10% | 15% | 18% | 13% |
| 3 horas o más | 10% | 0% | 0% | 6% | 3% | 6% | 4% |
| 24 horas | 0% | 13% | 0% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| Más de 24 horas | 0% | 25% | 0% | 0% | 1% | 2% | 1% |
| **Tiempo en ventanilla** | | | | | | | |
| 0 a 5 minutos | 0% | 0% | 0% | 18% | 20% | 22% | 19% |
| 6 a 15 minutos | 46% | 67% | 100% | 33% | 38% | 43% | 39% |
| 16 a 30 minutos | 46% | 0% | 0% | 32% | 28% | 19% | 27% |
| 31 minutos a 1 hora | 8% | 0% | 0% | 12% | 7% | 15% | 9% |
| 1 a 3 horas | 0% | 17% | 0% | 5% | 6% | 2% | 5% |
| 3 a más horas | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 1% |
| Más de 24 horas | 0% | 17% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

## Anexo 4: Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio

| Dependencia | Dirección General de Aduanas | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Unidad Organizativa | Departamento de Subastas | | Secretaría General de Aduanas – Unidad de Procedimientos Jurídicos | | | Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza | | | |
| Aspectos Evaluados / Servicio | Adjudicación de mercancías en abandono por medio de Subasta Pública | Promedio  Unidad | Autorización de Importación de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado | Autorización de Prórroga Permanencia de Mercancías amparadas al Régimen de Importación Temporal con Reexportación en el Mismo Estado | Promedio  Unidad | Exportación  (\*\*) | Importación  (\*\*) | Tránsito  (\*\*) | Promedio  Unidad |
| El acceso y la señalización interna | 9.00 | 9.00 | 8.20 | 9.00 | 8.50 | 8.16 | 8.83 | 8.74 | 8.63 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 9.09 | 9.09 | 8.40 | 9.00 | 8.63 | 8.62 | 8.98 | 8.97 | 8.88 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.57 | 8.57 | 8.80 | 8.33 | 8.63 | 8.39 | 8.50 | 8.74 | 8.51 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 9.17 | 9.17 | 9.29 | 9.00 | 9.22 | 9.18 | 9.24 | 9.33 | 9.24 |
| La disponibilidad de la mesa de servicio/correo para brindarle el servicio | N/A | N/A | 9.53 | 8.40 | 9.29 | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **8.96** | **8.96** | **8.84** | **8.75** | **8.85** | **8.59** | **8.89** | **8.94** | **8.82** |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 8.96 | 8.96 | 9.25 | 9.25 | 9.25 | 8.92 | 8.76 | 9.18 | 8.88 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver | 8.96 | 8.96 | 9.17 | 9.25 | 9.19 | 8.91 | 8.84 | 9.21 | 8.93 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 8.74 | 8.74 | 8.00 | 9.33 | 8.50 | 9.19 | 8.85 | 9.34 | 9.03 |
| **Empatía del Personal** | **8.88** | **8.88** | **8.81** | **9.28** | **8.98** | **9.01** | **8.81** | **9.25** | **8.94** |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información | 8.96 | 8.96 | 9.21 | 9.13 | 8.96 | 9.10 | 8.95 | 9.25 | 9.21 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 8.68 | 8.68 | 9.29 | 8.75 | 8.68 | 9.07 | 8.78 | 9.32 | 9.29 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención Ininterrumpidamente | 8.57 | 8.57 | 9.00 | 8.75 | 8.57 | 8.99 | 8.62 | 9.27 | 9.00 |
| **Profesionalismo de los Empleados** | **8.73** | **8.73** | **9.17** | **8.88** | **8.73** | **9.05** | **8.78** | **9.28** | **9.17** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 8.73 | 8.73 | 9.08 | 9.13 | 8.64 | 8.43 | 8.64 | 8.65 | 8.62 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 8.48 | 8.48 | 9.00 | 8.88 | 8.44 | 8.51 | ***8.21*** | 8.62 | 8.21 |
| **Capacidad de Respuesta** | **8.60** | 8.60 | **9.04** | **9.00** | **8.54** | **8.47** | **8.42** | **8.64** | **8.41** |
| **Índice de Satisfacción por Servicio 2023** | **8.73** | **8.73** | **9.02** | **8.98** | **8.71** | **8.76** | **8.65** | **8.97** | **8.78** |
| Índice de Satisfacción por Servicio 2022 | 8.55 | 8.55 | (\*) | (\*) | (\*) | 8.05 | 8.32 | 8.16 | 8.24 |
| **Notas:**  **(\*) No se realizó medición de satisfacción.**  **(\*\*) Se presentan promedio por tipo de servicio.** | | | | | | | | | |

