

**Medición de Satisfacción de los contribuyentes realizada al segmento de nuevos contribuyentes inscritos de enero a octubre de 2023, sobre los servicios prestados por la DGII.**

**Fecha de elaboración**

**20 de diciembre de 2023**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc157170912)

[OBJETIVOS 3](#_Toc157170913)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO 3](#_Toc157170914)

[1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra 3](#_Toc157170915)

[CAPÍTULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 4](#_Toc157170916)

[2.1 Infraestructura de la página web 4](#_Toc157170917)

[2.2 Empatía 5](#_Toc157170918)

[2.3 Profesionalismo 5](#_Toc157170919)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 5](#_Toc157170920)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN 6](#_Toc157170921)

[3.1 Índice global de satisfacción 6](#_Toc157170922)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 7](#_Toc157170924)

[CAPITULO 5: CONCLUSIONES 8](#_Toc157170925)

[5.1 Conclusiones 8](#_Toc157170926)

[ANEXOS 9](#_Toc157170927)

[Anexo 1. Índice de Satisfacción de los Contribuyentes 9](#_Toc157170928)

[Anexo 2: Encuesta de Satisfacción 10](#_Toc157170929)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los contribuyentes de los servicios prestados por la Dirección General de Impuestos Internos, en el segmento de nuevos contribuyentes inscritos en el periodo comprendido de enero a octubre de 2023.

El levantamiento de la encuesta se llevó a cabo de manera electrónica, tomando en consideración que el Ministerio de Hacienda, se ha destacado como una entidad que está a la vanguardia en el uso de las herramientas tecnológicas y para agilizar el proceso de tabulación y evaluación de resultados.

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

* Primer capítulo expone los datos generales del estudio
* Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura de la página web, Empatía del portal, Profesionalismo y Capacidad de respuesta Institucional).
* Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de los contribuyentes.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los contribuyentes sobre el nuevo servicio de inscripción en línea y en general sobre la evolución de la calidad de los servicios.
* Quinto capítulo presenta las conclusiones y sugerencias de la presente edición.

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los contribuyentes que hacen uso de los servicios que presta la Dirección General de Impuestos Internos.

**Objetivo específico:**

Identificar oportunidades de mejora y fortalecer aquellos servicios que lo requieran a fin de asegurar al contribuyente y/o usuario que se le brinda un servicio centrado, diseñado y ejecutado en función a sus necesidades y expectativas.

.

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO

La medición se realizó al segmento de nuevos contribuyentes inscritos en IVA en los períodos comprendidos de enero a octubre de 2023, como instrumento se utilizó una encuesta que consta de 39 preguntas, organizadas en 6 módulos (Información del encuestado, infraestructura de la página web, empatía del portal, profesionalismo, capacidad de respuesta institucional y otros aspectos institucionales).

La encuesta se diseñó para evaluar aspectos importantes de los servicios que se ofrecen en línea en el portal web DGII y además, se incluyen servicios de asistencia que se prestan por los diferentes canales de comunicación.

Previamente, se realizó una prueba piloto, para determinar su comprensión, claridad y facilidad, la encuesta empleada incluyó preguntas de escala, opinión, abiertas y cerradas con el objetivo de recopilar información cualitativas y cuantitativas, sobre los módulos temáticos.

## Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo a la base de datos proporcionados por la Unidad de servicios informáticos de esta Dirección General, el universo del segmento de nuevos contribuyentes inscritos en IVA, de enero a octubre de 2023, fue de 9,695. Partiendo del universo, se aplicó la formula siguiente:

 N λ²∝ p (1-p)

N=\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 e² (N-1)+ λ²∝ p (1-p)

Donde se tiene un nivel de confianza del 95.5% con un margen de error absoluto muestral del 4%, siendo Z=2 el valor de la distribución normal; y, probabilidad que suceda del 50% p=0.5.

Cálculo de la muestra:



Obteniendo como resultado una muestra de **587** contribuyentes y para seleccionarlos se aplicó un muestreo aleatorio sistemático, utilizando una formula en Excel.

El levantamiento se realizó durante el periodo comprendido del 29 de noviembre al 14 de diciembre de 2023, recibiendo una respuesta de 92 encuestas que representan el 15% con relación a la muestra. Se remitieron correos recordatorios para instarles a completar la encuesta.

En el tipo de usuarios que contestaron la encuesta en su mayoría son contribuyentes (55), seguido de contadores (32), apoderado (4) y auditor (1).

# CAPÍTULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

## 2.1 Infraestructura de la página web

En este módulo se evalúa condiciones de la página web, en cuanto a disponibilidad y facilidad para ubicar los servicios en línea, el diseño, rutas de búsqueda, menú de opciones y visualización de los servicios que presta esta Dirección General, así como la conectividad y

adaptación de la página con los dispositivos electrónicos utilizados por los contribuyentes.

El resultado promedio de este apartado es de **8.76** puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue el relacionado con “La disponibilidad de los servicios en línea de la Dirección General de Impuestos Internos (8.92) y el de menor puntuación, “El diseño, rutas de búsqueda, menú de opciones para hacer uso de los servicios en línea (8.54).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | **Porcentaje ponderado** | **Promedio por Módulo Temático 2023** | **Índice de Satisfacción 2023** |
| **Infraestructura de la página web** | **11%** | **8.76** | **0.96** |

**Comentario expresado por los contribuyentes**

De las preguntas cualitativas ubicadas en este módulo se tiene que el 85% (79) de los encuestados utilizan como dispositivos electrónicos para ingresar a la página web las computadoras y el 13% (12) utiliza su móvil.

El 72% (66) de los encuestados comenta que han presentado inconvenientes para ingresar a la página web y utilizar los servicios, por lo que se le preguntó que explicaran en que consistió, retomando algunos de los comentarios.

**Inconvenientes presentados al ingresar al portal web, según lo expuesto por encuestados (se cita entre paréntesis el número de comentarios similares):**

* *Pagina dando error y no recibió soporte técnico (1)*
* *Página se cae y da error (9)*
* *No poder ingresar porque solicita cambio de clave (6)*
* *Algunas veces el acceso a la página falla, sobre todo en las noches (2)*
* *Fallas al solicitar resoluciones, solvencias, consultas de DTE (1)*
* *En los últimos días, de este mes de noviembre de 2023, me ha pasado en dos ocasiones que he intentado acceder a dos usuarios para declarar la renta en línea, y de pronto al salir del sistema del* *ministerio de hacienda, cuando quiero ingresar de nuevo, me rechaza las credenciales, es decir me rechaza la clave y es un problema del sistema del Ministerio de Hacienda, ya que no he cambiado la clave, y ya me paso en dos ocasiones (2)*

## 2.2 Empatía

Este módulo mide la percepción del contribuyente y/o usuario, al ingresar al portal y observar las imágenes, rutas de acceso, conceptos empleados cuando hace uso de los servicios en línea, en este contexto el cuestionario cuenta con 7 (ítems), que incluye preguntas de opinión (4) y de calificación (3). El resultado promedio obtenido fue de **8.82 puntos.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | **Porcentaje ponderado** | **Promedio por Módulo Temático 2023** | **Índice de Satisfacción 2023** |
| **Empatía del portal** | **16%** | **8.82** | **1.41** |

El aspecto mejor evaluado con 8.90 fue la comprensión y facilidad en los términos utilizados en las diferentes opciones de acceso a los servicios en línea de la DGII, seguida de la experiencia en general de haber hecho uso de los servicios en línea, con una calificación de 8.88 y el de menor puntaje con 8.70 para los procesos de búsqueda de los servicios en línea.

Dentro de las preguntas de opinión, se obtuvo que un 97% (89) de los contribuyentes, consideran adecuada la ubicación, conceptos e imágenes asignadas a las rutas de acceso. El 99% (91), comentan que les genera confianza y seguridad el hacer uso de los servicios en línea.

De los encuestados **que no** consideran adecuada las ubicación, conceptos e imágenes de la página y que no les genera confianza y seguridad al hacer uso de los servicios en línea, se les preguntó ¿por qué?, citando los siguientes comentarios:

* *Podrían ser más afines para la gestión a realizar.*
* *No son muy claros para contribuyentes personas naturales, quienes tenemos poca formación académica.*
* *Deben ser más intuitivos.*

## 2.3 Profesionalismo

Se refiere a la utilidad de la información mostrada en la página para hacer uso de los servicios prestados por la DGII. Se realizaron 3 preguntas con escala de calificación referentes al módulo. Obteniendo un puntaje promedio de **8.60**

Este apartado obtuvo un promedio de 8.60 puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “La utilidad de la información contenida en la página web para realizar el trámite en línea” con 8.91 puntos, y con menor puntuación es la “Divulgación de los cambios realizados en formularios, requisitos y demás indicaciones publicadas en la página web” con 8.21 puntos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ****Módulo**** | ****Porcentaje ponderado**** | ****Promedio por Módulo Temático 2023**** | ****Índice de Satisfacción 2023**** |
| **Profesionalismo** | **32%** | **8.60** | **2.75** |

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa la capacidad y el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, entre otros, este módulo contiene 3 ítems cuantitativos y 4 cualitativo.

