



MINISTERIO
DE HACIENDA

Informe de Medición de la Satisfacción de los Usuarios.



Unidad de Acceso a la Información Pública.

Julio 2019

Elaborado por:
Área de Atención al Cliente UGC-DGEA



MINISTERIO
DE HACIENDA

HOJA DE AUTORIZACIÓN

Elaborado por:

Amanda Tobar de Marengo.
Técnico de Atención al Cliente.

Revisado por:

Katia Elizabeth Anaya López.
Técnico de Atención al Cliente.

Autorizado por:

Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara.
Jefe de Unidad de Gestión de la Calidad.



ÍNDICE

	Página
Resumen Ejecutivo	2
Introducción	2
Objetivos	2
Capítulo 1: Generalidades	2
Capítulo 2: Resultados por Módulo temático	2
Capítulo 3: Índice Global de Satisfacción de los Usuarios	2
Capítulo 4: Otros aspectos institucionales	2
Conclusiones	2
Anexos	

Resumen Ejecutivo

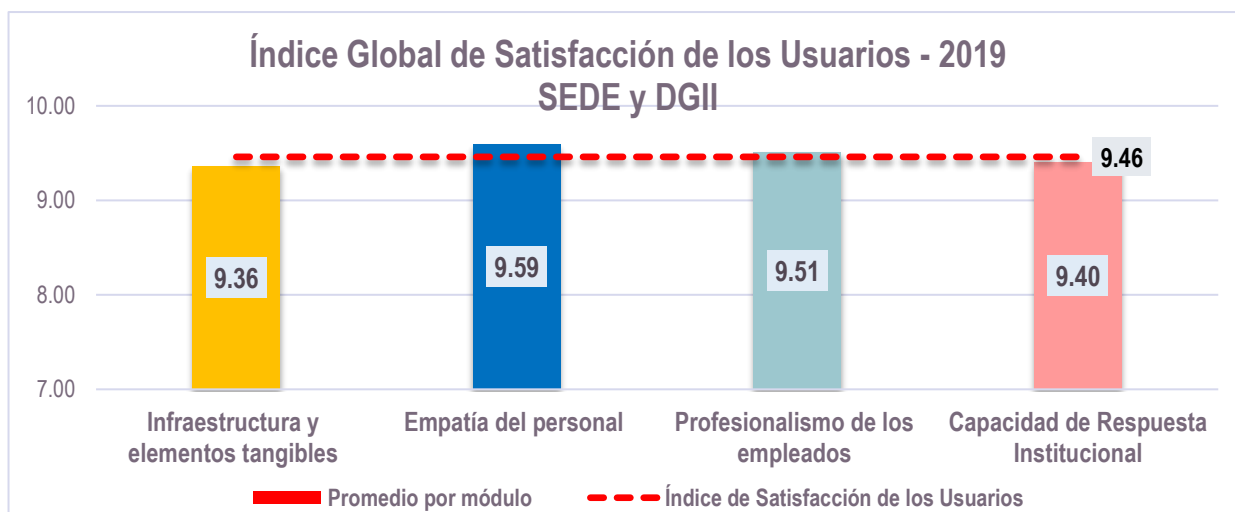
El presente Informe de Medición de la Satisfacción de los Usuario de la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP), se realizó implementando la metodología SERVPERF que evalúa 4 dimensiones (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de respuesta Institucional); suministrando como instrumento un cuestionario que contiene 29 preguntas y empleando una escala de medición del 0 al 10; donde 0 es pésimo y 10 es excelente.

Con el objetivo de dar cumplimiento al artículo 24, literal c) de la Ley de Acceso a la Información Pública el presente estudio se realizó de forma presencial al 100%, por lo que la muestra obtenida fue de 24 entrevistas de acuerdo al número de solicitudes de los servicios recibidas en las oficinas de acceso de SEDE, DGII y DGA, durante el periodo del 24 de abril al 22 de mayo del presente año. Vale aclarar que durante el levantamiento de encuestas en la oficina de DGA no se presentó ninguna solicitud, por lo cual no se obtuvieron datos respecto a esta oficina.

Se evaluaron dos servicios: Acceso a la Información Pública (55.56%) y Atención a Usuarios (44.44%), los usuarios que solicitan con mayor frecuencia los servicios son los bachilleres o estudiantes representado un 54.17% del total de la muestra.

Los resultados más relevantes por dimensión fueron para Empatía del personal que presentó la mayor nota promedio con **9.59** puntos, debido al interés, disposición y la amabilidad por parte del personal; y, en el caso de Infraestructura y Elementos Tangibles el cual presentó la menor nota promedio de todos los módulos con 9.36, debido a la falta de señalización de la oficinas.

El índice global de satisfacción del contribuyente y usuario sugiere un nivel de **muy satisfactorio** de acuerdo a la nota obtenida de **9.46** puntos.



A continuación, se presenta un gráfico comparativo, el cual se muestra los índices de satisfacción correspondiente a la oficina de SEDE en los años 2017 y 2019; y, los promedios de los diferentes módulos analizados, donde podemos observar un incremento en el índice de **0.39** puntos en el año 2019, es evidente el impacto positivo de las acciones ejecutadas, retomadas de las 10 sugerencias realizadas en el estudio del año 2017.



Se incorporó al estudio la oficina de DGII, la cual obtuvo 9.38 puntos como Índice de satisfacción de los usuarios externos que en la escala de satisfacción sugiere un nivel de muy satisfactorio. Este resultado se debe a la señalización interna y por la orientación recibida de parte de los empleados.



En el cuestionario se incorporaron preguntas enfocadas a la satisfacción, expectativas y a la evolución de la calidad de los servicios, las cuales los usuarios manifestaron lo siguiente:

¿Quedó satisfecho con el servicio recibido por las oficinas de la UAIP?



¿Que esperaba recibir del servicio la próxima vez?

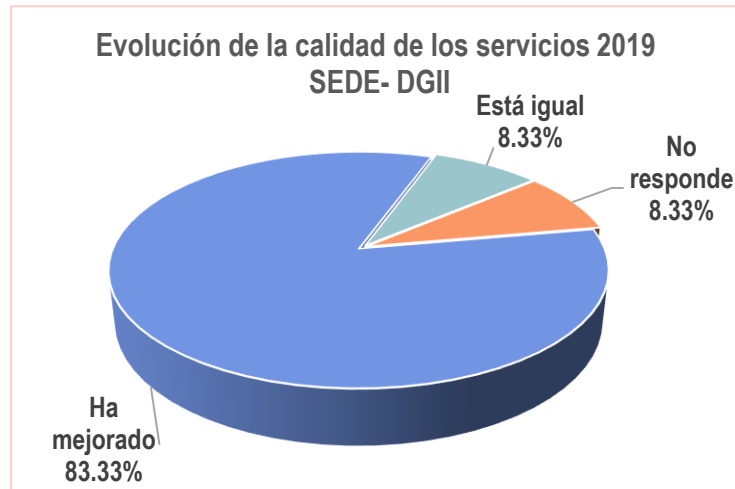
Continuar brindando los servicios:

- De forma amable y con la buena disposición de ayudar y solventar las consultas, brindar la información necesaria, completa y precisa; accesibilidad en la información (planillas y formatos de reclutamiento de personas).

