Patrón de fondo

Descripción generada automáticamente

**Informe de Medición de Satisfacción de los** Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos **del Proceso** 4.3 Servicio al Usuario

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

**Fecha de Elaboración**

**Diciembre de 2023**

**Ministerio de Hacienda**

**Departamento Gestión de la Calidad DGEA**

**Área Atención al Cliente**

**ÍNDICE**

[Introducción 3](#_Toc153891418)

[Objetivos 3](#_Toc153891419)

[Capítulo 1: Información General del Estudio y de la Persona Encuestada 3](#_Toc153891420)

[1.1 Información General del Estudio 3](#_Toc153891421)

[1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra 4](#_Toc153891422)

[1.3 Datos Generales de los Encuestados 4](#_Toc153891423)

[Capítulo 2: Resultado por Dimensión 5](#_Toc153891424)

[2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles 5](#_Toc153891425)

[2.2 Empatía del Personal 5](#_Toc153891426)

[2.3 Profesionalismo de los Empleados 6](#_Toc153891427)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 6](#_Toc153891428)

[2.4.1 El Tiempo Real del Servicio Recibido 6](#_Toc153891429)

[Capítulo 3: Resultados de Medición de Satisfacción 7](#_Toc153891430)

[3.1 Índice Global de Satisfacción del Proceso 7](#_Toc153891431)

[3.1.1 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión 7](#_Toc153891432)

[3.2 Índice de Satisfacción por Clase de Usuario 7](#_Toc153891433)

[3.3 Índice de Satisfacción por Servicio 8](#_Toc153891434)

[3.4 Índice de Satisfacción por Unidad Organizativa 8](#_Toc153891435)

[Cápitulo 4: Otros Aspectos Institucionales 8](#_Toc153891436)

[4.1 Cumplimiento de las Expectativas de los Contribuyentes, Usuarios Internos y Usuarios Externos. 8](#_Toc153891437)

[4.2 Evolución de la Calidad de los Servicios 9](#_Toc153891438)

[4.3 ¿Qué Podemos Mejorar del Servicio Recibido? 9](#_Toc153891439)

[Capítulo 5: Sugerencias y Conclusiones 11](#_Toc153891440)

[5.1 Sugerencia 11](#_Toc153891441)

[5.2 Conclusiones 11](#_Toc153891442)

[ANEXOS 13](#_Toc153891443)

[Anexo 1: Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario 13](#_Toc153891444)

[Anexo 2: El Tiempo Real por Servicio Recibido 13](#_Toc153891445)

[Anexo 3: Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio 14](#_Toc153891446)

[Anexo 3: Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio 15](#_Toc153891447)

[Anexo 4: Comentarios de los Usuarios de las Dimensiones por Servicios 16](#_Toc153891448)

[Anexo 5: Seguimiento de acciones del estudio anterior 20](#_Toc153891449)

[Anexo 6: Servicios No Evaluados y sus Motivos 21](#_Toc153891450)

# Introducción

El presente informe contiene los resultados de la Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes, Usuarios Internos y Usuarios Externos del Proceso 4.3 Servicio al Usuario 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, servicio evaluado y medio por el cual recibió el servicio).
* Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de Respuesta Institucional).
* Tercer capítulo presenta el Índice Global de Satisfacción por proceso, Clase de usuario, Servicio, Dependencia; además, se detalla la tendencia de los resultados de estudios anteriores.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende: la percepción de los usuarios y contribuyentes 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, Usuarios Internos y Externos respecto a los servicios que comprenden el proceso 4.3 Servicio al Usuario.

**Objetivos específicos:**

* Informar a los responsables sobre el nivel de satisfacción de los Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos respecto a los servicios evaluados.
* Identificar oportunidades de mejora de los servicios evaluados.
* Dar seguimiento a las acciones establecidas como resultado de evaluaciones anteriores.

# Capítulo 1: Información General del Estudio y de la Persona Encuestada

## 1.1 Información General del Estudio

La medición se realizó al proceso 4.3 Servicio al Usuario, el cual comprende 51 servicios en total; sin embargo, únicamente se evaluaron servicios 17 en total:

Dirección General de Aduanas

* **Servicios Internos y Externos (8):**

**Departamento de Control de Auxiliares de la Función Pública**

1. Ampliación y/o Disminución de Monto de Fianzas para Empresas que operan como Tiendas Libres.
2. Prórroga de Permanencia de Mercancías de Admisión Temporal para Beneficiarios de Ley de Servicios Internacionales (LSI).
3. Renovación de Fianza de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y Otros Entes.
4. Renovación o Prórroga de Fianza de los Depositarios Aduaneros Tiendas Libres y Beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales.
5. Operaciones de Importación Temporal con Reexportación en el mismo Estado de Contenedores, Remolques y Semirremolques que no cuenten con Matrícula de un País del Área Centroamericana o Panamá.
6. Retiro de Medios del Transporte de Carga Internacional Terrestre, (Solicitud de Retiro de Medios del Transportista de Carga Internacional Terrestre Persona Natural y Jurídica).

**Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza**

1. Rectificación de la DUCA D, DUCA F o Declaración, posterior al Levante.

**Departamento de Atención al Usuario**

1. Presentación de Listas de Precios de Venta de Bebidas y Tabaco.

* **Servicio Interno (1):**

**Departamento de Valoración**

1. Atención de consultas de valoración de mercancías.

Dirección General de Tesorería

* **Servicios Externos (8):**

**Departamento de Gestión de Cobro**

1. Emisión Resolución Pago a Plazo Impuesto Sobre la Renta Moratoria.
2. Emisión Resolución Pago a Plazo Impuesto Sobre la Renta Ordinaria.
3. Información de Esquela de Tránsito.

**Departamento de Ingresos Bancarios**

1. Atención de Consultas sobre Pagos de Impuestos Electrónicos Inconsistentes Pagados en las Instituciones Financieras.
2. Constancia de Pago de Obligaciones Tributarias y No Tributarias.

**Depto. Control de Garantías, Valores y Custodia de Moneda Extranjera**

1. Recepción y Devolución de Documentos de Garantía.

**Depto. Fondos Especiales y en Depósito**

1. Devolución de Depósitos Judiciales en concepto de Cauciones o Fianzas.

**División Administrativa**

1. Certificación Comprobantes de Impuestos u Otros Documentos DGT.

Es importante mencionar que el alcance de la medición es del 33% (17 de 51 Servicios, de los cuales para la DGA se evaluaron 9 de 34 servicios y DGT 8 evaluados de 17 servicios). El detalle de servicios no evaluados y los motivos correspondientes se referencia en Anexo 4.

## 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 7,020 Contribuyentes, Usuarios Internos y Externos que recibieron los servicios en el período del 1 de julio del 2022 al 1 de julio del 2023. Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de 364 encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, utilizando un muestreo estratificado por dependencia y servicio.

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 de los servicios ([ver cuestionario virtual](https://forms.office.com/r/Q43ZvJXM6c)).

Además, mencionar que el resultado del levantamiento de encuestas es de 102%, ya que se realizaron un total de 373 encuestas efectivas, estas se efectuaron durante el periodo del 12 de septiembre al 6 de octubre del presente año; contactando a los usuarios por diferentes medios de comunicación.

## 1.3 Datos Generales de los Encuestados

Del total de los usuarios que respondieron la encuesta, el 72.12% pertenece a Usuarios Externos; el servicio que más respuesta obtuvo es “Emisión resolución pago a plazo impuesto sobre la renta moratoria” con el 42.90%; que corresponde a la Dirección General de Tesorería; la Unidad Organizativo que alcanzó mayor respuesta es la División de Cobros de Deudas Tributarias y Aduanera con el 60.32%, y el 33.51% de los usuarios 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 7 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 8.93 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue “El orden, limpieza y comodidad en los lugares de espera” con 9.21 puntos y el promedio más bajo fue “La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas” con 8.68 puntos (ver Gráfico 2.1 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios evaluados se detallan en el Anexo 4.

## 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 9.05 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie” con 9.09 puntos y considerando el aspecto con menor puntuación “La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver requerimientos” con 9.02 puntos (ver Gráfico 2.2 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios evaluados se detallan en el Anexo 4.

## 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 9.05 puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado” con 9.16 puntos; y con menor puntuación es “El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada” con 8.91 puntos (ver Gráfico 2.3 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios evaluados se detallan en el Anexo 4.

## 

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Se incorporaron 2 preguntas, para evaluar la orientación durante el servicio y el cumplimiento de los tiempos establecidos; además, 1 pregunta enfocada al tiempo real que se brindó en los servicios.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.70 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite” con 8.98 puntos y el de menor puntuación “El cumplimiento de los tiempos para dar respuesta a sus dudas y para recepcionar los requerimientos en la mesa (ARANDA) 24/7” con 8.27 puntos (ver Gráfico 2.4 y Anexo 1).

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios evaluados se detallan en el Anexo 4.

