



MINISTERIO  
DE HACIENDA

# INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TESORERÍA

---

Diciembre 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:**

Amanda Tobar  
Técnico Atención al Cliente



Sussan Alvarez  
Técnico Atención al Cliente



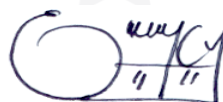
**Revisado por:**

Katia Elizabeth Anaya López  
Técnico Atención al Cliente



**Autorizado por:**

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



## ÍNDICE

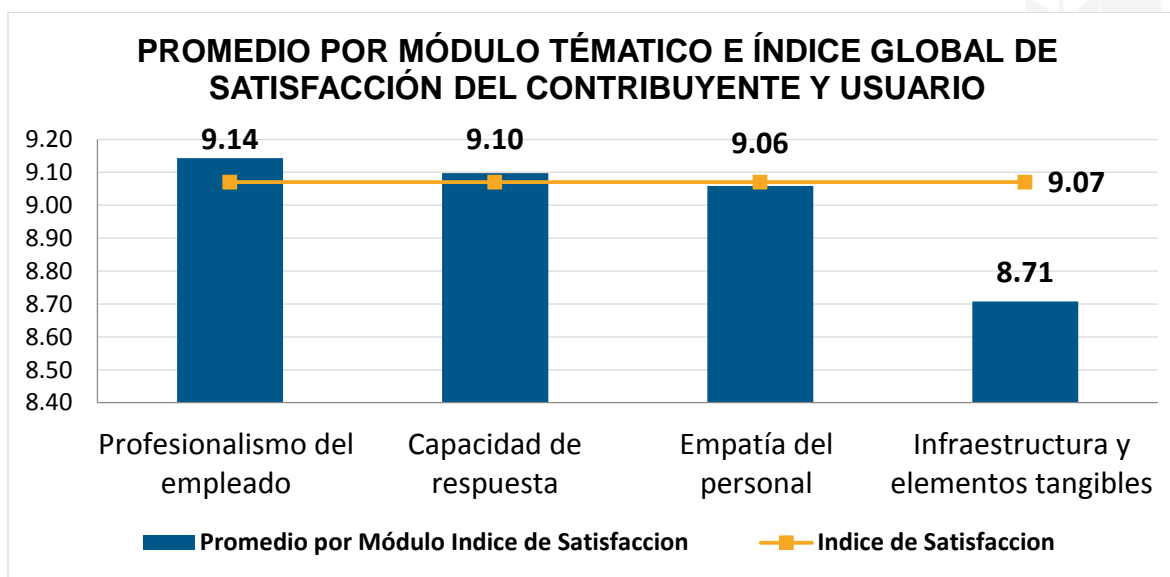
---

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	5
CAPITULO 1: GENERALIDADES .....	5
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO.....	5
CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	10
CAPITULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES .....	11
CONCLUSIONES .....	13
ANEXOS.....	14

## RESUMEN EJECUTIVO

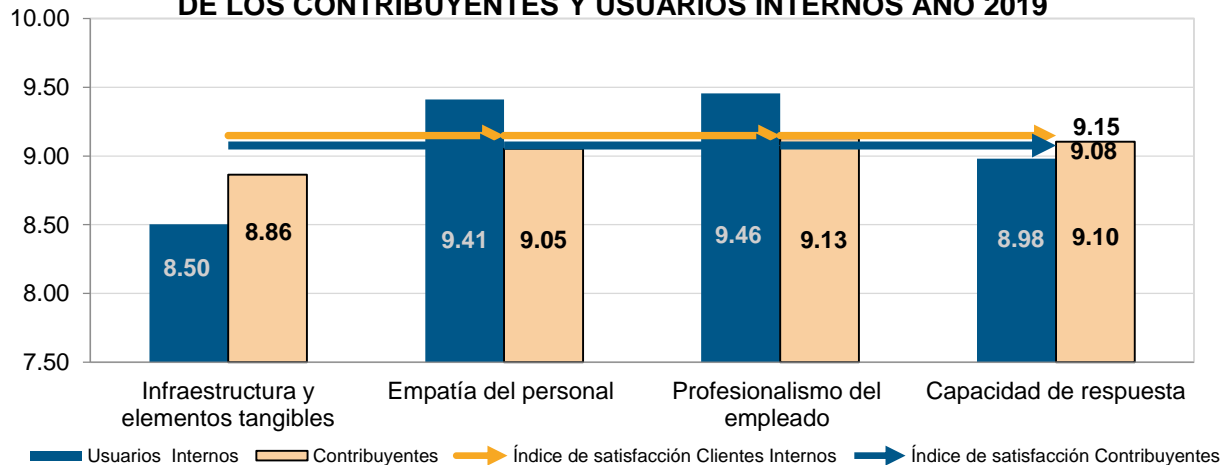
El presente Informe de Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y usuarios de la (DGT), se realizó el estudio implementando la metodología SERVPERF que evalúa 4 dimensiones (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de respuesta Institucional); suministrando como instrumento un cuestionario que contiene 32 preguntas y empleando una escala de medición del 0 al 10; donde 0 es pésimo y 10 es excelente. Se encuestaron 396 contribuyentes y usuarios internos respecto a 12 servicios evaluados.

El índice global de satisfacción para la Dirección General de Tesorería es de **9.07** puntos, lo cual sugiere un nivel de satisfacción muy satisfactorio; este resultado se ve favorecido por las dimensiones en los módulos mejor evaluados. En lo referente al Profesionalismo de los empleados, hace referencia a la eficiencia y simplificación de los procesos, además el conocimiento y disposición de los empleados en atender a los contribuyentes. Por otra parte en el módulo de Capacidad de Respuesta Institucional, manifestaron que la atención es ágil y eficiente en las ventanillas con la implementación del sistema de colas, ya que el tiempo para realizar el pago por transacción actualmente es de 3 minutos y esto se debe al sistema (NPE), así como la facilidad de que los contribuyentes puedan realizar sus pagos en línea evitando la aglomeración en las filas. Empatía del personal se percibe mejora en la amabilidad, cortesía y atención a los contribuyentes, resultado de las capacitaciones constantes en la oficina de Colecturía Central y supervisión al personal en cuanto al cumplimiento de los horarios de atención y retroalimentación del documento “Protocolo de Atención Personalizada”.

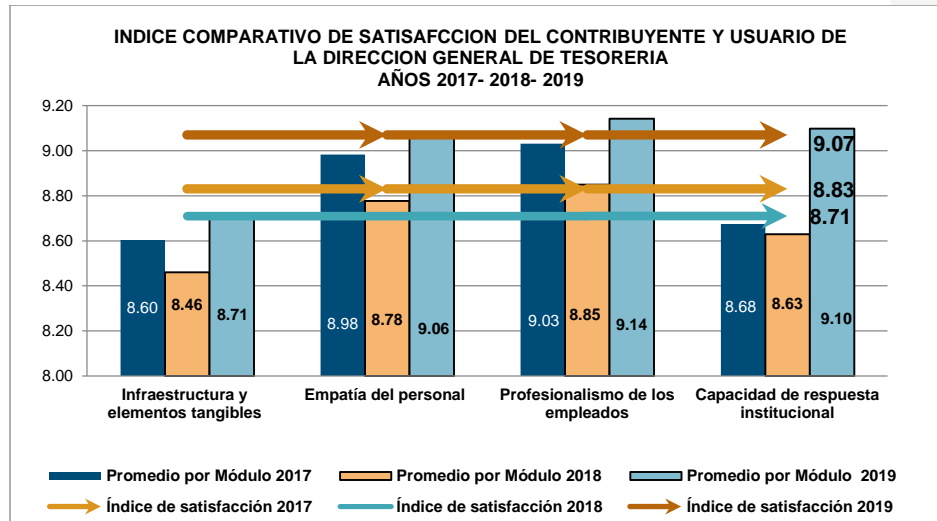


Es importante mencionar que el índice de satisfacción para los contribuyentes es de 9.08 y para los usuarios internos es de 9.15 puntos, en ambos el módulo que obtuvo el promedio más bajo fue el de Infraestructura y elementos tangibles, obteniendo el primero una puntuación de 8.86, los contribuyentes manifestaron insatisfacción en la insuficiencia de parqueo en la (colecturía central, oficina de fondos ajenos y falta de baños en la Colecturía del Amatillo) y el segundo 8.50 en el aspecto del cumplimiento de los plazos establecidos (informática) manifiesta el usuario que no cumplen con los tiempos de respuesta en cuanto a los requerimientos.

