

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

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

**Ministerio de Hacienda**

Elaboración

Octubre 2023

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

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

HOJA DE AUTORIZACIÓN

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 4](#_Toc148704707)

[OBJETIVOS 4](#_Toc148704708)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN 4](#_Toc148704709)

[**1.1** **Cálculo del tamaño y distribución de la muestra** 4](#_Toc148704710)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 5](#_Toc148704711)

[**2.1 Empatía del personal** 5](#_Toc148704712)

[**2.2 Profesionalismo de los empleados** 5](#_Toc148704713)

[**2.4 Capacidad de Respuesta Institucional** 6](#_Toc148704714)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE 6](#_Toc148704715)

[SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 6](#_Toc148704716)

[**3.1 Índice Global de Satisfacción** 6](#_Toc148704717)

[**3.2 Índice Global de Satisfacción de los Usuarios.** 6](#_Toc148704718)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 7](#_Toc148704719)

[**4.1 ¿Ha hecho uso del servicio del buzón para interponer los Recursos de Apelación?** 7](#_Toc148704720)

[**4.2 ¿Ha hecho uso del Aplicativo en Línea para interponer los Recursos de Apelación?** 7](#_Toc148704721)

[**4.3¿Conoce o visita la página web www.taiia.gob.sv?** 8](#_Toc148704722)

[**4.4 ¿Cómo califica el funcionamiento de la página web www.taiia.gob.sv?** 8](#_Toc148704723)

[**4.5¿Se le presentó algún inconveniente en la página web www.taiia.gob.sv?** 8](#_Toc148704724)

[**4.6 ¿Considera usted que ha mejorado la calidad de los servicios prestados por TAIIA?** 9](#_Toc148704725)

[**4.7 ¿Tiene alguna queja que requiera le sea gestionada respecto al servicio que se le ha proporcionado?** 9](#_Toc148704726)

[CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES 10](#_Toc148704727)

[**5.1** **Sugerencias** 10](#_Toc148704728)

[**5.2 Conclusiones** 10](#_Toc148704729)

[ANEXOS 11](#_Toc148704730)

[**Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA** 11](#_Toc148704731)

[**Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción TAIIA 2023** 13](#_Toc148704732)

[**Anexo 3: Índices de satisfacción de usuarios TAIIA años 2021, 2022 y 2023** 14](#_Toc148704733)

[**Anexo 4: Seguimiento de Acciones** 14](#_Toc148704734)

# 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 (TAIIA)**, considerando que este Tribunal se ha destacado como una entidad que está a la vanguardia en el uso de las herramientas tecnológicas, se optó nuevamente realizar una segunda medición de la satisfacción al cliente, a través de una encuesta electrónica 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 que han presentado el Recurso de Apelación ante el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas.

**Objetivo específico:**

Identificar las fortalezas de los servicios que presta el TAIIA; brindando el seguimiento a quejas, sugerencias y acciones ejecutadas como resultados de evaluaciones anteriores, con el fin de contribuir con la mejora continua.

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó para el servicio de 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 y llamadas telefónicas, durante el período comprendido entre el 28 de septiembre al 13 de octubre de 2023.

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

De acuerdo al listado de contribuyentes registrados en el Sistema Informático para la Emisión de Sentencias (SIPES) del TAIIA, el universo fue de 60 usuarios que recibieron el servicio entre el período de enero a junio del año 2023.

La muestra obtenida fue de 55 usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error absoluto muestral. El número de respuestas obtenidas fue de 52 usuarios, obteniendo un alcance del 94.55%, se considera aceptable.

Se destaca que los valores más altos lo representan los Apoderados o Representantes Legales con un 38.46%; y en la *modalidad por la cual recibió el servicio* los resultados fueron para la modalidad Presencial con un 82.69%. 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 un promedio de 9.18 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación lo obtuvo la pregunta A*mabilidad*, *cortesía, e interés de parte del personal que lo atendió*, con 9.34 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 8.98 (Ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

\*No se recibieron comentarios en ninguna de las preguntas

## **2.2 Profesionalismo de los empleados**

Se refiere a la utilidad de la información proporcionada, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo por parte del servidor público.