### 2.4.1 El Tiempo Real del Servicio Recibido

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

**Dirección General de Aduanas**

* El 41.56% de las respuestas indicó que el tiempo de los servicios proporcionados fue menor a lo establecido.
* El 37.66% de las respuestas señala que el tiempo de los servicios proporcionados fue igual a lo establecido.
* El 20.78% de las respuestas indica que el tiempo de los servicios proporcionados fue mayor al tiempo establecido.

**Dirección General de Tesorería**

* El 79.05% de las respuestas indican que el tiempo de los servicios proporcionados fue menor a lo establecido.
* El 12.50% de las respuestas señala que el tiempo de los servicios proporcionados fue mayor a lo establecido.
* El 8.45% de las respuestas señala que el tiempo de los servicios proporcionados fue igual a lo establecido.

# 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):

* El Índice Global de Satisfacción del Proceso 4.3 Servicio al Usuario para el año 2023 es de **8.89** puntos, un resultado **muy satisfactorio** de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado.
* Se observa una disminución de 0.11 puntos en los resultados del presente año, con respecto a la medición del año 2022 (9.00 puntos). Resultado que se ve afectado por el promedio obtenido en Capacidad de Respuesta (8.70).
* Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción del Proceso (8.89 puntos) con respecto a la meta del PEI-DGA (8.27 puntos)y PEI-DGT **(**8.97 puntos) del mismo año. Se muestra cumplimiento de la meta PEI-DGA respecto al índice de satisfacción con 0.62 puntos más de lo planificado; y, para la meta PEI-DGT se observa diferencia de 0.08 puntos menos con respecto al índice de satisfacción 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 que para el año 2023 únicamente en el módulo de Infraestructura y Elementos Tangibles muestra un leve aumento de 0.23 puntos. Además, para el 2023 el resultado en las dimensiones de Empatía del Personal y Profesionalismo de los Empleados ambas presentaron el promedio más alto con 9.05 puntos y en Capacidad de Respuesta el promedio más bajo con 8.70 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 obtenido es de 8.55 puntos.
* El Índice de Satisfacción de los Usuarios Internos obtenido es de 8.27 puntos
* El Índice de Satisfacción de los Usuarios Externos es de 9.03 puntos.
* Los aspectos que más contribuyeron a estos resultados han sido Empatía y Profesionalismo de los empleados.

Al comparar año 2022 y 2023 se muestra una disminución en las tres clases de usuarios en comparación a los resultados obtenidos en la medición anterior. Todos los índices muestran un nivel de **muy satisfactorio** dentro de la escala de satisfacción de la metodología empleada (ver Gráfico 3.2 y Anexo 1).

## 3.3 Índice de Satisfacción por Servicio

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

* Para la Dirección General de Aduanas, el servicio que refleja mayor nivel de satisfacción es “Renovación o Prórroga de Fianza de los Depositarios Aduaneros, Tienda Libre y Beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales” con 9.29 puntos, por los promedios obtenidos en todas las dimensiones (ver Anexo 3).
* Para la Dirección General de Tesorería, el servicio que refleja mayor nivel de satisfacción es “Devolución de Depósitos Judiciales en Concepto de Cauciones o Fianzas” con 9.73 puntos (ver Anexo 3).

## 3.4 Índice de Satisfacción por Unidad Organizativa

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

* Para la Dirección General de Aduanas, el Departamento de Control de Auxiliares de la Función Pública-DGA obtuvo un Índice de Satisfacción de 8.93 puntos, mostrando el nivel de satisfacción más alto en comparación con el resto de Unidades Organizativas evaluadas.
* Para la Dirección General de Tesorería, la División de Fondos Ajenos en Custodia, obtuvo un Índice de Satisfacción de 9.36 puntos, mostrando el nivel de satisfacción más alto en comparación con el resto de Unidades Organizativas evaluadas. (ver Anexo 3).

# Cápitulo 4: Otros Aspectos Institucionales

Para este apartado, se presentan los siguientes resultados:

## 4.1 Cumplimiento de las Expectativas de los Contribuyentes, Usuarios Internos y Usuarios Externos.

### 

El 96.51% de las personas entrevistadas (360), manifiestan que sí se cumplieron las expectativas del servicio recibido; y un 3.49% (13 personas) indicó no estar satisfecho.

**Comentarios expresados por los Contribuyentes, Usuarios Internos y Usuarios Externos de los servicios que no cumplieron sus expectativas:**

**Dirección General de Aduanas**

**Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza.**

Rectificación de la DUCA D, DUCA F o Declaración, Posterior al Levante.

* El tiempo de respuesta demora mucho.

**Dirección General de Tesorería**

**Departamento de Ingresos Bancarios**

Constancia de Pago de Obligaciones Tributarias y no Tributarias.

* No he tenido respuesta desde junio/2023.
* Falta más información en las respuestas.

Atención de Consultas sobre Pagos de Impuestos Electrónicos Inconsistentes Pagadas en las Instituciones Financieras.

* Aún no recibida respuesta de mi caso, hace más de 20 días y en cuanto a reposición de mandamiento de pago (2)[[1]](#footnote-1)\*.

**División de Cobros de Deudas Tributarias y Aduaneras.**

Emisión de Resolución de Pago a Plazo Impuesto sobre la Renta Moratoria.

* Con respecto al producto, el número de plazo o meses para cancelar la deuda es muy corto.
* Al final me enviaron un papel y nadie supo decírmelo presencial, teniendo la información enla computadora ya sea por incompetencia o ineficiencia.
* Pueden ser más joviales, dinámicos, buen carácter, preparación lógica y de aplicabilidad de la norma jurídica tributaria, aplicando un entendimiento integral de las situaciones o condiciones del contribuyente. Muchas veces se quiere pagar un impuesto y talvez no se porta la resolución o el mandamiento, no tienen la gentileza de hacer búsqueda de la información que ya está almacenada en los expedientes de los contribuyentes.

## 

## 4.2 Evolución de la Calidad de los Servicios

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados

El 83.64% (312 usuarios) manifestó que los servicios evaluados han mejorado, el 13.14%, (49 usuarios) expresa que está igual, el 2.95% (11 usuarios) no respondió y un mínimo del 0.27% (1 usuario) indicó ha empeorado.