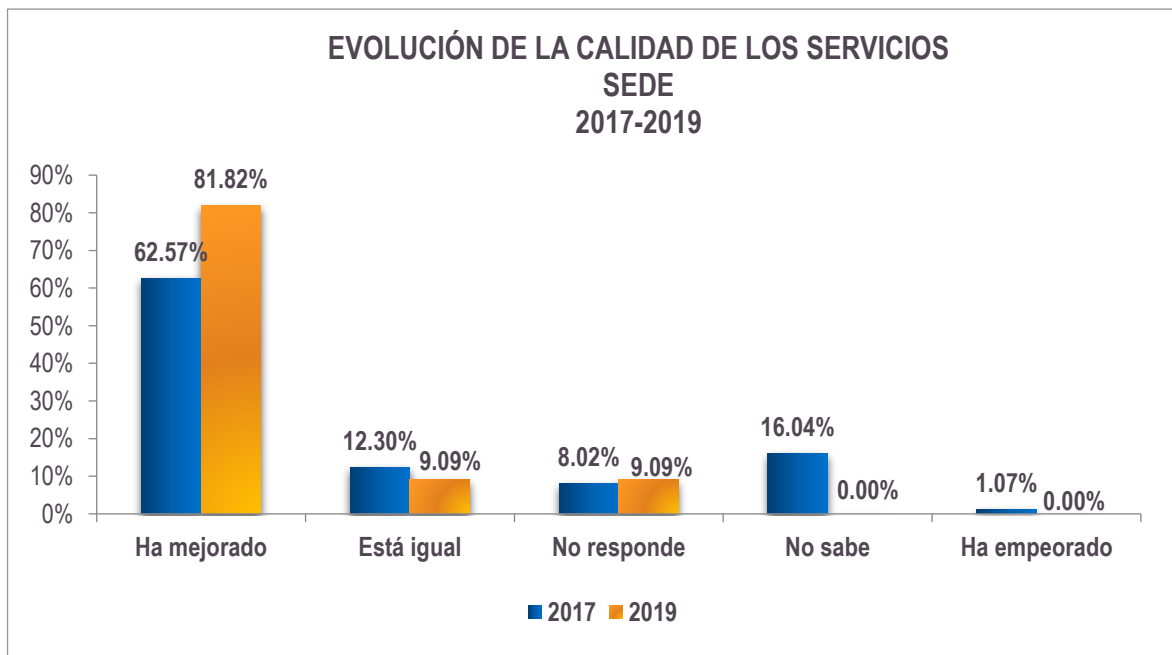
Mejor infraestructura en el área de espera, colocar más sillas (SEDE-DGII).

Colocar señalización de: "No tomar fotografías a la información confidencial (expedientes)" y de ubicación de la oficina (SEDE-DGA).

El resultado global correspondiente al año 2019 demuestra que el **83.33%** de los encuestados percibe que **ha mejorado** la calidad de los servicios ofrecidos por UAIP, debido al cumplimiento de la información solicitada; y por el interés en ayudar al usuario. El resto de encuestados manifestó que la calidad **está igual o no respondieron**, con un **16.66%**.



En cuanto a la evolución de la calidad de los servicios proporcionados por la Unidad de Acceso a la Información Pública (SEDE), el usuario percibe una mejora en los servicios proporcionados, se muestra un incremento de 19.25% en comparación al año 2017, esto se debe a la prontitud de respuesta al solicitar información y la amabilidad brindada de parte de los empleados y de la Jefatura de la Unidad; adicionalmente, todas las acciones de mejoras ejecutadas a partir de las 10 sugerencias plasmadas en el estudio del año 2017.



El servicio mejor evaluado es: Atención a usuarios ya que obtuvo el promedio más alto con 9.46 puntos, por el tiempo de atención, amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal; y, atención de los usuarios sin favoritismos.

Podemos concluir que la UAIP mejoró notablemente en su Índice de satisfacción por todos los esfuerzos realizados al ejecutar acciones de mejora.

En el presente informe de medición de la satisfacción de los usuarios se realizó utilizando la metodología Service Performance (SERVPERF), el cual tiene como objetivo conocer la percepción de los usuarios externos respecto a los servicios ofrecidos por la Unidad de Acceso a la Información Pública.

Este informe consta de 5 capítulos. El **primero** expone los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: clase de usuario, oficina evaluada y nombre de los servicios evaluados. El **segundo capítulo** muestra los resultados por módulo temático: Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional. El **tercer capítulo** el índice global de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados. El **cuarto capítulo** otros aspectos institucionales que abarca la percepción del usuario respecto a los servicios y la evolución de la calidad de los servicios. Finalmente, el **quinto capítulo** presenta las conclusiones del presente estudio. m

Objetivos

✓ **General:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de Atención a usuarios y Acceso a la información pública, brindados por la Unidad de Acceso a la Información Pública.

✓ **Específicos:**

1. Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.
2. Conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos.
3. Conocer las expectativas del usuario del servicio recibido.

