



MINISTERIO
DE HACIENDA

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS.

Septiembre 2019

Área de Atención al cliente UGC-DGEA



13 Calle Poniente y 3 Av. Norte #207 Frente a Centro Express del Contribuyente
Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C. A.

Conmutador: 2244-3000; Teléfonos directos: 2244-3308; 2244-3302; 2244-3309; 2244-3470; 2244-3471;

CERTIFICADA BAJO LAS NORMAS ISO 9001 POR LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN



HOJA DE AUTORIZACIÓN

Elaborado por:

Katia Elizabeth Anaya López
Técnico atención al cliente



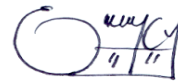
Revisado por:

Amanda tobar de Marengo
Técnico atención al cliente



Autorizado por:

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



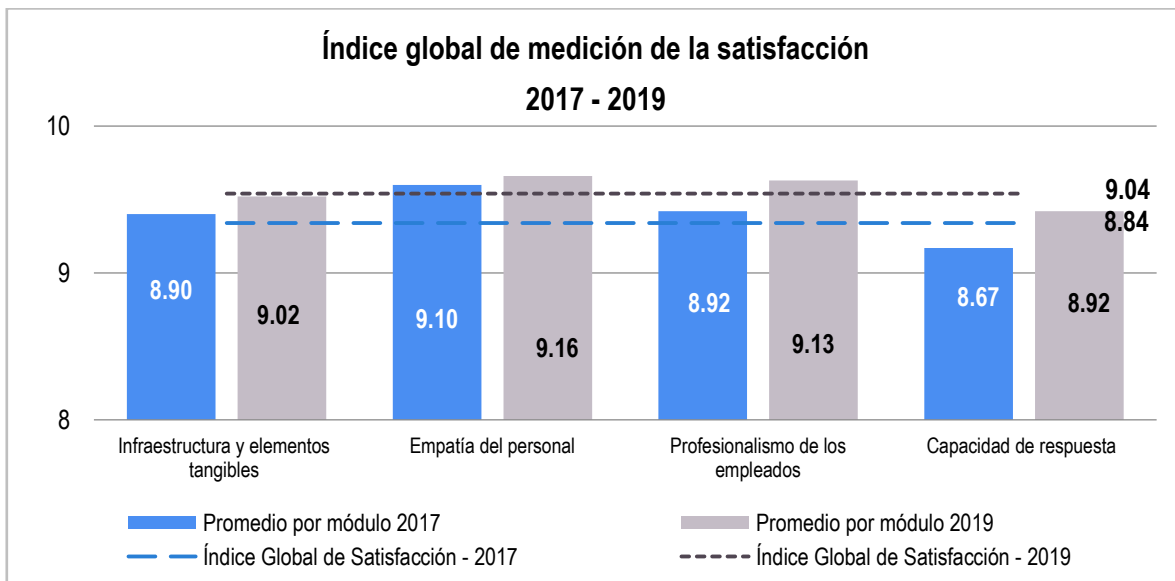
ÍNDICE

Resumen ejecutivo.....	3
Introducción.....	4
Objetivos.....	4
Capitulo 1: generalidades.....	4
Capitulo 2: resultados por módulo temático.....	5
Capitulo 3: índice de satisfacción del contribuyente.....	7
Capitulo 4: resultados de otros aspectos institucionales.....	9
Conclusiones.....	10
Anexos.....	11

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Informe de Medición de la Satisfacción de los Contribuyente de la DAJ (Dirección de Asuntos Jurídicos), se realizó implementando la metodología SERVPERF (Service Performance) 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 22 preguntas y empleando una escala de medición del 0 al 10; donde 0 es pésimo y 10 es excelente. Con el objetivo medir el grado de satisfacción respecto al servicio de Devolución de Impuesto sobre la Renta de Persona Fallecida, con una muestra de 68 encuestas.