**PROMEDIO POR MÓDULO TEMÁTICO E INDICES DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS INTERNOS AÑO 2019**



Con respecto a la evolución de la calidad de los servicios proporcionados por la Dirección General de Tesorería, el 90.55% de los usuarios percibe que ha mejorado, se nota el incremento de un 19.42% en comparación al año 2017, esto se debe a la implementación del sistema del NPE en todas las colecturías y el sistema de colas (colecturía central) esto ha evitado las aglomeraciones de filas.



**Conclusión:**

El incremento del índice se ve favorecido por los resultados obtenidos en los aspectos más altos de cada módulo y por las acciones ejecutadas como la implementación de los pagos en línea con el NPE, sistema de colas, rotulación informativa, instalación de aire acondicionado, sillas en la adecuación de espacios físicos. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora las cuales son importantes analizar y tomar las acciones necesarias en los aspectos de disponibilidad de la mesa de servicio, baños y parqueos, en el incumplimiento de los horarios de atención establecidos y cumplir con los tiempos de respuesta en cuanto a los requerimientos solicitados a la Unidad de Informática

## INTRODUCCIÓN

---

En el presente informe de medición de la satisfacción, se realizó el estudio utilizando la metodología SERVPERF (Service Performance), el cual tiene como objetivo conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la Dirección General de Tesorería.

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 capacidad de respuesta institucional. El tercer capítulo el índice global de satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido. El cuarto capítulo otros aspectos institucionales que abarca la percepción de los usuarios respecto a 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 a los servicios que ofrece la Dirección General de Tesorería.

**Objetivos específicos:**

1. Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.
2. Dar seguimientos a las acciones ejecutadas del estudio anterior.
3. Conocer las expectativas del contribuyente y usuario interno.

## 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, nombre del servicio y la modalidad por la que solicitó el servicio (ver Anexo 1). Es de mencionar que se trabajaron con 2 universos, el primero fue de 175,234 con una muestra de 371 siendo el 93.69% de contribuyentes y el segundo universo fue de 38 con una muestra de 35, sin embargo, no se completó la muestra debido a que algunos usuarios no se encontraron en la oficina y otros ya se encuentran jubilados, obteniendo así 25 siendo su porcentaje del 6.31% de usuarios internos. Sumando ambos universos 396 entrevistados.

Podemos mencionar que el estudio se concentró en Colecturía Central con el 27.53%, y los servicios que obtuvieron mayor demanda fueron los pagos tributarios y no tributarios con el 39.93%, seguido de pago de Renta, IVA y pago de Esquelas con el 54.48%. También los servicios y las colecturías que obtuvieron mayor demanda fueron: San Cristóbal, La Hachadura y El Amatillo en los servicios de importaciones y exportaciones.

## CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

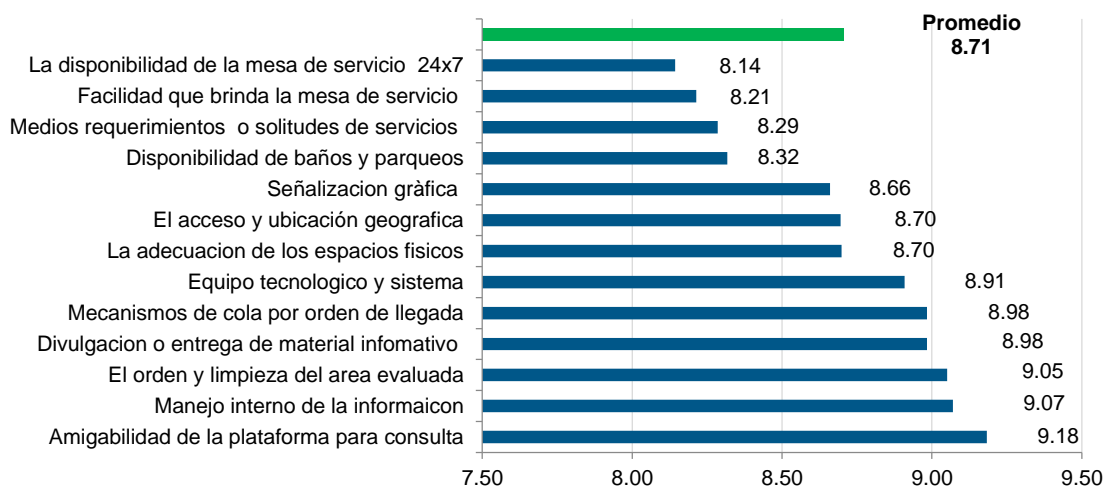
### 2.1 Resultados del módulo de infraestructura y elementos tangibles.

El cuestionario contiene 13 preguntas orientadas a explorar las instalaciones físicas y condiciones materiales del lugar o medio ambiente. En este módulo podemos mencionar algunos atributos que pertenecen a servicios internos con promedios bajos, tenemos: la disponibilidad y facilidad que brinda la mesa de servicio obtuvo 8.14 puntos y los medios para solicitar requerimiento con 8.29 puntos, algunos comentarios que expresaron los usuarios: aumentar la capacidad del servidor, recibir inducción de los cambios que realicen en el cableado, que los técnicos sean más proactivos, mejorar los recursos tecnológicos y que el técnico que realiza la instalación tenga el tacto de poner bien el cableado estructurado. El aspecto mejor evaluado fue la amigabilidad de la plataforma para realizar consulta con 9.18 puntos (Ver Gráfico 2.1).

Cabe mencionar que algunas oficinas de la Dirección General de Tesorería, han llevado a cabo las acciones sugeridas del estudio anterior con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuarios, por ejemplo: la implementación del sistema de colas en la Colecturía Central, ha permitido agilizar la atención, en el atributo de espacios físicos también se cuenta con sillas para la comodidad de los contribuyentes, instalación de aire acondicionado en la oficina Regional de occidente y Colecturía Central, la instalación de rótulos y banners de los servicios publicados en todas las Colecturías de Fronteras, Monseñor Romero y Acajutla.

Gráfico 2.1

#### MÓDULO 2 INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES



#### Comentarios

- No se encuentra parqueo es muy complicado el acceso y no hay baños para el público. (Colecturía Central, La Hachadora y El Amatillo).

#### Sugerencias

- Ampliar parqueo para los usuarios que llegan a realizar pagos (Colecturía Central, La Hachadora y El Amatillo).

- En algunas Colecturías adentro tienen sillas pero no permiten el ingreso al contribuyente y tienen que permanecer de pie hasta una hora (**San Cristóbal, Las Chinamas y La Hachadura**).
- Los contribuyentes expresaron que cuando llegan a la oficina a retirar hojas de protocolo y garantía, a sus acompañantes no les permiten el ingreso ya que el espacio es muy pequeño y en la parte de afuera no hay donde sentarse (**Div. Fondos Ajenos**).
- La mesa de servicio no es amigable, dificultad para clasificar las categorías, no refleja el dato correcto a la hora de imprimir los reportes. Mejoras en el cableado estructurado para la red de datos en los puntos de red y que tengan tacto de instalarlo bien (**Unidad de Informática**).
- Habilitar ventanillas permanentes para realizar pagos de impuesto y permitir efectuar los pagos a plazo, ya que el acceso es complicado por la distancia ir al centro express ubicado en las tres torres (**Centros express de Medianos Contribuyentes, Las Cascadas, Plaza Mundo Cojutepeque y American Park**).
- Que exista la posibilidad de que los contribuyentes que llegan a realizar los pagos hagan uso de las sillas que mantienen adentro o ponerlas en la parte de afuera y que las personas puedan hacer uso sin necesidad de estar de pie esperando hacer atendidos (**San Cristóbal, Las Chinamas y La Hachadura**).
- Gestionar con la División Administrativa para que puedan trasladarse al Depto. De Fondos Especiales y en Deposito hacia la planta baja, donde se encontraban anteriormente, por la comodidad de los usuarios y seguridad de los empleados (**Div. Fondos Ajenos**).
- Gestionar con la División Administrativa la orden de compra, para mejorar los equipos tecnológicos como: (computadoras, teclado, mouse) realizar las debidas pruebas de instalación de cableado estructurado y clasificar los tipos de requerimientos dependiendo de la complejidad de los casos (**Unidad de Informática**).
- Gestionar ventanillas de puntos express permanentes para facilitar al usuario que pueda efectuar todo tipo de pagos (**Medianos Contribuyentes, Las Cascadas y Plaza Mundo**).

