



MINISTERIO
DE HACIENDA

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y ECONOMÍA FISCAL.

Octubre 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; 2244-3472

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



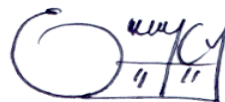
Revisado por:

Marcela Jazmín Medrano Delgado
Encargada de Control de Documentos



Autorizado por:

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



ÍNDICE

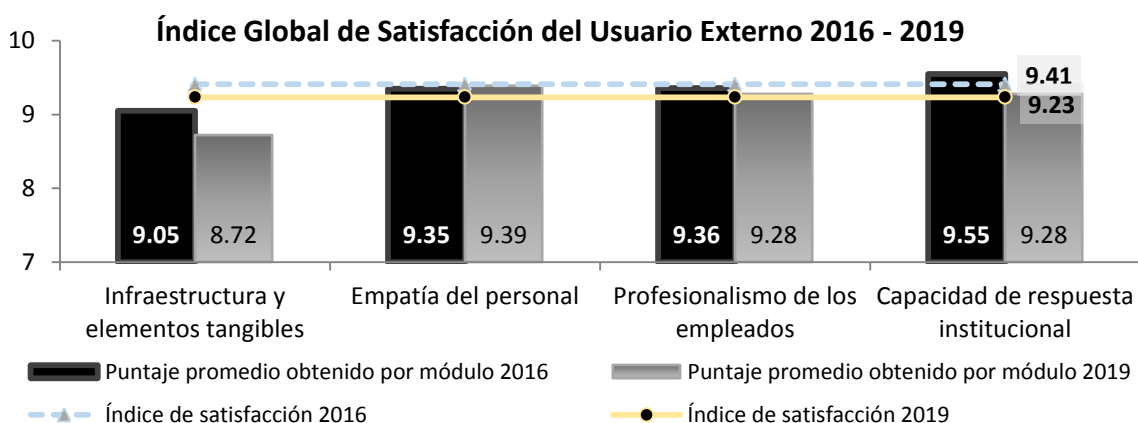
Resumen ejecutivo	3
Introducción.....	4
Objetivos.....	4
Capítulo 1: Generalidades.....	4
Capítulo 2: Resultados por módulo temático.....	5
Capítulo 3: Índice de satisfacción del usuario	8
Capítulo 4: Resultados de otros aspectos institucionales	9
Conclusiones	9
Anexos	11

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Informe de Medición de la Satisfacción de los usuarios externos de la DPEF (Dirección de Política Económica y Fiscal), 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 19 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 requerimientos de información fiscal, con una muestra de 12 encuestas efectivas.

El índice global de satisfacción para la Dirección es de muy satisfactorio, con 9.23 puntos; este resultado se ve favorecido por el resultado en las dimensiones de Empatía del personal debido a los horarios de atención de 7:30 am a 15:30 pm, resaltando como fortaleza la disposición por atender al usuario y la accesibilidad en la comunicación.

En el siguiente gráfico, se observa una disminución de 0.18 puntos en el índice global de satisfacción en comparación al año 2016, esto se debe por los resultados obtenidos en infraestructura y capacidad de respuesta de los usuarios externos; y ya que este año se incluyeron los usuarios internos, sin embargo obtuvieron el mejor resultado. El índice de satisfacción de los usuarios internos es de 9.93 puntos y para los usuarios externos 8.76 puntos, siendo este el más bajo.



Respecto a la evolución de la calidad del servicio el 50% manifestó que ha mejorado en la disponibilidad en atender las consultas o requerimientos y apoyo en consultoría, capacitación y retroalimentación. El 50% restante perciben que esta igual.

INTRODUCCIÓN

En el presente informe de medición de la satisfacción se realizó utilizando la metodología SERVPERF (Service Performance), el cual tiene como objetivo en medir la satisfacción de los usuarios internos y externos respecto al servicio ofrecido por la Dirección.

Este informe consta de 5 capítulos. El primero expone los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: clase de usuario, oficina evaluada, nombre del servicio evaluado y modalidad por la cual solicitó el servicio. 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 muestra el índice global de satisfacción de los contribuyentes respecto al servicio prestado. El cuarto capítulo otros aspectos institucionales que abarca el cumplimiento de las expectativas del usuario y la evolución de la calidad de los servicios. Finalmente, el quinto capítulo presenta las conclusiones del presente estudio.