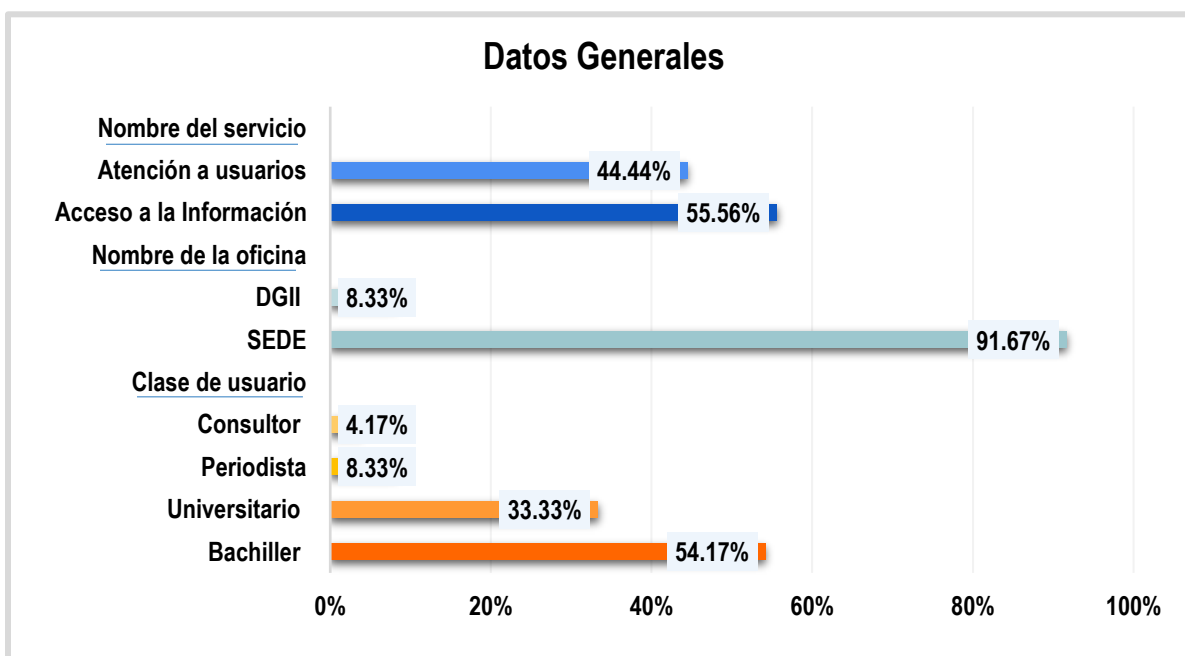
Capítulo 1: Generalidades

1.1 **Datos generales de Identificación de los encuestados.**

El primer módulo incorporado en la encuesta es el de la información general de la persona encuestada, que recoge la siguiente información: clase de usuario, oficina evaluada y nombre del servicio (ver Anexo 1). La muestra se obtuvo por la cantidad de solicitudes recibidas de los servicios durante el periodo del 24 de abril al 22 de mayo del presente año, donde se evaluaron las Oficinas de Acceso a la Información Pública (SEDE, DGII y DGA); no obstante, durante el levantamiento de la encuesta la oficina de DGA no presentó ninguna solicitud de los servicios de forma presencial. El levantamiento de encuestas se realizó de forma presencial al 100% con el objetivo de dar cumplimiento a los artículos 24, literal c) y 31, establecidos en la Ley de Acceso a la Información Pública de acuerdo al Decreto N° 534 por La Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, los cuales determinan respetar la privacidad y confidencialidad de los datos personales de los usuarios.

Se evaluaron dos servicios el de Acceso a la Información Pública (55.56%) y Atención a Usuarios (44.44%), los usuarios que solicitan con mayor frecuencia los servicios son los bachilleres representado un 54.17% del total de la muestra.

Gráfico 1.1

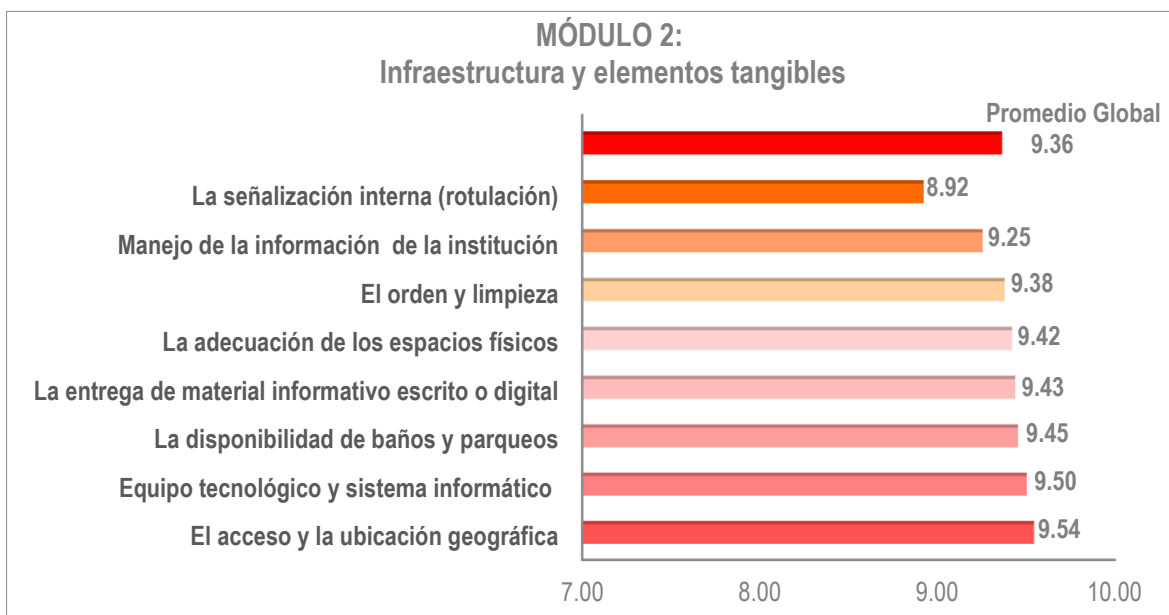


Capítulo 2: Resultados por Módulo temático

2.1 Principales hallazgos en el módulo de infraestructura y elementos tangibles.

El cuestionario contiene 8 preguntas orientadas a explorar las instalaciones físicas y condiciones materiales del lugar o medio ambiente (ver Anexo 1). Este módulo obtuvo un promedio global de 9.36 puntos, podemos mencionar que el rubro menor evaluado fue el de la señalización interna, con 8.92 puntos (ver Gráfico 2.1); debido a la falta de rotulación en la sala de espera de la Oficina de Acceso a la Información Pública de SEDE y de ubicación de la oficina de DGA.