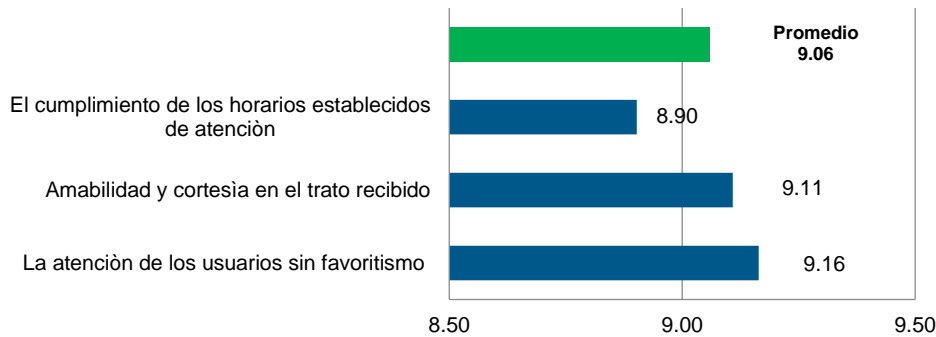
#### Felicitaciones

- A los Jefes de Colecturía y su equipo de trabajo por ese esmero y compromiso de velar por las necesidades de los usuarios, (implementación del sistema de cola).

## 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. El aspecto que tuvo el nivel más bajo fue el cumplimiento de los horarios establecidos con 8.90 puntos, algunos contribuyentes manifestaron que cuando llegan a realizar los pagos se encuentran cerradas en horas de comida. (Las chinamas, La Hachadura, El Amatillo, Anguiatu, El Poy, la 49 avenida Sur , Acajutla, Aeropuerto Monseñor Romero, zona de carga. (Ver gráfico 2.2)

**Gráfico 2.2**  
**MÓDULO 3**  
**EMPATÍA DEL PERSONAL**



**Comentarios**

- El contribuyente manifiesta su insatisfacción por que las oficinas cierran en las horas de alimentación (**La Hachadura, El Amatillo, Las Chinamas, Colecturías Monseñor Romero, El Poy, Anguiatu, Colecturía de la 49 av. Sur y Acajutla**).
- Un técnico que realiza malos comentarios de otras jefaturas (**Div. Informática**).

**Sugerencias**

- Tomar acciones para evitar cierres en horas de comida (**La Hachadura, El Amatillo, Las Chinamas, Colecturías Monseñor Romero, El Poy, Anguiatu, Colecturía de la 49 av. Sur y Acajutla**).
- Hacer conciencia al técnico en la importancia de su trabajo, y evitar los malos comentarios sin afectar a los demás (**Div. Informática**).

**Fortaleza**

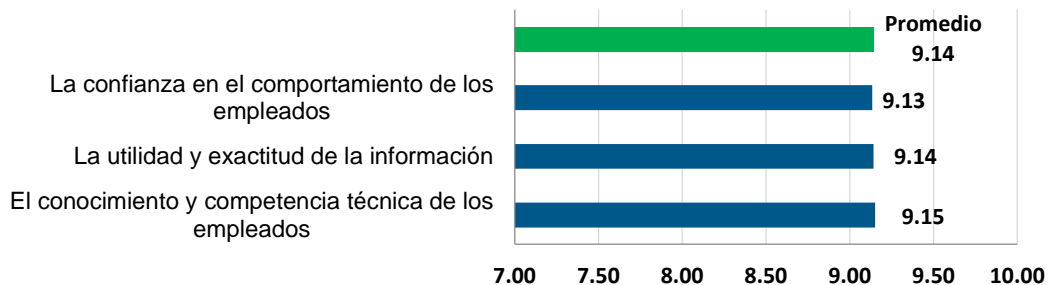
- Continuar con el espíritu de servicio, la amabilidad, atención, cordialidad y respeto hacia nuestros usuarios (**Colecturías en General, Oficina Regional de Occidente, Oriente, y Oficina Central**).

**2.3 Resultados del módulo de profesionalismo de los empleados.**

La herramienta que se utilizó contiene 3 preguntas que evalúan cómo el empleado conoce y realiza su trabajo. Este módulo obtuvo el mejor resultado de todos, con 9.14 puntos. (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**MÓDULO 4**  
**PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS**



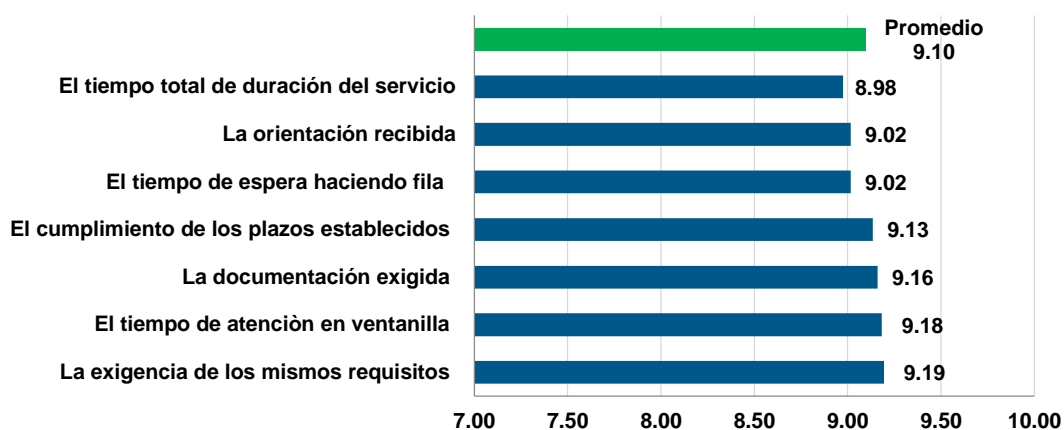


## 2.4 Resultados del módulo de capacidad de respuesta.

El módulo contiene 7 preguntas, en relación con el 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 promedio del módulo es de **9.10 puntos**, por la implementación de los mecanismos de cola, los tiempos de atención en ventanillas son más ágiles y con el sistema de pago con el NPE ha venido a facilitar el trámite a los contribuyentes.

Gráfico 2.4

### MÓDULO 5 CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL



#### Comentarios

- Los requerimientos solucionar con prontitud y no esperar 15 días, a veces se puede solventar en el momento. **(Div. Informática)**
- En las fechas de pago de impuestos que habiliten todas las ventanillas (**Colecturía Central, Medianos Contribuyentes y 49 Avenida Sur**).

#### Sugerencias

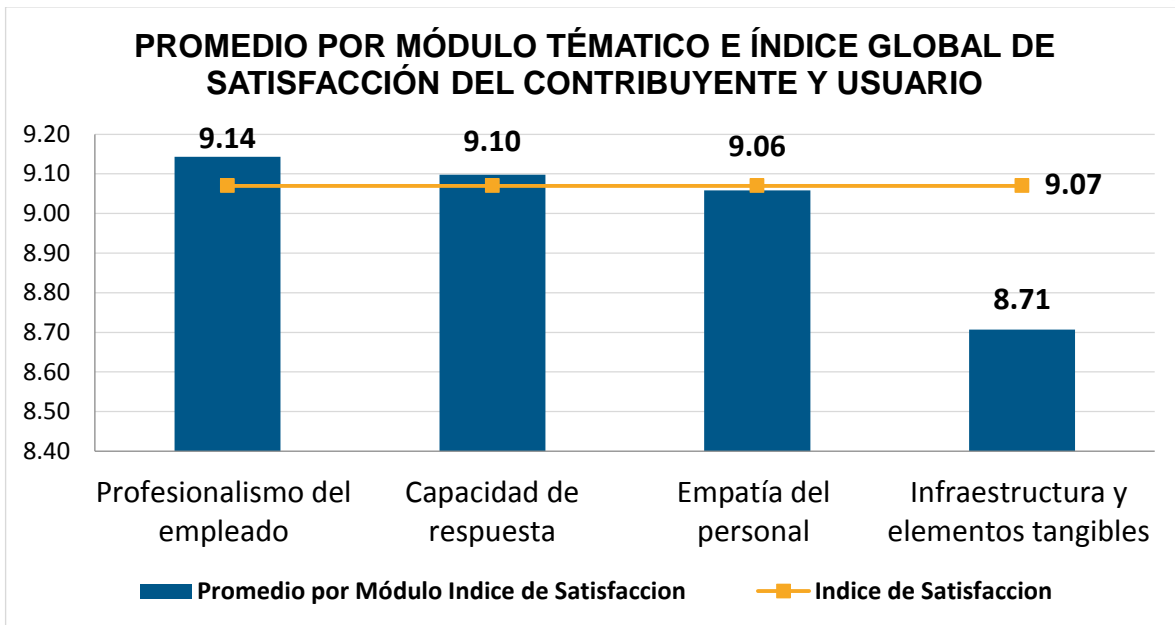
- Considerar en aquellos casos para dar respuesta inmediata. Hacer conciencia a la División Administrativa la importancia de cumplir con los requerimientos solicitados para poder cumplir las necesidades de las unidades y de esa forma cumplir los tiempos de respuestas de 15 días y evitar inconformidades por parte de los clientes **(Div. Informática)**.
- Incrementar el número de ventanillas en fechas de pago (**Colecturía Central, Medianos Contribuyentes y 49 Avenida Sur**).