El índice de satisfacción para la Dirección es de muy satisfactorio, con 9.04 puntos; este resultado se ve favorecido por los resultados en las dimensiones de Empatía del personal y Profesionalismo de los empleados debido a la amabilidad y competencias técnicas de los empleados. Es importante mencionar que la Dirección obtuvo felicitaciones por la amabilidad y disposición por resolver las inquietudes de los contribuyentes; y como fortaleza la distribución de material informativo del servicio. En el siguiente gráfico, se observa un incremento de 0.20 puntos en el índice de satisfacción en comparación al año 2017, esto se debe a las acciones ejecutadas (readecuación de los espacios físicos de la oficina asignando un lugar de espera, mejoras en la planificación y seguimiento de los casos, comunicar los lineamientos de trabajo a todo el equipo) que han contribuido a la mejora del servicio.



En los módulos de infraestructura y capacidad de respuesta se identificaron oportunidades de mejora respecto al acceso de las instalaciones y por los tiempos de respuesta. Por lo cual se recomienda buscar mecanismos para facilitar la entrada del contribuyente, ya que comentaron que la vigilancia no es accesible, aunque se le explique el motivo y lugar dónde se dirige; y explicar los tiempos de resolución y los motivos porque se da la demora en el proceso.

INTRODUCCIÓN

En el presente informe de medición de la satisfacción de los contribuyentes se realizó utilizando la metodología SERVPERF (Service Performance), el cual tiene como objetivo conocer la percepción de los contribuyentes respecto al servicio ofrecido por la Dirección de Asuntos Jurídicos.

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 del servicio evaluado. 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 contribuyentes respecto al servicio prestado. El cuarto capítulo otros aspectos institucionales que abarca la percepción del contribuyente respecto al servicio y la evolución de la calidad de los servicios. Finalmente, el quinto capítulo presenta las conclusiones del presente estudio.

OBJETIVOS

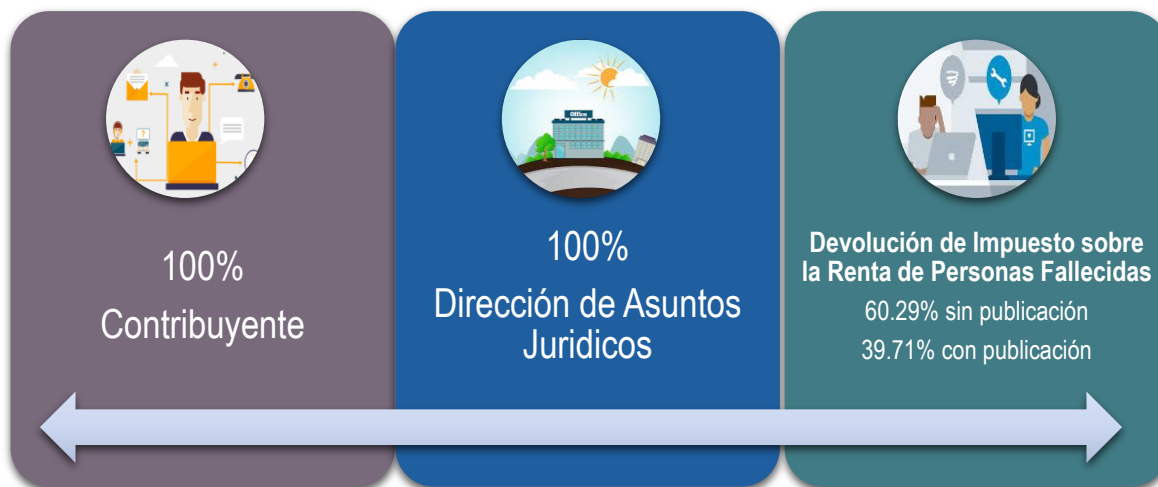
Objetivo general: Medir el grado de satisfacción de los contribuyentes respecto al servicio de Devolución de Impuesto sobre la Renta de Persona Fallecida, brindados por la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Objetivos específicos:

1. Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.
2. Conocer la percepción de los contribuyentes sobre el servicio ofrecido.

CAPITULO 1: GENERALIDADES

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). Como resultado del cálculo de la muestra fue de 68, esto se obtuvo a partir de un universo de 82 contribuyentes que recibieron el servicio.

