



MINISTERIO
DE HACIENDA

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Noviembre 2020

Área de Atención al Cliente UGC- DGEA



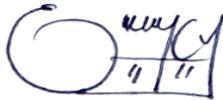
13 Calle Poniente y 3 Av. Norte #207 Frente a Centro Express del Contribuyente
Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C. A.
Conmutador: 2244-3000; Teléfonos directos: 2244-3308; 2244-3302; 2244-3309;
2244-3470; 2244-3471; 2244-3472

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



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	5
CAPITULO 1: GENERALIDADES.....	5
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra.....	5
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMATICO.....	6
2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles.....	6
2.2 Empatía del Personal.....	6
2.3 Profesionalismo de los Empleados.....	6
2.4 Capacidad de Respuesta.....	7
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	9
3.1 Índice global de satisfacción de los usuarios externos.....	9
CAPITULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES.....	9
4.1 Evolución de la calidad de los servicios.....	9
4.2 ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?.....	10
4.3 Funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.....	10
4.4 Quejas del servicio recibido.....	10
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES.....	10
5.1 Sugerencias.....	10
5.2 Conclusiones.....	10
ANEXOS.....	12

HOJA DE AUTORIZACIÓN		
		
Elaborado por: Sandra Cecilia Pérez Moreira	Revisado por: Katia Elizabeth Anaya López	Autorizado por: Enilson Antonio Cortez Guevara

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente estudio de medición de la satisfacción de los usuarios externos de las Unidades de Acceso a la Información Pública (UAIP), se evaluaron los servicios de Atención a Usuarios y Acceso a la Información Pública, los cuales son brindados por la UAIP SEDE y UAIP DGII; se realizó utilizando el modelo SERVPERF el cual evalúa 4 dimensiones (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de Respuesta Institucional); para recopilar la opinión de los usuarios se realizó el levantamiento de encuestas de forma virtual, lo cual consiste en usar una herramienta de encuestas en línea para la creación, distribución y llenado de información, con el objetivo que el usuario complete dicho cuestionario desde cualquier ordenador con acceso a internet. La encuesta en línea contiene 28 preguntas y se utilizó una escala de medición de 0 a 10; donde 0 es pésimo y 10 excelente. El período para completar la encuesta fue del 21 de agosto al 18 de septiembre de 2020. Como resultado se obtuvieron 32 encuestas efectivas.

En el Gráfico 1 se puede observar que el índice global de satisfacción de los usuarios externos es de 8.73 puntos, lo cual sugiere un nivel de satisfacción de muy satisfactorio. Además, el módulo que resultó mejor evaluado es la Empatía del Personal con un promedio de 9.06 puntos y el más bajo el de Infraestructura y Elementos Tangibles, con 8.12 puntos.

El módulo temático con menor puntaje, según los resultados de la encuesta, se debe a la falta de parqueos en las instalaciones de la institución, lugares de espera e insumos de higiene en los baños.

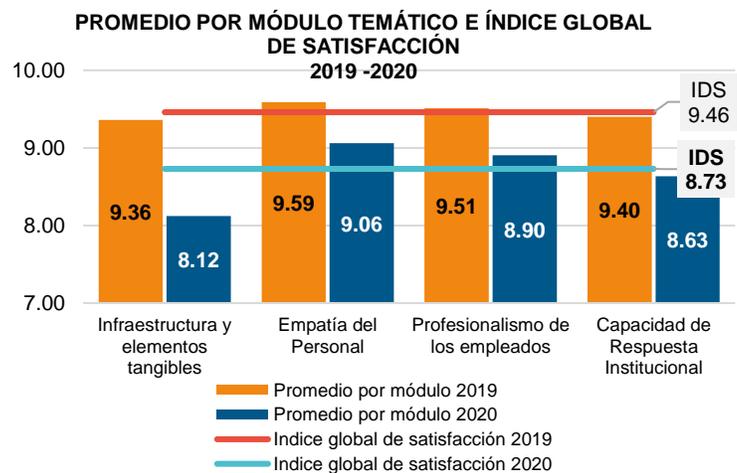
Sin embargo, el cálculo del índice de satisfacción presenta una disminución de 0.73 puntos en comparación al año anterior; este resultado es afectado por el módulo de Capacidad de Respuesta Institucional, ya que representa la disminución más alta, con 0.32 puntos del cálculo del índice de satisfacción (Ver Anexo 3).