## CAPITULO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

### 3.1 Índice global de satisfacción de los contribuyentes y usuarios.

El índice global de satisfacción de la Dirección General de Tesorería respecto a los servicios ofrecidos es de 9.07 puntos, dentro de la escala de satisfacción empleada corresponde a un nivel de Muy Satisfactorio.

Gráfico 3.1

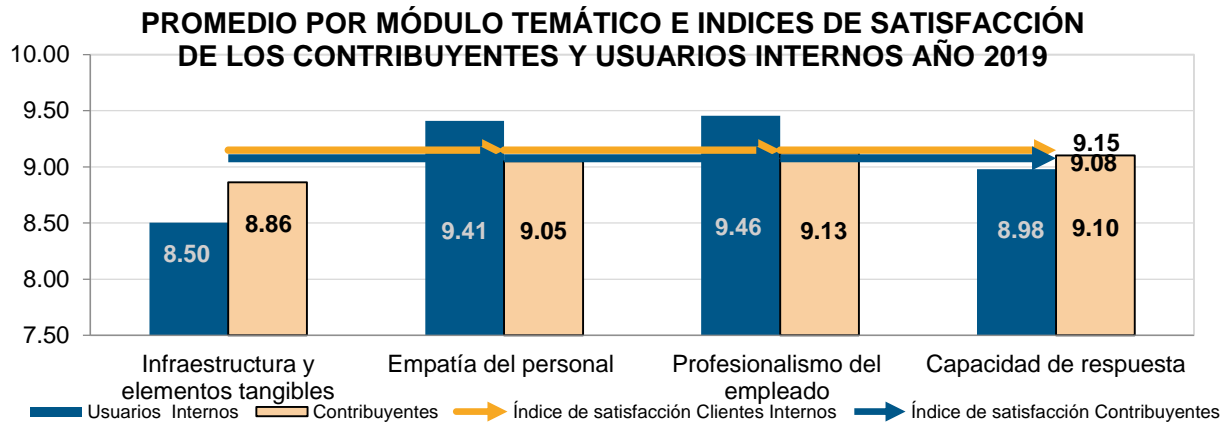


El índice global de satisfacción para la Dirección General de Tesorería es de 9.07 puntos, lo cual sugiere un nivel de muy satisfactorio; este resultado se ve favorecido por las dimensiones en los módulos mejor evaluados. En lo referente al Profesionalismo de los empleados, hace referencia a la eficiencia y simplificación de los procesos, además el conocimiento y disposición de los empleados en atender a los contribuyentes.

Por otra parte en el módulo de Capacidad de Respuesta Institucional, manifestaron que la atención es ágil y eficiente en las ventanillas con la implementación del sistema de colas, ya que el tiempo para realizar el pago por transacción actualmente es de 3 minutos y esto se debe al sistema (NPE), así como la facilidad de que los contribuyentes puedan realizar sus pagos en línea evitando la aglomeración en las filas. Empatía del personal se percibe mejora en la amabilidad, cortesía y atención a los contribuyentes, resultado de las capacitaciones constantes en la oficina de Colecturía Central y supervisión al personal en cuanto al cumplimiento de los horarios de atención y retroalimentación del documento "Protocolo de Atención Personalizada".

### 3.2 Índice de satisfacción por clase de usuario

Gráfico 3.2



Es importante mencionar que el índice de satisfacción para los contribuyentes es de 9.08 y para los usuarios internos es de 9.15 puntos, en ambos el módulo que obtuvo el promedio más bajo fue el de Infraestructura y elementos tangibles, obteniendo el primero una puntuación de 8.86, los contribuyentes manifestaron insatisfacción en la insuficiencia de parqueo en la (colecturía central, oficina de fondos ajenos y falta de baños en la Colecturía del Amatillo) y el segundo 8.50 en el aspecto del cumplimiento de los plazos establecidos (informática) manifiesta el usuario que no cumplen con los tiempos de respuesta en cuanto a los requerimientos.

## CAPITULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

### 4.1 ¿Con el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)?

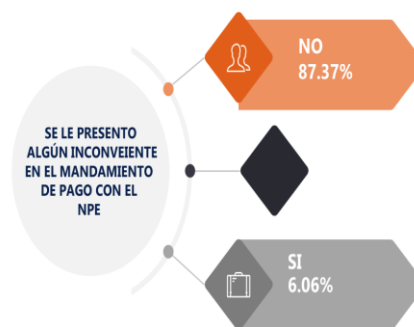
El 11.36% de los usuarios calificó el buzón de quejas, otorgándole una calificación de 9 en promedio, lo cual representa en la escala de medición un nivel de muy satisfactorio.

No se recibió ninguna queja en el presente estudio.

BUZON DE QUEJAS



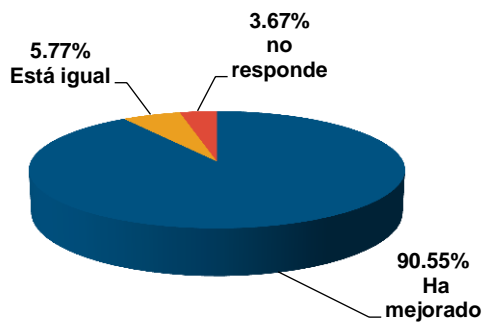
### 4.2 ¿Se le presentó algún inconveniente en el mandamiento de pago con el NPE?



#### 4.3. Evolución de la calidad de los servicios

Se puede observar que la mayoría de los entrevistados manifestó que ha mejorado con un 90.55% y un 5.77% expreso que está igual.

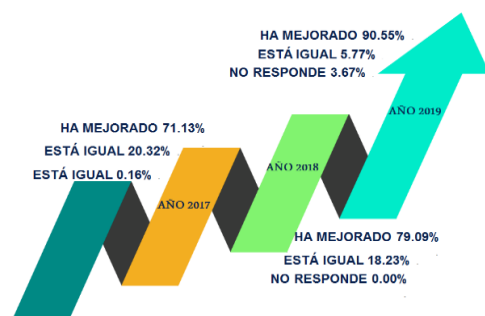
**¿Considera que ha evaluado la calidad de los servicios prestados por la DGT, en los últimos 2 años, en el año 2019?**



#### 4.4 Comparativo de la Evolución de la Calidad de los servicios prestados por la DGT - Año 2017-2018-2019

En cuanto a la evolución de la calidad de los servicios proporcionados por la Dirección General de Tesorería, el 90.55% de los usuarios percibe que ha mejorado la calidad de los servicios proporcionados, se nota el incremento de un 19.42% en comparación al año 2017, esto se debe a la implementación del sistema del NPE en las colectorías de Aduana y en Colectoría Central y con el sistema de colas, (colectoría central) esto ha evitado las aglomeraciones de filas.

EVOLUCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTAMO POR LA DGT



#### 4.5 ¿En qué le gustaría que mejoremos?

##### Colectoría Central

- Ampliación de horarios hasta las 5:00 p.m.
- Que siempre este una persona orientando en la entrada de Colectoría.

##### Colectoría Monseñor Romero

- Habilitar las ventanillas a la 6:00 a.m.
- Brindar el servicio los días sábados.

##### Div. Fondos Ajenos

- Ampliar el espacio de espera donde se cuenta el papel de protocolo por ser muy pequeño.

##### Colectoría 49 av. Sur

- Poner más personal en días de I.V.A.

##### Colectoría de Acajutla

- Que el día viernes sea atendido hasta las 4:00 p.m. pues cierran antes.
- Que atiendan sin cerrar al mediodía.

##### Área de Archivo

- Que les proporcionen más recurso humano.
- Mejorar equipo Tecnológico (computadoras y sistema más avanzado para el resguardo de la información).

##### Unidad de Informática

- Aumentar la capacidad del servidor.
- Recibir inducción de los cambios que realicen.
- Que los técnicos sean más proactivos.
- Mejorar los recursos tecnológicos.
- Que el técnico que realiza la instalación tenga el tacto de poner bien el cableado estructurado.
- Agilizar los tiempos de respuesta de los requerimientos.