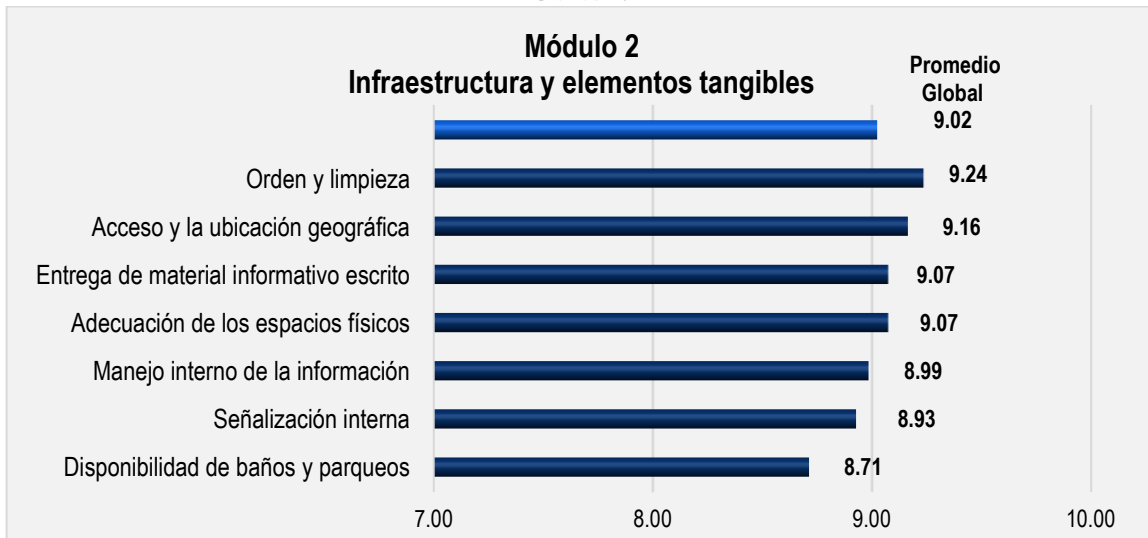


CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

2.1 Resultados del módulo de infraestructura y elementos tangibles.

El cuestionario contiene 7 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 9.02 puntos, podemos mencionar que el rubro menor evaluado fue el de Disponibilidad de baños y parqueos, con 8.71 puntos; debido a la falta de parqueo e insumos de higiene en los baños (ver Gráfico 2.1).

Gráfico 2.1

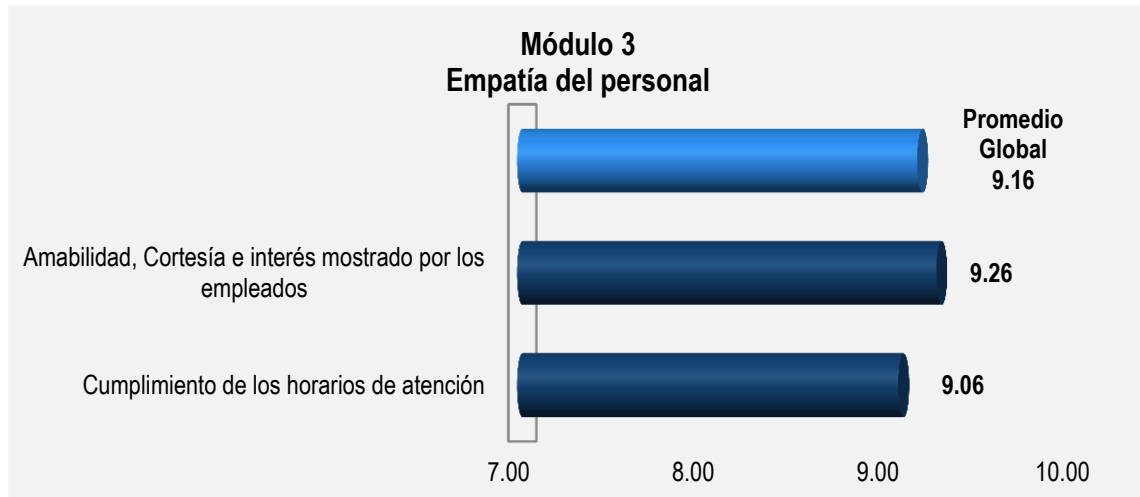


Comentarios	Fortaleza	Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> ➤ No cuenta con suficiente parqueo para los contribuyentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrega de material informativo con requisitos, proceso, valores éticos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar el acceso a las instalaciones, el vigilante no es accesible, aunque se le explique el motivo y lugar a dónde se dirige.