El promedio obtenido de este apartado fue de **8.63** **puntos**, siendo el aspecto mejor evaluado “la calidad de respuesta y/o atención al servicio seleccionado” con 8.73 puntos y el de menor puntuación “El tiempo de respuesta y/o atención del servicio seleccionado con 8.46 puntos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ****Módulo**** | ****Porcentaje ponderado**** | ****Promedio por Módulo Temático 2023**** | ****Índice de Satisfacción 2023**** |
| **Capacidad de respuesta institucional** | **41%** | **8.63** | **3.54** |

Previo a la evaluación de este módulo, se solicitó a los encuestados que indicaran el servicio utilizado con más frecuencia obteniendo los siguientes resultados:

* Asistencia personalizada (22)
* Asistencia a través del call center (7)
* Asistencia a través de correo electrónico (15)
* Asistencia a través de WhatsApp (5)
* Solicitud de estado de cuentas (5)
* Solicitud de solvencia (15)
* Asignación y autorización de correlativos (17)
* Otros (6)

**En cuanto a la pregunta de opinión contenida en este módulo: *¿Cumplió con sus expectativas el tiempo de respuesta del servicio seleccionado?***

**Se obtuvo que el 92% (85) de los encuestados respondieron que SÍ cumplió con sus expectativas y el restante 8% (7) dijeron que no, al consultarles el por qué?, se obtuvieron los siguientes comentarios.**

**Comentarios sobre el porqué no se cumplió expectativa en el tiempo de respuesta:**

* *Se tardan en dar respuesta.*
* *En servicios WhatsApp no se recibe una respuesta efectiva.*
* *La respuesta debería de ser al instante, se debería de contar con una base de datos.*
* *Siempre solicitan que se envíe correo electrónico ya que en el momento no tienen una respuesta concreta*

La otra pregunta de opinión contenida en este módulo es la referente a sí ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado?

De los contribuyentes que contestaron que si a esta pregunta se obtuvo que fue el 20% (18 encuestados), de los cuales se citan algunos comentarios:

* *Mi sugerencia es que unifiquen procesos operativos entre tesorería y DGII*
* *Muchas veces, no me han dado respuesta a peticiones realizadas. Por ejemplo, desinscripcion de IVA de un contribuyente.*
* *No contestar los teléfonos (3).*
* *El poder agilizar el proceso de devoluciones Renta (3).*
* *Que el personal este más capacitado.*
* *Más divulgación de información sobre la Facturación Electrónica.*
* *Debería haber información sobre los servicios que se hacen de forma presencial y virtual.*
* *Fuera de horas laborales los servicios en línea ya no funcionan adecuadamente.*
* *Sugieren atención más personalizada y ágil al realizar los trámites presenciales en módulo 4.*
* *Al presentar información físicamente y le atienden el caso, luego se recibe correo de otra sección, solicitando la misma información que ya se ha presentado.*
* *Que en la búsqueda de las declaraciones certificadas se pueda visualizar los anexos que se han cargado*

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN

## 3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción de los contribuyentes y usuarios es **8.66** puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado, se identifica que el aspecto con mayor puntuación es Empatía del portal, con 8.82 y el de menor puntuación profesionalismo 8.60 (ver Anexo 1)

De acuerdo a la meta contenida en el PEI 2023 el índice de satisfacción es de 7.3 puntos, por lo que se sobrepasa dicha meta en 1.36 puntos.

****

#

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de otros aspectos Institucionales, que en esta oportunidad se ha considerado evaluar como lo es el **nuevo servicio de** **inscripción en línea**, para personas naturales y el segmento que se ha considerado es el de contribuyentes inscritos de enero a octubre de 2023.

En este módulo, la encuesta contiene 10 ítems, que incluye preguntas de opinión (6) y de calificación (4), dentro de las que se consulta a los encuestados si tienen quejas y/o sugerencias respecto del servicio de Inscripción en línea y su opinión en general sobre la percepción de los servicios que brinda esta dirección en este último año.

El resultado promedio obtenido al evaluar este servicio fue de **8.09 puntos**. En las preguntas de calificación se tiene como mejor evaluado el tiempo utilizado para hacer uso del servicio con 8.13 puntos, luego la claridad y precisión de la información disponible en la página con 8.09 puntos y finalizando con los requisitos solicitados para llevar a cabo la inscripción en línea con 8.07 puntos.