OBJETIVOS

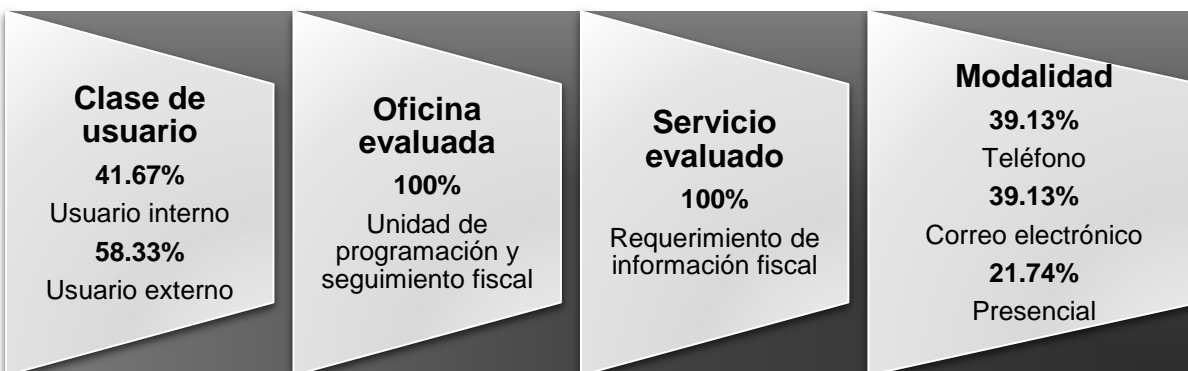
Objetivo general: Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio de requerimientos de información fiscal, brindados por la Dirección de Política Económica y Fiscal.

Objetivos específicos:

- Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.
- Conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio ofrecido.

CAPÍTULO 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, nombre del servicio y la modalidad por la que recibió el servicio (ver Anexo 1). Como resultado del cálculo de la muestra fue de 14 entrevistas a realizar, donde 12 fueron efectivas; esto se obtuvo a partir de un universo de 15 usuarios que recibieron el servicio.



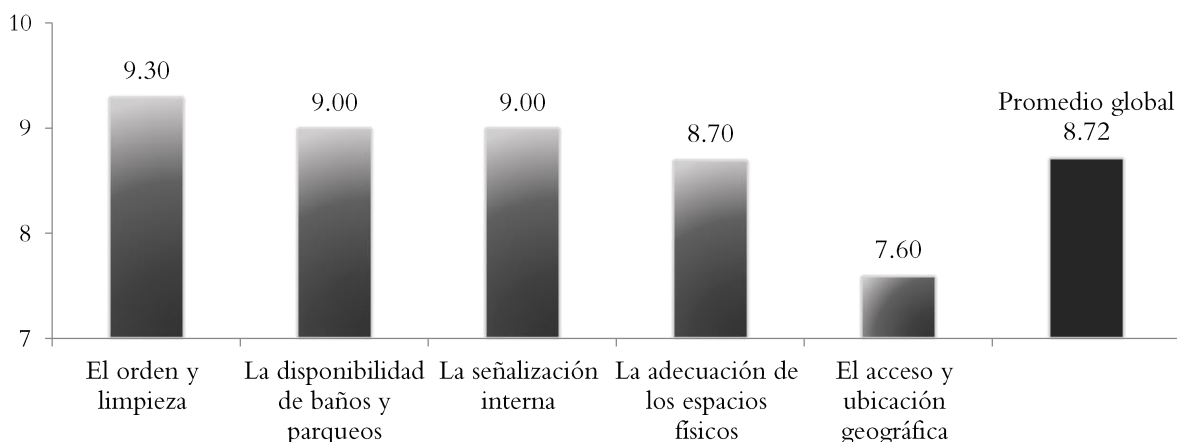
CAPÍTULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

2.1 Resultados del módulo de infraestructura y elementos tangibles.

El cuestionario contiene 5 preguntas orientadas a explorar las instalaciones físicas y condiciones materiales del lugar o medio ambiente (ver Anexo 1). Este módulo presenta una disminución en el promedio de 0.33 puntos en comparación al resultado obtenido en el estudio 2016. Esto se debe al resultado del aspecto de Acceso y ubicación geográfica con 7.60 puntos. El orden y limpieza se mantienen como el mejor evaluado. Es importante mencionar que no se recibieron sugerencias.