2.2 Resultados del módulo de empatía del personal.

El cuestionario contiene 2 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 el mejor resultado con 9.16 puntos, debido a la amabilidad del personal (ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2



Comentarios

- Son muy amables y atentos a la hora de brindar información y al ofrecer el servicio.

Sugerencias

- No se presentó ninguna sugerencia.

Felicitaciones

- La jefatura y el equipo son amables, con disposición por resolver y atender a los contribuyentes.

2.3 Resultados del 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 9.13 puntos. El aspecto que más resaltó fue el conocimiento y competencias técnicas de los empleados para desempeñar su trabajo (ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3



Comentarios

- El personal conoce las leyes y explican de forma adecuada al contribuyente. Son muy educados y respetuosos.

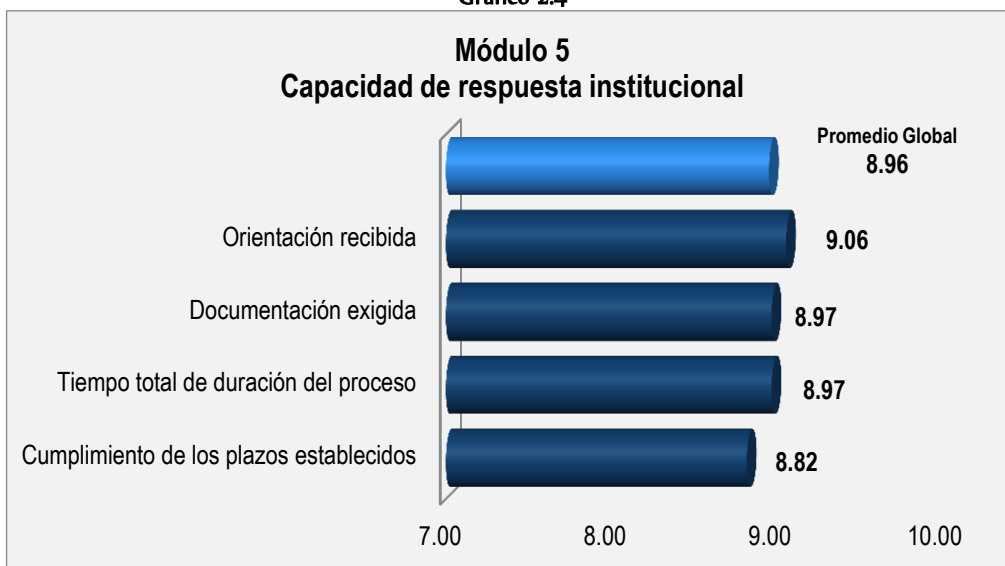
Sugerencias

- No se presentó ninguna sugerencia.

2.4 Resultados del módulo de capacidad de respuesta.

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, con el propósito de proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente. El factor con la menor calificación fue el de cumplimiento de los plazos con 8.82 puntos.

Gráfico 2.4



Comentarios

- El tiempo de duración es muy tardado en el caso que es necesario la publicación en el Diario Oficial.

Sugerencias

- Explicar los tiempos de resolución y los motivos porque se da la demora en el proceso.

CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

3.1 Índice de satisfacción del contribuyente.