##### Colectorías de Aduanas

- Se necesita de otro cajero para no cerrar almedidia y poner las sillas en la parte de afuera para evitar de estar de pie (La Hachadura, El Amatillo, Las Chinamas y la 49 av. Sur).

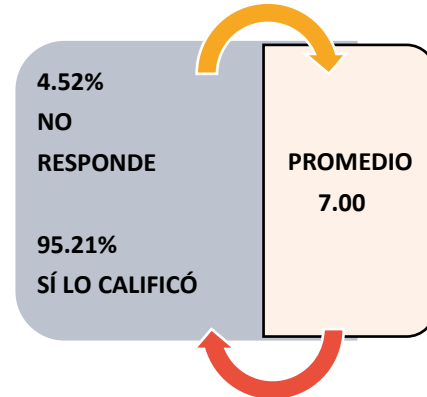
##### Colectoría El Amatillo

- Habilitar baños sanitarios y poner ventiladores en el predio.

#### 4.6 ¿La atención y seguridad que brinda el personal de seguridad del Ministerio de Hacienda?

Comentarios expresados por los contribuyentes :

- El personal de seguridad no tendría que estar armado (Colecturía Central).
- Muy engorroso, me revisen hasta 3 veces (Colecturia Central).



## CONCLUSIONES

1. El módulo de Infraestructura y elementos tangibles fue el que obtuvo la menor calificación, al presentar 8.71 puntos, por los rubros de la disponibilidad de la mesa de servicio 24/7. Por otro lado el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue de Profesionalismo de los empleados con 9.14 puntos, vale mencionar que este módulo felicitaciones y fortalezas identificadas por los usuarios.
2. El Índice de Satisfacción Global de los usuarios fue de 9.07 puntos, respecto a los 12 servicios evaluados. En lo que respecta a los usuarios internos, obtuvo 9.15 puntos y para los usuarios externos 9.08 puntos, ambos se encuentran en un nivel de muy satisfactorio.
3. Respecto a la evolución de la calidad de los servicios en los últimos 2 años, el 90.55% de los encuestados percibe que la calidad ha mejorado y el 5.77% manifestó que está igual.

## ANEXOS

---

Cuestionarios.....	15
Acciones ejecutadas del estudio anterior .....	21
Cálculo y distribución de la muestra.....	22
Calculo de los índices de satisfacción.....	24
Promedios por clase de usuario.....	25



MINISTERIO DE HACIENDA

Cuestionario

Encuesta de satisfacción del contribuyente

Encuesta de satisfacción del contribuyente. 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 General de Tesorería**. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer. La información aportada por usted será tratada de manera confidencial.

INTRODUCCION	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la DGT	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	<b>a) Contribuyente:</b> <input type="checkbox"/> a.a) Agente aduanal <input type="checkbox"/> a.b) Tramitador <input type="checkbox"/> a.c) Apoderado especial <input type="checkbox"/> a.d) Representante Legal <input type="checkbox"/> a.e) Auxiliar contable <input type="checkbox"/> a.f) Contador <input type="checkbox"/> a.g) Notario <input type="checkbox"/> a.h) Otros <input type="checkbox"/> <b>b) Usuario interno</b> <input type="checkbox"/> b.a Técnico <input type="checkbox"/> b.b) Jefatura <input type="checkbox"/>
1.2 Nombre de colecturías	<b>Aduanas de frontera</b> <input type="checkbox"/> a) La Hachadura <input type="checkbox"/> b) Las Chinamas <input type="checkbox"/> c) El Amatillo <input type="checkbox"/> d) San Cristóbal <input type="checkbox"/> e) El Poy <input type="checkbox"/> f) Anguiatú <input type="checkbox"/> g) Metalío <input type="checkbox"/> <b>Aduana marítima</b> <input type="checkbox"/> h) Acajutla <input type="checkbox"/> <b>Aduana Aéreas</b> <input type="checkbox"/> i) Monseñor Oscar Romero (zona carga) <input type="checkbox"/> <b>Centro del Contribuyente</b> <input type="checkbox"/> k) 49 Av. Sur <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre de los servicios	<b>Tributarios</b> <input type="checkbox"/> a) Importaciones exportac. <input type="checkbox"/> b) Multas de migración <input type="checkbox"/> c) Multas tributarias <input type="checkbox"/> d) Marchamos <input type="checkbox"/> e) Tránsitos <input type="checkbox"/> <b>No tributarios</b> <input type="checkbox"/> f) Parqueo <input type="checkbox"/> g) Multas por <input type="checkbox"/> h) Pago de esquila <input type="checkbox"/> i) Otros <input type="checkbox"/>
Número de operaciones realizadas	
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES a. : 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 por la DGT	
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 (computadoras, impresoras, etc.) y sistema	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.6 Manejo interno de la información	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	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.8 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, etc.) y la información visual desplegada	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.9. Los mecanismos de cola por orden de llegada	SI <input type="checkbox"/> 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NO <input type="checkbox"/> a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentario o sugerencias:</b> _____	
MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
3.1 La amabilidad, cortesía, disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.2 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención al público	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.3 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentario o sugerencias:</b> _____	
MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS (conocimiento y habilidades para desarrollar las labores)	
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>



MINISTERIO  
DE HACIENDA

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 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	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentario o sugerencias:</b>	
<b>MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente</b>	
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 de espera haciendo fila (desde que ingresa a la colecturía hasta finalizar su pago)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 La documentación exigida para realizar trámites	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 El tiempo de atención de los trámites en ventanilla, <b>(5 minutos por cada transacción realizada)</b>	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.5 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite o servicio, <b>(5 minutos por cada transacción realizada)</b>	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.6 El tiempo total de duración del servicio desde que ingreso a la colecturía hasta que pagó	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.7 La exigencia de los mismos requisitos en todas las oficinas para realizar trámites.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentario o sugerencias:</b>	
<b>MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES</b>	
6.1 Con el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias para resolver problemas de los usuarios y mejorar el funcionamiento institucional	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Se le presentó algún inconveniente en el mandamiento de pago con el NPE?	No <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> Explique _____
6.3 ¿En qué le gustaría que mejoráramos?	Comente:
6.4 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) Sí <input type="checkbox"/> Explique su respuesta b) No <input type="checkbox"/>
6.5 ¿Considera que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGT en los Últimos 2 años?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No responde o Primera vez <input type="checkbox"/>
6.6 La atención y orientación que brinda el personal de seguridad del Ministerio de Hacienda.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
6.7 ¿Le han cobrado a usted por la prestación de algún servicio, excepto a lo exigido por Ley?	a) Sí <input type="checkbox"/> explique: _____ b) No <input type="checkbox"/> c) No responde <input type="checkbox"/>
6.8 Comentarios o sugerencias para mejorar el servicio	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA:





MINISTERIO DE HACIENDA

Encuesta de satisfacción del contribuyente

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 General de Tesorería**. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos. La información es confidencial.