Gráfico 2.1

Infraestructura y elementos tangibles



Comentarios

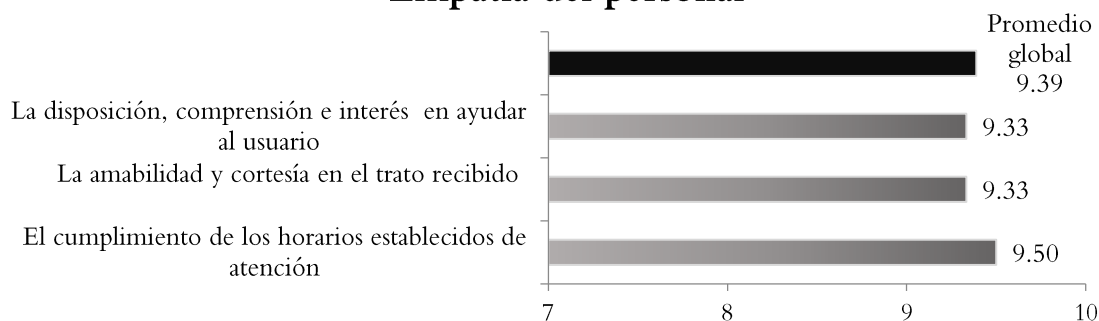
- Lugar de espera reducido
- No hay parqueo

2.2 Resultados del módulo de empatía del personal.

El cuestionario contiene 3 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 9.39 puntos, debido al cumplimiento de los horarios. No se identificaron comentarios, ni sugerencias.

Gráfico 2.2

Empatía del personal



Fortalezas

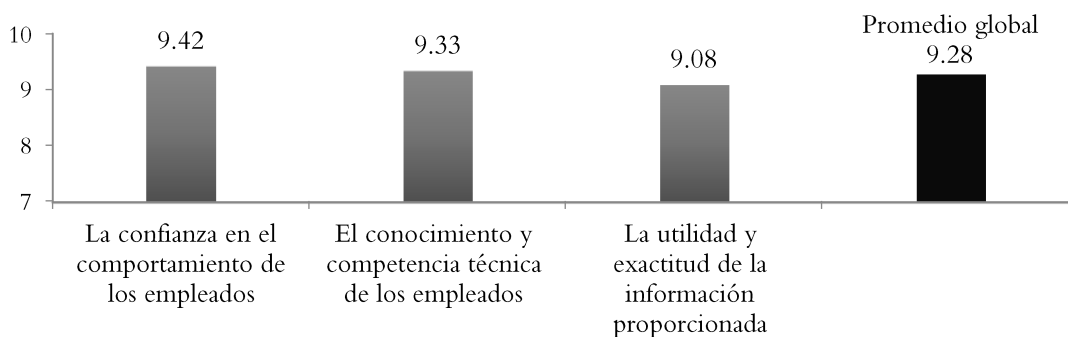
- Disposición por atender a los usuarios después del horario establecido (Lic. Sosa y el personal)
- Accesibilidad para comunicarse con los técnicos (proporcionan el número telefónico personal)

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 resultado con 9.28 puntos, disminuyó 0.08 puntos en comparación con el año 2016, ya que la utilidad y exactitud de la información pasó a ser el promedio más bajo de todos los aspectos evaluados en esta dimensión.

Gráfico 2.3

Profesionalismo del empleado



Comentarios

- Las buenas prácticas de coordinación implementadas en DPEF, compartirlas con DGP y DGICP para mejorar la coordinación entre dependencias.

Sugerencia

- Compartir las buenas prácticas realizadas en DPEF con DGP y DGICP.

- Naciones Unidas solicitan envío de información sobre los temas fiscales del país, como deuda y colocación (jesus.santamaria@cepal.org).

Fortaleza

- Personal muy educado, organizado y eficiente.