Los resultados obtenidos en este apartado son satisfactorios, se obtuvo un promedio de 8.60 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación lo obtuvo la pregunta *Confianza en el comportamiento de los empleados al brindarle el servicio*, con 8.63 puntos. (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

\*No se recibieron comentarios en ninguna de las preguntas.

**2.3 Infraestructura y Elementos Tangibles**

En este módulo se evalúa 6 preguntas orientadas a: espacios físicos, lugares de espera, equipo tecnológico y señalización interna, lo cuales. contribuyen a verificar la atención de requerimientos y/o solicitudes de servicios por los diferentes medios que el TAIIA ofrece.

Los resultados fueron satisfactorios, el promedio obtenido para infraestructura y elementos tangibles es de 8.65; a pesar de que en la pregunta *Disponibilidad de parqueo*, se refleja un valor bajo de 7.22, dicho resultado es similar a las evaluaciones de mediciones anteriores. (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios**

1. *“Dificultad encontrar donde estacionarse”. (7\*)*

\*Frecuencia de los comentarios.

## **2.4 Capacidad de Respuesta Institucional**

Este módulo evalúa el tiempo de respuesta del TAIIA a efecto de brindar un servicio ágil y eficiente, tiempos de espera y la orientación durante todo el servicio.

Los resultados obtenidos en este segmento son satisfactorios, se obtuvo un promedio de 8.41 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado *Tiempo de espera para ser atendido* con 8.46 puntos. (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**\*No se recibieron comentarios en ninguna de las preguntas**

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE

# SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## **3.1 Índice Global de Satisfacción**

En esta segunda medición el índice de satisfacción fue de 8.62, aunado al resultado de la primera medición realizada en el mes de abril de 2023 su índice de satisfacción fue de 9.17. Para efecto de comparación con los años 2021 y 2022, el índice global de satisfacción para el año 2023, se obtiene promediando los dos valores obtenidos de 8.62 y 9.17, dando un resultado de 8.90.

Por consiguiente, se tiene que:

* Los resultados del Índice Global de Satisfacción Contribuyentes y Usuarios del año 2023 su valor es de 8.90 obteniéndose un decremento de 0.04 con respecto al resultado del índice global de la medición del año 2022 que fue de 8.94, y en cuanto a la medición del año 2021 en el 2023 incrementó con 0.39, debido a que el valor del índice global de ese año fue de 8.51.
* Se deduce que el valor del índice global para el año 2023 es mínimo el decremento con el valor establecido en el PEI (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 8.90 cuyo resultado es obtenido del promedio del índice global de satisfacción de las dos mediciones efectuadas en el presente año (Ver Anexo 2).

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

Al compararse los valores de índice de satisfacción del año2023, se obtiene un decremento de 0.04 puntos con respecto al año 2022 y un incremento de 0.39 comparado con el del año 2021. (Ver gráfico 3.2).

Gráfico 3.2

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados de Otros Aspectos Institucionales, relacionadas con los servicios que brinda el TAIIA, entre estos se tienen: el buzón físico y el Aplicativo en línea, parta interponer los Recursos de Apelación; Asimismo, el acceso a la página Web www.taiia.gob.sv.

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

**Los resultados obtenidos en esta segunda medición mantienen un valor alto de NO haber hecho uso del servicio del buzón para interponer los Recursos de Apelación, al igual que la primera medición realizada en el primer semestre del 2023 se mantiene alto el porcentaje. De 52 encuestas se obtuvieron resultados de un 53.85 % de “NO” y un 46.15% de “SI” (Ver Gráfico 4.1).**

**Gráfico 4.1**

**Comentarios Contribuyentes y Usuarios:**

1. “*No, ha sido necesario.”* (6\*)

2. “*Prefiero hacerlo de forma presencial*.” (8\*)

3. “*Se ha presentado los documentos en el tiempo de horario laboral*.”

4. “*Los escritos se han entregado en ventanilla*” (2\*).