## Anexo 5: Índice de Satisfacción de Aduanas de Frontera

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Aduanas de Fronteras | | | | | | | |
| **Aspectos Evaluados** | **Anguiatú** | **El Amatillo** | **El Poy** | **La Hachadura** | **Las Chinamas** | **San Cristóbal** | **Promedio Global** |
| El acceso y la señalización interna de la Aduana | 8.52 | 9.33 | 5.11 | 8.78 | 9.11 | 8.00 | 8.33 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 8.90 | 9.13 | 8.39 | 8.83 | 9.56 | 8.33 | 8.88 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 9.14 | 7.69 | 9.18 | 9.18 | 9.44 | 9.60 | 8.85 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 9.20 | 9.11 | 9.69 | 9.20 | 9.78 | 9.50 | 9.30 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles 11%** | **8.94** | **8.81** | **8.09** | **9.00** | **9.47** | **8.86** | 8.84 |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 7.65 | 9.41 | 9.05 | 8.74 | 9.44 | 9.33 | 8.84 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver | 7.74 | 9.32 | 8.89 | 8.90 | 9.33 | 9.33 | 8.86 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 7.89 | 9.24 | 9.24 | 8.95 | 9.67 | 9.60 | 8.97 |
| **Empatía del Personal 16%** | **7.76** | **9.33** | **9.06** | **8.86** | **9.48** | **9.42** | 8.89 |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 8.41 | 9.39 | 9.11 | 9.14 | 9.11 | 9.33 | 9.08 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 7.96 | 9.21 | 8.94 | 9.12 | 9.67 | 9.50 | 8.97 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención Ininterrumpidamente | 7.52 | 9.35 | 9.06 | 9.05 | 9.44 | 9.20 | 8.89 |
| **Profesionalismo de los Empleados 32%** | **7.96** | **9.32** | **9.04** | **9.10** | **9.41** | **9.34** | 8.98 |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 7.60 | 8.13 | 9.25 | 8.34 | 9.00 | 8.00 | 8.29 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 7.13 | 9.03 | 8.68 | 8.29 | 9.11 | 7.17 | 8.34 |
| **Capacidad de Respuesta 41%** | **7.37** | **8.58** | **8.97** | **8.31** | **9.06** | **7.58** | 8.31 |
| Índice de Satisfacción 2023 | **7.79** | **8.96** | **8.91** | **8.73** | **9.28** | **8.58** | 8.68 |
| Índice de Satisfacción 2022 | 7.14 | 7.73 | 8.23 | 8.01 | 8.84 | 7.06 | 7.77 |

| Aduana | Infraestructura y Elementos Tangibles | | Empatía del Personal | Profesionalismo de los Empleados | Capacidad de Respuesta |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Anguiatú | * Cuando llueve la sala de espera de tramitadores se moja y se hace una gran laguna, no hay sillas para que espere el transportista porque no lo dejan que espere en las sillas y esperan parados. | | * No son amables (3)[[6]](#footnote-6)\*. | * Falta de ética y profesionalismo por parte de los digitadores, 5 ventanillas y solo una abierta en horas laborales. | * El trámite en la noche es muy lento, debido que solo una persona atiende deberían de dejar por lo menos a dos personas, algunas veces hasta nosotros que vamos vacíos nos hacen esperar mucho (5)\*. * No revisaran mercancía a las 4:30 pm, lo dejan para el día siguiente. |
| El Amatillo | * No hay baños para los usuarios, como tramitador o motorista no tenemos acceso (7)\*. | | * Agente aduanero es pesado y pedante, les dice a los usuarios que vayan a quejar con el administrador y partir de las 9:00 pm se porta mal cuando el administrador no está. Agente mencionado es pequeño, gordito, moreno, usa lentes y pelo liso negro. | * Que el tramitador tenga la oportunidad de ir donde el contador vista a solicitar los resultados de los rojos. | * Todo bien hasta el momento, excelente (2)\*. * Mucho tiempo de espera por 3 trámites, muchas veces se da por la falta de oficiales o los que ponen son demasiado lentos. * El tiempo depende del trámite. * No brindan orientación. |
| El Poy | | * Calle en malas condiciones en la entrada y salida, con cárcavas y lodo; ya se han dañado camiones y obstaculizan el paso (12). * No hay señalización. | * El administrador que está no es accesible, el administrador de antes (chelito con lentes, estatura pequeña) era amable, respetuoso y ayudaba. |  | * Cuando está otro camión esperando en ventanilla y se complica la cosa esperamos hasta 1 hora, deberían de pasarlo a otro carril o habilitar el otro carril. * No había sistema para preforma. |
| La Hachadura | | * Poco parqueo y se inunda (3)\*. * Calle en mal estado. |  |  | * 5 horas en espera porque se fue el sistema 2 horas, 16 horas en espera, en la noche es lento y falla el sistema (3)[[7]](#footnote-7)\*. * A veces, algunos empleados son lentos depende del turno, las personas mayores se tardan más. * En los módulos solo los tránsitos atienden. * Hacer el proceso como El Amatillo. * Mal servicio. |
| Las Chinamas | | * A veces se aturden con la documentación se entrega y por eso se tardan más. * Las instalaciones han mejorado. |  |  | * Se tardan demasiado tiempo, se espera mucho haciendo cola, en comparación con otras aduanas no son eficientes (2)\*. * El personal en ventanilla es muy lento y pasan solo en el teléfono viendo redes sociales, y lo atienden cuando ellos quieren. |
| San Cristóbal | | * Los baños a veces están sucios. |  |  | * Depende del grupo, el grupo de Don Dagoberto, Felix y Muñeco es más rápido de 15 a 30 minutos, y con el otro grupo se tardan de una a 10 horas (2)\*. * Reducir el tiempo de revisión física. |