Gráfico 2.1

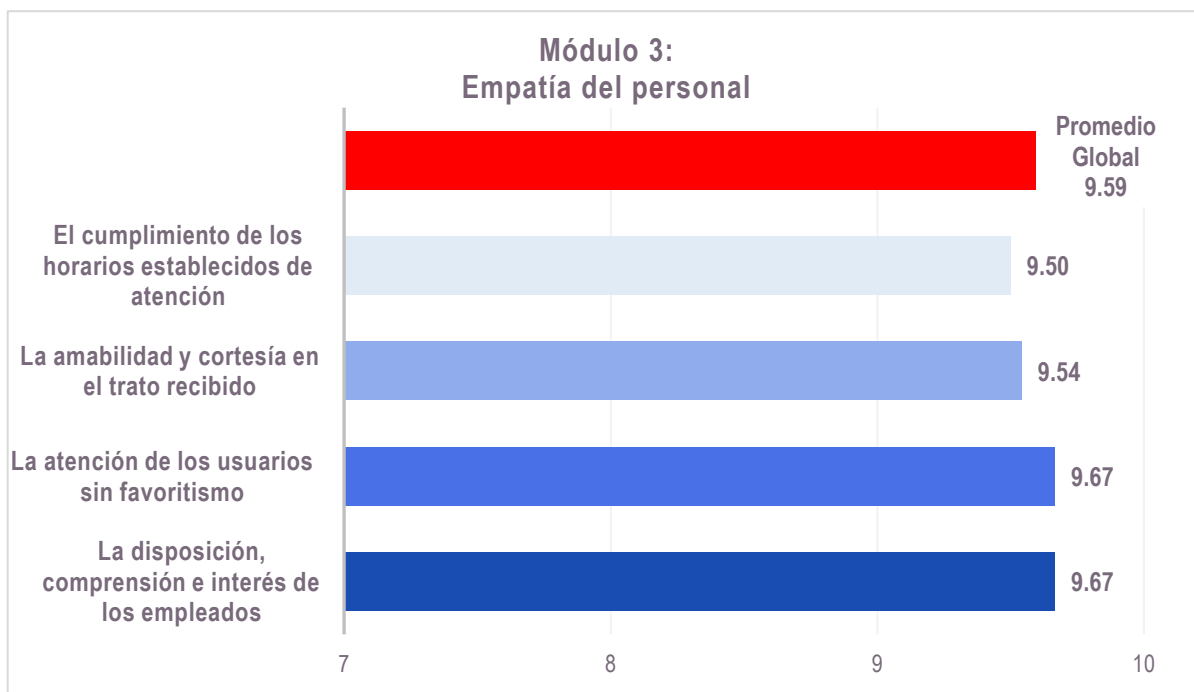


Comentarios	Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> ➤ No cuenta con suficiente parqueo para los usuarios (SEDE). ➤ Falta rotulación en el área de espera con el nombre de la OAIP (Oficina de Acceso a la Información Pública), ya que el usuario no se ubica de inmediato (SEDE). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incorporar rotulación y señalización visible en la oficina Acceso a la Información Pública (SEDE-DGA). ➤ Colocar más sillas para los usuarios (SEDE).

2.2 Principales hallazgos en el módulo de empatía del personal.

El cuestionario contiene 4 preguntas, en este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados para anticipar, comunicarse, interrelacionarse y comprender el punto de vista de las otras personas. Esta dimensión obtuvo un resultado muy positivo de **9.59** puntos (ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2



Comentarios	Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se presentó ningún comentario. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se presentó ninguna sugerencia.

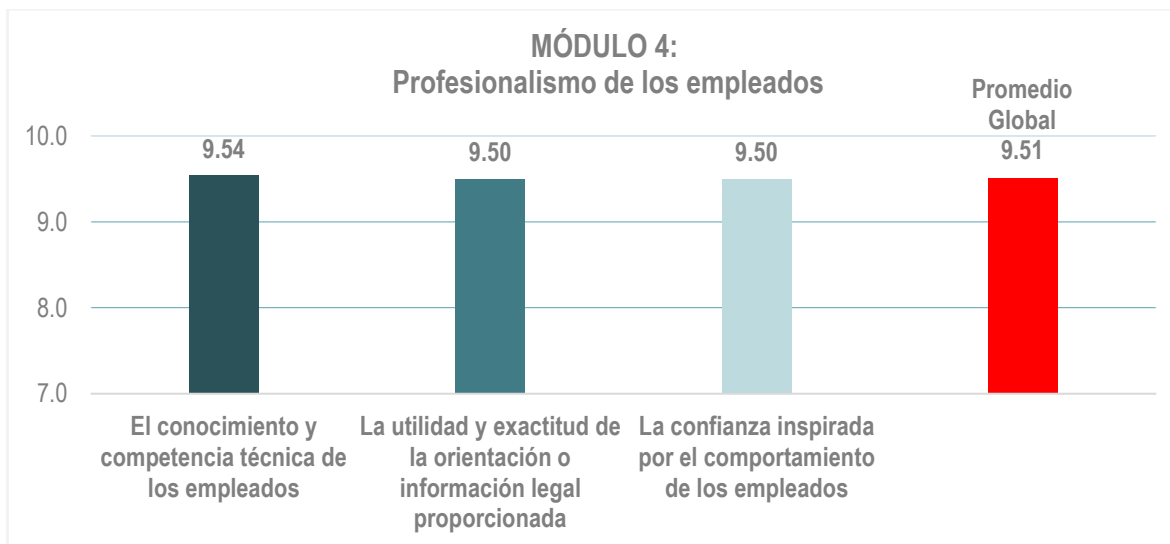
Felicitaciones

- Al Jefe de la Unidad (SEDE) y su equipo por la amabilidad empleada al atender a los usuarios (SEDE y DGII)

2.3 Principales hallazgos en el módulo de profesionalismo de los empleados.

El cuestionario contiene 3 preguntas que evalúan cómo el empleado conoce y realiza su trabajo. En este módulo se obtuvo un buen resultado con **9.51** puntos. El aspecto que más resaltó fue el conocimiento y competencias técnicas de los empleados para desempeñar su trabajo, con **9.54** puntos (ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3



Comentarios

- Mantener disponible y actualizada la información más solicitada por los estudiantes, ejemplo: elaboración y formulación de presupuesto, acuerdos, contratación de personal.

Sugerencias

- Actualizar la base de datos con la información más solicitada por los estudiantes, para agilizar el servicio de Acceso a la Información Pública.

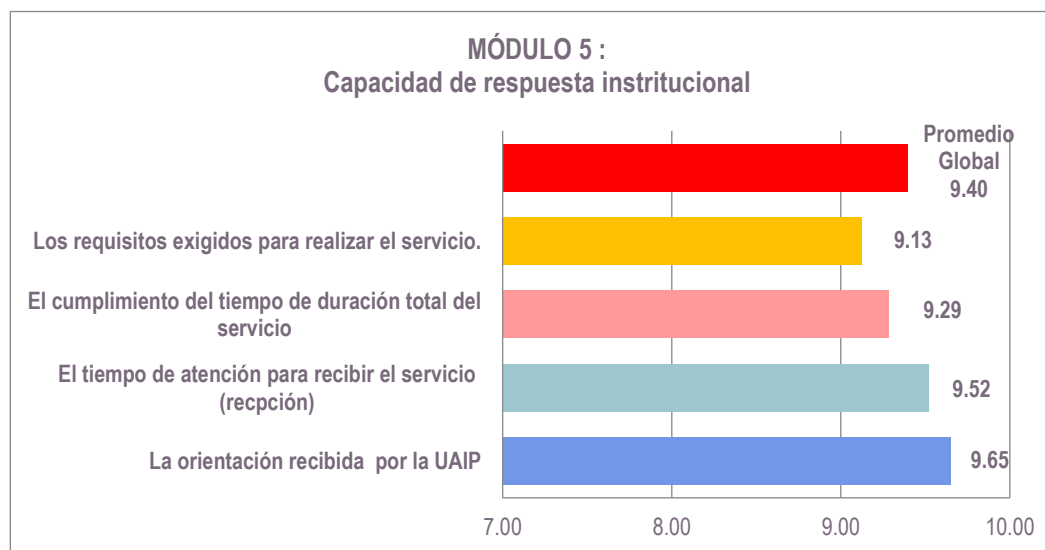
Felicitaciones

- Satisfecho con la entrega de información solicitada (completa y precisa).