5. “No sabía que existía.” (12\*).

6. “Aún no lo ha usado, pero tiene conocimiento del buzón”

**\*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. “No he tenido necesidad de hacerlo por esa vía, pero me parece bueno que exista”.*

*2.” Desconocía la herramienta”* (*13\*)*

*3.” Lo hice en forma personal, además no tenía información que se podía realizar por ese medio.”*

*4.. “Se siente más seguridad físicamente. Falta de costumbre” (8\*)*

*5.” Lo intenté, pero no me dejó crear mi usuario; se trasladó la consulta al Tribunal, pero no pudieron solucionar.*

*6.” Necesito saber más información para hacerlo en línea” (7\*)*

*7.” Desconocimiento de información legal” (4\*)*

*8.” Prefieren presentarlo presencial” (11\*)*

*9.” Me quedo satisfecho si tengo sello de recepcionado”.*

*10.” Desconozco su funcionamiento, y con respecto a la documentación que lleva firma y sello como seria.”*

**\*Frecuencia de los comentarios.**

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

Los resultados obtenidos son bastante favorables, en la presente medición nos indica que un 90.38% de Contribuyentes y Usuarios manifestó que “**Sí”** conocen o visitan la Página Web del TAIIA, Para esta segunda medición se obtuvo un incremento de 26.09% con el resultado obtenido en la respuesta “SI” de la primera medición ejecutada en el primer semestre del presente año. (Ver Gráfico 4.3).

**Gráfico 4.3**

**Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios**

1. “*No tenía conocimiento que existiera.*” (4\*)

**\*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 segunda medición las calificaciones fueron obtenidas a través de una muestra de 55 encuestados, obteniéndose un resultado de 47 respuestas que calificaron y dieron a conocer que visitan la página web del TAIIA [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)?, y para esta segunda medición un 87.23% respondieron que **“NO”** presentaron inconveniente en la página web [www.taiia.gob.sv](http://www.taiia.gob.sv), lo que incrementó en un 9.45% con los resultados obtenidos en la primera medición efectuada en el primer semestre del presente año, la cual nos indica un resultado satisfactorio con el uso de este servicio. (Ver Gráfico 4.5).

**Gráfico 4.5**

**Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios**

1. “*No es muy accesible*”
2. “*Problemas con la consulta de la sentencia para una fecha específica no se logró la descarga desde internet*”
3. “*El nuevo buscador de sentencia es más complejo que el anterior.”.*

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

Para el año 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:

* 70.74% de usuarios manifestaron que los servicios del TAIIA **han mejorado** en los últimos 3 años.
* 24.73% mencionaron que **esta igual**.
* 4.53% **no sabe**.

Conforme a resultados obtenidos sobre la calidad del servicio brindado por el TAIIA, para la presente medición, se da a conocer las variantes de porcentajes obtenidos en los años 2021 y 2022, relacionado a las tres preguntas, se tiene:

* La mejora del servicio se obtuvo un incremento del 2.56% en relación al año 2022 y un 10.03% en relación al año 2021.
* Con relación si el servicio está igual se obtuvo un decremento del 0.27 %, en relación al año 2022 y un 7.41% en relación al año 2021.
* En el caso de que no hubo respuestas porque no sabe o es primera vez, se obtuvo un decremento del 2.29% en relación al año 2022 y un 2.61% en relación al año 2021. (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?**

En esta segunda medición el resultado obtenido fue del 96.86% de los encuestados no presentó ninguna queja con respecto al servicio recibido, mientras que el 3.85% 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**

*Quejas:*

1. *“Mejorar un poquito los tiempos de espera de respuesta, informar sobre mejorar o reformas a la institución, dar a conocer más sobre los métodos para informarse sobre resoluciones de contribuyentes, para enriquecer el conocimiento y agilizar los trámites.”*