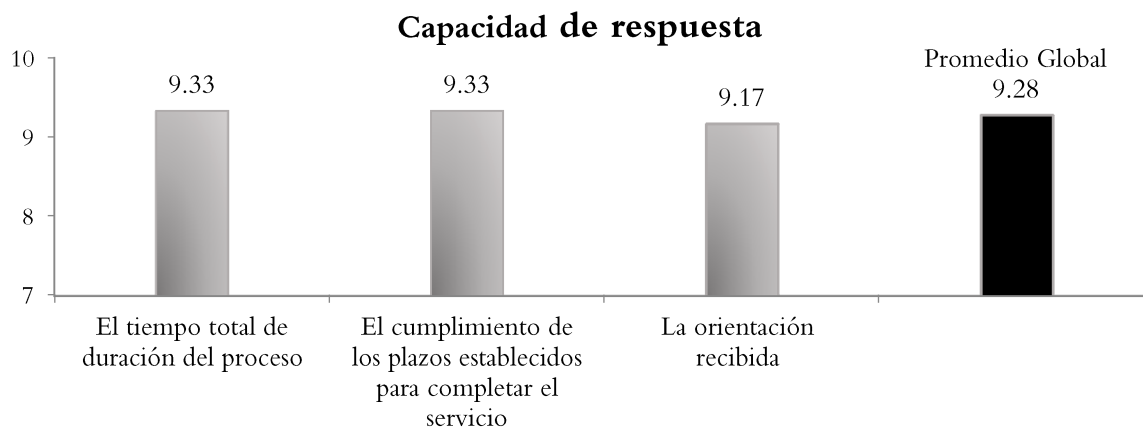
Felicitación

- Felicitar al personal por el trabajo que están realizando en la mejora continua del Unidad de Planificación Estratégica Institucional y la Unidad de Programación y Seguimiento Fiscal.

2.4 Resultados del módulo de capacidad de respuesta.

El módulo contiene 3 preguntas, en relación con los tiempos de atención y al cumplimiento de los tiempos de duración de los servicios, los resultados presentan los esfuerzos administrativos, con el propósito de proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente. Este módulo presentó una disminución de 0.27 puntos en comparación con el resultado del año 2016, esto se debe a la orientación recibida por ser el aspecto con menor promedio. La disminución impacta directamente en el índice global por ser el módulo con mayor peso ponderado (41%). No obstante, el 100% de los usuarios manifestaron que cumplen con los tiempos de respuesta.

Gráfico 2.4



Comentarios

- Se tardan cuando se solicita información de la DGP.

Sugerencias

- Mejorar la coordinación entre DGP, DGICP y DPEF.

Fortaleza

- El servicio lo proporcionan de forma inmediata de parte del personal, desde el Director y el personal técnico.

CAPÍTULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El índice global de satisfacción de la Dirección de Política Económica y Fiscal es de **9.23** puntos, que dentro de la satisfacción empleada corresponde a un nivel de **Muy Satisfactorio**.

A continuación, podemos observar una disminución de 0.18 puntos en el índice en comparación al resultado del año 2016; esto se debe a los resultados de las dimensiones de infraestructura y capacidad de respuesta (ver Gráfico 3.1) y el resultado del índice de los usuarios externos por ser el más bajo, esto se ve afectado por la percepción respecto a la ubicación geográfica, lugares de espera y la exactitud de la información. Los usuarios internos muestran un nivel de muy satisfactorio respecto al servicio (ver Gráfico 3.2),

