



MINISTERIO
DE HACIENDA

Informe de Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes /o Usuarios

DIRECCIÓN DE POLÍTICA ECONÓMICA Y FISCAL

Ministerio de Hacienda

Fecha de elaboración

MAYO 2021

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - DGEA



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	3
CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO	3
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra	3
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO	4
2.1 Infraestructura y elementos tangibles	4
2.2 Empatía del personal	4
2.3 Profesionalismo de los empleados	5
2.4 Capacidad de Respuesta Institucional	5
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	5
3.1 Índice global de satisfacción	5
3.2 Índice de satisfacción por clase de usuario.	6
CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES.....	7
4.1 El funcionamiento de buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)	7
4.2 ¿Cumplió sus expectativas la información que recibió?	7
4.3 Evolución de la calidad del servicio	7
4.4 Quejas del servicio recibido	8
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES	8
5.1 Sugerencias.....	8
5.2 Conclusiones	8
ANEXOS.....	9
Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario de la DPEFF	9
Anexo 2: Promedio por módulo temático	11
Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción	11
Anexo 4: Seguimiento de Sugerencias y Acciones	11

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios al servicio externo e interno Requerimiento de Información Fiscal brindado por la **Dirección de Política Económica y Fiscal (DPEF)**; la cual se realizó utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). Este informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

- Primero expone los datos generales del estudio (servicio evaluado, clase de usuario y oficina evaluada, medio por el cual se solicitó el servicio y tipo de información solicitada).
- Segundo capítulo muestra resultados por módulo temático (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional).
- Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de los usuarios; además, se compara resultados de estudios anteriores.
- Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios.
- Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

OBJETIVO

Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios que proporciona la Dirección de Política Económica y Fiscal (DPEF).

Objetivos específicos:

- Identificar oportunidades de mejora y fortalezas de los servicios evaluados.
- Dar seguimiento a sugerencias y acciones ejecutadas como resultados de evaluaciones anteriores.

CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO

El estudio se realizó a la Unidad de Programación y Seguimiento Fiscal de la Dirección de Política Económica y Fiscal específicamente al servicio (interno y externo) Requerimientos de Información Fiscal.

Como instrumento se utilizó cuestionario en línea que consta de 25 preguntas, organizado en 6 módulos (ver anexo 1). Además, se realizaron encuestas por medio de correo electrónico.

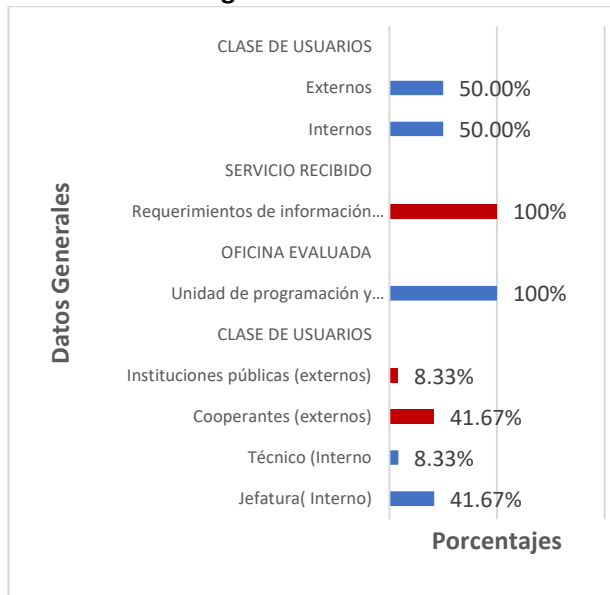
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

El universo proporcionado por la DPEF fue de 18 usuarios en total (6 internos y 12 externos); sin embargo, como resultado del levantamiento de encuestas se entrevistaron un total de 12 usuarios (6 internos y 6 externos), de acuerdo a lo anterior, se determina que la muestra con relación al universo representa 66.67%, de usuarios entrevistados y que recibieron el servicio de Requerimientos de Información Fiscal proporcionado por la Unidad Organizativa evaluada. Es de aclarar que 6 clientes externos no contestaron la encuesta en línea.

El levantamiento de encuestas se realizó durante el período del 22 de febrero al 18 de marzo del 2021; tiempo establecido para que los usuarios completaran la encuesta.

La clase de usuarios encuestados son los siguientes; externos Instituciones Públicas y Cooperantes y los usuarios internos Jefaturas y Técnicos del MH; los cuales representan el 50% cada uno de los entrevistados (ver gráfico 1.1).

Gráfico 1.1
Datos generales del estudio



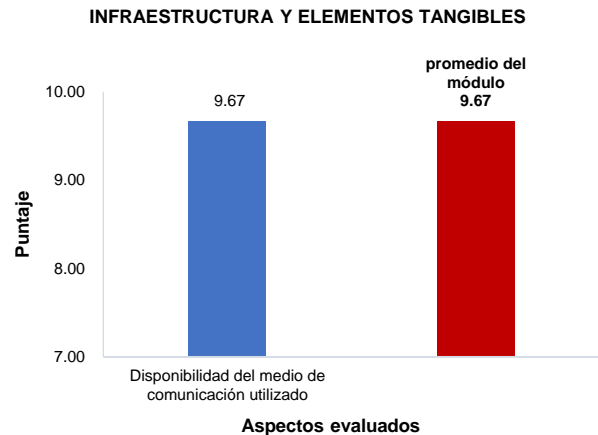
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

2.1 Infraestructura y elementos tangibles

Evalúa condiciones de espacios físicos, lugares de espera, señalización interna, disponibilidad del medio de comunicación utilizado. Sin embargo, debido a la pandemia del COVID-19 y la cuarentena decretada por el Gobierno no se realizó Requerimiento de Información Fiscal en forma presencial por lo que únicamente se evaluó el aspecto disponibilidad del medio de comunicación utilizado.