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la DGT? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)	
MÓDULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	a) Contribuyente: <input type="checkbox"/> b) Usuario interno <input type="checkbox"/> a.a) Agente aduanal <input type="checkbox"/> b.a) Técnico <input type="checkbox"/> a.b) Tramitador <input type="checkbox"/> b.b) Jefatura <input type="checkbox"/> a.c) Apoderado especial <input type="checkbox"/> a.d) Representante Legal <input type="checkbox"/> a.e) Auxiliar contable <input type="checkbox"/> a.f) Contador <input type="checkbox"/> a.g) Notario <input type="checkbox"/> a.h) Otros <input type="checkbox"/>
1.2 Nombre de oficinas y/o colecturías	a) Colecturía Central <input type="checkbox"/> b) División de Cobros <input type="checkbox"/> c) Departamento de Ingresos Bancarios <input type="checkbox"/> d) División de Fondos Ajenos <input type="checkbox"/> e) División Administrativa <input type="checkbox"/> f) Oficina Regional de Santa Ana <input type="checkbox"/> g) Oficina Regional de Oriente <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre de los servicios evaluados	<b>Colecturías Central, Santa y San Miguel</b> <b>a) Recepción ingresos tributarios y no tributarios</b> <u>Tributarios</u> a.a) IVA <input type="checkbox"/> a.b) Avaloren <input type="checkbox"/> a.c) Renta <input type="checkbox"/> a.d) Pago a cuenta <input type="checkbox"/> <u>No tributarios:</u> a.e) DUI <input type="checkbox"/> a.f) Primera matrícula <input type="checkbox"/> a.g) Pago de esquelas <input type="checkbox"/> <b>b) Recepción de Fondos Ajenos en Custodia</b> <input type="checkbox"/> <b>c) Recepción de fondo de actividades especiales</b> <input type="checkbox"/> <b>División de Cobro de Deuda Tribut. y Aduanera</b> <input type="checkbox"/> <b>d) Información y plazo de esquelas de tránsito</b> <input type="checkbox"/> <b>e) Emisión y resolución de pago a plazo del ISR</b> <input type="checkbox"/> <b>Departamento de Ingresos Bancarios</b> <input type="checkbox"/> <b>f) Atención de consultas de pagos electrónicos</b> <input type="checkbox"/> <b>g) Constancia de pagos de obligaciones tributarias</b> <input type="checkbox"/> <b>División de Fondos Ajenos:</b> <b>h) Devolución de Fondos Ajenos en custodia:</b> h.a) Devolución de depósitos judiciales <input type="checkbox"/> h.b) Dev. Garantías Aduanales efectivo <input type="checkbox"/> h.c) Dev. Retenciones contractuales <input type="checkbox"/> h.d) Dev. Impto s/renta sin cobro Bco. autorizado <input type="checkbox"/> <b>División de Fondos Ajenos</b> <b>Recepción dev. y/o entrega valores en custodia:</b> <b>i.a) Recepción y Devol. Garantías documentales</b> <input type="checkbox"/> <b>i.b) Pago y entrega de hojas papel protocolo</b> <input type="checkbox"/> <b>División Administrativa</b> <b>J) Certificación comprobante de Impuestos</b> <input type="checkbox"/>
1.4 Modalidad que recibe el servicio	a) Teléfono <input type="checkbox"/> b) En línea <input type="checkbox"/> c) Presencial <input type="checkbox"/> d) Correo electrónico <input type="checkbox"/>
Número de operaciones realizadas _____	
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 del área evaluada	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 (computadoras, impresoras etc.) y sistema informático	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.6 Manejo interno de la información (si le han extraviado documentos, y confidencialidad)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.7 Divulgación de material informativo escrito, virtual o página WEB.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.8 La señalización gráfica interna y la información visual desplegada (rótulos, carteles, afiches, etc.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>



MINISTERIO  
DE HACIENDA

2.9 Mecanismos de cola si es por orden llegada	Si <input type="checkbox"/> 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No <input type="checkbox"/>
2.10 Amigabilidad de la plataforma para consulta, presentación de pago, etc.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentarios y sugerencias:</b>	
<b>MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios</b>	
3.1 La amabilidad, cortesía, disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.2 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención de 7.30 a 3.30 pm	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.3 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie (respetar el orden de llegada)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentarios y sugerencias:</b>	
<b>MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimientos y habilidades para el desarrollo de sus labores</b>	
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 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	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentarios y sugerencias:</b>	
<b>MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente</b>	
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 de espera haciendo fila (desde que inicia su trámite hasta finalizarlo)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 La documentación exigida para realizar el servicio (DUI, NIT, escritura pública, entre otros )	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 EL tiempo de atención en ventanilla para realizar el pago (5 minutos por transacción)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>5.5 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio</b>	
<b>Colecturías Central, Santa y San Miguel</b>	
a) Pago de impuestos tributarios y no tributario (5 min por transacción)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
b) Recepción de fondos ajenos en custodia (5 minutos por pago)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
c) Recepción de Fondo de actividades especiales (depende del caso)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>División de cobro de Deuda Tributaria y Aduanera</b>	
d) Información y emisión de resolución de esuelas de tránsito:	
d.a) Si es solo información de esuelas son (5 minutos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
d.b) Si es emisión de resolución de esuela (1 hora incluye el tiempo de pago de primera cuota en Colecturía Central)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
d.c) En el caso de las regionales, en fecha de vencimiento IVA el tiempo de espera es mayor (5 minutos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
e) Emisión resol. Pago a plazo impuesto sobre la renta:	
e.a) Si es ordinaria (2 horas incluye tiempo total de pago en Colecturía.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
e.b) Si es moratoria (1 hora incluye tiempo total de pago en Colecturía.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Departamento de Ingresos Bancarios</b>	
f) Atención de consultas sobre pagos de impuestos electrónicos inconsistentes pagados en las Instituciones Financieras (3 días)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
g) Constancia de pago de obligaciones tributarias y no tributarias	
g.a) Si presenta comprobante de pago (2 a 5 min)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
g.b) Si no presenta comprobante de pago (6 a 15 min)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
g.c) En el caso que se requiera solicitar constancia al archivo general (5 días hábiles).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
g.d) En los casos que las solicitudes provengan de las instituciones administradoras de impuestos. el tiempo será de (10 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>División de Fondos Ajenos en custodia</b>	
h) Devol. Depósitos Judiciales (S. S. 5 días hábiles Occidente y Oriente 15 días)	
h.a) Dev. Garantías Aduanales efectivo (5 días después de presentar solicitud)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
h.b) Dev. Retenciones contractuales (5 días después de presentar solicitud)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
h.c) Dev. Impto./renta sin cobro en banco autorizado (5 días hábiles contados a partir de la entrega de la contraseña)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
i) Recepción dev. y/o entrega valores en custodia:	
i.a) Recep.y Dev. Garant. Docum (5 días hábiles después de recibidos requisitos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
i.b) Pago y entrega de hojas papel protocolo (inmediato)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>División Administrativa</b>	
j) Certificación Comprobantes de Impuestos DGT:	
j.a) De 1980 a 1999 (3 horas)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
j.b) De 2600 2010 (2 horas)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>



MINISTERIO  
DE HACIENDA

j.c) De 2011 a la fecha actual (1 horas)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>5.6 El tiempo total de duración de los servicios (desde que entra al establecimiento hasta que sale con el trámite resuelto)</b>	
<b>Colecturías Central, Santa y San Miguel</b>	
a) Pago de impuestos tributarios y no tributario (5 min por transacción)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
b) Recepción de fondos ajenos en custodia (5 minutos por pago)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
c) Recepción de Fondo de actividades especiales (depende del caso)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>División de cobro de Deuda Tributaria y Aduanera</b>	
d) Información y emisión de resolución de esuelas de tránsito:	
d.a) Si es solo información de esuelas son (5 minutos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
d.b) Si es emisión de resolución de esuela (1 hora incluye el tiempo de pago de primera cuota en Colecturía Central)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
d.c) En el caso de las regionales, en fecha de vencimiento IVA el tiempo de espera es mayor (5 minutos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
e) Emisión resol. Pago a plazo impuesto sobre la renta:	
e.a) Si es ordinaria (2 horas incluye tiempo total de pago en Colecturía)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
e.b) Si es moratoria (1 hora incluye tiempo total de pago en Colecturía)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Departamento de Ingresos Bancarios</b>	
f) Atención de consultas sobre pagos de impuestos electrónicos inconsistentes pagados en las Instituciones Financieras (3 días)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
g) Constancia de pago de obligaciones tributarias y no tributarias	
g.a) Si presenta comprobante de pago (2 a 5 min)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
g.b) Si no presenta comprobante de pago (6 a 15 min)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
g.c) en el caso que se requiera solicitar constancia al archivo general (5 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
g.d) En los casos que las solicitudes provengan de las instituciones administradoras de impuestos, el tiempo será de (10 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>División de Fondos Ajenos en custodia</b>	
h) Devol. Depósitos Judiciales (S. S. 5 días hábiles, Occidente y Oriente 15 días hábiles)	
h.a) Dev. Garantías Aduanales efectivo (5 días después de presentara solicitud)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
h.b) Dev. Retenciones contractuales (5 días después de presentar solicitud)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
h.c) Dev. Impto./renta sin cobro Bco. autorizado(5 días hab. contados a partir de la entrega de la contraseña)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
i) Recepción dev. y/o entrega valores en custodia:	
i.a) Recep.y Dev. Garantías Documentales (5 días hab. Después de recibidos requisitos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
i.b) Pago y entrega de hojas papel protocolo ( de inmediato)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>División Administrativa</b>	
j) Certificación Comprobantes de Impuestos DGT:	
j.a) De 1980 a 1999 (3 horas)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
j.b) de 2600 2010 (2 horas)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
j.c) de 2011 a la fecha actual (1 horas)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentarios y sugerencias:</b>	
<b>MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES</b>	
6.1 Con el funcionamiento del buzón físico o virtual de queja, aviso, sugerencia y felicitación	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Se le presentó algún inconveniente en el mandamiento de pago con el NPE?	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Explique su respuesta
6.3 ¿En qué le gustaría que mejoráramos?	Comente:
6.4 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) Sí <input type="checkbox"/> Explique su respuesta b) No <input type="checkbox"/>
6.5. ¿Tiene alguna sugerencia para servirle mejor?	Comente:
6.6 ¿Considera que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGT 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 o Primera vez <input type="checkbox"/>
6.7 La atención y seguridad que brinda el personal de seguridad del Ministerio de Hacienda	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

ENCUESTADOR :
SUPERVISOR
FECHA :



MINISTERIO  
DE HACIENDA

**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 del servicio brindado a los usuarios internos por parte de la **Dirección General de Tesorería**. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, la información aportada será tratada de manera confidencial.