Respecto a la evolución de la calidad de los servicios proporcionados por ambas unidades en el último año, muestra los siguientes resultados:

- El 61.76% de los usuarios percibe que ha mejorado, si comparamos con los resultados del año anterior ha disminuido el 20.06%.
- El 17.65% manifiesta que no sabe.
- El 14.71% percibe que la calidad de los servicios está igual, dicho resultado refleja un aumento respecto al año anterior del 5.62%, debido que perciben que el tiempo del proceso es muy prolongado, ya que la UAIP solicita prórroga de tiempo para remitir la información solicitada.
- El 5.88% percibe que ha empeorado, no se recopilaron comentarios.

De las dos oficinas evaluadas, la UAIP SEDE refleja el promedio de satisfacción más alto, con 8.50; debido al cumplimiento de los horarios establecidos de atención, la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal, orden y limpieza y la confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (Ver Anexo 5).

Gráfico 1:



El servicio Atención a usuarios obtuvo el mejor promedio de 8.86, considerando aspectos favorables que los evaluados indican como: atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios, conocimiento y competencia técnica de los empleados y la orientación recibida (Ver Anexo 6).

En cuanto al seguimiento de las 3 sugerencias presentadas en el estudio 2019, todas fueron atendidas por la Unidad de Acceso a la Información Pública de SEDE (Ver Anexo 7).

INTRODUCCIÓN

El presente informe de medición de la satisfacción de los usuarios externos de la UAIP se realizó utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

Este informe consta de 5 capítulos. El primero expone los datos generales de identificación de los encuestados. 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 a los servicios recibidos. 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 sugerencias y conclusiones del presente estudio.

OBJETIVOS

Objetivo general: Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece las Unidades de Acceso a la Información Pública, UAIP SEDE y UAIP DGII.

Objetivos específicos:

- ✓ Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.
- ✓ Dar seguimiento a las acciones ejecutadas respecto a los resultados del estudio anterior.

CAPITULO 1: GENERALIDADES

El primer módulo incorporado en el cuestionario es el de la información general de la persona encuestada que almacena la siguiente información: clase de usuario, servicio evaluado y oficina evaluada (Ver Anexo 1).

1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

A partir de un universo de 540 usuarios que recibieron los servicios de la UAIP en el año 2019, se realizó el cálculo de la muestra dando como resultado 218 encuestas a realizar (Ver Anexo 2).

El levantamiento se ha realizado utilizando una herramienta en línea para crear y distribuir el

cuestionario de forma virtual. Como resultado del levantamiento de encuestas en línea se obtuvo el total de 32 encuestas contestadas, durante el periodo del 21 de agosto al 18 de septiembre de 2020, se implementó esta modalidad como medida de prevención para minimizar la transmisión de la pandemia por COVID-19.

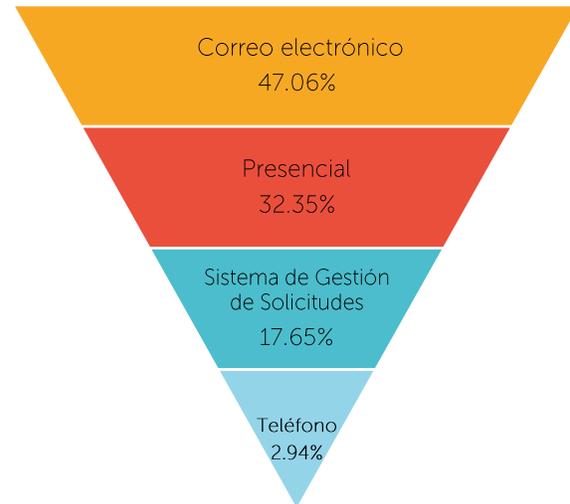
Dentro de los resultados más relevantes tenemos:

- ✓ El 100% de los encuestados son usuarios externos, los cuales se clasificaron en ocho categorías, donde en su mayoría son universitarios, otros (profesionales de diferentes ramas) y abogados (Ver Gráfico 1.1).
- ✓ Se evaluaron las oficinas de la UAIP de SEDE y DGII. La UAIP SEDE obtuvo un nivel de demanda más alto, con el 69.44% y la DGII con el 30.56% (Ver Gráfico 1.1).
- ✓ Se evaluaron los servicios Acceso a la Información Pública y Atención a Usuarios. Cada servicio proporciona dos tipos de información dependiendo el tiempo de antigüedad de la información solicitada. En el caso del servicio Atención al Cliente fue el más demandado, con 75.53%; dentro de este porcentaje la Información más solicitada es la documentada físicamente o publicada en Internet. Ambas oficinas prestaron los servicios (Ver Gráfico 1.1).
- ✓ El medio más utilizado por los usuarios para solicitar su información es el correo electrónico y de forma presencial (Ver Gráfico 1.2).

Gráfico 1.1



Gráfico 1.2



CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMATICO

2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

El módulo de Infraestructura y Elementos Tangibles contiene 7 preguntas orientadas a explorar las condiciones de los espacios físicos y el manejo de la información por parte de la Unidad (Ver Anexo 1).

Este módulo fue el que obtuvo la evaluación más baja del estudio con un promedio global de 8.12; el aspecto mejor evaluado en este módulo fue el orden y limpieza, con 8.91 de nota. El aspecto menor evaluado fue la disponibilidad de baños y parqueos, con 6.09 puntos, dentro de los comentarios se resaltó falta de disponibilidad al parqueo e insumos de higiene en los sanitarios (DGII- SEDE) y por los lugares de espera que son muy estrechos (DGII) (Ver Gráfico 2).

En comparación al estudio 2019 el módulo muestra una disminución de 1.24 puntos.

2.2 Empatía del Personal

Con respecto al módulo de Empatía del Personal, mide la atención brindada con amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios; el cuestionario cuenta con 4 ítems sobre tal dimensión (Ver Anexo 1).

Los resultados obtenidos en este módulo fueron los más altos del estudio, con 9.06 puntos de promedio; el rubro que salió mejor evaluado fue el cumplimiento a los horarios establecidos, con nota de 9.15 puntos. El rubro que salió más bajo fue el de la disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas, con 8.97 de nota (Ver Gráfico 2).

Dicho módulo refleja una disminución de 0.53 puntos en comparación con el estudio anterior.

2.3 Profesionalismo de los Empleados

El módulo se refiere a los conocimientos, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo. Se realizaron 3 preguntas concernientes a este módulo (Ver Anexo 1).

El resultado del módulo es de 8.90 de promedio; El aspecto mejor evaluado es la confianza inspirada en el comportamiento de los empleados con una nota de 8.97 puntos. El atributo que fue evaluado con la nota más baja fue la utilidad y exactitud de la orientación o información legal, con 8.85 de promedio (Ver Gráfico 2).

El resultado del módulo refleja una disminución de 0.61 puntos en comparación al estudio anterior

Comentarios expresados por el usuario:

- ✓ Estoy muy satisfecho con la labor del Lic. Martínez Taura, he tratado con varios oficiales de acceso a información y diría que él es de los mejores.
- ✓ El personal es muy profesional.

2.4 Capacidad de Respuesta

En este último módulo mide la respuesta de la organización para cumplir con los plazos establecidos desde la solicitud hasta la entrega de la información por cualquiera de los medios utilizados por el usuario (Ver Anexo 1).

Esta dimensión obtuvo un promedio de 8.63, en comparación al estudio anterior refleja una disminución de 0.77 puntos; es de considerar que

esta dimensión representa el 41% del índice de satisfacción.

El atributo con menor puntaje fue el tiempo total de duración del servicio (desde la solicitud de la información hasta la entrega de la misma), con 8.47 puntos, debido que los usuarios perciben muy prolongado el tiempo para emitir respuesta, ya que en algunas ocasiones la UAIP solicita prórroga para completar el servicio.