## Anexo 6: Índice de Satisfacción de Aduanas de Zonas Francas

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Delegaciones de Aduanas de Zonas Francas | | | | | | | | | |
| **Aspectos Evaluados** | **American Park** | **Export Salva** | **San Bartolo** | **El Pedregal** | **Miramar** | **San Marcos** | **Santa Ana** | **Santa Tecla** | **Promedio Global** |
| El acceso y la señalización interna de la Aduana | 8.79 | 9.00 | 8.29 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 9.00 | 8.50 | 8.83 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 8.80 | 9.00 | 7.86 | 10.00 | 8.75 | 9.00 | 9.00 | 8.50 | 8.64 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 7.80 | 8.75 | 5.29 | 10.00 | 9.50 | 6.00 | 9.00 | 7.14 | 7.52 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 8.93 | 9.33 | 8.42 | 10.00 | 9.00 | 10.00 | 9.00 | 9.07 | 9.06 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles 11%** | **8.58** | **9.02** | **7.46** | **10.00** | **9.31** | **8.75** | **9.00** | **8.30** | **8.51** |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 9.40 | 9.00 | 9.14 | 9.40 | 10.00 | 10.00 | 7.00 | 8.07 | 9.00 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver | 9.33 | 9.00 | 8.93 | 9.40 | 10.00 | 9.33 | 7.50 | 8.29 | 8.97 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 9.20 | 8.92 | 9.64 | 9.60 | 10.00 | 10.00 | 8.00 | 8.36 | 9.14 |
| **Empatía del Personal 16%** | **9.31** | **8.97** | **9.24** | **9.47** | **10.00** | **9.78** | **7.50** | **8.24** | **9.04** |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 9.33 | 8.50 | 8.69 | 9.60 | 9.75 | 10.00 | 8.50 | 8.29 | 8.90 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 9.20 | 8.42 | 8.43 | 9.60 | 10.00 | 10.00 | 7.50 | 8.00 | 8.72 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención Ininterrumpidamente | 9.27 | 8.67 | 8.86 | 9.60 | 9.75 | 9.33 | 8.00 | 8.14 | 8.87 |
| **Profesionalismo de los Empleados 32%** | **9.27** | **8.53** | **8.66** | **9.60** | **9.83** | **9.78** | **8.00** | **8.14** | **8.83** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 8.67 | 8.25 | 8.62 | 9.60 | 10.00 | 9.33 | 8.50 | 8.54 | 8.73 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 8.33 | 8.00 | 7.00 | 9.80 | 9.75 | 9.67 | 8.50 | 7.86 | 8.16 |
| **Capacidad de Respuesta 41%** | **8.50** | **8.13** | **7.81** | **9.70** | **9.88** | **9.50** | **8.50** | **8.20** | **8.45** |
| **Índice de Satisfacción 2023** | **8.88** | **8.49** | **8.27** | **9.66** | **9.82** | **9.55** | **8.24** | **8.20** | **8.67** |
| Índice de Satisfacción 2022 | 8.6 | 8.58 | 7.12 | \* | \* | \* | \* | \* | 8.27 |
| **Nota: \*No se realizó medición de satisfacción.** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| Aduana | Infraestructura y Elementos Tangibles | Empatía del Personal | Profesionalismo de los Empleados | Capacidad de Respuesta |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **American Park** | * Mejorar disponibilidad de parqueo, no es suficiente y el vigilante nos quita del área de enfrente que usamos de parqueo (3)\*. * Mejorar un poco el área de espera, hace demasiado calor. |  |  | * Esta muy lento el servicio, Se desconoce porque cuando está vacío se tardan más (2)[[8]](#footnote-8)\*. |
| **Export Salva** | * Solo la empresa tiene parqueo. |  |  | * Algunos contadores son accesibles para brindar asesoría y otros no. |
| **San Bartolo** | * No hay baños (4)\*. * No hay suficiente parqueo, utilizamos alrededor del redondel y los vigilantes nos mueven (3)\*. * En la pluma extravían la documentación. * Espacio de espera es reducido. |  |  | * Depende de la demanda o la situación, desde hace 3 meses el servicio es más tardado por el cambio de personal hay dos personas nuevas, antes se tardaban de 15 a 20 minutos y hoy una hora esperando, y cuando hay fallas en el sistema hasta 2 horas (5)\*. * Se tarda una hora en procesar, no está acostumbrada a este tipo de movimiento se tarda mucho y es pedante para tratar al motorista (contador Señora Maria Delia). |
| **Miramar** | * No hay oasis disponible para el usuario. |  | * Bucaro y Chicas conocen mucho, son personas conocedoras. |  |
| **San Marcos** | * No hay baños, en cualquier emergencia no hay (2)\*. |  |  |  |
| **Santa Tecla** | * No hay baños (3)\*. * No hay parque disponible para el usuario (3)\*. * La oficina de aduana se ve descuidada. |  |  | * Es muy lento y se hacen cola, se llena demasiado porque un tramitador lleva muchos trámites, 2 horas en fila para un trámite (2)\*. |
| **El Pedregal** | No se recibieron comentarios | | | |
| **Santa Ana** | No se recibieron comentarios | | | |