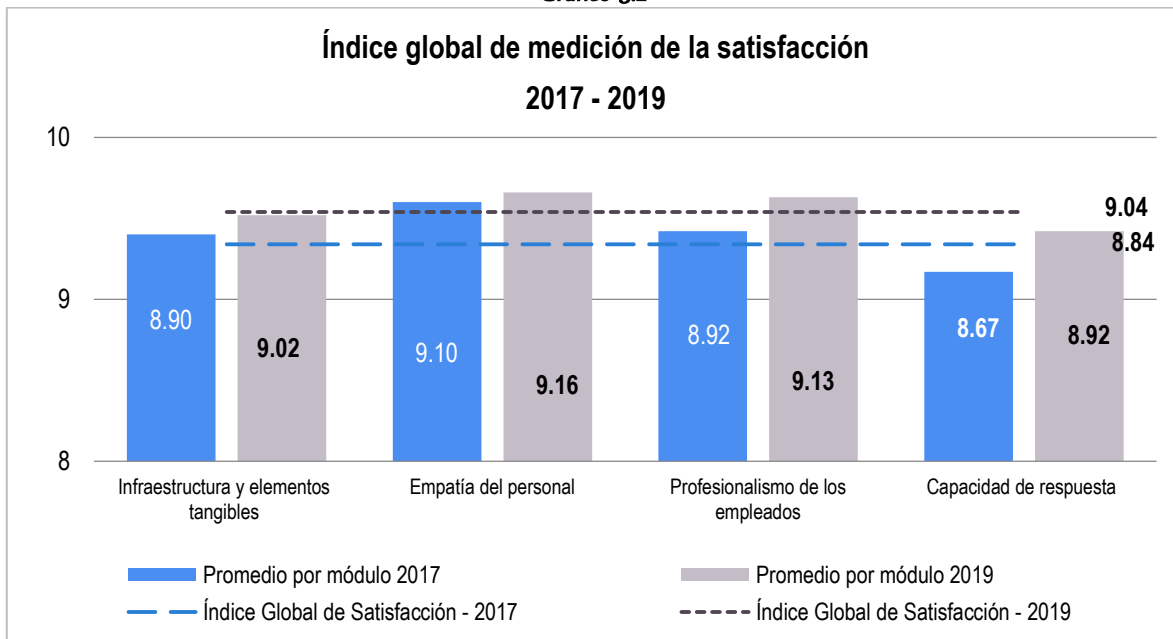
El índice global de satisfacción de los servicios recibidos por parte de la Dirección de Asuntos Jurídicos es de **9.04** puntos, que dentro de la satisfacción empleada corresponde a un nivel de **Muy Satisfactorio**.

Gráfico 3.1

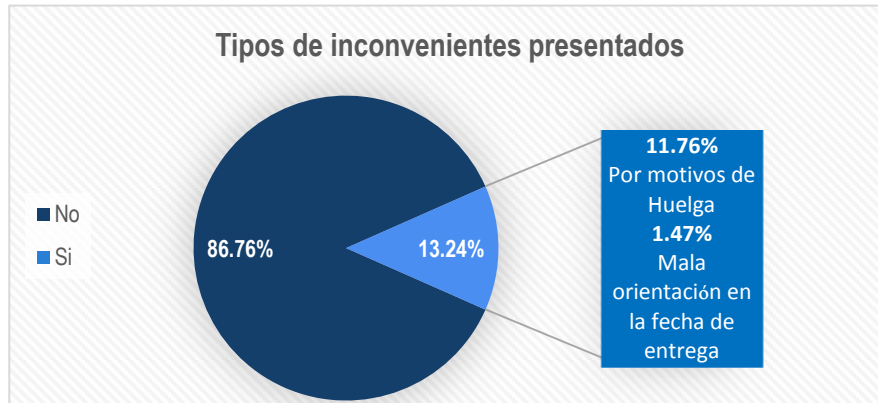


A continuación, podemos observar un aumento de 0.20 puntos en el índice en comparación del año 2017; mostrando una mejora sustancial en la dimensión de Capacidad de respuesta, tomando en cuenta que es la que tiene mayor impacto en el índice.