## 4.3 ¿Qué Podemos Mejorar del Servicio Recibido?

| **UNIDAD ORGANIZATIVA** | **SERVICIO / COMENTARIO O SUGERENCIA** |
| --- | --- |
| **DEPTO. DE ATENCIÓN AL USUARIO**  **DGA** | **Presentación de lista de precios de venta de bebidas y tabaco** |
| * Que se permita realizar el listado de manera digital (2)\*. |
| * Falta de criterio aleatorio para procesos ya establecidos. |
| * Brindar un número telefónico. |
| * La capacidad de documentos adjuntos que sea de 2 páginas. |
| * Sería muy valioso hacer llegar correo a los contribuyentes notificando sobre cambios o digitalización en los formularios. |
| * Plataformas más estables y servicio ágil (2)\*. |
| **DEPARTAMENTO DE VALORACIÓN**  **DGA** | **Atención de Consultas de Valoración de Mercancías** |
| * Ampliar los horarios de atención del personal. |
| * Con educación continua al personal. |
| **Operaciones de Importación Temporal con Reexportación en el mismo Estado de Contenedores Remolques y Semirremolques que no cuenten con Matrícula de un país del área Centroamericana o Panamá** |
| * Dar seguimiento a las diferentes solicitudes que realizamos hasta finalizar, ya que sólo informan hasta cuando hay un problema con la solicitud. * Estar más cercano al usuario, ya que el tiempo de respuesta en correos electrónicos es lenta. * Utilizar las diferentes herramientas para mejorar el servicio * Tener más atención sobre la información en redes sociales. * Brindar a los empleados mayor capacitación en los diferentes procesos. |
| **Prórroga de Permanencia de Mercancías de Admisión Temporal para Beneficiarios de Ley de Servicios Internacionales (LSI)** |
| * Que la solicitud se realice en una plataforma, en donde el usuario ingrese los datos y que ayude a obtener todavía mejores tiempos de respuesta. * Oficinas más cercanas en San Salvador, o adicionar más servicios en línea. * Falta de personal, la respuesta del servicio es lenta. |
| **Renovación de Fianza de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y Otros Entes** |
| * Las notificaciones sería mejor vía correo y verificar que toda la información esté correcta (3)\*. * Crear una Dependencia en San Salvador para mayor accesibilidad (3)\*. |
| **Renovación o Prórroga de Fianza de los Depositarios Aduaneros Tiendas Libres y Beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales** |
| * El procedimiento es muy lento, además de eso no dan seguimiento de los documentos entregados hasta que presentan algún problema se hace la notificación. |
| **Retiro de medios del Transporte de Carga Internacional Terrestre, (Solicitud de Retiro de Medios del Transportista de Carga Internacional Terrestre Persona Natural y Jurídica)** |
| * Darle más prioridad al tiempo para el retiro. |
| * Disponibilidad de más números telefónicos. |
| **SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SEGURIDAD FRONTERIZA**  **DGA** | **Rectificación de la DUCA D, DUCA F o Declaración, posterior al Levante** |
| * Ser más diligentes porque tengo entendido que solo una persona es la que autoriza las rectificaciones. |
| * Comunicación más directa con el técnico al momento de presentarse un problema en documentación ser más específico en cuanto a las correcciones a resolver (3)\*. |
| * Establecer una tarifa, son decenas de rectificaciones a diario, muchas por actos intencionales para descargar trabajo en aduana, con una tarifa se obligaría al usuario a ser más diligente en su trabajo. |
| * Algunas aduanas cuestan más que den respuesta a los casos, en ocasiones se han cerrado los casos sin obtener respuesta y solo colocan la nota "cerrado por silencio positivo" sin obtener una notificación del caso, considero que eso podría ser un área de mejora. |
| **DIVISIÓN DE COBROS DE DEUDAS TRIBUTARIAS Y ADUANERAS**  **DGT** | **Emisión resolución pago a plazo impuesto sobre la renta moratoria** |
| * Habilitar más líneas telefónicas, casi siempre cuesta que tomen la llamada (15)\*. * Capacitación constante a empleados (2)\*. * Integrar en una sola plataforma todos los servicios de hacienda con un solo link porque después de entrar hay que meterse otra vez a otras ventanas y links para consultar, por ejemplo: las deudas tributarias pendiente de pago del contribuyente y que lo genere en modo reporte (5)\*. * Demoraron mucho tiempo para hacerme saber el asunto de mi declaración del 2019 la cual fue hasta este año y eso hizo que los intereses fueran altos. * Ampliar los plazos del plan de pago, que se consideren cuotas de Mayo a Diciembre (3)\*. * Las respuestas deben ser más claras, por qué le detallan el art. de la Ley, pero una respuesta concreta no la dan. * Manejar la información y saber orientar a los usuarios con resoluciones y peticiones (4)\*. * Agilidad, empatía, dominio de aplicación y oportunidad de la norma jurídica Tributaria, uso más eficiente de la información en bases de datos y del software y sistemas de información que tienen, evitando dualidades y excesos en los requerimientos de documentos complementarios como requisitos obligatorios para un trámite específico, por ejemplo: tienen una cantidad de fotos de documentos dentro de la plataforma, que pueden utilizar para un procedimiento, no obstante los piden adjuntos para trámites similares o equivalentes (6)\*. |
| **Emisión resolución pago a plazo impuesto sobre la renta ordinaria** |
| * No se cuenta con una extensión para consultar problemas en línea y consultas (2)[[2]](#footnote-2)\*. * Capacitación constante a empleados (2)\*. * Agilizar la entrega de estados tributarios. * Hacer más sencillos los trámites en línea. * Asignar personal que maneje bien los temas de consultas. * Eficiencia en los tiempos de respuesta. |
| * Deberían hacer videos exprés, que expliquen las obligaciones tributarias que tienen las personas naturales, como por ejemplo que, si vendemos un bien, debemos llenar el formulario F944, porque mucha gente desconoce este trámite. |
| **DIVISIÓN DE RECAUDACIONES INGRESOS BANCARIOS COLECTURÍAS**  **DGT** | **Atención de consultas sobre pagos de impuestos electrónicos inconsistentes pagados en las instituciones financieras.** |
| * Que la atención al usuario sea ampliada (3)\* . * Dar capacitaciones constantes a la población de los servicios que brinda el MH (2)\*. * Más efectivos en resolver o actualizar el sistema con otras instituciones relacionadas. * Apertura para realizar consultas. * Incrementar personal en call center. * Hacer más eficiente la página web. * El parqueo de ex bolerama, es demasiado pequeño, para la cantidad de personas que ingresan. * Los mandamientos, sería bueno que siempre se pudiera descargar desde la página. * Que les cobren a las empresas la renta que nos descontaron a los empleados el año pasado. * Oficinas en cada departamento del país. |
| * La redacción de los recordatorios de pago son anticipados y amenazantes innecesariamente. |
| * Que sean más efectivos en resolver o actualizar el sistema con otras instituciones relacionadas. |
| * Empatía y agilidad de los procesos que estos se faciliten y sean menos engorrosos. |
| **Constancia de pago de obligaciones tributarias y no tributarias** |
| * Seguir brindando un servicio de calidad, son muy eficientes y ayudan a solventar las situaciones que se presentan. |
| * Dar oportunidad de empleados jóvenes, dinámicos, estudiantes que deseen servir a los usuarios, que les den capacitaciones en su trabajo. |
| * Capacitar al personal en herramientas informáticas, establecer KPI’s para evitar que se levanten a cada rato los empleados. |
| * El uso de la tecnología para el pago de las obligaciones tributarias ha mejorado y consideró que si aprueban la firma electrónica ayudará, también no está muy explicado lo del IVA pagado al comercio y recibido por correo esto hay que explicarlo mejor. |
| * La infraestructura no es adecuada para recibir al usuario es muy impersonal. |
| **DIVISIÓN ADMINISTRATIVA DGT** | **Certificación de Comprobantes de Impuestos u Otros Documentos** |
| * Hasta el momento no veo necesidad, lo que sí me gustaría es que no nos cobren tantos intereses, al final no queda nada después de pagar al Estado y la planilla. |
| * En cuanto a las consultas telefónicas hay ocasiones que no responden (3)\*. |
| * Podrían incrementar los plazos y/o otras formas de pago más agiles. |
| **DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GARANTÍAS, VALORES Y CUSTODIA DE MONEDA EXTRANJERA**  **DGT** | **Devolución de depósitos judiciales en concepto de cauciones o fianzas** |
| * Más información de devolución de fianzas. |
| * Talvez darles mayor información a los empleados de seguridad para orientar (2)\* |
| * Colocar más personal (2)\*. |
| **Recepción y Devolución de Garantías Documentales** |
| * La disponibilidad de la información para poder revisar los montos garantizados (cartas de garantía emitidas y liquidadas). |
| * Parqueos y orientación por parte del personal de vigilancia ya que no permiten acceso al estacionamiento y no manejan información. |

# 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 generar 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.

## 5.2 Conclusiones

1. El Índice de Satisfacción Global del Proceso 4.3 Servicio al Usuario es de 8.89 puntos, dentro de la escala de satisfacción es de muy satisfactorio respecto al cumplimiento del nivel de satisfacción proyectado en el año 2023.
2. Para la Dirección General de Aduanas muestra un cumplimiento con 8.72 puntos, con respecto con la meta PEI 2023 (8.27 puntos).
3. En relación a la Dirección General de Tesorería indica un cumplimiento con 9.02 puntos respecto a lo establecido con la meta PEI 2023 (8.97 puntos).
4. Para la Dirección General de Aduanas en el Depto. de Control de Auxiliares de la Función Pública, el servicio Renovación o Prórroga de Fianza de los Depositarios Aduaneros Tiendas Libres y Beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales, fue el mejor evaluado el cual obtuvo un índice de 9.29 puntos y en el Depto. de Valoración el servicio que presenta oportunidades de mejora es Atención de Consultas de Valoración de Mercancías con 7.71 puntos.
5. **Para la Dirección General de Tesorería** en la División de Fondos Ajenos en Custodia, el servicio Devolución de Depósitos Judiciales en concepto de Cauciones o Fianzas, fue el mejor evaluado el cual obtuvo un índice de 9.73 puntos y en la División de Recaudaciones el servicio que indica oportunidades de mejora es Constancia de Pago de Obligaciones Tributarias y no Tributarias con un índice de 8.54 puntos.
6. El 96.51% manifestó que se han cumplido sus expectativas y el 3.49% indicó que no se cumplieron debido a factores como falta de información con el estado de sus servicios y Comunicación deficiente con los empleados encargados de brindar el servicio.
7. Como resultado de seguimiento realizado a las acciones de mediciones anteriores, se determina

lo siguiente:

* Para la Dirección General de Aduanas el 50% se encuentra en proceso de ejecución, el 46% se superaron y el 4% no superado.
* Para la Dirección General de Tesorería el 69% se encuentra en estado superado, el 20% en proceso de ejecución y 11% fueron cerradas. El detalle de ambos casos se ubica en Anexo 5.

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 y se gestionan conforme al [PRO-1.2.2.3-E5 Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones](https://intranet.mh.gob.sv/personalmh/es/SGC.html#folder/3172).
2. Las Dependencias deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los usuarios al personal que interviene en la prestación de 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/operaciones que recibieron los servicios evaluados.