2.4.1 Capacidad de Respuesta por servicio

El servicio atención a usuarios es el mejor evaluado en este módulo, el cual obtuvo un promedio de 8.86; lo anterior considerado que en el rubro de orientación recibida, obtiene un promedio de 9.20 puntos y en el de tiempo de atención para recibir el servicio, con 8.84 puntos (Ver Gráfico 2.4.1 y Anexo 6).

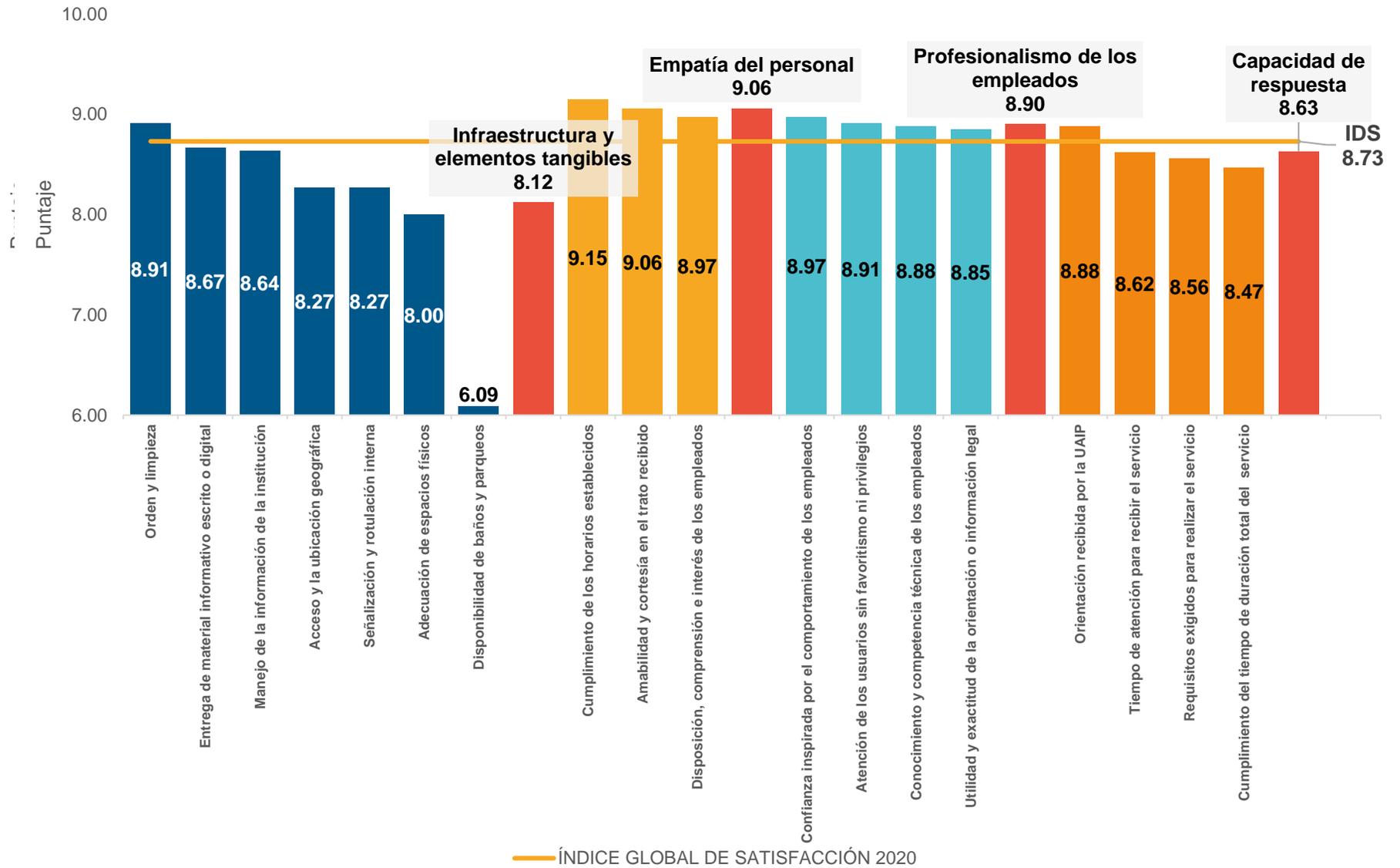
Gráfico 2.4.1

Capacidad de respuesta por servicio



Gráfico 2:

PROMEDIO POR MÓDULO TEMÁTICO E ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN 2020

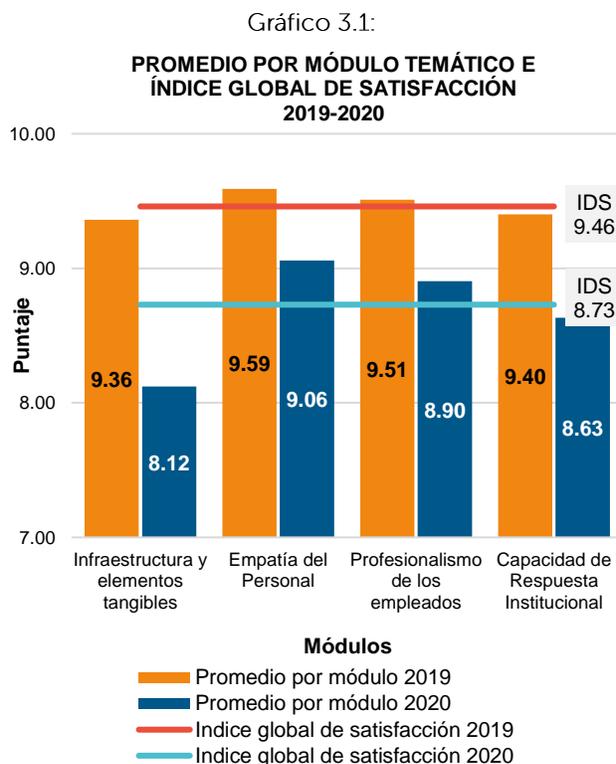


CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

3.1 Índice global de satisfacción de los usuarios externos

En índice global de satisfacción de los usuarios externos es de 8.73 puntos, lo cual sugiere un nivel de satisfacción de muy satisfactorio. En el gráfico se puede observar que el módulo que resultó mejor evaluado es la Empatía del Personal con un promedio de 9.06 puntos y el más bajo el de infraestructura y Elementos Tangibles, con 8.12 puntos (Ver Gráfico 3.1).

En el resultado del índice global de satisfacción se observa una disminución de 0.73 puntos en comparación al año 2019; debido al resultado en el módulo de Capacidad de Respuesta Institucional por los promedios obtenidos en el tiempo total de duración del proceso y los requisitos exigidos para realizar el servicio (Ver Gráfico 3.1 y Anexo 3).



CAPITULO 4: RESULTADOS DE OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

Este es el último módulo incorporado en el cuestionario, comprende 6 preguntas (ver Anexo 1). En el cual se obtuvo el siguiente resultado:

4.1 Evolución de la calidad de los servicios

El 61.76% de los usuarios percibe que ha mejorado, si comparamos con los resultados del año anterior, se observa una disminución de 20.06%; el 17.65% manifiesta que no sabe; el 14.71% percibe que la calidad de los servicios está igual, este resultado refleja un aumento del 5.62% con respecto a la medición del año anterior, debido que perciben que el tiempo del proceso es muy prolongado, ya que la UAIP solicita prórroga de tiempo para remitir la información solicitada. El 5.88% percibe que ha empeorado, no se recopilaron comentarios.

Figura 4.1:
Evolución de la Calidad de los servicios ofrecidos por la UAIP

Año 2019		Año 2020
81.82%	Ha mejorado	61.76%
9.09%	Está igual	14.71%
0.00%	Ha empeorado	5.88%
9.09%	No sabe	17.65%

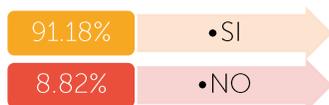
En el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento de la evolución de la calidad de los servicios por oficina (Ver Gráfico 4.1.1).



4.2 ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?

Se consultó a los usuarios si el servicio recibido fue de su satisfacción, lo cual, manifestaron que el 91.18% que SI está satisfecho y el 8.82% que NO; los que indicaron que no se debe que el tiempo de respuesta del servicio es muy extenso.