## Anexo 7: Índice de Satisfacción de Aduanas Internas

| Aduanas Internas | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aspectos Evaluados | Aduana Interna San Bartolo | Aduana Interna Santa Ana | Aduana Interna Metalío | Promedio  global |
| El acceso y la señalización interna de la Aduana | 8.85 | 8.54 | 7.00 | 8.50 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 9.00 | 8.08 | 7.00 | 8.48 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.75 | 9.00 | 7.88 | 8.68 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 8.94 | 8.50 | 9.14 | 8.91 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles 11%** | **8.88** | **8.53** | **7.75** | **8.64** |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 9.09 | 7.46 | 7.11 | 8.38 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver | 9.12 | 7.54 | 7.67 | 8.51 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 8.44 | 8.77 | 7.83 | 8.45 |
| **Empatía del Personal 16%** | **8.88** | **7.92** | **7.54** | **8.45** |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 8.85 | 8.08 | 8.44 | 8.61 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 8.88 | 8.31 | 8.22 | 8.64 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención Ininterrumpidamente | 8.73 | 8.77 | 6.44 | 8.36 |
| **Profesionalismo de los Empleados 32%** | **8.82** | **8.39** | **7.70** | **8.54** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 8.81 | 8.00 | 6.86 | 8.38 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 8.52 | 7.46 | 7.00 | 8.02 |
| **Capacidad de Respuesta 41%** | **8.66** | **7.73** | **6.93** | **8.20** |
| Índice de Satisfacción 2023 | **8.77** | **8.06** | **7.36** | **8.39** |
| Índice de Satisfacción 2022 | 8.54 | 8.07 | \* | 8.45 |
| **Nota: \*No se realizó medición de satisfacción.** | | | | |