Atentamente,

Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara

Jefe Departamento de Gestión de la Calidad-DGEA

Elaborado por: Marcela Jazmin Medrano de Recinos

Técnico de Atención al Cliente-Ad Honorem

# ANEXOS

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aspectos Evaluados | Contribuyente | Externo | Interno | Promedio del Proceso |
| El orden, limpieza y comodidad en los lugares de espera | 9.00 | 9.26 | N/A | 9.21 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la institución | 8.72 | 9.28 | 8.00 | 9.11 |
| El material informativo disponible y requisitos exigidos para brindarle el servicio publicado en las plataformas virtuales MH | 8.70 | 9.10 | 8.00 | 8.99 |
| El acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio | 8.79 | 8.86 | N/A | 8.85 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.13 | 9.02 | N/A | 8.85 |
| La facilidad en el manejo de los medios de comunicación y/o las herramientas tecnológicas | 7.96 | 9.03 | 8.50 | 8.80 |
| La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas | 7.83 | 8.91 | 8.50 | 8.68 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles \*11%** | **8.45** | **9.07** | **8.25** | **8.93** |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 8.90 | 9.17 | 8.00 | 9.09 |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal para resolver el trámite | 8.88 | 9.10 | 8.00 | 9.04 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver requerimientos | 8.88 | 9.08 | 8.50 | 9.02 |
| **Empatía del Personal \*16%** | **8.88** | **9.12** | **8.17** | **9.05** |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado | 8.89 | 9.26 | 9.00 | 9.16 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos, sin interrupción | 8.57 | 9.29 | 8.00 | 9.09 |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada | 8.63 | 9.01 | 9.00 | 8.91 |
| **Profesionalismo de los Empleados \*32%** | **8.70** | **9.19** | **8.67** | **9.05** |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite | 8.70 | 9.10 | 8.00 | 8.98 |
| La orientación recibida por parte del personal que lo atendió | 8.64 | 8.93 | 8.00 | 8.85 |
| El cumplimiento de los tiempos para dar respuesta a sus dudas y para recepcionar los requerimientos en la mesa (ARANDA) 24/7 | 7.64 | 8.57 | N/A | 8.27 |
| **Capacidad de Respuesta \*41%** | **8.33** | **8.87** | **8.00** | **8.70** |
| **Índice de Satisfacción 2023** | **8.55** | **9.03** | **8.27** | **8.89** |
| **Índice de Satisfacción 2022** | **8.91** | **9.10** | **8.68** | **9.00** |

**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 Recibido

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección General de Aduanas** | **Igual** | **Mayor** | **Menor** |
| Ampliación y/o disminución de monto de fianzas para empresas que operan como Tiendas Libres **(20 días hábiles)** | 0.00% | 0.00% | 100.00% |
| Atención de consultas de Valoración de Mercancías **(5 días hábiles)** | 66.67% | 0.00% | 33.33% |
| Operaciones de Importación Temporal con Reexportación en el mismo Estado de Contenedores Remolques y Semirremolques que no cuenten con Matrícula de un país del área Centroamericana o Panamá **(10 días hábiles)** | 40.00% | 0.00% | 60.00% |
| Presentación de lista de precios de venta de bebidas y tabaco **(1 día hábil)** | 53.57% | 28.57% | 17.86% |
| Prórroga de Permanencia de Mercancías de Admisión Temporal para Beneficiarios de Ley de Servicios Internacionales (LSI) **(15 días hábiles)** | 33.33% | 0.00% | 66.67% |
| Rectificación de la DUCA D, DUCA F o Declaración, posterior al Levante **(13 días)** | 6.67% | 13.33% | 80.00% |
| Renovación de Fianza de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y Otros Entes **(7 días hábiles)** | 33.33% | 25.00% | 41.67% |
| Renovación o Prórroga de Fianza de los Depositarios Aduaneros Tiendas Libres y Beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales **(15 días hábiles)** | **40.00%** | 20.00% | 40.00% |
| Retiro de medios del Transporte de Carga Internacional Terrestre, (Solicitud de Retiro de Medios del Transportista de Carga Internacional Terrestre Persona Natural y Jurídica) **(8 días hábiles)** | 40.00% | 40.00% | 20.00% |
| Total por Dependencia-DGA | 37.66% | 20.78% | 41.56% |
|  |  |  |  |
| **Dirección General de Tesorería** | **Igual** | **Mayor** | **Menor** |
| Atención de consultas sobre pagos de impuestos electrónicos inconsistentes pagados en las instituciones financieras (**3 días)** | 16.13% | 22.58% | 61.29% |
| Certificaciones de Comprobantes de Impuestos u Otros Documentos **(5 días hábiles)** | 0.00% | 25.00% | 75.00% |
| Constancia de pago de obligaciones tributarias y no tributarias **(10 días hábiles)** | 0.00% | 15.00% | 85.00% |
| Devolución de depósitos judiciales en concepto de cauciones o fianzas **(5-15 días hábiles)** | 37.50% | 0.00% | 62.50% |
| Emisión resolución pago a plazo impuesto sobre la renta moratoria **(2 horas)** | 4.38% | 11.25% | 84.38% |
| Emisión resolución pago a plazo impuesto sobre la renta ordinaria **(2 horas)** | 8.20% | 11.48% | 80.33% |
| Información esquelas de tránsito **(15 minutos)** | 75.00% | 0.00% | 25.00% |
| Recepción y devolución de garantías documentales **(5 días hábiles)** | 50.00% | 0.00% | 50.00% |
| Total por Dependencia-DGT | **8.45%** | **12.50%** | **79.05%** |

## Anexo 3: Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Evaluados**  **Servicio evaluado** | **Dirección General de Aduanas** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza** | | **Departamento de Atención al Usuario** | | **Departamento de Valoración** | | **Depto. Control de Auxiliares de la Función Pública** | | | | | | | **Promedio por Dependencia** | |
| **Rectificación de la DUCA D, DUCA F o Declaración posterior al Levante** | **Total** | **Presentación de lista de precios de venta de bebidas y tabaco** | **Total** | **Atención de consultas de Valoración de Mercancías** | **Total** | **Operaciones de Importación Temporal con Reexportación en el mismo Estado de Contenedores Remolques y Semirremolques que no cuenten con Matrícula de un país del área Centroamericana o Panamá** | **Prórroga de Permanencia de Mercancías de Admisión Temporal para Beneficiarios de Ley de Servicios Internacionales (LSI).** | **Ampliación y/o disminución de monto de fianzas para empresas que operan como Tiendas Libres** | **Renovación de Fianza de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y Otros Entes** | **Renov. o Prórroga de Fianza de los depositarios Aduaneros Tiendas Libres y Beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales** | **Retiro de medios del Transporte de Carga Internacional Terrestre, (Solicitud de Retiro de Medios del Transportista de Carga Internacional Terrestre Persona Natural y Jurídica)** | **Total** |
| **El acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio.** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **6.00** | **6.00** | **8.33** | **N/A** | **8.00** | **7.89** | **8.50** | **9.00** | **8.34** | 8.10 |
| **El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera.** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **6.00** | **6.00** | **8.67** | **N/A** | **8.00** | **8.67** | **9.25** | **9.00** | **8.72** | 8.65 |
| **La disponibilidad de baños y parqueos.** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **7.00** | **7.00** | **8.67** | **N/A** | **8.00** | **8.67** | **9.25** | **9.00** | **8.72** | 8.70 |
| **El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución.** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **8.00** | **8.00** | **8.00** | **9.50** | **9.00** | **9.67** | **10.00** | **9.33** | **9.25** | 9.07 |
| **El material informativo disponible y requisitos exigidos para brindarle el servicio publicado en las plataformas virtuales MH.** | **8.43** | **8.43** | **8.36** | **8.36** | **7.33** | **7.33** | **9.00** | **9.00** | **9.00** | **9.09** | **9.20** | **9.00** | **9.05** | 8.61 |
| **La facilidad en el manejo de los medios de comunicación y/o las herramientas tecnológicas utilizadas** | **8.40** | **8.40** | **8.54** | **8.54** | **8.50** | **8.50** | **N/A** | **9.00** | **N/A** | **10.00** | **9.00** | **9.67** | **9.42** | 8.61 |
| **La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas utilizadas** | **8.67** | **8.67** | **8.39** | **8.39** | **8.50** | **8.50** | **N/A** | **9.00** | **N/A** | **10.00** | **9.00** | **9.67** | **9.42** | 8.61 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **8.50** | **8.50** | **8.43** | **8.43** | **7.33** | **7.33** | **8.53** | **9.13** | **8.40** | **9.14** | **9.17** | **9.24** | **8.99** | 8.62 |
| **La amabilidad y el trato recibido por parte del personal** | **8.60** | **8.60** | **8.86** | **8.86** | **8.00** | **8.00** | **8.40** | **9.50** | **8.00** | **9.17** | **9.20** | **9.20** | **8.91** | 8.84 |
| **La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites o requerimientos** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **8.00** | **8.00** | **8.40** | **9.50** | **8.00** | **9.17** | **9.20** | **9.40** | **8.94** | 8.97 |
| **La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **7.67** | **7.67** | **8.80** | **9.50** | **8.00** | **9.33** | **10.00** | **9.40** | **9.17** | 9.18 |
| **Empatía del Personal** | **8.60** | **8.60** | **8.86** | **8.86** | **7.89** | **7.89** | **8.53** | **9.50** | **8.00** | **9.22** | **9.47** | **9.33** | **9.01** | 9.00 |
| **El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados** | **8.33** | **8.33** | **8.82** | **8.82** | **8.00** | **8.00** | **7.40** | **9.00** | **8.00** | **9.42** | **9.20** | **9.20** | **8.70** | 8.74 |
| **El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado** | **8.33** | **8.33** | **9.15** | **9.15** | **8.67** | **8.67** | **9.20** | **9.00** | **9.00** | **9.42** | **10.00** | **9.40** | **9.34** | 9.08 |
| **El cumplimiento de los horarios establecidos de atención, sin interrupción** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **8.00** | **8.00** | **9.00** | **8.33** | **8.00** | **8.58** | **10.00** | **9.20** | **8.85** | 8.85 |
| **Profesionalismo de los Empleados** | **8.33** | **8.33** | **8.98** | **8.98** | **8.22** | **8.22** | **8.53** | **8.78** | **8.33** | **9.14** | **9.73** | **9.27** | **8.96** | 8.89 |
| **La orientación recibida por parte del personal que lo atendió** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **7.33** | **7.33** | **8.00** | **9.33** | **9.00** | **8.50** | **9.00** | **9.40** | **8.87** | 8.62 |
| **El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **7.33** | **7.33** | **8.00** | **9.67** | **8.00** | **8.92** | **8.80** | **8.80** | **8.70** | 8.65 |
| **El cumplimiento de los tiempos para dar respuesta a sus dudas y para recepcionar los requerimientos en la mesa (ARANDA) 24/7** | **8.07** | **8.07** | **8.36** | **8.36** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **9.00** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **9.00** | 8.27 |
| **Capacidad de Respuesta** | **8.07** | **8.07** | **8.36** | **8.36** | **7.33** | **7.33** | **8.00** | **9.33** | **8.50** | **8.71** | **8.90** | **9.10** | **8.86** | 8.51 |
| **Índice de Satisfacción por Servicio-DGA 2023** | **8.28** | **8.28** | **8.65** | **8.65** | **7.71** | **7.71** | **8.31** | **9.16** | **8.36** | **8.98** | **9.29** | **9.21** | **8.93** | **8.72** |
| **Índice de Satisfacción por Servicio-DGA 2022** | **(\*)** | **(\*)** | **9.14** | **9.14** | **9.05** | **9.05** | **(\*)** | **8.63** | **(\*)** | **8.87** | **9.01** | **9.20** | **(\*)** | **8.98** |