*Comentarios:*

1. *“Quizás un poco de publicidad ya sea por televisión o en la misma WEB sobre todo lo que se puede hacer a través de su servicio.”*
2. *“Comunicar los servicios que ofrecen por medio de boletines o folletos de forma digital o en físico”*
3. *“Felicidades por excelencia en servicio prestado a los usuarios del TAIIA. Un llamado a continuar estableciendo mecanismos de mantenimiento de calidad y mejora continua.”*
4. *“sugiere capacitaciones en temas fiscales y tributarios para los litigantes”*
5. *“Debería haber más disponibilidad de parqueo” (8\*)*
6. *“Mejorar contenido de la página web”*
7. *“la verdad es que hasta hace poco he interpuesto un Recurso de Apelación, por lo tanto, no sé cómo funcionaban antes, pero la forma como están funcionando actualmente me parece EXCELENTE, ojalá hubiera más instituciones que funcionaran como ustedes, lo del buzón es EXCELENTE.”*

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

# CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

## **Sugerencias**

1. Se sugiere reforzar mecanismos de apoyo con el ADITAIIA y la Dirección de Comunicaciones del Ministerio de Hacienda, para divulgar las diferentes modalidades que se tienen para interponer el Recurso de Apelación.
2. Se sugiere buscar mecanismos para impulsar el uso del buzón de Quejas/Sugerencias/Felicitaciones (boleta impresa), en el sentido de que los Usuarios que visiten las oficinas del TAIIA, puedan emitir su opinión del servicio recibido, (boleta impresa).
3. Conforme a los comentarios obtenidos en la pregunta ¿Disponibilidad de parqueo? Se sugiere buscar apoyo con el Departamento Administrativo y Financiero para disponibilidad de parqueo para el Apelante.

## **5.2 Conclusiones**

1. El periodo para medir la satisfacción de contribuyentes y usuarios fue entre los meses comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2023, la base de datos es obtenida del SIPES, obteniéndose un universo de 60 registros. Este informe fue realizado con una muestra de 55 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, la encuesta también se realizó través de llamadas por teléfonos. Al cierre de la encuesta se obtuvo un total de 52 encuestas contestadas.

1. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones se concluye que de las 5 que estaban en seguimiento 3 fueron superadas, quedando 2 en proceso. (Ver Anexo 3)
2. De la primera medición y esta segunda de este año, se determina un índice global de satisfacción de 8.90 (Ver Anexo 4).
3. 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.
4. 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.

# 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. Buzón físico 3. Aplicativo en Línea | |
| **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 ha 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**

Primera medición:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Módulos Evaluados** | **Porcentajes ponderados (%)** | **Promedio por módulo** | **Calculo Índice de Satisfacción 2023** | **Índice de satisfacción 2023**  **No. 1** |
| 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** |

Segunda medición:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Módulos Evaluados** | **Porcentajes ponderados (%)** | **Promedio por módulo** | **Calculo Índice de Satisfacción 2023** | **Índice de satisfacción 2023**  **No. 2** |
| Empatía del Personal | 16% | 9.18 | 1.47 | **8.62** |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 8.60 | 2.75 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 11% | 8.65 | 0.95 |
| Capacidad de Respuesta Institucional | 41% | 8.41 | 3.45 |
| **TOTALES** | **100%** |  | **8.62** |

\*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.

Promedio de las dos mediciones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2023** | **Índice de Satisfacción** | **Promedio** |
| Primera Medición de Satisfacción al Cliente | 9.17 | **8.90** |
| Segunda Medición de Satisfacción al Cliente | 8.62 |
|  | | |

## **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 | 9.38 | 8.90 |
| Profesionalismo de los empleados | 8.67 | 8.80 | 8.93 |
| Infraestructura y Elementos Tangibles | 8.66 | 8.98 | 8.65 |
| Capacidad de respuesta institucional | 8.30 | 8.77 | 8.75 |

\*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. 01/2023** | | | | | |
| **DEPENDENCIA** | **Acciones a ejecutar** | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superadas** | **No Superadas** | **Cerradas**  **(\*)** | **En Proceso** |
| **TAIIA** | **5** | 3 | 0 | 0 | 2 |
| **Total** | **5** | **3** | **0** | **0** | **2** |