Gráfico 3.1

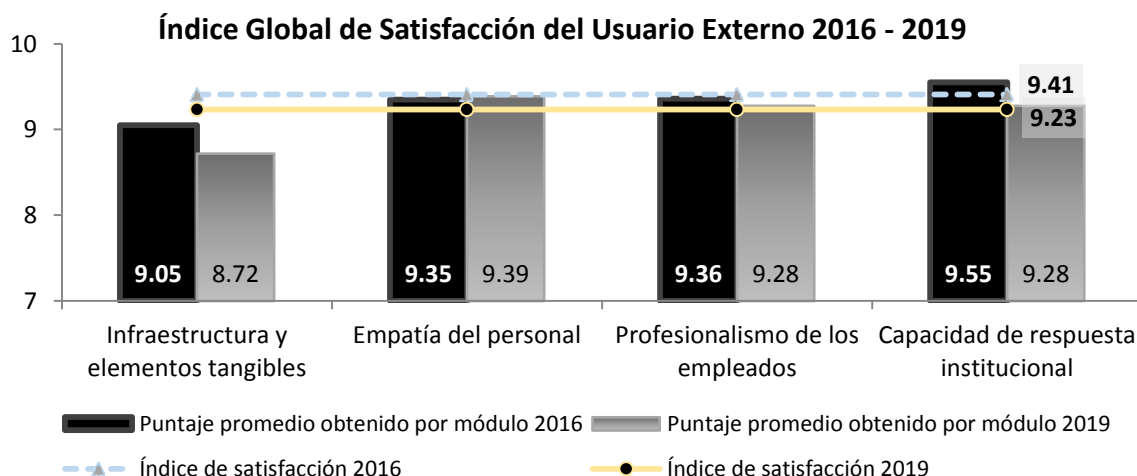
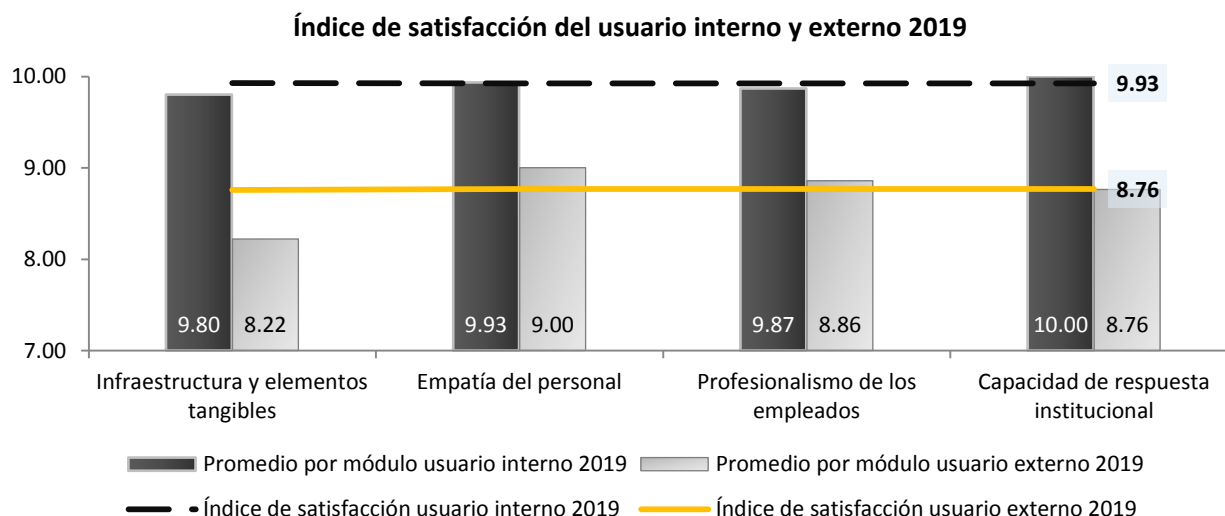
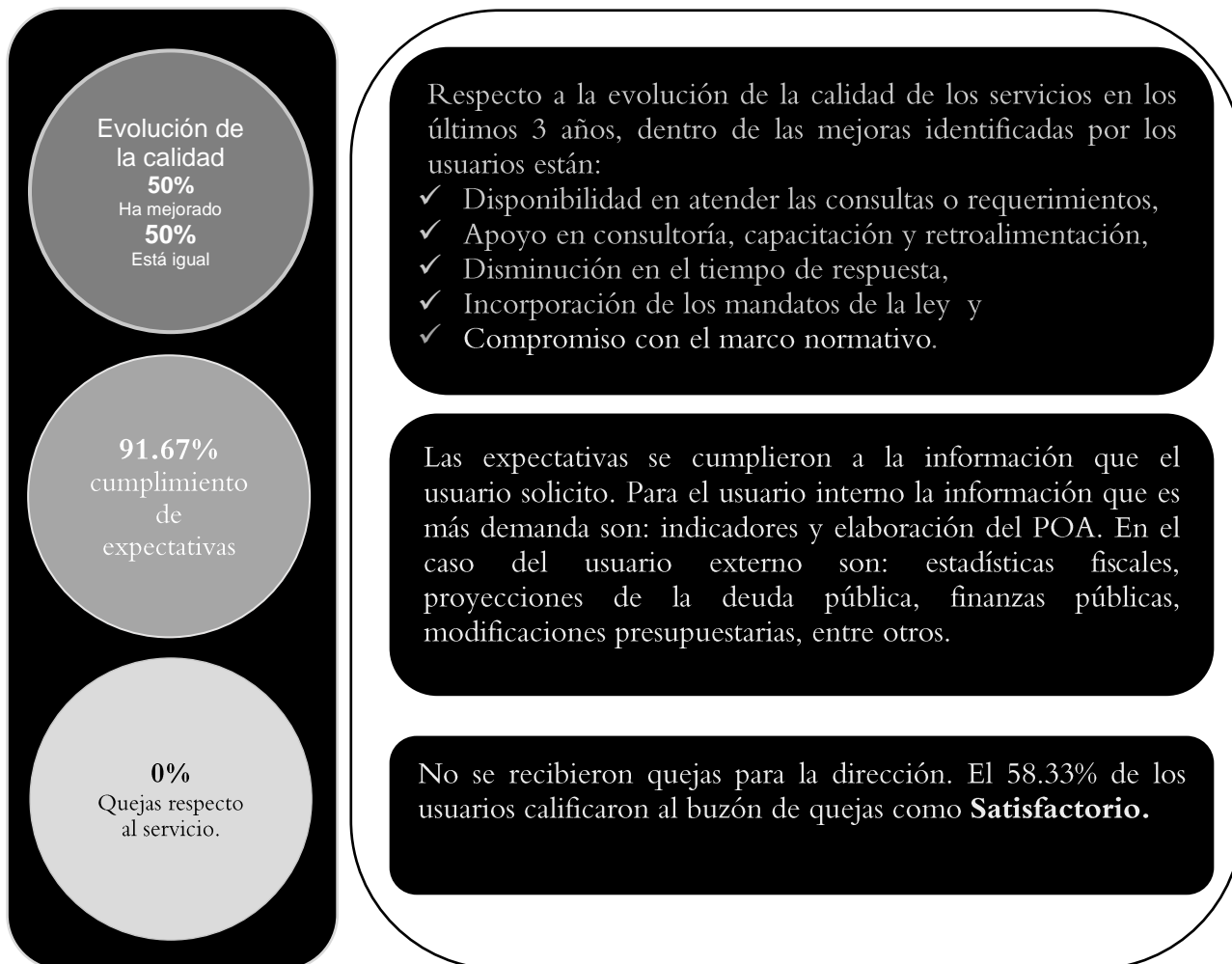