Notas:(\*) No se realizó medición de satisfacción.

## 

## Anexo 3: Índice de Satisfacción por Dependencia, Unidad Organizativa y Servicio

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Evaluados**  **Servicio evaluado** | **Dirección General de Tesorería** | | | | | | | | | | | | | |
| **División de Recaudaciones**  **Departamento de Ingresos Bancarios** | | | **División Administrativa** | | **División de Cobros de Deudas Tributarias y Aduaneras**  **Departamento de Gestión de Cobros** | | | | **División de Fondos Ajenos en Custodia-Especiales y en Depósito**  **Control de Garantías, Valores y Custodia de la Moneda Extranjera.** | | | **Promedio por Dependencia** |
| **Atención de consultas sobre pagos de impuestos electrónicos inconsistentes pagados en las instituciones financieras** | **Constancia de pago de obligaciones tributarias y no tributarias** | **Total** | **Certificaciones de Comprobantes de Impuestos u Otros Documentos** | **Total** | **Emisión resolución pago a plazo impuesto sobre la renta moratoria.** | **Emisión resolución pago a plazo impuesto sobre la renta ordinaria** | **Información esquelas de transito** | **Total** | **Devolución de depósitos judiciales en concepto de cauciones o fianzas** | **Recepción y devolución de garantías documentales** | **Total** |
| El acceso y la señalización interna de la oficina donde recibió el servicio | 9.22 | 8.56 | **8.89** | 8.00 | **8.00** | 8.90 | N/A | 9.33 | **9.11** | 9.75 | 8.00 | **8.88** | 8.99 |
| El orden, limpieza y comodidad en la oficina y los lugares de espera | 9.44 | 9.00 | **9.22** | 8.00 | **8.00** | 9.38 | N/A | 9.67 | **9.52** | 9.75 | 9.25 | **9.50** | 9.31 |
| La disponibilidad de baños y parqueos | 8.89 | 9.00 | **8.94** | 7.60 | **7.60** | 9.06 | N/A | 9.67 | **9.36** | 9.63 | 7.75 | **8.69** | 8.88 |
| El uso interno que le dieron a la documentación entregada a la Institución | 8.54 | 8.56 | **8.55** | 8.80 | **8.80** | 9.27 | 9.08 | 9.50 | **9.29** | 9.75 | N/A | **9.75** | 9.12 |
| El material informativo disponible y requisitos exigidos para brindarle el servicio publicado en las plataformas virtuales MH | 8.81 | 8.94 | **8.88** | 8.75 | **8.75** | 9.05 | 9.35 | 9.50 | **9.30** | 9.71 | 9.00 | **9.36** | 9.09 |
| La facilidad en el manejo de los medios de comunicación y/o las herramientas tecnológicas utilizadas | 7.60 | 7.50 | **7.55** | N/A | **N/A** | 9.18 | 8.33 | N/A | **8.76** | N/A | N/A | **N/A** | 8.97 |
| La disponibilidad y agilidad de los medios de comunicación y/o herramientas tecnológicas utilizadas | 7.20 | 7.50 | **7.35** | N/A | **N/A** | 8.92 | 8.67 | N/A | **8.79** | N/A | N/A | **N/A** | 8.74 |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **8.53** | **8.44** | **8.48** | **8.23** | **8.23** | **9.11** | **8.86** | **9.53** | **9.16** | **9.72** | **8.50** | **9.23** | 9.01 |
| La amabilidad y el trato recibido por parte del personal | 8.87 | 8.80 | **8.84** | 8.75 | **8.75** | 9.16 | 9.05 | 9.50 | **9.24** | 9.75 | 8.75 | **9.25** | 9.09 |
| La disposición e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites o requerimientos | 9.00 | 8.55 | **8.78** | 8.75 | **8.75** | 9.09 | 9.00 | 9.25 | **9.11** | 9.75 | 8.75 | **9.25** | 9.03 |
| La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie | 9.03 | 8.40 | **8.72** | 8.88 | **8.88** | 9.18 | 8.98 | 9.50 | **9.22** | 9.75 | 8.75 | **9.25** | 9.08 |
| **Empatía del Personal** | **8.97** | **8.58** | **8.78** | **8.79** | **8.79** | **9.14** | **9.01** | **9.42** | **9.19** | **9.75** | **8.75** | **9.25** | 9.07 |
| El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información brindada por los empleados | 8.81 | 8.45 | **8.63** | 9.00 | **9.00** | 9.02 | 8.93 | 9.25 | **9.07** | 9.63 | 8.50 | **9.06** | 8.95 |
| El comportamiento de los empleados durante el servicio proporcionado | 9.00 | 8.70 | **8.85** | 9.00 | **9.00** | 9.30 | 9.02 | 9.50 | **9.27** | 9.75 | 9.25 | **9.50** | 9.18 |
| El cumplimiento de los horarios establecidos de atención, sin interrupción | 8.74 | 8.85 | **8.80** | 9.25 | **9.25** | 9.21 | 9.02 | 9.75 | **9.33** | 9.75 | 8.75 | **9.25** | 9.11 |
| **Profesionalismo de los Empleados** | **8.85** | **8.67** | **8.76** | **9.08** | **9.08** | **9.18** | **8.99** | **9.50** | **9.22** | **9.71** | **8.83** | **9.27** | 9.08 |
| La orientación recibida por parte del personal que lo atendió | 8.74 | 8.55 | **8.65** | 8.50 | **8.50** | 8.92 | 8.82 | 9.00 | **8.91** | 9.75 | 9.50 | **9.63** | 8.88 |
| El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio | 8.55 | 8.35 | **8.45** | 8.63 | **8.63** | 9.16 | 9.07 | 9.25 | **9.16** | 9.75 | 9.00 | **9.38** | 9.02 |
| El cumplimiento de los tiempos para dar respuesta a sus dudas y para recepcionar los requerimientos en la mesa (ARANDA) 24/7 | N/A | N/A | **N/A** | N/A | **N/A** | N/A | N/A | N/A | **N/A** | N/A | N/A | **N/A** | N/A |
| **Capacidad de Respuesta** | **8.65** | **8.45** | **8.55** | **8.56** | **8.56** | **9.04** | **8.94** | **9.13** | **9.04** | **9.75** | **9.25** | **9.50** | 8.95 |
| **Índice de Satisfacción por Servicios-DGT 2023** | **8.75** | **8.54** | **8.64** | **8.73** | **8.73** | **9.11** | **8.96** | **9.34** | **9.13** | **9.73** | **8.95** | **9.36** | **9.02** |
| Índice de Satisfacción por Servicios DGT 2022 | 5.59 | 9.09 | (\*) | (\*) | (\*) | 9.36 | 8.81 | 7.24 | 8.47 | (\*) | (\*) | (\*) | 9.04 |

Notas: (\*) No se realizó medición de satisfacción.