2.4 Principales hallazgos en capacidad de respuesta institucional.

El módulo contiene 4 preguntas, en relación con los tiempos de atención y al cumplimiento de los tiempos de duración de los servicios; este módulo presenta los esfuerzos administrativos, habilidades organizativas y mecanismos de gestión puestos en marcha para ayudar a los usuarios en sus consultas académicas, entrevistas, etc., con el propósito de proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente. El factor con la menor calificación fue el de los requisitos exigidos para realizar el servicio el cual obtuvo **9.13** puntos.

Gráfico 2.4



- Los acuerdos de carácter administración pública que se solicitan deben de ser entregados en 5 días como máximo.
- Brindar la información en una semana como máximo, específicamente a la solicitud de acuerdos, para el servicio de Acceso a la Información Pública.

ce Capítulo 3: Índice Global de Satisfacción de los Usuarios

El índice global de satisfacción de los de los servicios recibidos por parte de la Unidad de Acceso a la Información Pública es de **9.46** puntos, que dentro de la satisfacción empleada corresponde a un nivel de **Muy Satisfactorio**.

Gráfico 3.1



Se incorporó al estudio la oficina de DGII, la cual obtuvo 9.38 puntos como Índice de satisfacción de los usuarios externos que en la escala de satisfacción sugiere un nivel de muy satisfactorio. Este resultado se debe a la adecuada señalización interna y por la orientación recibida de parte de los empleados.

Gráfico 3.2



Capítulo 4: Otros aspectos institucionales

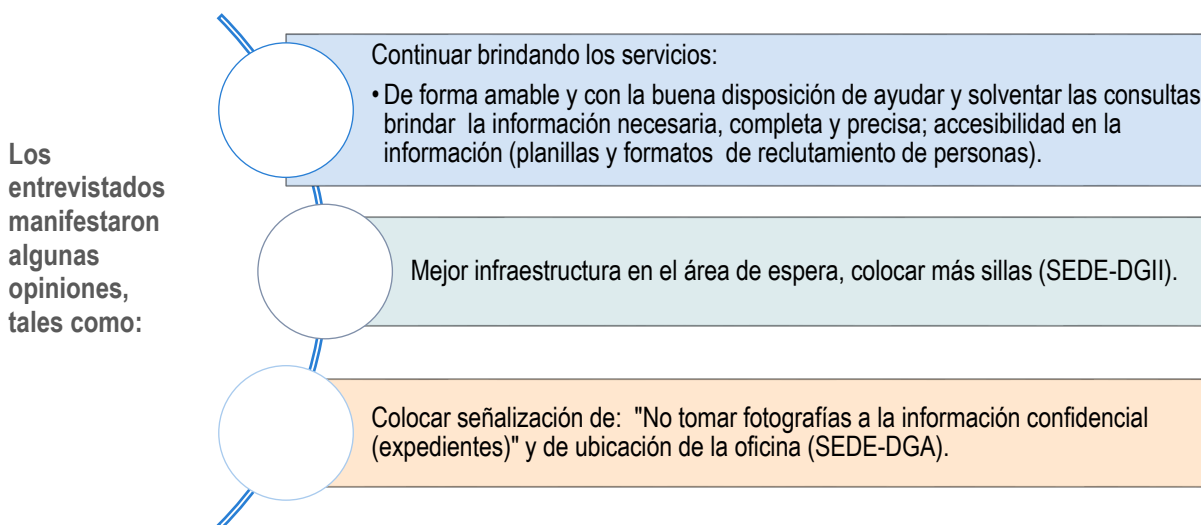
4.1 Satisfacción del servicio recibido.

Se le realizó la pregunta al usuario ¿Sí está satisfecho con el servicio que recibió por parte de las Oficinas de Acceso a la Información Pública?



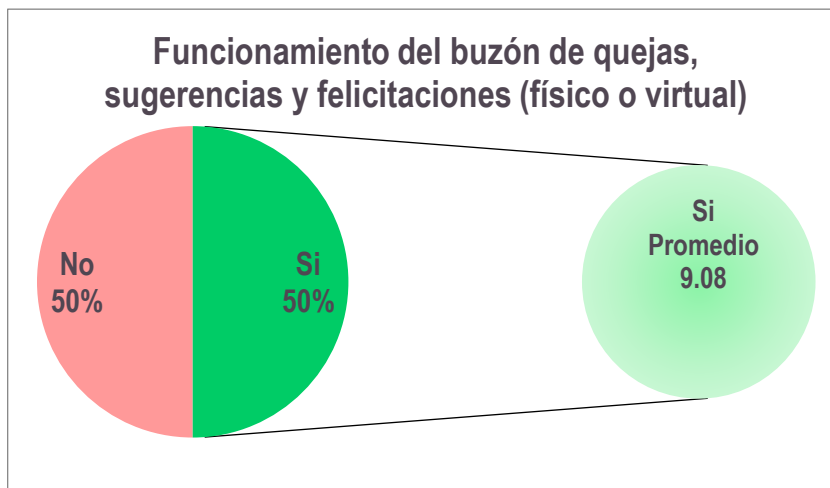
Nota: Sin embargo en visita realizada a la Unidad de Acceso a la Información Pública **DGA** no se obtuvo solicitud de servicios.

4.2 Con el propósito de conocer las expectativas del usuario, se le realizó la pregunta: ¿Que esperaría recibir del servicio la próxima vez?.



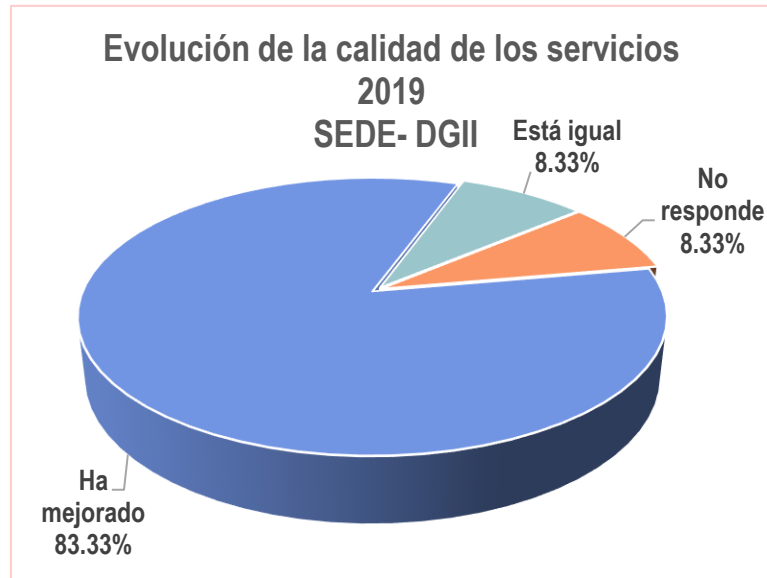
4.3 Funcionamiento del buzón de quejas

Se realizó una pregunta sobre el funcionamiento del buzón de quejas del MH, ya sea físico o virtual; lo cual el 50% de usuarios no respondieron la pregunta, por no conocerlo o porque nunca han hecho uso de este. El 50% que calificó el buzón consideró como nota promedio, 9.08 puntos.