| Aduana | Infraestructura y Elementos Tangibles | Empatía del Personal | Profesionalismo de los Empleados | Capacidad de Respuesta |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Interna San Bartolo | * Una nota de salida la extraviaron, al final de tanto buscar la encontraron. * Cambiaron la oficina de recepción de entrega de guías de tránsito y no hay un rótulo que indique dónde está ubicada. | * Hay un oficial que no permite que ingresemos a la sala de espera solo al tramitador y toca esperar en el sol y abajo de la lluvia. | * Cuando da selectividad verde revisan toda la documentación. | * Revisión física de vehículo lleva de 1 a 2 días para no ser rechazado por Sertracen, y tiene que llevar la documentación que se ha declarado por el importador y si está solvente. * Un poco de atraso para recibir mercadería. |
| Interna Santa Ana | * Pocas sillas para esperar y no hay techo que cubra del sol o lluvia, esperamos afuera por acuerdo con el Administrador, ya que cuando ingresamos no nos dejan salir y entrar con frecuencia (4). * Documentación la entregan con muchas grapas. |  | * Falta de comunicación y explicación de la situación que se presenta con inconsistencias o con el usuario nuevo no hay apertura de explicar o ayudar. * Las normativas internas no están publicadas para el usuario porque cuando vienen hacer el trámite solo le responden que es la normativa que se rigen. Cuando ponen quejas no hacen nada y luego les retienen los documentos por molestar. * El administrador busca solventar y dar indicaciones, porque los oficiales dicen que no son accesibles porque si se equivocan o dan una solución errónea, la ley los hace responsable del error y el administrador no puede ayudarle o respaldarlo. * Falta de personal en Aduana. * No trabajan en equipo porque tengo un caso que DGA ya solventó, pero DGII no acepta la resolución de DGA. * El Sr. Paniagua es lento y no da respuesta cuando preguntan algo solo le responden que está ocupado; y con Sr. Valiente solo agarra la documentación y no le explica que esta malo, le falta conocimiento y falta de comunicación con la empresa que hace el trámite. * No están calificados en dar información e incorporar al sistema la información, y solicitan documentación que no se necesita. | * Los tiempos depende del oficial o del turno por los oficiales que están en ventanilla, turno lento se encuentra Sr. Valiente y Gerson y en turno rápido Claudia Rubio y Yessica, el turno femenino es rápido; hasta 6 horas para liquidar; 2 a 3 días para las importaciones de repuestos de vehículos y motores, es necesario hacer descarga, el proceso de descarga previo para contar, el contador se tarda mucho en hacer el conteo; uno de piloto tiene que esperar mucho la gente es renuente se creen más que uno, al piloto lo ven mal (5)[[9]](#footnote-9)\*. * Falta de personal en aduana para realizar limpieza, uno para Aduana y 3 para DGII. * El administrador es bueno, algunos contadores no cooperan. * El vigilante lo oriento primera vez que hacer el trámite. |
| Interna Metalío | * Falta mejorar la infraestructura. | * En el momento que recibió mis documentos puso la cara algo molesto. |  | * Mal servicio. |

## Anexo 8: Índice de Satisfacción de Aduanas Marítimas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aduanas Marítimas | | | |
| **Aspectos Evaluados** | **Aduana Marítima Acajutla** | **Aduana Marítima La Unión** | **Total general** |
| El acceso y la señalización interna de la Aduana | 8.27 | 10.00 | 8.47 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 8.93 | 10.00 | 9.06 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 7.00 | 9.00 | 7.24 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 8.92 | 9.00 | 8.93 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles 11%** | **8.28** | **9.50** | **8.42** |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 8.13 | 10.00 | 8.35 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver | 8.40 | 10.00 | 8.59 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 8.46 | 10.00 | 8.67 |
| **Empatía del Personal 16%** | **8.33** | **10.00** | **8.54** |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 8.53 | 10.00 | 8.71 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 8.60 | 10.00 | 8.76 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención Ininterrumpidamente | 8.20 | 9.50 | 8.35 |
| **Profesionalismo de los Empleados 32%** | **8.44** | **9.83** | **8.61** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 8.00 | 9.50 | 8.19 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 6.93 | 9.50 | 7.24 |
| **Capacidad de Respuesta 41%** | **7.47** | **9.50** | **7.71** |
| Índice de Satisfacción 2023 | **8.01** | **9.69** | **8.21** |
| Índice de Satisfacción 2022 | 8.39 | 8.89 | 8.47 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aduana | Infraestructura y Elementos Tangibles | Empatía del Personal | Profesionalismo de los Empleados | Capacidad de Respuesta |
| **Aduana Marítima Acajutla** | * No posee baños, son compartidos para todo el recinto y a veces están sucios (3)\*. |  |  | * Poco personal para la cantidad de tramite porque a veces traen 15 tramites una sola persona y solo una ventanilla (4)[[10]](#footnote-10)\*. * Mi comentario va orientado más a los administradores deberían de dar mejores tiempos y soluciones. * Tiempo depende de la cantidad de personal atendiendo. |
| **Aduana Marítima La Unión** | * No hay parqueo. | * 30 años de visitar la aduana marítima la unión. Son personas amables respetuosas y trabajadores. |  |  |