Figura 4.2:
Satisfacción del servicio recibido



4.3 Funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

Se consultó a los usuarios sobre la utilización del buzón de quejas y sugerencia físico o virtual, en donde el 94.12% no ha utilizarlo el buzón y un 5.88% si lo ha utilizado.

Figura 4.3:
Uso del buzón físico o virtual de quejas, sugerencias y felicitaciones

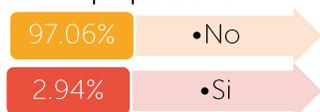


Se consultó a los entrevistados de ¿cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias?, lo cual, no se obtuvo calificación de parte de ellos.

4.4 Quejas del servicio recibido

Se consultó sobre si tiene alguna queja del servicio recibido, donde se recibió una queja que pertenece a la UAIP DGII; dicha queja ya se gestionó y brindó respuesta al usuario. La queja consiste en la denegatoria de información confidencial de un tercero, en aplicación al artículo 28 del Código Tributario.

Figura 4.4
¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?



CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

5.1 Sugerencias

- Divulgar los mecanismos para presentación de solicitud, requisitos y proceso de los servicios (General).
- Digitalizar la recepción de las solicitudes, mediante firma electrónica (General).
- Reducir cantidad de días hábiles para proporcionar información (General).
- Disponibilidad de parqueos y baños (SEDE-DGII).
- Mejorar las instalaciones físicas y los espacios de espera (DGII).

5.2 Conclusiones

1. El índice de satisfacción global de los usuarios externos fue de 8.73 puntos, dentro de la escala de medición es muy satisfactorio. Se observa una disminución de 0.73 puntos en el índice global de satisfacción en comparación al año 2019.
2. El módulo de Infraestructura y Elementos Tangibles fue el que obtuvo la menor calificación, al presentar 8.12 puntos. Por otra parte, el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de Empatía del Personal, con 9.06 puntos.
3. Respecto a la evolución de la calidad del servicio recibido, en el último año el 61.76% de los entrevistados percibe que la calidad ha mejorado, mostrando una disminución del 20.06% en comparación con el estudio anterior; el 14.71% manifestó que el servicio está igual, el 5.88% indicó que ha empeorado y el 17.65% manifestó que no sabe.
4. De las dos unidades evaluadas la UAIP SEDE refleja el promedio más alto, con 8.50 puntos; por el cumplimiento de los horarios establecidos de atención,

amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal, orden y limpieza y por la confianza inspirada por el comportamiento de los empleados.

5. El servicio mejor evaluado es la Atención a usuarios con un resultado de 8.86 puntos; debido a la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios, el conocimiento y competencia técnica de los empleados y la orientación recibida.
6. La UAIP DGII refleja un promedio de 8.34 puntos, dentro de los aspectos mejor evaluados se encuentran: orden y limpieza, entrega de material informativo escrito o digital y el cumplimiento de los horarios

establecidos de atención. Asimismo, presenta oportunidades de mejora en los aspectos de baños y parqueo, adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera y la señalización y rotulación interna.

7. En cuanto al seguimiento de las 3 sugerencias presentadas en el estudio 2019, se realizaron las acciones necesarias, los esfuerzos realizados se ven reflejado en los resultados obtenidos en el presente estudio (Ver Anexo 7).

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción del Usuario	13
Anexo 2: Cálculo y distribución de la muestra.....	14
Anexo 3: Cálculo del índice global de satisfacción de los usuarios.....	14
Anexo 4: Promedio global por aspecto evaluado	15
Anexo 5: Promedio por Oficina.....	15
Anexo 6: Promedio por servicio.....	16
Anexo 7: Seguimiento de las acciones ejecutadas respecto al estudio 2019.....	16

Anexo 1

Encuesta de satisfacción del Usuario

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es _____, Estamos llevando a cabo una encuesta entre contribuyentes y usuarios. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte de la **Unidad de Acceso a la Información Pública**. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas. La información por usted aportada será tratada de manera confidencial.