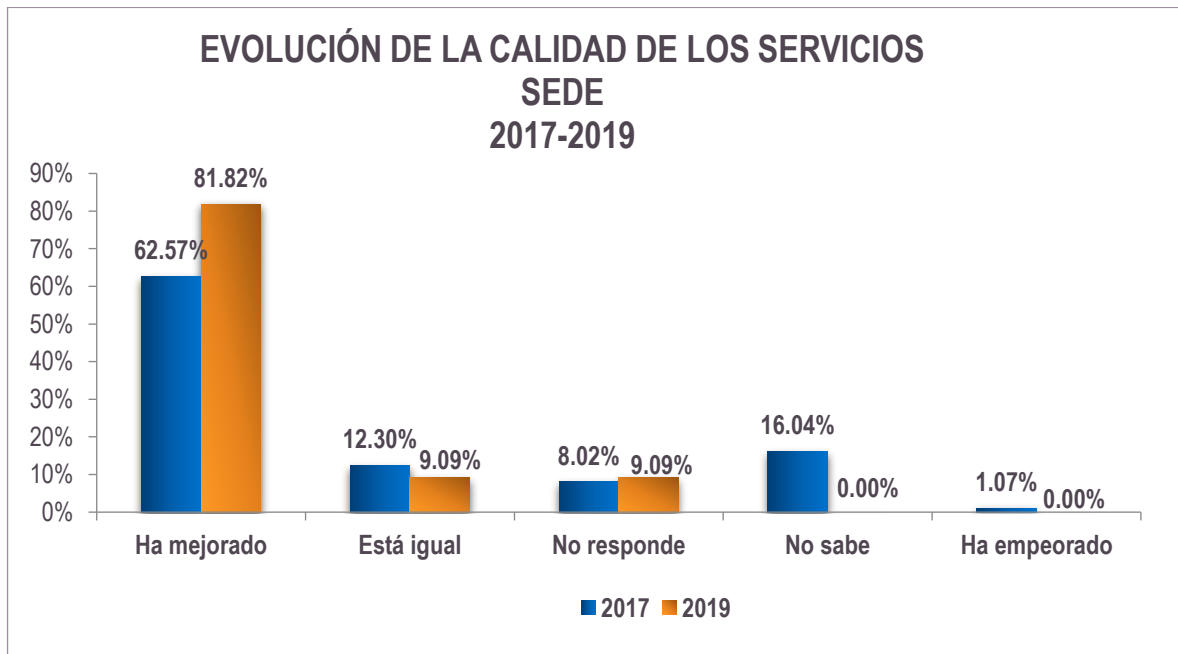


4.4 Evolución de la calidad de los servicios

El resultado global correspondiente al año 2019 demuestra que el **83.33%** de los encuestados percibe que **ha mejorado** la calidad de los servicios ofrecidos por UAIP, debido al cumplimiento de la información solicitada; y por el interés en ayudar al usuario. El resto de encuestados manifestó que la calidad **está igual o no respondieron**, con un **16.66%**.



En cuanto a la evolución de la calidad de los servicios proporcionados por la Unidad de Acceso a la Información Pública (SEDE), el usuario percibe una mejora en los servicios proporcionados, se muestra un incremento de 19.25% en comparación al año 2017, esto se debe a la prontitud de respuesta al solicitar información y la amabilidad brindada de parte de los empleados y de la Jefatura de la Unidad; adicionalmente, todas las acciones de mejoras ejecutadas durante el año 2018 y 2019, retomadas de las 10 sugerencias plasmadas en el estudio del año 2017.



Conclusiones

1. El módulo de **Infraestructura y elementos tangibles** fue el que obtuvo la **menor** calificación, al presentar **9.36** puntos, debido a la falta de señalización interna de las oficinas ubicadas en SEDE y DGA y por la poca disponibilidad de parqueos en la Unidad de Acceso a la Información Pública. Por otro lado, el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de **Empatía del personal** con **9.59** puntos, es importante mencionar que la jefatura de SEDE y el personal de DGII y SEDE recibieron felicitaciones por la amabilidad y disposición mostrada hacia a los usuarios.
2. El índice de satisfacción global de los usuarios externos para UAIP respecto a los 2 servicios evaluados, produjo un resultado final de **9.46** puntos, el cual, en la escala de medición utilizada, nos sugiere un nivel de **muy satisfactorio**. En el caso de la oficina de SEDE el índice de satisfacción fue de 9.47 puntos, incrementando 0.39 puntos, en comparación al resultado de la medición del año 2017; este año se incorporó a la oficina de DGII, el índice de satisfacción obtenido fue de 9.38 puntos. En ambas oficinas el nivel de satisfacción es de muy satisfactorio.
3. En lo que respecta a los servicios proporcionados, el de Atención a usuarios fue el mejor evaluado por los usuarios, el cual obtuvo un promedio de **9.46** puntos y sugiere un nivel de Muy Satisfactorio.
4. Respecto a la **evolución de la calidad de los servicios en los últimos 2 años**, la mayoría de los entrevistados expresaron que ha mejorado con un **83.33%**, el **8.33%** que está igual y **8.33%** no respondió.
5. En cuanto a la evolución de la calidad de los servicios proporcionados por la Unidad de Acceso a la Información Pública (SEDE), el usuario percibe una mejora en los servicios proporcionados, se muestra un incremento de 19.25% en comparación al año 2017, esto se debe a la prontitud de respuesta al solicitar información y la amabilidad brindada de parte de los empleados y de la Jefatura de la Unidad; adicionalmente, todas las acciones de mejoras ejecutadas a partir de las 10 sugerencias plasmadas en el estudio del año 2017 (ver Anexo 2).
6. En cuanto al seguimiento de las **10** sugerencias presentadas en el estudio 2017 (**ver Anexo 2**), se puede observar que todas fueron atendidas por la Unidad de Acceso a la Información Pública., todos los esfuerzos realizados se ven reflejado en los resultados obtenidos en el presente estudio.