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la DGT? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <b>(finalizar la entrevista)</b>	
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	b) Usuario interno: b.a) Jefaturas <input type="checkbox"/> b.b) Técnicos <input type="checkbox"/>
1.2 Nombre de oficinas	a) Unidad de Informática <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio evaluado	a) Cableados estructurados para la Red de Datos de la DGT <input type="checkbox"/>
<b>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 del servicio por la DGT</b>	
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 ¿Proporciona la DGT, los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio (mesa de servicios, notas, llamadas, correo electrónico)?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.2 La disponibilidad de la mesa de servicio 24x7	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.3 Facilidad que brinda la mesa de servicios para registrar los requerimientos o solicitudes, de acuerdo a las necesidades del servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.4 La comprensión/amigabilidad de las pantallas de la mesa de servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentario o sugerencia:</b>	
MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
3.1 La amabilidad, cortesía, disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
3.2 el cumplimiento de los horarios establecidos de atención	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentario o sugerencia:</b>	
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 <input type="checkbox"/>
4.2 La confianza en el comportamiento de los empleados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
<b>Comentario o sugerencia:</b>	
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente	
5.1 El tiempo de respuesta y procesamiento del sistema (si el sistema es rápido o lento)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
5.2 ¿Conoce los plazos establecidos para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicio? <b>(1 a 15 días)</b>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos del servicio <b>(1 a 15 días)</b>	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
5.4 El tiempo total del servicio (desde que realiza el requerimiento en la mesa hasta el funcionamiento del punto de red)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
5.5 ¿Está de acuerdo con el tiempo de duración del servicio? <b>(1 a 15 días)</b>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
<b>Comentario o sugerencia:</b>	
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
6.1 El funcionamiento del buzón de quejas , avisos, sugerencias y felicitaciones	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Se le presentó algún tipo de inconveniente?	a) Si <input type="checkbox"/> Explique su respuesta b) No <input type="checkbox"/>
6.3 ¿Qué podemos mejorar del servicio?	
6.4 ¿Tiene alguna queja del servicio que le proporcionó?	a) Si <input type="checkbox"/> Explique su respuesta b) No <input type="checkbox"/>
6.5. Comentarios o sugerencias que permitan mejorar el servicio.	

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

ENCUESTADOR :
SUPERVISOR
FECHA :

**Acciones ejecutadas del estudio anterior**

<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA A EJECUTAR</b>
<p>Evaluar las condiciones físicas de las oficinas, tales como: espacios, sillas y lugares de espera, ventilación, fachada de paredes, baños, aseo, etc.</p>	<p>Quejas del usuario por falta de sillas</p>	<p>1-El Depto. de Colecturías de Aduana remitió requerimiento de las necesidades al Departamento de Servicios Generales (equipo, infraestructura, mobiliario)</p> <p>2- En la Oficina Regional de Occidente se ha colocado aire acondicionado, banda en jardín, se pintaron las instalaciones por la parte de afuera, losetas de cielo a la derecha e izquierda.(según nota de la Jefa)</p> <p>3-La Jefa de la División de Fondos Ajenos remitió solicitud a la División Administrativa para adecuar las instalaciones del Departamento de Fondos Especiales y en Depósito y ser ubicado en la Torre 1, Nivel 1 Ala “B”.</p>
<p>Gestionar y/o ampliar los parqueos para el usuario y así evitar incurrir en otros gastos.</p>	<p>Contribuyentes se quejan por falta de parqueo</p>	<p>El Jefe de la Colecturía Central remitió nota a la División Administrativa en fecha 26-07-2019,</p>
<p>Dar el mantenimiento adecuado en cuanto a la infraestructura de las colecturías</p>		<p>Esta acción no se ha llevado a cabo en Colecturías de Frontera,</p>
<p>Evaluar la posibilidad de adquirir baños portátiles.</p>		<p>Esta acción aún no la han ejecutado</p>
<p>Mejorar la amabilidad, accesibilidad y disposición al atender al usuario</p>	<p>Algunas preferencias en la atención a contribuyentes</p>	<p>1- El Departamento de Colecturía Central impartió capacitación a todo el personal sobre el “Servicio a la Ciudadanía, desarrollada el 16 y 17 de noviembre de 2019, y se explicó sobre el protocolo de atención al ciudadano.</p> <p>2- Se efectuó retroalimentación del documento Protocolo de Atención Personalizada (División de Fondos Ajenos).</p>
<p>Supervisar los diferentes horarios de atención, cambios de turno y tiempos para la toma de alimentos (almuerzo y cena).</p>	<p>Contribuyentes se quejan de que está cerrado en horas de almuerzo</p>	<p>1-Requerir más personal de cajeros (Depto. de Colecturías de Aduana).</p> <p>2- Se supervisa al personal en cuanto a cumplimiento de horario de atención que brindan, comprobando que la fecha, lo realizan en forma educada respetuosa y con amabilidad.</p>
<p>Agilizar los tiempos de espera para realizar los diferentes pagos</p>	<p>Se mejoraran los tiempos de espera</p>	<p>Con la implementación del NPE en todas Colecturías ha permitido mejorar los tiempos de respuesta, así como el sistema de colas en la Colecturía Central el tiempo de espera es menor.</p>

OPORTUNIDAD DE MEJORA	ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA A EJECUTAR
Colocar y/o actualizar banners en los que se especifican los distintos pagos ofrecidos al usuario, poniéndoles en un lugar visible, ya que algunos realizan visitas por primera vez.	En algunas Colecturías no se identificaban los banner con los servicios, estaban borrosos.	Se han colocado banner con los diferentes tipos de pagos que se realizan, (Colecturías de fronteras, Colecturía Central, Oficina Occidente y demás colecturías.
Colocar sillas afuera de las colecturías para no tener que esperar de pie.	El usuario espera de pie en la parte de afuera.	En cuanto a esta acción solo la Colecturía de San Cristóbal ha colocado una banquita para que el usuario se sienta, quedando pendientes Las Chinamas y Hachadura.
Identificar debidamente los buzones de quejas y sugerencias.	No están identificados los buzones de quejas y sugerencias.	En los buzones de las Colecturías de Fronteras, Oficinas Occidente y Oriente y demás Colecturías ya se encuentran identificadas con sus logos y leyendas de “buzón de quejas y sugerencias”.
Colocar rótulos grandes y visibles, sobre todo para indicar el nombre de la colecturía, cambios de turno y horas de toma de alimentos.	No se distinguen los rótulos adecuadamente.	En todas las Colecturías fueron colocados rótulos con el nombre de Colecturías.
Atender las 24 horas del día (Colecturía La Hachadura).	Ya se está trabajando las 24 horas.	La Colecturía proporciona el servicio la 24 horas, según manifiesta el jefe de Colecturía de Aduana.
Mover el contenedor que se encuentra en el área de espera, ya que genera mucho calor (Colecturía El Amatillo).	Hace calor en el área de espera en Amatillo.	No se ha efectuado acción alguna de parte de la DGT.
Evitar el favoritismo o privilegios en la atención (Colecturía La Hachadura).	Percepción del usuario a la hora de recibir el servicio.	1- En Colecturía de Frontera no informó sobre alguna acción al respecto. 2- La atención siempre se ha brindado y se continua ofreciendo, por orden de llegada en los diferentes trámites (División de Fondos Ajenos).
Colocar una franja para que separe los servicios brindados por la colecturía y la oficina del administrador, ya que crea confusión (Colecturía El Amatillo).	Confusión del usuario a la hora de cancelar sus impuestos.	Esta acción no se ha llevado a cabo en dicha Colecturía.