Gráfico 3.2



CAPITULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

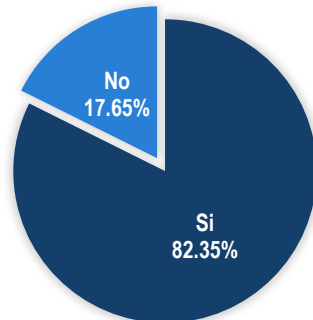


Podemos observar que la mayoría de contribuyentes (86.76%) no sé les presentó ningún inconveniente. Y el resto tuvieron inconvenientes externos a la Dirección.

82.35%
se le facilitó la fotocopia de DUI, NIT, solicitud o transcripción.

17.65%
No se le facilitó la fotocopia de algún documento porque el contribuyente ya las llevaba.

¿Se le facilitó fotocopia de documentación?



Al 91% de los contribuyentes se le explicó los valores éticos que nos rigen de acuerdo a la Ley de Ética Gubernamental.

¿Se le explicaron los valores éticos?



Respecto a la evolución de la calidad de los servicios en los últimos 2 años, la mayoría de los entrevistados expresaron no sabe o por ser primera vez que solicitan el servicio, con un 94.12%; el 4.41% manifestó que ha mejorado y 1.47% que está igual.



CONCLUSIONES

- El módulo de capacidad de respuesta fue el que obtuvo la menor calificación, al presentar 8.96 puntos, debido al cumplimiento de los plazos establecidos específicamente en el caso que es necesario hacer la publicación en el Diario Oficial, en ciertos casos se les presentó inconvenientes porque el Diario Oficial estaba de Huelga. Por otro lado, el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de Empatía del personal con 9.16 puntos, por la amabilidad a la hora de brindar información y ofrecer el servicio es importante mencionar que la jefatura y el personal recibieron felicitaciones por la amabilidad y disposición mostrada hacia a los contribuyentes.
- El índice de satisfacción global de los contribuyentes para DAJ respecto el servicio evaluado, produjo un resultado final de 9.04 puntos, el cual, en la escala de medición utilizada, nos sugiere un nivel de muy satisfactorio.
- Respecto a la evolución de la calidad de los servicios en los últimos 2 años, la mayoría de los entrevistados expresaron que no saben o por ser primera vez que solicitan el servicio con un 94.12%; el 4.41% manifestó que ha mejorado y 1.47% que está igual.
- El 86.76% de los contribuyentes no se les presentó ningún tipo de inconvenientes. El 13.24% si presentó inconvenientes porque el Diario Oficial estaba en huelga o por mala orientación en la fecha que el contribuyente se tenía presentar. El 82.35% se les facilitó fotocopia de documentación, tales como: DUI, NIT, solicitud o transcripción.

ANEXOS

Cuestionario.....	12
Cálculo y distribución de la muestra.....	14
Cálculo del índice global de satisfacción del contribuyente.....	14
Seguimiento de las acciones ejecutadas.....	14

Cuestionario

Encuesta de satisfacción del Contribuyente

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 del **Departamento Jurídico de Secretaría de Estado de este Ministerio**. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima.