Anexos

	Página
Anexo 1: Cuestionario.....	1
Anexo 2: Seguimiento de las acciones ejecutadas.....	3
Anexo 3: Cálculo del índice global de satisfacción del usuario externo.....	4
Anexo 4: Promedio por oficina evaluada.....	5
Anexo 5: Promedio por servicio.....	5

Anexo 1: Cuestionario

Cuestionario de satisfacción del Usuario

Buenos días/Buenas tardes. Estamos llevando a cabo una encuesta a usuarios. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte de la UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (UAIP). Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima; su identidad se mantendrá absolutamente reservada y protegida. Además, la información por usted aportada será tratada de manera confidencial.

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la UAIP	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista) No sabe <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MÓDULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	Usuarios externos: a) Extranjeros <input type="checkbox"/> b) Contribuyentes <input type="checkbox"/> c) Consultor <input type="checkbox"/> d) Abogado <input type="checkbox"/> e) Economistas <input type="checkbox"/> f) Periodista <input type="checkbox"/> g) Bachiller <input type="checkbox"/> h) Universitario <input type="checkbox"/> i) Administradores <input type="checkbox"/> j) Contadores <input type="checkbox"/> k) Otro (especifique profesión/ocupación):
1.2 Nombre de la oficina evaluada	a) SEDE <input type="checkbox"/> b) DGA <input type="checkbox"/> c) DGII <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio	a) Atención a usuarios <input type="checkbox"/> b) Acceso a la información Pública <input type="checkbox"/>
1.4 ¿Medio por el cual solicitó la información?	a) Teléfono <input type="checkbox"/> b) Correo <input type="checkbox"/> c) Presencial <input type="checkbox"/> d) Sistema de gestión de solicitudes <input type="checkbox"/>
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la UAIP	
MÓDULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y la ubicación geográfica.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.2 El orden y limpieza.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.5 Equipo tecnológico y sistema informático (computadoras para el usuario, impresoras, etc.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.6 Manejo de la información de la institución.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.7 La entrega de material informativo escrito o digital, guía de orientación al ciudadano.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.8 La señalización interna (rotulación).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MÓDULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a 3:30)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MÓDULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores	
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.2 La utilidad y exactitud de la orientación o información legal proporciona por parte de los empleados de la UAIP (en el caso que el usuario solicite declaraciones)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>

4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (Respetuoso y educado).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente		
5.1 ¿La orientación recibida por la UAIP?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo de atención para recibir el servicio (recepción), Si está de acuerdo con ese tiempo de respuesta. Atención a usuarios a) Consultas de carácter académicas (15 a 30 minutos) b) Entrevistas, encuestas y otras consultas varias (3 días a 1 semana). Acceso a la información pública c) Cuando la información ha sido generada en los últimos 5 años (10 días hábiles). d) Cuando la información excede de los 5 años (20 días hábiles).	a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 b) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 c) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 d) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/> a) No responde <input type="checkbox"/> a) No responde <input type="checkbox"/> a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 Los requisitos exigidos para realizar el servicio de acuerdo al art. 28 y 277 del código tributario (documentos, formulario, escrito, poder, otros)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 El cumplimiento del tiempo de duración total del servicio (desde la recepción hasta la entrega de la información) Atención a usuarios a) Consultas de carácter académicas (15 a 30 minutos) b) Entrevistas, encuestas y otras consultas varios (3 días a 1 semana). Acceso a la información pública c) cuando la información ha sido generada en los últimos 5 años (10 días hábiles). d) Cuando la información excede de los 5 años (20 días hábiles).	a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 b) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 c) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 d) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/> a) No responde <input type="checkbox"/> a) No responde <input type="checkbox"/> a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES		
6.1 ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido por las oficinas de UAIP (SEDE, DGII, DGA)?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Por qué No _____	
6.2 ¿Qué esperarías recibir del servicio la próxima vez?	Favor comente: _____	
6.3 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
6.4 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la UAIP en los últimos 2 años?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/>	b) Está igual <input type="checkbox"/> d) No responde <input type="checkbox"/>
6.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) SI <input type="checkbox"/> Explique _____ b) NO <input type="checkbox"/>	
6.6 ¿Comentario o sugerencias relacionadas al servicio recibido?		

Muchas Gracias.

ENCUESTADOR:	
SUPERVISOR:	
FECHA:	

Anexo 2: Seguimiento de acciones ejecutadas

OPORTUNIDAD DE MEJORA	ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA A EJECUTAR
Evaluar las condiciones físicas y lugares de espera, con el fin de que cuenten con el espacio, ventilación y mobiliario suficiente para la atención de toda clase de usuarios, incluyendo a discapacitados.	El área del parqueo ya fue señalizado para discapacitados.	El área ya cuenta con espacio de parqueo para discapacitados y rampa de acceso.
Estudiar la posibilidad de ampliar o adquirir nuevos espacios para el parqueo de los usuarios con el fin de evitar que éstos incurran en otros gastos o contratiempos.	Según lo manifestado por Lic. Daniel Taura, se está habilitado el parqueo de Educación Fiscal.	Se recibió apoyo de parte del Área se seguridad habilitando el parqueo de Ex Cam Motor para los usuarios
Mejorar la comunicación entre los diferentes enlaces del Ministerio de Hacienda, a fin de revisar exhaustivamente la información que se recibe de ellos. Velar para que la información facilitada de los usuarios sea coherente y cumpla con los requisitos y especificaciones requeridas. Evitar en la medida de lo posible, entregar al cliente información incompleta o por partes, para no alargar los tiempos de espera	En atención a los lineamientos del IAIP, se devuelven los casos cuando hay incongruencia entre lo solicitado y entregado por las diferentes oficinas, lo cual quedó incluido en el paso 7 del procedimiento de acceso a la información pública. Procedimiento 6.5.1-E-3	Se efectuarán revisiones de la información que proporcionan las dependencias y en los casos de dudas, serán comunicadas a la dependencia que proporciona la información. No obstante la responsabilidad de la información proporcionada recae en las mismas.
Revisar el contenido de los procedimientos, plazos y requisitos exigidos para la atención de las solicitudes, sobre todo para el servicio de acceso a la información pública, cuyo plazo de otorgamiento es de 10 días hábiles.	Se agrega un párrafo n las resoluciones de la admisión donde se detalla las fechas en que será entregada la información. Ejemplo: II) ACLÁRESE: al peticionario que el tiempo probable de respuesta a su solicitud es de diez días hábiles, por lo que la fecha probable de entrega es el trece de marzo del dos mil diecinueve, plazo que de conformidad al artículo 71 inciso 2° de la Ley de Acceso a la Información Pública, puede ampliarse en cinco día hábiles más.	En las constancias de recepción, se aclarará al solicitante que la información puede ampliarse 20 días hábiles, cuando lo peticionado excede de 5 años de antigüedad.
Brindar con claridad la asistencia ofrecida por cualquier asistencia ofrecida por cualquier medio, así como unificar criterios entre los técnicos que dan orientación al cliente, con el fin de evitar demostrar dudas o falta de conocimientos de los procedimientos o falta de leyes; o peor aún que se piense que no se quiere brindar la información.	En los casos en que hay duda sobre la forma de proceder, la instrucción girada al personal firmante del acta respectiva, es de que deben ser discutidos en la oficina de la jefatura y al tener una solución completa se le comunica inmediatamente al ciudadano o bien se le orienta a realizar una solicitud de información Pública puede, puede atender en un plazo prudente la petición.	Los casos de duda, serán atendidos en la oficina de la jefatura y no enfrente del ciudadano
Considerar tener disponible, aquella información que se considere que los usuarios lo soliciten con frecuencia o que sea de mucha relevancia para el conocimiento del público, ej. Datos estadísticos, información pública impuestos, etc.	La información que se concede se publica en la página WEB institucional, junto con la resolución emitida	Ya se encuentra publicada las estadísticas de recaudación de impuestos. Se solicitará apoyo de personal para la colocación de la información pública concedida en internet.
Revisar formulario de información de la WEB, con el objeto de tramitar el fácil llenado en línea y hacer que sea más amigable por los usuarios.	El formulario WEB que se utiliza en este momento es el provisto por el propio instituto	El formulario responde a los lineamientos por el IAIP.