Escala de satisfacción:	
Excelente	10
Muy satisfactorio	9-8
Satisfactorio	7-6
Aceptable	5
Insatisfactorio	4-3
Muy insatisfactorio	2-1
Pésimo	0

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la UAIP?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	a) <u>Usuarios externos</u> <input type="checkbox"/> a) Extranjeros <input type="checkbox"/> b) Contribuyentes <input type="checkbox"/> c) Consultor <input type="checkbox"/> d) Abogado <input type="checkbox"/> e) Economistas <input type="checkbox"/> f) Periodista <input type="checkbox"/> g) Bachiller <input type="checkbox"/> h) Universitario <input type="checkbox"/> i) Administradores <input type="checkbox"/> j) Contadores <input type="checkbox"/> k) Otro (especifique Profesión/ocupación): _____
1.2 Nombre de la oficina evaluada	a) UAIP <input type="checkbox"/> b) DGII <input type="checkbox"/> c) DGA <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio	a) Atención a usuarios <input type="checkbox"/> b) Acceso a la Información Pública <input type="checkbox"/>
1.4 ¿Medio por el cual solicitó la información?	a) Teléfono <input type="checkbox"/> b) Correo <input type="checkbox"/> c) Presencial <input type="checkbox"/> d) Sistema de gestión de solicitudes <input type="checkbox"/>
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la UAIP	
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y la ubicación geográfica.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.2 El orden y limpieza.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.5 Manejo de la información de la institución.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.6 La entrega de material informativo escrito o digital, guía de orientación al ciudadano.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.7 La señalización interna (rotulación).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a 3:30)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
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 utilidad y exactitud de la orientación o información legal proporciona por parte de los empleados de la UAIP (en el caso que el usuario solicite declaraciones)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (Respetuoso y educado).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente	
5.1 ¿La orientación recibida por la UAIP?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo de atención para recibir el servicio (recepción)	

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

ENCUESTADOR:	
SUPERVISOR:	
FECHA:	

Anexo 2

Cálculo y distribución de la muestra

Determinación del tamaño de la muestra

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

Al sustituir la formula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (540) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (540 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 225$$

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

Anexo 3

Cálculo del índice de satisfacción de la UAIP 2020

Módulo temático	Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)	Promedio por módulo temático	Índice global de satisfacción 2020	Índice global de satisfacción 2019	Variación entre el Índice del 2019 y 2020
Infraestructura y Elementos Tangibles	11.00%	8.12	0.89	1.03	0.14 ↓
Empatía del Personal	16.00%	9.06	1.45	1.53	0.08 ↓
Profesionalismo de los empleados	32.00%	8.90	2.85	3.04	0.19 ↓
Capacidad de Respuesta	41.00%	8.63	3.54	3.85	0.32 ↓
	100.00%		8.73	9.46	0.73

Anexo 4

Promedio global por aspecto evaluado

RUBROS	PROMEDIOS
Acceso y la ubicación geográfica.	8.27
Orden y limpieza.	8.91
Señalización y rotulación interna.	8.27
Adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.	8.00
Disponibilidad de baños y parqueos.	6.09
Manejo de la información de la institución.	8.64
Entrega de material informativo escrito o digital.	8.67
INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES	8.12
Amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.	9.06
Disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar.	8.97
Cumplimiento de los horarios establecidos de atención.	9.15
EMPATÍA DEL PERSONAL	9.06
Atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios.	8.91
Conocimiento y competencia técnica de los empleados.	8.88
Utilidad y exactitud de la orientación o información legal proporcionada.	8.85
Confianza inspirada por el comportamiento de los empleados.	8.97
PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS	8.90
Orientación recibida por la UAIP	8.88
Tiempo de atención para recibir el servicio	8.62
Requisitos exigidos para realizar el servicio	8.56
Cumplimiento del tiempo total de duración del servicio	8.47
CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL	8.63