### Cálculo y distribución de la muestra

#### Determinación del tamaño de la muestra de contribuyentes:

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

Al sustituir la formula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (175,272) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (175,272 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 396 \text{ encuestas}$$

#### 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

OFICINA	CANTIDAD DE OPERACIONES	% PESO PONDERADO	MUESTRA ESTRATIFICADA POR SERVICIO
Colecturía Central	49897	28.47%	109
La Hachadura	26251	14.98%	47
San Cristóbal	22388	12.78%	49
El Amatillo	20740	11.84%	45
Monseñor Oscar Romero (zona carga)	12059	6.88%	26
Oficina Regional de Oriente	9063	5.17%	20
Las Chinamas	8600	4.91%	19
Oficina Regional de Santa Ana	8277	4.72%	18
División de Fondos Ajenos	5469	3.12%	12
El Poy	4173	2.38%	9
49 Av. Sur	3226	1.84%	7
Acajutla	1480	0.84%	3
Departamento de Ingresos Bancarios	1313	0.75%	3
Anguiatú	1307	0.75%	3
División Administrativa	527	0.30%	0
División de Cobros	440	0.25%	1
Unidad de Informática	24	0.01%	0
Metalío	0	0.00%	0
<b>Total</b>	<b>175234</b>	<b>100.00%</b>	<b>371</b>

**Determinación del tamaño de la muestra de usuarios internos:**

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

Al sustituir la formula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (38) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (38-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 35 \text{ encuestas}$$

**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

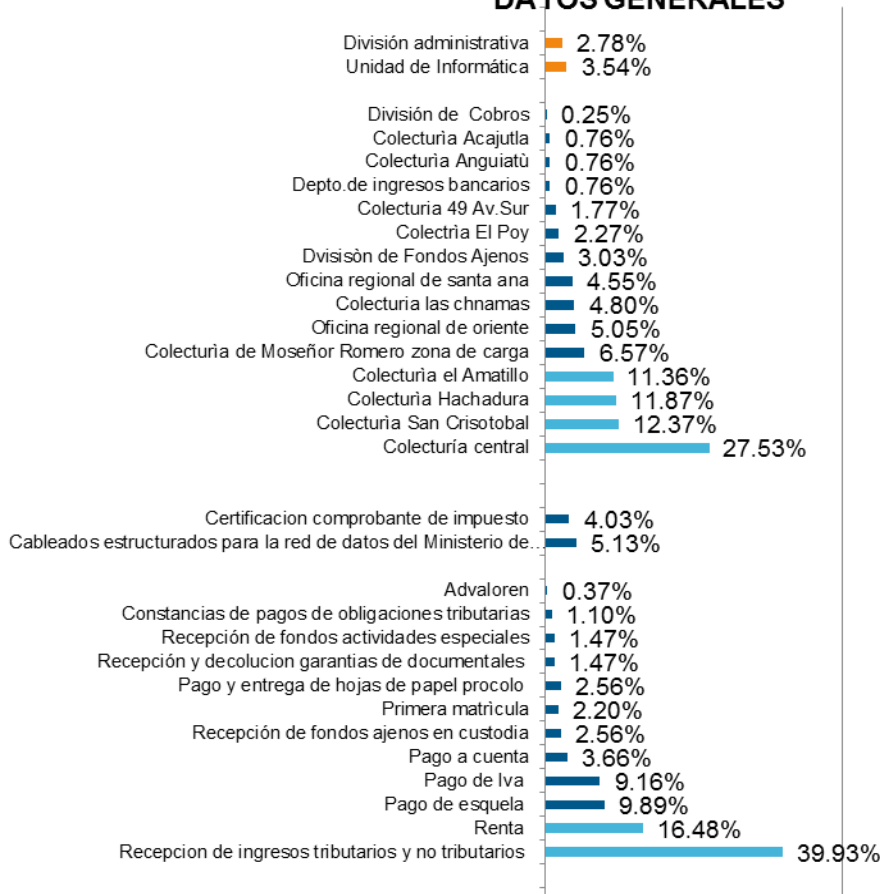
OFICINA	CANTIDAD DE CLIENTES	% PESO PONDERADO	MUESTRA ESTRATIFICADA POR SERVICIO
Unidad de Informática	24	63.16%	22
Archivo General	14	36.84%	13
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>	<b>35</b>

**Nota:** no se completó la muestra debido a que algunos usuarios no se encontraron en la oficina y otros se encuentran jubilados, números desactualizado porque nos dio número erróneo a la hora de realizar la llamada.

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 solicitó el servicio (ver Anexo 1). Es de mencionar que se trabajaron con 2 universos, el primero fue de 175,234 con una muestra de 371 siendo el 93.69% de contribuyentes y el segundo universo fue de 38 con una muestra de 35, sin embargo, no se completó la muestra debido a que algunos usuarios no se encontraron en la oficina y

otros ya se encuentran jubilados,( informática de las 25 solo fueron 14 llamadas efectivas y para archivo general de 14 solo 11 llamadas efectivas. obteniendo a 25, siendo su porcentaje del 6.31% de usuarios internos. Sumando ambos universos fue de 396 entrevistados.

### DATOS GENERALES



### Cálculo de los índices de satisfacción

Módulo	Pesos ponderados por módulo	Índice de satisfacción de los usuarios internos		Índice de satisfacción de los contribuyentes		Índice global de satisfacción de los contribuyentes y usuarios	
		Promedio por módulo	Índice de Satisfacción	Promedio por módulo	Índice de Satisfacción	Promedio por módulo	Índice global de Satisfacción
Infraestructura y elementos tangibles	11%	8.50	0.94	8.86	0.97	8.71	0.96
Empatía del personal	16%	9.41	1.51	9.05	1.45	9.06	1.45
Profesionalismo del empleado	32%	9.46	3.03	9.13	2.92	9.14	2.93
Capacidad de respuesta	41%	8.98	3.68	9.10	3.73	9.10	3.73
<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>9.15</b>		<b>9.08</b>		<b>9.07</b>



**Promedio por clase de usuario**

Módulo	Contribuyente	Usuario Interno	Promedio
2.1 El acceso y ubicación geográfica	8.70	N/A	8.70
2.2 El orden y limpieza del área evaluada	9.05	No responde	9.05
2.3 La adecuación de los espacios físicos	8.71	No responde	8.70
2.4 disponibilidad de baños y parqueos	8.32	N/A	8.32
2.5 Equipo tecnológico y sistema	8.91	No responde	8.91
2.6 Manejo interno de la información	9.05	9.88	9.07
2.7 Divulgación o entrega de material informativo	8.98	N/A	8.98
2.8 Señalización gráfica y información visual desplegada	8.66	No responde	8.66
2.9 Mecanismos de cola por orden de llegada	8.98	N/A	8.98
2.10 Amigabilidad de la plataforma para consulta	9.28	8.00	9.18
2.11 Proporciona la DGT, los medios necesarios para la atención de sus requerimientos o solicitudes de servicios (mesa de servicios, notas, llamadas, correo electrónico)	N/A	8.29	8.29
2.12 La disponibilidad de la mesa de servicio 24 x7	N/A	8.14	8.14
2.13 Facilidad que brinda la mesa de servicio para registrar los requerimientos o solicitudes, de acuerdo a las necesidades del servicio	N/A	8.21	8.21
<b>Módulo 2: Infraestructura y elementos tangibles</b>	<b>8.86</b>	<b>8.50</b>	<b>8.71</b>
3.1 Amabilidad y cortesía en el trato recibido	9.12	8.96	9.11
3.2 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención	8.88	9.27	8.90
3.3 La atención de los usuarios sin favoritismo	9.16	10.00	9.16
<b>Módulo 3: Empatía del personal</b>	<b>9.05</b>	<b>9.41</b>	<b>9.06</b>
4.1 El Conocimiento y competencia técnica de los empleados	9.14	9.27	9.15
4.2 La utilidad y exactitud de la información	9.12	9.75	9.14
4.3 La confianza en el comportamiento de los empleados	9.12	9.35	9.13
<b>Módulo 4 : Profesionalismo de los empleados</b>	<b>9.13</b>	<b>9.46</b>	<b>9.14</b>
5.1 La orientación recibida	9.00	9.58	9.02
5.2 El tiempo de espera haciendo fila desde que inicia su trámite hasta finalizarlo	9.02	N/A	9.02
5.3 La documentación exigida para realizar el servicio (DUI Y NIT)	9.16	N/a	9.16
5.4 El tiempo de atención en ventanilla para realizar el pago ( 5 minutos por pago)	9.18	N/A	9.18
5.5 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio Interno	9.19	8.71	9.13
5.6 El tiempo total de duración del servicio desde que ingresó a la colectoría hasta que pagó ( internos 5.4)	8.98	8.65	8.98
5.7 La exigencia de los mismos requisitos en las mismas oficina para realizar los trámites	9.19	N/A	9.19
<b>Módulo 5: Capacidad de respuesta Institucional</b>	<b>9.10</b>	<b>8.98</b>	<b>9.10</b>