Gestionar ante la instancia pertinente, mejorar el sistema de búsqueda de la información por internet.	DINAFI mejoró el buscador de la página WEB institucional	Se está apoyando a DINAFI con el rediseño de la página WEB institucional, que incluya un mejor buscador de información.
Gestionar ante el Departamento de Formación y Desarrollo del Talento Humano, planes de capacitación continua y actualización permanente para los empleados en temas relacionados a los procedimientos de trabajo, leyes afines y atención al cliente, para fortalecer su competencia técnica.	Según lo expresado por el jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública, se gestionó con las autoridades, incluir al personal en capacitaciones sobre la LPA y la Ley de la Jurisdicción de lo contencioso. Administrativo, los cuales fueron aprobados y el personal recibió las capacitaciones.	Se solicitará el apoyo al DFDTH, capacitaciones para fortalecer con conocimientos al personal de la UAIP.
En la medida de lo posible, solicitar el nombre completo de los usuarios y contabilizar como clientes atendidos aquellos a quienes se les haya proporcionado una respuesta a una petición formal y no a aquellos que únicamente han realizado una consulta, esto con el propósito de facilitar en el riesgo de evaluar una oficina diferente.	En atención al criterio emitido por el Instituto de Acceso a la Información Pública de que la información de los solicitantes es confidencial, no se podrá compartir estos datos con otras áreas del MH, que no cuenten con la facultad legal para acceder a la misma	La información e encuentra separada, ya que las peticiones formales se atienden según el servicio y procedimiento de Acceso a la Información. Las consultas son atendidas en el servicio de atención al usuario

Anexo 3: Cálculo del índices de satisfacción del usuario

Módulos	Pesos ponderados	Promedio por módulo	Índice Global de satisfacción de los Usuarios SEDE-DGII
Infraestructura y elementos tangibles	11%	9.36	1.03
Empatía del personal	16%	9.59	1.54
Profesionalismo de los empleados	32%	9.51	3.04
Capacidad de Respuesta Institucional	41%	9.40	3.85
TOTAL	100%		9.46

Módulos	Pesos ponderados	Promedio por módulo - DGII	Índice de satisfacción de los Usuarios – DGII
Infraestructura y elementos tangibles	11%	9.56	1.05
Empatía del personal	16%	9.50	1.52
Profesionalismo de los empleados	32%	9.33	2.99
Capacidad de Respuesta	41%	9.31	3.82
TOTAL	100%		9.38

Anexo 4: Promedio por oficina evaluada

MÓDULO	SEDE	DGII
Módulo 2: Infraestructura y elementos tangibles		
2.1 La ubicación geográfica.	9.55	9.50
2.2 El orden y limpieza.	9.36	9.50
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.	9.41	9.50
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos.	9.44	9.50
2.5 Equipo tecnológico y sistema informático (computadoras para el usuario, impresoras, etc.)	9.50	9.50
2.6 Manejo de la información de la institución.	9.23	9.50
2.7 La entrega de material informativo escrito o digital, guía de orientación al ciudadano.	9.43	9.50
2.8 La señalización interna (rotulación).	8.82	10.00
Módulo 3: Empatía del personal		
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.	9.55	9.50
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas.	9.68	9.50
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a 3:30).	9.50	9.50
3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.	9.68	9.50
Módulo 4: Profesionalismo del empleado		
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.	9.55	9.50
4.2 La utilidad y exactitud de la orientación o información legal proporciona por parte de los empleados de la UAIP (en el caso que el usuario solicite declaraciones)	9.50	9.50
4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (Respetuoso y educado).	9.55	9.00
Módulo 5: Capacidad de respuesta		
5.1 ¿La orientación recibida por la UAIP?	9.62	10.00
5.2 El tiempo de atención	9.51	9.75
5.3 Los requisitos exigidos para realizar el servicio de acuerdo al art. 28 y 277 del código tributario (documentos, formulario, escrito, poder, otros)	9.14	9.00
5.4 El cumplimiento del tiempo de duración total del servicio	9.29	9.00
Promedio por oficina	9.44	9.49

Anexo 5: Promedio por servicio

MÓDULO	ATENCIÓN A USUARIOS	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Módulo 2 Infraestructura y elementos tangibles		
2.1 El acceso y la ubicación geográfica.	9.50	9.64
2.2 El orden y limpieza.	9.33	9.50
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.	9.25	9.57
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos.	9.67	9.31
2.5 Equipo tecnológico y sistema informático (computadoras para el usuario, impresoras, etc.)	9.50	9.50
2.6 Manejo de la información de la institución.	9.42	9.14
2.7 La entrega de material informativo escrito o digital, guía de orientación al ciudadano.	9.55	9.36
2.8 La señalización interna (rotulación).	8.75	9.21
Módulo 3: Empatía del personal		
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.	9.75	9.29
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas.	9.67	9.57
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a 3:30).	9.42	9.50
3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.	9.75	9.50
Módulo 4: Profesionalismo de los empleados		
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.	9.50	9.57
4.2 La utilidad y exactitud de la orientación o información legal proporciona por parte de los empleados de la UAIP (en el caso que el usuario solicite declaraciones)	9.42	9.57
4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (Respetuoso y educado).	9.50	9.43
Módulo 5: Capacidad de respuesta		
5.1 ¿La orientación recibida por la UAIP?	9.64	9.71
5.2 El tiempo de atención del servicio	9.68	9.54
5.3 Los requisitos exigidos para realizar el servicio de acuerdo al art. 28 y 277 del código tributario	9.17	9.14
5.4 El cumplimiento del tiempo de duración total del servicio	9.35	9.22
Promedios por servicio	9.46	9.44