Gráfico 3.2



CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES



CONCLUSIONES

- El índice global de satisfacción de la Dirección de Política Económica y Fiscal es de 9.23 puntos, que dentro de la satisfacción empleada corresponde a un nivel de **Muy Satisfactorio**.
- El módulo de Infraestructura y Elementos Tangibles fue el que obtuvo la menor calificación, al presentar 8.78 puntos, debido a la ubicación geográfica, la adecuación de los espacios físicos y la orientación recibida. Por otro lado, el módulo que alcanzó la mayor nota

promedio fue el de Empatía del personal con 9.39 puntos, por los horarios de atención de 7:30 am a 15:30 pm, destacando como fortaleza la disposición por atender al usuario y la accesibilidad en la comunicación.

- Respecto a la evolución de la calidad del servicio en los últimos 3 años, el 50% de los entrevistados expresaron que ha mejorado respecto a la disponibilidad y apoyo cuando realizan consultas o requerimientos de información; el 50% restante considera que no han realizado cambios.

- El servicio obtuvo como promedio 9.17 dentro de la escala sugiere un nivel de muy satisfactorio.

ANEXOS

Cuestionario.....	12
Cálculo y distribución de la muestra.....	13
Cálculo del índice global de satisfacción de los usuarios.....	14
Promedio por usuario interno y externo.....	14

Cuestionario

Cuestionario de la encuesta de satisfacción del Usuario

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es _____. 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 **Dirección de Política Económica y Fiscal**. Su opinión 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.