De los encuestados, el 65% (60) realizó su inscripción a través de los servicios en línea el 35% (32) restante lo hizo de manera presencial.

El 83% (76) de los encuestados manifestó que este servicio cumplió con sus expectativas al momento de utilizarlo. Y el porcentaje restante dijeron que no, ¿al consultarles el por qué?, se obtuvieron comentarios, retomando alguno de ellos a continuación:

* *No pude registrarme de manera voluntaria.*
* *Interfaz poco amigable.*
* *Lentitud del sistema.*
* *Debería ser más accesible para realizar la gestión.*
* *Siempre hay que acudir a las oficinas para hacer el uso de firma electrónica*
* *No fue claro la indicación por lo que tuve que presentarme a una sucursal y ahí me mandaron otra vez en línea y luego no había asesor cerca para terminar de explicar. Fue algo burocrático*
* *Se me dificultó encontrar más opciones para arquitectura e ingeniería.*

La siguiente pregunta de opinión contenida en este módulo es la referente a sí ¿Tiene alguna queja y/o sugerencia del servicio de Inscripción en línea?

Obteniendo únicamente 3 comentarios, que son los que se citan a continuación:

* *Sería bueno que habiliten las modificaciones o reposiciones del registro como contribuyente de IVA.*
* *Que las asesorías sean más efectivas porque se presta a muchas confusiones.*
* *No pude registrarme de forma voluntaria y el apartado de mi empresa, solía estar no disponible.*

**CAPITULO 5: CONCLUSIONES**

##

## 5.1 Conclusiones

1. El índice de satisfacción global de los contribuyentes y/o usuarios encuestados fue de **8.66** puntos, resultado satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; superando la meta contenida en el PEI 2023 (7.3) en 1.36 puntos. Asimismo, se obtuvo los promedios mejor evaluados que fueron los módulos de Empatía del portal seguido de Infraestructura de la página web.
2. En el módulo de Profesionalismo obtuvo la menor calificación, al presentar 8.60 puntos. Es de hacer notar que este módulo se orienta a que el contribuyente califique las diferentes instrucciones y requisitos que se tienen en el portal para orientarlos al hacer uso de los servicios en línea, utilidad de la misma y sobre la calificación que tiene la divulgación de los cambios realizados a los diferentes formularios, requisitos y demás y que son publicados en la web.
3. Respecto a la evolución de la calidad de los servicios prestados en el último año por la DGII, de los comentarios recibidos, los encuestados perciben que la calidad de los servicios ha mejorado al habilitar más servicios en línea.
4. Las unidades responsables de los servicios evaluados deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción al personal que interviene en la prestación del servicio, establecer acciones para mejorarlo, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme a lo indicado en el PRO-1.2.2.4, Medición de la Satisfacción de los contribuyentes y/o usuarios.
	1. **Sugerencias**

**Sugerencia general:**

Se sugiere retomar los comentarios de mayor relevancia para que sean analizados con el objetivo de realizar acciones de mejora en los servicios brindados.

* + 1. **Sugerencias realizadas por los contribuyentes encuestados: Segmento de nuevos contribuyentes inscritos de enero a octubre de 2023.**
* *Agilizar las respuestas a consultas realizadas vía correo electrónico y whatsapp, ya que tardan demasiado y en muchas ocasiones no satisfacen.*
* *Que las asesorías sean más efectivas y claras, ya que se prestan a confusiones.*
* *Que en la búsqueda de las declaraciones certificadas se pueda visualizar los anexos que se han cargado.*
* *Atención más personalizada y ágil al realizar los trámites presenciales en el MÓDULO 4.*
* *Mejorar el servicio de atención vía telefónica*
* *Detallar aquellos servicios que se deben hacer de forma presencial y cuáles de manera virtual*
* *Realizar cambio de color a los formularios y cualquier actualización que se realice reciban notificación a sus correos, similar a los correos de cobros que envía Tesorería.*

Atentamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Licda. Ana Cristabel Bermúdez**

**Jefe de Unidad de Defensoría del Contribuyente y Educación Fiscal.**

Medición de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.

#

# ANEXOS

## Anexo 1. Índice de Satisfacción de los Contribuyentes

**Índice de Satisfacción de los Contribuyentes, dirigido al segmento de contribuyentes personas naturales inscritas de enero a octubre de 2023.**



## Anexo 2: Encuesta de Satisfacción



