## Anexo 4: Comentarios de los Usuarios de las Dimensiones por Servicios

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS** | | | | | | |
| **Departamento de Atención al Usuario**  **Presentación de lista de precios de venta de bebidas y tabaco** | | | | | | |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | | **Empatía del Personal** | | **Profesionalismo de los Empleados** | | **Capacidad de Respuesta** |
| * El proceso para subir la Lista de Precios, es sencilla y amigable. * Plataformas más estables. | |  | | * Los horarios y la atención al público ya en sitio (eliminar la burocracia y el amiguismo). * Deberían de ampliar los horarios de atención (muy corto periodo) hoy en día las empresas trabajan incluso 24 horas horarios rotativos. | | * Tiempos de respuesta. |
| **Departamento de Control de Auxiliares de la Función Pública**  **Operaciones de Importación Temporal con Reexportación en el mismo Estado de Contenedores Remolques y Semirremolques que no cuenten con Matrícula de un país del área Centroamericana o Panamá** | | | | | | |
| * Utilizar las diferentes herramientas para mejorar el servicio, tener más atención sobre su información en redes sociales. |  | | * Que a los empleados se les brinde mayor capacitación en los diferentes procesos. | | * Estar más cercano al usuario, ya que el tiempo de respuesta en correos electrónicos es lenta. | |
| **Departamento de Control de Auxiliares de la Función Pública**  **Prórroga de Permanencia de Mercancías de Admisión Temporal para Beneficiarios de Ley de Servicios Internacionales (LSI)** | | | | | | |
| * Mayor accesibilidad a los servicios de la DGA en San Bartolo, como por ejemplo oficinas en San Salvador. * Oficinas más cercanas en San Salvador, o adicionar más servicios en línea. | * Personal amable y proactivo. | | * El personal debería tener la información adecuada para tener a la mano la consulta, muchas veces no hay personal para los servicios brindados. * En San Bartolo cierran al mediodía 30 minutos para el almuerzo. * Solicitar más personas encargadas de las diferentes áreas, ya que a veces por la falta del personal la respuesta del servicio es lenta. | | * Se ha notado una mejora en los tiempos de atención y respuesta a nuestras solicitudes de prórroga de permanencia para régimen de Admisión Temporal bajo Ley de Servicios. | |
| **Departamento de Control de Auxiliares de la Función Pública**  **Renovación de Fianza de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y Otros Entes** | | | | | | |
| * Sobre la señalización, el área de correspondencia no brindó información. * Crear una Dependencia en San Salvador para mayor accesibilidad. | * Todos los años realiza el mismo trámite, pero en el presente la atención fue la mejor brindada (2)\*. * Mantener buena relación con los usuarios. * No fueron amables. | | * Cumplen con el horario de atención y de forma correcta. * Se van muy temprano, es necesario ampliar las horas de acceso. | | * Facilitar mejor la documentación, más accesible a la comprensión. | |
| **Departamento de Control de Auxiliares de la Función Pública**  **Renovación o Prórroga de Fianza de los Depositarios Aduaneros Tiendas Libres y Beneficiarios de la Ley de Servicios Internacionales** | | | | | | |
|  | * El personal es eficiente y amable. | |  | |  | |
| **Departamento de Control de Auxiliares de la Función Pública**  **Retiro de medios del Transporte de Carga Internacional Terrestre, (Solicitud de Retiro de Medios del Transportista de Carga Internacional Terrestre Persona Natural y Jurídica)** | | | | | | |
|  | * El personal es muy atento y amable. | |  | | * Esta vez fue más rápido el servicio. | |
| **DIRECCIÓN GENERAL DE TESORERÍA** | | | | | | |
| **División de Recaudaciones - Ingresos Bancarios – Colecturías**  **Atención de consultas sobre pagos de impuestos electrónicos inconsistentes pagados en las instituciones financieras** | | | | | | |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | | **Empatía del Personal** | **Profesionalismo de los Empleados** | | **Capacidad de Respuesta** | |
| * Es un excelente servicio, usuario satisfecho (4)\*. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Que sean más efectivos en resolver o actualizar el sistema con otras instituciones relacionadas. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Felicitarlos por la mejora en el servicio, la calidad de información entregada, los tiempos de respuesta y la implementación del DTE. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Creo que están en la web, pero no aclaran muchas cosas o pasos a realizar. (Departamento de Ingresos Bancarios) * La digitalización también ha sido a gran medida un apoyo importante. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Oficinas en cada departamento del país. * Están en buenas condiciones. (Departamento de Ingresos Bancarios) | | * Muy buena atención por el encargado (3)\*. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * La atención a mejorado mucho, hoy si nos apoyan para que los contribuyentes paguen sus deudas tributarias. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Todos los agentes con los que he hablado han sido muy amables y nos han apoyado en los procesos. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Empatía y agilidad de los procesos que estos se faciliten y sean menos engorrosos. (Departamento de Ingresos Bancarios) * En algunos casos atienden muy bien, pero en otros no tiene buena aptitud (3)\*. (Departamento de Ingresos Bancarios) | * Han mejorada la atención, es mínimo el personal que atiende mal (3)\*. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Excelente servicio el de ahora (2)[[3]](#footnote-3)\*. (Departamento de Ingresos Bancarios) * El servicio debe mejorar (2)\*. (Departamento de Ingresos Bancarios) * En hora de almuerzo no contestan. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Dar capacitaciones constantes a la población de los servicios que brinda el MH para que sepan el uso obligatorio de la factura y mejorar la recaudación (Departamento de Ingresos Bancarios) | | * El tiempo en emitir las solvencias es muy largo. * Felicitarlos por la calidad del servicio. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Los tiempos de respuesta y disponibilidad en solventar el requerimiento. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Creo que tardan mucho en dar respuesta y a veces uno está en el sistema digital. (Departamento de Ingresos Bancarios) | |
| **División de Recaudaciones - Ingresos Bancarios – Colecturías**  **Constancia de pago de obligaciones tributarias y no tributarias** | | | | | | |
| * Ha mejorado la infraestructura y la atención al cliente. * Totalmente satisfactoria, excelente servicio y modernización. (Departamento de Ingresos Bancarios) * La infraestructura no es adecuada para recibir al usuario, es muy impersonal. (Departamento de Ingresos Bancarios) | | * Muy amable el personal y el jefe de la colecturía me ayudaron a solventar un problema que se me presentó en el año 2019 y no podía estar solvente. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * El personal ha mejorado mucho, son más amables y tratan de ayudar y orientar al usuario (2)\*. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Atención en los centros exprés. (Departamento de Ingresos Bancarios) | * No todos brindan un buen servicio. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Es bueno, pero falta que solventen. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Con el cambio de horario han ayudado mucho ya que se dispone de más tiempo para visitar las oficinas. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Personal capacitado y a disposición del usuario. (Departamento de Ingresos Bancarios) * Ser menos burocrático en los reclamos. (Departamento de Ingresos Bancarios) | | * Me pusieron multa por un día que me tarde en presentar mi declaración no es justo. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * Excelente en tiempos de respuesta (2)\*. (Departamento de Ingresos Bancarios) | |
| **División Administrativa**  **Certificación de Comprobantes de Impuestos u Otros Documentos.** | | | | | | |
| * Excelente servicio, les felicito. (Archivo General-DGT) * Las instalaciones de la ex destilería en San Salvador se ven en muy malas condiciones para los empleados y para el resguardo de los documentos archivados. (Archivo General-DGT) | | * Todos los miembros de la oficina a la que acudí, estuvieron prestos a atenderme con amabilidad y prontitud. (Archivo General-DGT) * Deben responder más rápido, pues a veces urge solucionar el problema. (Archivo General-DGT) * Es notorio el cambio en todos los aspectos, ya no son tan repugnantes como antes. (Archivo General-DGT) | * Todos lo que me atendieron fueron muy profesionales al contestar mis dudas y fueron incluso muy ágiles. (Archivo General-DGT) * En mi visita, todo bien (2)\*. (Archivo General-DGT) | | * Son muy escuetos con la orientación. (Archivo General-DGT) * Mejorar tiempo. (Archivo General-DGT) | |
| **División de Fondos Ajenos en Custodia - Especiales y en Depósitos - Control de Garantías, Valores y Custodia de Moneda Extranjera**  **Devolución de depósitos judiciales en concepto de cauciones o fianzas** | | | | | | |
|  | | * Amable, colaborador y servicial felicidades (2)\* (Oficina Regional de Occidente-DGT) | * Lic. Carlos Antonio Padilla, muy atento, servicial, profesional en el conocimiento de la materia. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * Me explicó los pasos a seguir detalladamente y hubo comunicación para informar el retiro del cheque. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * Siempre se rotan para atender (Oficina Regional de Oriente-DGT) | | * Recibí buena orientación muy colaborador y paciente el colector de la ventanilla 4. (Oficina Regional de Occidente-DGT) | |
| **División de Cobros de Deudas Tributarias y Aduaneras**  **Emisión resolución pago a plazo impuesto sobre la renta moratoria.** | | | | | | |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | | **Empatía del Personal** | **Profesionalismo de los Empleados** | | **Capacidad de Respuesta** | |