**Anexo 9: Índice de Satisfacción de Delegaciones de Aduanas en Depósitos Temporales**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Delegaciones de Aduanas en Depósitos Temporales | | | | | | |
| **Aspectos Evaluados** | **AGDOSA (APOPA)** | **DHL** | **Gutierrez Courier & Cargo, S.A. de C.V.** | **Nejapa** | **TRANS AUTO** | **Promedio** |
| El acceso y la señalización interna de la Aduana | 9.14 | 9.00 | N/A | N/A | N/A | 9.04 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 9.14 | 9.21 | 10.00 | 9.25 | 9.00 | 9.32 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.43 | 9.00 | 9.17 | 9.25 | 8.00 | 8.92 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 9.43 | 9.26 | 10.00 | 9.75 | 10.00 | 9.49 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles 11%** | **9.04** | **9.12** | **9.72** | **9.42** | **9.00** | **9.19** |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 9.57 | 9.37 | 10.00 | 9.75 | 9.00 | 9.53 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver | 9.57 | 9.42 | 10.00 | 9.75 | 9.00 | 9.55 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 9.57 | 9.26 | 10.00 | 9.67 | 10.00 | 9.42 |
| **Empatía del Personal 16%** | **9.57** | **9.35** | **10.00** | **9.72** | **9.33** | **9.50** |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 9.29 | 9.37 | 10.00 | 9.75 | 9.00 | 9.47 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 9.43 | 9.06 | 10.00 | 9.75 | 9.50 | 9.38 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención Ininterrumpidamente | 9.57 | 8.95 | 8.75 | 9.00 | 10.00 | 9.11 |
| **Profesionalismo de los Empleados 32%** | **9.43** | **9.12** | **9.58** | **9.50** | **9.50** | **9.32** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 9.14 | 8.82 | 10.00 | 9.75 | 9.50 | 9.20 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 9.00 | 8.95 | 9.83 | 9.25 | 9.00 | 9.13 |
| **Capacidad de Respuesta 41%** | **9.07** | **8.89** | **9.92** | **9.50** | **9.25** | **9.17** |
| Índice de Satisfacción 2023 | **9.26** | **9.06** | **9.80** | **9.53** | **9.32** | **9.27** |
| Índice de Satisfacción 2022 | 8.61 | 9.58 | \* | \* | \* | 9.23 |
| **Nota: \*No se realizó medición de satisfacción.** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Aduana | Infraestructura y Elementos Tangibles | | Empatía del Personal | Profesionalismo de los Empleados | Capacidad de Respuesta | |
| Gutierrez Courier & Cargo, S.A. de C.V. | A veces están cerrados los baños, pero no depende de aduana (2)[[11]](#footnote-11)\*. | |  |  | A veces se enojan porque falta algún documento.  Edith es rápida. | |
| Nejapa |  | |  | Falta de conocimiento en los nuevos contadores cuando hay cambio. | Cuando está Seneida no se hace fila, es rápida. | |
| TRANS AUTO |  | |  |  |  | |
| AGDOSA (APOPA) | No se recibieron comentarios | | | | | |
| DHL | No se recibieron comentarios | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |

## Anexo 10: Índice de Satisfacción de Aduanas Aéreas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aduanas Aéreas | | | |
| **Aspectos Evaluados** | **Aduana Aérea de Comalapa (zona carga)** | **Aduana Aérea de Comalapa (zona pasajero)** | **Aduana Aérea de Comalapa** |
| El acceso y la señalización interna de la Aduana | 9.00 | 9.46 | 9.41 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 8.80 | 9.55 | 9.44 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.40 | 9.38 | 9.24 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 9.20 | 9.92 | 9.79 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles 11%** | **8.85** | **9.58** | **9.47** |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 9.20 | 9.14 | 9.15 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver | 9.00 | 9.31 | 9.26 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 9.60 | 9.64 | 9.64 |
| **Empatía del Personal 16%** | **9.27** | **9.36** | **9.35** |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 9.40 | 9.59 | 9.56 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio | 9.40 | 9.59 | 9.56 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención Ininterrumpidamente | 9.20 | 9.36 | 9.33 |
| **Profesionalismo de los Empleados 32%** | **9.33** | **9.51** | **9.48** |
| La orientación recibida durante todo el servicio | 8.75 | 9.55 | 9.42 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el servicio | 9.20 | 9.14 | 9.15 |
| **Capacidad de Respuesta 41%** | **8.98** | **9.34** | **9.29** |
| Índice de Satisfacción 2023 | **9.12** | **9.43** | **9.38** |
| Índice de Satisfacción 2022 | **9.15** | **9.51** | **9.26** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aduana | Infraestructura y Elementos Tangibles | Profesionalismo de los Empleados | Empatía del Personal | Capacidad de Respuesta |
| Aduana Aérea de Comalapa - zona pasajero | * No hay parqueo y pocos baños. * Muy pequeño el lugar de espera cuando se llena son 20 encomenderos que esperamos. * Tiene que haber más señalización. | * Excelente la jefatura que esta los problemas se resuelven. |  | * El tiempo de espera es por colecturía hasta 30 minutos, en Aduana es bastante rápido (3)[[12]](#footnote-12)\*. * Poco personal 20 personas para 1 ventanilla atendiendo, cuando está el jefe es rápido porque el atiende en otra ventanilla pero en la madrugada es lento el servicio (3)\*. |
| Aduana Aérea de Comalapa - zona carga | * Que haya aire acondicionado o unas mejores condiciones en los lugares de espera. * Baños sucios. |  |  | * Aduana es rápido, el problema se presenta en ADIMEX por la facturación porque se tardan hasta 2 horas por el sistema y están cobrando por todo (2)\*. |