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por el Departamento Jurídico?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	a) Contribuyentes <input type="checkbox"/>
1.2 Nombre de la oficina evaluada	a) Departamento Jurídico <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio	Devolución de Impuesto sobre la Renta de Persona Fallecida <input type="checkbox"/> a) Sin publicación del diario oficial <input type="checkbox"/> b) Con publicación del diario oficial <input type="checkbox"/>
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación	
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	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 Acceso y la ubicación geográfica.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.2 Orden y limpieza.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.3 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 Disponibilidad de baños y parqueos.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.5 Manejo interno de la información (Autos edictos, resoluciones y notificaciones).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.6 La entrega de material informativo escrito (Hoja de requisitos, brochure, conteniendo requisitos y procedimientos a seguir, modelo de escrito).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.7 Señalización interna (rotulación).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIAS	
MODULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
3.1 Amabilidad, cortesía e interés mostrado por los empleados.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.2 Cumplimiento de los horarios establecidos de atención. (7:30 a.m. a 3:30 p.m.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIAS	
MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores	
4.1 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 Utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.3 Confianza en el comportamiento de los empleados.(educación y respetuoso)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIAS	
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente	
5.1 Orientación recibida o la ayuda de otorgarle fotocopias para completar la información que entregar en otra oficina	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo total de duración del proceso. (Explique en el caso que el tiempo sea muy largo).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 a) El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio. (2 meses sin publicación del diario oficial)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 b) El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio. (4 meses con publicación diario oficial)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 La documentación exigida para solicitar el servicio (Requisitos solicitud de ISLR, certifica de Partida de defunción, certifica. de partida de nacimiento Certificación de Partida de matrimonio, DUI y NIT)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIAS	
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
6.1 ¿Qué tipo de inconveniente externo se le presentó en la gestión del diario oficial, con relación al tiempo?	_____
6.2 ¿Qué tipo de documentación se le facilito en el Departamento Jurídico?	a) Fotocopias de DUI <input type="checkbox"/> b) Fotocopia de NIT <input type="checkbox"/> c) Fotocopia de solicitud <input type="checkbox"/> d) Transcripción DGII, DGT, DF (según corresponda) <input type="checkbox"/>
6.3 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por el Departamento Jurídico en los últimos 3 años?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No sabe o primera vez <input type="checkbox"/> Explique: _____
6.4 Con el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico en la entrada edificio SEDE y virtual en la página WEB)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
6.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique _____
6.6 ¿Se le explicaron los valores éticos que rigen nuestros servicios públicos y que es totalmente gratuito?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique _____
COMENTARIOS O SUGERENCIAS	

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:	_____
SUPERVISOR:	_____
FECHA:	_____

Cálculo y distribución de la muestra

Determinación del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Al sustituir la formula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (82) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (82 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 68 \text{ encuestas}$$

En donde:

N = Universo de estudio
p = Probabilidad de que ocurra un suceso.
q = Probabilidad de que no ocurra un suceso.
e = Margen de error permitido.
Z = Área bajo la curva normal o nivel de confianza.
n = Tamaño de la muestra

Cálculo del índice global de satisfacción del contribuyente

Módulos	Pesos ponderados	Promedio por módulo	Índice de satisfacción de los Contribuyentes
Infraestructura y elementos tangibles	11%	9.02	0.99
Empatía del personal	16%	9.16	1.47
Profesionalismo de los empleados	32%	9.13	2.92
Capacidad de Respuesta Institucional	41%	8.96	3.67
	100%		9.04

Seguimiento de las acciones ejecutadas

Sugerencias	Acción ejecutada
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 los usuarios.	La DAJ fue reubicada, por lo cual cuenta con una sala de espera amplia y con suficientes sillas de espera para los contribuyentes.
Estudiar la posibilidad de gestionar espacios para el parqueo de los usuarios, con el fin de evitar que éstos incurran en otros gastos y contratiempos.	
Revisar exhaustivamente la información que se recibe, a fin de que esta cumpla con los requisitos establecidos y evitar atrasos en el proceso.	Conforme a la Acta No. 1/2018 donde se retoma las observaciones por AENOR, Unidad de Auditoría Interna y de Gestión de la Calidad y se establecen los lineamientos e instrucciones para realizar un buen desempeño de las funciones y actividades
Procurar proteger la documentación recibida y evitar el extravío de expedientes.	
Unificar criterios entre los técnicos que dan orientación al cliente, con el fin de evitar demostrar dudas o falta de conocimiento ante los contribuyentes.	
Revisar y/o actualizar el contenido del brochure, plazos y requisitos exigidos para la atención de los requerimientos, con el propósito de volverlos más ágiles y eficientes.	Se actualizó el formulario, solicitud, requisitos, brochure, y la información del servicio publicado en la página web (REQ-220679).
Gestionar de forma oportuna el proceso de firma de las resoluciones para acortar los tiempos de respuesta	Las firmas de las resoluciones son de forma expedita, esto contribuye a que se cumplan los tiempos.
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 y técnicas de archivo, para fortalecer su competencia técnica.	Según correo con fecha 29/11/2018 se solicitó incorporar técnicos al programa de capacitaciones que imparte el Departamento de Formación y Desarrollo del Talento Humano; hasta la fecha no han tenido respuesta de la dicha solicitud.