Anexo 5

Promedio por oficina

RUBROS	DGII	SEDE
Acceso y la ubicación geográfica.	8.25	8.13
Orden y limpieza.	9.00	8.88
Señalización y rotulación interna.	7.75	8.38
Adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.	7.75	7.75
Disponibilidad de baños y parqueos.	5.75	5.50
Manejo de la información de la institución.	8.36	8.38
Entrega de material informativo escrito o digital.	8.64	8.29
INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES	7.93	7.90
Amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.	8.55	8.96
Disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar.	8.55	8.80
Cumplimiento de los horarios establecidos de atención.	8.64	9.04
EMPATÍA DEL PERSONAL	8.58	8.93
Atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios.	8.55	8.76
Conocimiento y competencia técnica de los empleados.	8.55	8.72
Utilidad y exactitud de la orientación o información legal proporcionada.	8.55	8.64
Confianza inspirada por el comportamiento de los empleados.	8.45	8.80
PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS	8.52	8.73
Orientación recibida por la UAIP	8.55	8.68
Tiempo de atención para recibir el servicio	8.18	8.44
Requisitos exigidos para realizar el servicio	8.27	8.32
Cumplimiento del tiempo de duración total del servicio	8.27	8.24
CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL	8.32	8.42
Promedio por oficina	8.34	8.50

Anexo 6
Promedio por servicio

RUBROS	Acceso a la Información Pública	Atención a Usuarios
Acceso y la ubicación geográfica.	8.00	8.60
Orden y limpieza.	8.67	9.20
Señalización y rotulación interna.	8.00	8.60
Adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera.	8.00	8.00
Disponibilidad de baños y parqueos.	6.67	5.40
Manejo de la información de la institución.	8.22	8.79
Entrega de material informativo escrito o digital.	8.44	8.75
INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES	8.00	8.19
Amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal.	8.78	9.16
Disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar.	8.56	9.12
Cumplimiento de los horarios establecidos de atención.	9.11	9.16
EMPATÍA DEL PERSONAL	8.81	9.15
Atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios.	8.11	9.20
Conocimiento y competencia técnica de los empleados.	8.00	9.20
Utilidad y exactitud de la orientación o información legal proporcionada.	8.00	9.16
Confianza inspirada por el comportamiento de los empleados.	8.44	9.16
PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS	8.14	9.18
Orientación recibida por la UAIP	8.00	9.20
Tiempo de atención para recibir el servicio	8.00	8.84
Requisitos exigidos para realizar el servicio	7.89	8.80
Cumplimiento del tiempo de duración total del servicio	7.56	8.80
CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL	7.86	8.91
Promedio por servicio	8.20	8.86

Anexo 7

Seguimiento de las acciones ejecutadas respecto al estudio 2019

Sugerencias realizadas en el estudio anterior	Acción por ejecutar	Situación actual de la acción a ejecutar
Felicitaciones para el personal de a UAIP SEDE por el servicio brindado a los usuarios, el cual en términos generales muestra una mejoría	Se tiene por recibida las felicitaciones	Se compartieron las felicitaciones
Comentarios de los usuarios indicando poco parqueo disponible para los usuarios de SEDE	en lo relativo al parqueo, el Oficial de Información estará pendiente de que ante cambio de personal de vigilancia indicarle el lugar habilitado para parqueo de los usuarios, que es en el plafón de dicha oficina, junto con el de la Fiscalía,	En la UAIP SEDE se cuenta con parqueo exclusivo para los usuarios, en caso de no tener disponibilidad se coordina con el parqueo anexo.
Sugerencia de rotulación en la oficina	En lo relativo a la rotulación de la oficina, el licenciado Carlos Valladares gestionará con el área de mantenimiento de SEDE la rotulación de la puerta de acceso a la UAIP	Se hizo el rótulo en la puerta de la UAIP.
Sugerencia de colocar más sillas para los usuarios.	En lo relativo a la colocación de más sillas, el Oficial de información gestionará con la DGEA la autorización para adquirir dos sillas plegables que puedan ser utilizadas en casos de alta afluencia de público	Debido a la pandemia lo de las sillas queda sin efecto porque la estrategia será dar prioridad al uso del correo electrónico y el acceso presencial a la UAIP será limitado, no se podrá implementar poner un área de espera dentro de la UAIP o que entren grupos de estudiantes para ser atendidos, sino que solo podrá entrar un usuario a la vez.