## Anexo 11: Seguimiento de Acciones de Estudios Anteriores

| Acciones de mejora por acta de medición | Estado de Acciones | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| En Seguimiento | Superados | No Superados | En Proceso | Cerrada |
| **Informe de medición de satisfacción por proceso 4.5 de Dirección General de Aduanas 2022** | | | | | |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.5 de la Dirección General de Aduanas 2022 No. 01, Año 2023; en fecha 24 de enero de 2023** | | | | | |
| **Departamento de Aduanas Internas (16)**  **Detalle:**  **Almacén General Deposito Occidente (Apopa) (5)**  **Aduana Interna Santa Ana (6)**  **Aduana Interna San Bartolo (6)** | **17**  **5**  **6**  **6** | **15**  **5**  **5**  **5** | **0**  **0**  **0**  **0** | **0**  **0**  **0**  **0** | **2**  **0**  **1**  **1** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.5 de la Dirección General de Aduanas 2022, No. 02, Año 2023; en fecha 30 de enero de 2023** | | | | | |
| **Zona Franca en total (27)**  **Detalle:**  **Zona Franca American Park (7)**  **Zona Franca Exportsalva (9)**  **Zona Franca San Bartolo (11)** | **27**  **7**  **9**  **11** | **21**  **4**  **8**  **9** | **0**  **0**  **0**  **0** | **0**  **0**  **0**  **0** | **6**  **3**  **1**  **2** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.5 de la Dirección General de Aduanas 2022, No.SDOSF\_003, Año 2023; en fecha 30 de enero de 2023** | | | | | |
| Aduanas de Frontera total (7)  Detalle:  Aduana de Frontera Anguiatu (2)  Aduana de Frontera El Amatillo (1)  Aduana de Frontera El Poy (1)  Aduana de Frontera San Cristóbal (2) | 7  2  1  1  1  2 | 5  2  1  0  0  2 | 0  0  0  0  0  0 | 2  0  0  1  1  0 | 0  0  0  0  0  0 |
| Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.5 de la Dirección General de Aduanas 2022, No. 004, Año 2023 | | | | | |
| Departamento de Puertos, Aeropuertos y Courier  Detalle:  Aduana Marítima Acajutla (3)  Aeropuerto Monseñor Oscar Arnulfo Romero, Aduana Zona de Carga (4)  Aduana Marítima La Unión (2)  Delegación DHL (3)  Aeropuerto Monseñor Oscar Arnulfo Romero, Aduana Aérea Pasajeros (2) | 14  3  4  2  3  2 | 12  3  4  1  3  1 | 0  0  0  0  0  0 | 0  0  0  0  0  0 | 2  0  0  1  0  1 |
| Totales | 65 | 53 | 0 | 0 | 10 |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondiente a informe del año 2022** |  | 82% | 0% | 3% | 15% |
| Informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2021 | | | | | |
| Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2021, No. 01, Año 2022; en fecha 24 de febrero de 2022 | | | | | |
| Zona Franca en total (14)  Detalle:  Zona Franca San Bartolo 7  Zona Franca Santa Tecla 3  Zona Franca ExporSalva 2  Zona Franca American Park 2 | 14  7  3  2  2 | 12  6  3  1  2 | 0  0  0  0  0 | 0  0  0  0  0 | 2  1  0  1  0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2021, No. 02, Año 2022; en fecha 15 de febrero de 2022** | | | | | |
| **Aduanas de Frontera en total (8)**  **Detalle:**   * Todas las Aduanas de Frontera (3) * Anguiatu y Amatillo (2) * La Hachadura (3) | **8**  **3**  **2**  **3** | **8**  3  2  **3** | **0**  0  0  **0** | **0**  0  0  **0** | **0**  0  0  0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2021, No. 03, Año 2022; en fecha 11 de marzo de 2022** | | | | | |
|  | | | | | |
| Aduanas Internas en total (11)  Detalle:   * San Bartolo (5) * Santa Ana (5) * Todas las Aduanas Internas | **11**  **5**  **5**  **1** | **7**  **3**  **3**  **1** | **0**  **0**  **0**  **0** | **0**  **0**  **0**  **0** | **4**  **2**  **2**  **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2021, No. 004, Año 2022; en fecha 11 de marzo de 2022** | | | | | |
| **Aduana Aérea Aeropuerto Monseñor Romero Zona Carga y Pasajeros, Aduana Marítima Acajutla, Aduana Marítima la Unión y Deposito Temporal DHL(8)** | **8** | **6** | **0** | **0** | **2** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2021, No. 04, Año 2022; en fecha 18 de mayo de 2022** | | | | | |
| **Unidad de Valoración (2)** | **2** | **2** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2021, No. 07, Año 2022; en fecha 19 de mayo de 2022** | | | | | |
| **Unidad de Abastecimiento (5)** | **5** | **5** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2021, No. 01, Año 2022; en fecha 23 de mayo de 2022** | | | | | |