| * La mayor parte de trámites los realizo en línea, las oficinas en Santa Ana están muy bonitas. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * Me resolvieron y mandaron los cobros sin tener que visitarlos. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Adecuado y ambiente agradable. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * El tramite online fue rápido, muy bueno la verdad, pero las consultas hechas por medio de correo mencionan que, al recibir el recordatorio de pago, nunca responden y en las llamadas también es complicado tener una comunicación con un agente del ministerio. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Les felicito porque uno puede realizar todo este tipo de tramite desde su casa o trabajo. (3)\*.(Oficina Regional de Oriente-DGT) * Existe una mejora significativa, ya que no es necesario ir a las oficinas del Ministerio, cuando se puede realizar online, en todo caso tener más líneas disponibles para una comunicación más fluida. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Se ha mejorado tremendamente el servicio (4)\*. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Habilitar más líneas telefónicas para la atención de consultas ya que se tardan mucho en responder (5)\*. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Mejorar la plataforma web ya que es algo confusa y no se actualiza desde hace tiempo (5)\*. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Aunque utilizan medios tecnológicos, no agilizan en nada los trámites, por toda la burocracia que imponen (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) | | * He consultado vía correo y ha sido excelente el trato.(Oficina Regional de Oriente-DGT) * Mis felicitaciones a la persona que me atendió, amable y muy clara en las indicaciones (2)\*.(Oficina Regional de Oriente-DGT) * Tratan de resolver a pesar de que hay varias personas en el lugar. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * Muy buen servicio, con amabilidad y disposición para resolver dudas (3)\*. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * La atención al cliente debe mejorar (4)\*. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Buen sistema de atención y respuesta, los felicito nunca me presenté al Ministerio, son tan eficiente gente amable y soluciona problemas. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * El servicio fue online, pero la comunicación por correo y por teléfono es muy desfavorable. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Personal capacitado y muy empático. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Instrucciones menos complejas, mejor orientación al cliente. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Buen servicio (4)\*. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Mantener siempre una sonrisa y una actitud positiva ante nosotros como contribuyentes. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * La atención de la señorita que me emitió el pago a plazo es excelente.(Oficina Regional de Oriente-DGT) * Muy mal servicio cuando ya había pagado me exigieron volver a declarar la renta solo para no devolver mi dinero que debían (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * La mayor parte del personal, muestran carácter apático y displicente, hasta trato agresivo y abusivo, maltrato en general y mucho desánimo de parte de un alto porcentaje de empleados un 95% (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) | * Ha mejorado la atención al cliente, colaboran y son más amables (6) \*. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * Me orientaron, ya que en la declaración no llene la casilla donde refleja el inmueble. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * Me agrada que ahora en verdad trabajen. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Comprometidos y dedicados y accesibles (3)\*. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Me ha sido muy fácil los procesos virtuales. * Mucho deseo de colaborar con los contribuyentes. (Oficina Regional de Occidente-DGT) * A veces al hablar por teléfono las personas no saben dónde dirigir y te conectan a dependencias diferentes. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * El cumplimiento de los horarios, porque cuando ya faltan 15 minutos ya no quieren atender al contribuyente. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Capacitación constante a empleados para que puedan orientar a los contribuyentes en la documentación necesaria para agilizar los trámites. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Servicio al cliente por medio de llamadas y redes sociales son pocas personas y no tienen el conocimiento completo de los procesos. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Una vez llegué a el ministerio a las 2.57 PM y cerraban a las 3.30 pero ellos me dijeron que ya no me podrían atender porque cerraban a las 3.30 PM eso me lo dijo el vigilante. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * No supieron darme una respuesta asertiva sobre mi propuesta (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Generalmente no conocen bien la aplicación y oportunidad de la norma Tributaria, aducen tener la razón, desde el asistente más nuevo hasta los jefes de división o departamento (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) | | * El tiempo de respuesta ha mejorado mucho, los trámites se tardaban bastante, pero ahora llega la respuesta mucho más rápido. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Hacer ampliación en tiempo. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Solo ampliar los plazos del plan de pago, que se consideren cuotas de mayo a diciembre. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Que la solvencia tributaria se emita en menor tiempo. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * La página del Ministerio de Hacienda es muy comprensible y el tiempo de espera es rápido. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * La atención a las consultas es lenta y las respuestas ambiguas, muchas veces no contestan a la duda. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Hubo un problema al notificar que la renta se vencía y por esta razón se tuvo que solicitar otro mandamiento de pago. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Los colaboradores (guardias de seguridad y otros colaboradores) no ayudan agilizar el proceso, demoran pasar preguntando cantidad de cosas y confunden o atrasan al usuario (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) | |
| **División de Cobros de Deudas Tributarias y Aduaneras**  **Emisión resolución pago a plazo impuesto sobre la renta ordinaria** | | | | | | |
| * En los últimos meses no he visitado ningún establecimiento, pero he visto que les han hecho mejora. (Oficina Regional de Occidente-DGT) | | * Un buen servicio, solo que deberían ampliarlo para que todos los servicios estén disponibles en línea. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Se ha notado un gran cambio generacional en el personal de atención presencial. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Ejemplo de las 5 llamadas realizadas 1 de una no hubo disponibilidad de resolución de problemas. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Muy amables, solo que algunos asesoran de forma incorrecta. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * He calificado como positivo todo, sin embargo, siempre existe personal que no es como los demás en cuestiones de atenciones rápidas y amables. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Tienen que ser más amables los empleados. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Percibo un servicio totalmente orientado al cliente y sobre todo con trato amable y respetuoso. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Nos hace una empresa eficiente cuando nos brindan el servicio con amabilidad y agilidad en un solo punto. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * En la medida uno es amable con ellos, ellos también son amables con uno. **(**Oficina Regional de Oriente-DGT) * Hay personal que no busca solucionar el problema de una vez sino hace ir varias veces para alguna situación y el tiempo, lo lejos y el gasto es decepcionante cuando no dan solución. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * En ocasiones son bien pedantes, porque no explican muy bien lo que se tiene que hacer, y a veces las personas van hasta tres veces a resolver un caso, por la falta de información que algunos de sus agentes. (Oficina Regional de Occidente-DGT) | * Algunos desconocen de ciertos trámites. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Algunas veces solicitan información adicional, no apegada al Código Tributario. parece desconocimiento. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * El personal es muy profesional. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Cuando se dirigen a la empresa conocen el detalle de nuestra gestión. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Que la persona que atienda traslade a la persona experta en la respuesta consultada. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Capacitar más a los empleados para que puedan orientar a los usuarios en dudas por ejemplo requisitos de llenado de formularios cuando es el apoderado quien lo tramita, hace poco llame por un trámite así y no pudieron darme seguridad en la respuesta. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * La mayoría de personal está capacitado sin embargo existen otros que aún falta esa capacitación para mejor atención. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Poner personal que maneje bien los temas de consultas. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Una de las cosas más importantes es atención telefónica y tratar de dar respuesta de inmediato. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Hay algunos que son muy buenos, pero otros que son pésimos (Oficina Regional de Occidente-DGT) | | * No deberían solicitar el 10% antes de solicitar el plazo. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Excelente trabajo. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Tiempo de respuesta y fácil el trámite en línea. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Más eficiencia en los tiempos. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) * Tiempo de respuesta y resolución. (Departamento de Gestión de Cobro-DGT) | |
| **División de Cobros de Deudas Tributarias y Aduaneras**  **Información esquelas de transito** | | | | | | |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | | **Empatía del Personal** | **Profesionalismo de los Empleados** | | **Capacidad de Respuesta** | |
|  | | * La persona que me atendió muy amable y me brindó la información. (Oficina Regional de Occidente-DGT) | * La mayoría muy profesionales. (Oficina Regional de Occidente-DGT) | | * Me brindó la información en cuanto tenía que pagar y solicité plazos. (Oficina Regional de Occidente-DGT) | |