¿Está usted de acuerdo en participar en el estudio? ☐ Sí ☐ No **(finalizar la entrevista)**

INTRODUCCIÓN

¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la DPEF?

Sí ☐ No ☐ **(finalizar la entrevista)**

MODULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA

1.1 Clase de usuario a) Usuarios internos ☐ b) Usuarios externos ☐

1.2 Oficina evaluada: a) Unidad de programación y seguimiento fiscal

1.3 Nombre del servicio recibido: a) Requerimientos de información fiscal

1.4 Modalidad por la cual solicito el servicio:
a) Teléfono
b) Correo electrónico
c) Presencial

1.5 Tipo de información que solicitó _____

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 DPEF

MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES a. : Instalaciones físicas, equipo, rotulación

ASPECTOS

RESPUESTAS

2.1 El acceso y ubicación geográfica **(N/A para clientes internos)** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde ☐

2.2 El orden y limpieza 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde ☐

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 ☐

2.4 La disponibilidad de baños y parqueos **(N/A para clientes internos)** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde ☐

2.5 La señalización interna (rotulación) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde ☐

Comentario:

MODULO 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 ☐

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 ☐

3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 am a 3:30 pm) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde ☐

Comentario:

MODULO 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 ☐

4.2 La 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 La confianza en el comportamiento de los empleados(educado, respetuoso)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
Comentario:	
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente	
5.1 La orientación recibida	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, desde que solicitó la información hasta haber recibido respuesta a su requerimiento (10 a 15 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio (de 5 a 10 días hábiles).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
Comentario:	
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
6.1 Con 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"/>
6.2 ¿Cumplió sus expectativas la información que recibió?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué?_____
6.3 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DPEF 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 responde <input type="checkbox"/>
6.4 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____ _____
6.5 ¿Tiene algún comentario o sugerencia?	

¡MUCHAS 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:

$$n = \frac{(1.96)^2 (15) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (15 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 14 \text{ encuestas}$$

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 de los usuarios

Módulo temático	Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)	Puntaje promedio obtenido por módulo 2019	Índice Global de satisfacción 2019	Promedio por módulo usuario interno 2019	Índice de satisfacción usuario interno 2019	Promedio por módulo usuario externo 2019	Índice de satisfacción usuario externo 2019
Infraestructura y elementos tangibles	11.00%	8.72	0.96	9.80	1.08	8.22	0.90
Empatía del personal	16.00%	9.39	1.50	9.93	1.59	9.00	1.44
Profesionalismo de los empleados	32.00%	9.28	2.97	9.87	3.16	8.86	2.83
Capacidad de respuesta institucional	41.00%	9.28	3.80	10.00	4.10	8.76	3.59
	100.00%		9.23		9.93		8.76

Promedio por usuario interno y externo

Preguntas	Usuario interno	Usuario externo	Total general
El acceso y ubicación geográfica	N/A	7.60	7.60
El orden y limpieza	10.00	8.60	9.30
La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	10.00	7.40	8.70
La disponibilidad de baños y parqueos (N/A para clientes internos)	N/A	9.00	9.00
La señalización interna (rotulación)	9.40	8.50	9.00
Infraestructura y elementos tangibles	9.80	8.22	8.72
La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	10.00	8.86	9.33
La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas	9.80	9.00	9.33
El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 am a 3:30 pm)	10.00	9.14	9.50
Empatía del personal	9.93	9.00	9.39
El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	9.80	9.00	9.33
La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	9.80	8.57	9.08
La confianza en el comportamiento de los empleados(educado, respetuoso)	10.00	9.00	9.42
Profesionalismo del empleado	9.87	8.86	9.28
La orientación recibida	10.00	8.57	9.17
El tiempo total de duración del proceso, desde que solicitó la información hasta haber recibido respuesta a su requerimiento (10 a 15 días hábiles)	10.00	8.86	9.33
El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio (de 5 a 10 días hábiles).	10.00	8.86	9.33
Capacidad de respuesta	10.00	8.76	9.28