| **Unidad de Subasta-DGA (5)** | **5** | **5** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2022, No. 05, Año 2021; en fecha 05 de mayo de 2022 (No establece acciones)** | | | | | |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2021, No. 09, en fecha 18 de mayo de 2022, Unidad de Mejora y Resguardo de Activos (No establece acciones)** | | | | | |
| **Totales** | **53** | **45** | **0** | **0** | **8** |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondiente a informe del año 2021** |  | **85%** | **0%** | **0%** | **15%** |
| **Informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2020** | | | | | |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2020, No. 01, año 2021 en fecha 10 de febrero de 2021** | | | | | |
| * Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza/ Subdirección de Recursos (3) y Administrador de Aduana (3) * Zona Franca American Park (2) * Zona Franca Export Salva (2) * Deposito DHL (1) * Aduana Santa Ana (2) * Aduana San Bartolo (2) * Aduana El Poy (2) * Aduana Anguiatú (1) * Aduana San Cristóbal (3) * Aduana Hachadura (4) * Aduana El Amatillo (6) * Aduana Aeropuerto Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez – Zona Carga (2) * Aduana de Acajutla (1) | 34 | **30** | **0** | **0** | **4** |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondiente a informe del año 2020** |  | **88%** | **0%** | **0%** | **12%** |
| **Informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019** | | | | | |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 4 de febrero de 2020** | | | | | |
| * Aduana Aérea Aeropuerto Internacional San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez (6) * Aduana Aérea Ilopango (3) * Aduana Marítima de Acajutla (3) * Departamento de Aduanas de Fronteras y de Regímenes Especiales (5) * Aduana Interna San Bartolo (1) * Aduana Interna De Santa Ana (2) * Aduana De Metalio (3) * Deposito DHL (1) | 24 | **24** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas de 2019/Aduana Terrestre El Poy, en fecha 27 de enero de 2020** | | | | | |
| Aduana El Poy (2) | 2 | **2** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 27 de enero de 2020** | | | | | |
| Zona Franca Miramar (1) | 1 | **1** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 31 de enero de 2020** | | | | | |
| Zona Franca Internacional (3) | 3 | **3** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 30 de enero de 2020** | | | | | |
| Aduana Terrestre San Cristóbal (7) | 7 | **4** | **0** | **0** | **3** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 24 de enero de 2020** | | | | | |
| Aduana De Anguiatú (6) | 6 | **2** | **0** | **0** | **4** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 24 de enero de 2020** | | | | | |
| Aduana La Hachadura (3) | 3 | **3** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 24 de enero de 2020** | | | | | |
| Zona Franca Santo Tomas (2) | 2 | **2** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 27 de enero de 2020** | | | | | |
| Aduana Terrestre El Amatillo (6) | 6 | **6** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 24 de enero de 2020** | | | | | |
| Zona Franca San Marcos (3) | **3** | **3** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 23 de enero de 2020** | | | | | |
| Zona Franca Sam Li-Pipil (3) | **3** | **2** | **1** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 20 de enero de 2020** | | | | | |
| Zona Franca American Park (2) | **2** | **2** | **0** | **0** | **0** |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción de la Dirección General de Aduanas 2019, No. 01, año 2020 en fecha 28 de enero de 2020** | | | | | |
| Zona Franca San José (1) | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** |
| **Totales** | 64 | **63** | **1** | **0** | **0** |
| **Resultado de seguimiento de actas correspondiente a informe del año 2019** |  | **98%** | **2%** | **0%** | **0%** |

1. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-1)
2. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-2)
3. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-3)
4. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-4)
5. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-5)
6. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-6)
7. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-7)
8. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-8)
9. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-9)
10. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-10)
11. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-11)
12. **\*Frecuencia de comentarios.** [↑](#footnote-ref-12)