## Anexo 5: Seguimiento de acciones del estudio anterior

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acciones de mejora por acta de medición** | **Estado de Acciones** | | | | |
| **En Seguimiento** | **Superados** | **No Superados** | **En Proceso** | **Cerradas** |
| **Informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de Dirección General de Aduanas 2022** | | | | | |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Aduanas 2022 No.01, Año 2023; en fecha 3 de febrero de 2023** | | | | | |
| Departamento de Atención al Cliente (3) | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Aduanas 2022 No.03, Año 2023; en fecha 20 de marzo de 2023** | | | | | |
| Unidad de Correspondencia, Franquicia, Depto. AFPA, Unidad de Leyes Especiales DGA (19)  Detalle: | 19 | 7 | 1 | 11 | 0 |
| Aprobación de Franquicias Aduaneras (5) | 5 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| Recepción de Correspondencia en la Dirección General de Aduanas (1) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Recepción de Correspondencia y Notificación de la Dirección General de Aduanas (4) | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Adición de medios del Transportista de Carga Internacional Terrestre (1) | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Retiro de medios del transportista de carga Internacional Terrestre (1) | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Renovación de Fianza de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y otros Entes (3) | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Autorización de introducción de vehículos y menajes de casa de funcionarios Diplomáticos Salvadoreños nombrados en el servicio exterior, así como de funcionarios de organismos internacionales que retornan definitivamente al país (1) | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Prórroga de permanencia de mercancías de admisión temporal para Beneficiarios de Ley de Servicios Internacionales (3) | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| **Totales** | **22** | **10** | **1** | **11** | **0** |
| **Porcentaje de cumplimiento de acciones por estado DGA** | **100%** | **46%** | **4%** | **50%** | **0%** |
| **Informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de Dirección General de Tesorería 2021** | | | | | |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2021 No.01, Año 2022; en fecha 12 de mayo de 2022** | | | | | |
| División de Fondos Ajenos en Custodia- Depto. Fondos Especiales (3) | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| **Informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de Dirección General de Tesorería 2022** | | | | | |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2022 No.1, Año 2023** | | | | | |
| Área de Archivo General (2) | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2022 No.1, Año 2023** | | | | | |
| División de Cobros de Deudas Tributarias y Aduaneras - DGT (8) | 8 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2022 No.1, Año 2023** | | | | | |
| Departamento de Ingresos Bancarios, Gestión de Ingresos Bancarios (2) | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2022 No.2, Año 2023** | | | | | |
| Oficina Regional de Oriente, Gestión de Ingresos Tributarios y Aduaneros (1) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2022 No.2, Año 2023** | | | | | |
| Oficina Regional de Oriente, Gestión de Ingresos Tributarios y Aduaneros (1) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **Totales** | **17** | **6** | **0** | **7** | **4** |
| **Informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de Dirección General de Tesorería 2021** | | | | | |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2021 No.4, Año 2022; en fecha 23 de mayo de 2022** | | | | | |
| Oficina Regional de Occidente, División de Cobro de Deudas Tributarias y Aduaneras DGT (5) | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2021 No.4, Año 2022; en fecha 23 de mayo de 2022** | | | | | |
| Oficina Regional de Occidente, División General de Cobro de Deudas Tributarias y Aduaneras DGT (5) | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2021 No.66, Año 2022; en fecha 24 de mayo de 2022** | | | | | |
| División Administrativa-División de Recaudaciones (3) | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| **Acta de resultados del análisis del informe de medición de satisfacción por proceso 4.3 de la Dirección General de Tesorería 2021 No.01, Año 2022; en fecha 13 de octubre de 2022** | | | | | |
| División de Cobro de Deudas Tributarias y Aduaneras DGT (5) | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| **Totales** | **18** | **18** | **0** | **0** | 0 |
| **Porcentaje de cumplimiento de acciones por estado DGT** | **100%** | **69%** | **0%** | **20%** | **11%** |

## Anexo 6: Servicios No Evaluados y sus Motivos

Dirección General de Aduanas

* **Servicios Internos y Externos (22) y (3) herramientas:**

**Departamento de Control de Auxiliares de la Función Pública**

1. Desautorización de Apoderados Especiales Aduaneros (\*).
2. Desautorización de Depósitos Aduaneros (\*).
3. Desautorización de Importadores de Vehículos Usados (\*).
4. Desautorización de Tiendas Libres (\*).
5. Autorización de Importación de Bienes amparados en la Ley de Turismo (\*).
6. Autorización o Prórroga de Personas Naturales o Jurídicas para operar bajo el Régimen Aduanero de Tiendas Libres (\*).
7. Reposición de Carné de Autorización de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera (\*).

**Subdirección de Operaciones y Seguridad Fronteriza**

1. Autorización de Destrucción de Mercancías que soliciten los Depósitos para Perfeccionamiento Activo (\*).

**Departamento de Atención al Usuario**

1. Recepción de Correspondencia en la Dirección General de Aduanas (\*).
2. Presentación de Correspondencia dirigida a la Dirección General de Aduanas por Instituciones de Gobierno (\*).

**Unidad de Arancelario**

1. Resolución Anticipada en Materia de Clasificación Arancelaria (\*).
2. Clasificación Arancelaria de Mercancías (\*).

**Unidad de Origen**

1. Denuncias de Origen (\*).
2. Peticiones de Investigación de Origen (\*).

**División Jurídica.**

1. Adición de Medios del Transportista de Carga Internacional Terrestre (\*).

**Secretaría General /Oficial de Franquicias**

1. Aprobación de Franquicias Aduaneras (\*).
2. Autorización de Introducción de Vehículos y Menajes de Casa de Funcionarios Diplomáticos Salvadoreños nombrados en el Servicio Exterior, así como de Funcionarios de Organismos Internacionales que retornan definitivamente al País (\*).
3. Autorización de Liberación de Vehículos Automotores Importados con Franquicia Diplomática (\*).

**Secretaría General de Aduanas – Unidad de Procedimientos Jurídicos**

1. Autorización de Prórroga Permanencia de Mercancías amparadas al Régimen de Exportación Temporal con Reimportación en el mismo Estado (\*).
2. Solvencias de Obligaciones Aduaneras Tributarias para Personas Naturales o Jurídicas que soliciten gozar de los Beneficios e Incentivos Fiscales de la Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización (\*).

**Departamento de Asistencia Tecnológica**

1. Consulta de Estado de Empresas de Zonas Francas y Depósitos de Aduanas (\*).
2. Consulta de Pagos Electrónicos realizados de Declaraciones de Mercancías (\*).
3. Registro de Usuarios On Line P@GOES DGA (\*).

* **Servicio Interno (2):**

**Unidad de Origen**

1. Atención de Opiniones y/o Consultas Técnicas sobre el Origen de las Mercancías (\*).

**Unidad de Arancelario**

1. Clasificación Arancelaria de Mercancías (\*).

Dirección General de Tesorería

* **Servicios Externos (9):**

**Departamento de Gestión de Cobro**

1. Emisión Resolución Pago a Plazo Infracciones de Tránsito (\*).
2. Gestión Devolución Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios (\*).
3. Portal de Pagos DGT, (Portal de Pagos y Consulta de Deudas DGT) (\*).

**Depto. Control de Garantías, Valores y Custodia de Moneda Extranjera**

1. Devolución de Decomisos Judiciales(\*).

**Depto. Fondos Especiales y en Depósito**

1. Devolución de Retenciones Contractuales a Empresas (\*).
2. Devolución de Garantías Aduanales en Efectivo (\*).

**División de Cobro de Deudas Tributarias y Aduaneras**

1. Otorgamiento de Garantías sobre Deudas Tributarias (\*).

**Depto. de Colecturía Central**

1. Pago del Fondo de Estabilización del Fomento Económico (FEFE) y Fondo de Conservación Vial (FOVIAL) (\*).

**Unidad de Asesoría Legal**

1. Proceso de Notas de Crédito del Tesoro Público (\*)

A continuación, se detallan **los motivos y servicios no evaluados** en esta medición:

* No se recibieron solicitudes en el período solicitado de los servicios: 1, 2, 3, 4, 5, 11, 12, 13, 14, 25.
* No se recibió respuesta por parte de los usuarios contactados respecto a los servicios 6, 7, 24.
* No se evaluó el servicio 8, a solicitud de la Unidad Organizativa, clasificando dicho servicio como una guía para el usuario.
* Por la reestructuración organizacional de DGA los servicios 9 y 10 asignados a la Unidad de Correspondencia y Notificaciones y no se encuentran publicados en el portal web de la Dirección General de Aduanas y no corresponden al Departamento de Atención al Usuario, sino que a la por reestructuración organizacional de la Dependencia.
* No remitieron la información solicitada 15, 16, 17, 18, 19, 20, 26, 34,
* No se consideran servicios por no cumplir con los criterios establecidos para determinarlo como un servicio, se clasifican como una herramienta tecnológica, sin embargo, se encuentran publicados como servicios en el Portal Institucional, los numerales 21, 22, 23, 28
* No cuentan con una base de datos de usuarios atendidos para el servicio 27.
* No se recibió listados de usuarios para los servicios 29, 30, 31, 32,
* El servicio 33 se evaluó en la medición de satisfacción del proceso 4.1 realizada en este año, donde se agrupo con el servicio Pagos de Impuestos No Tributario.

1. \* Frecuencia de comentarios [↑](#footnote-ref-1)
2. \* Frecuencia de comentarios [↑](#footnote-ref-2)
3. \* Frecuencia de comentarios [↑](#footnote-ref-3)