El resultado del módulo es de 9.67 puntos, considerando resultados por servicio interno (9.50 puntos) y externo (9.83 puntos), (Ver Gráfico 2.1). Además, es importante mencionar que el medio más utilizado fue el correo electrónico con 83.33% y el telefónico con 16.67%.

Gráfico 2.1

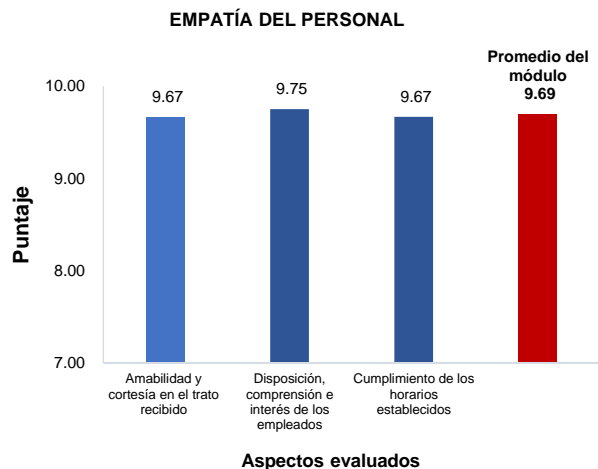


2.2 Empatía del personal

Mide la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios, entre otros aspectos.

El resultado obtenido en este módulo es de 9.69 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a los usuarios con 9.75 puntos; considerando los comentarios vertidos por el usuario descritos abajo del gráfico (Ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2



Comentarios expresados por los usuarios:

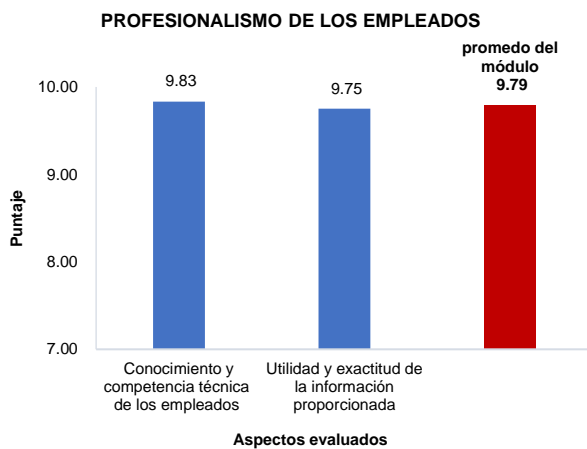
- "El personal de la DPEF es muy amable y siempre está dispuesto a ayudar con lo solicitado".
- "Cumplen con los tiempos del servicio e incluso si poseen accesibilidad a la información la remiten inmediatamente".
- "Cumplen con lo requerido sin importar que sea fuera del horario normal de trabajo".

2.3 Profesionalismo de los empleados

Se refiere al conocimiento, competencias técnicas y habilidades para desempeñar el trabajo por parte del servidor público.

Este apartado es el mejor evaluado con un promedio de 9.79 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado el conocimiento y competencia técnica de los empleados con 9.83 puntos y el de menor puntuación la exactitud de la información proporcionada con 9.75 puntos (Ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3



Comentarios expresados por los usuarios:

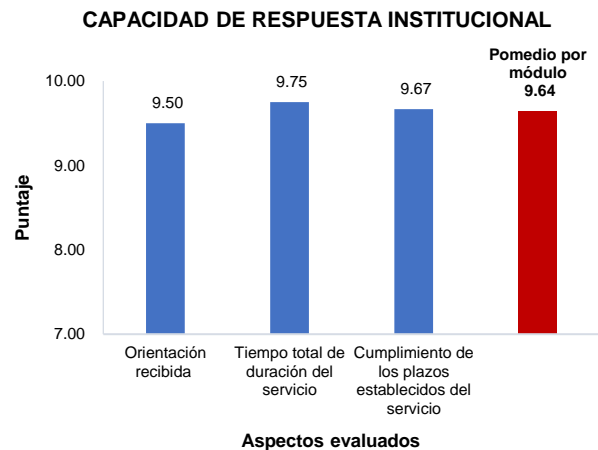
- "El personal de la DPEF es muy profesional en su trabajo".
- "La información que se les ha proporcionado siempre les ha sido muy útil".

2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa el tiempo para proporcionar la información solicitada, tiempos de espera y la orientación durante todo el servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 9.64 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado el total de la duración del servicio con 9.75 puntos y el menor evaluado la orientación recibida con 9.50 puntos (Ver Gráfico 2.4).

Gráfico 2.4



Comentarios expresados por los usuarios:

- "Los tiempos de respuesta son muy efectivos, considerando que la información es remitida de inmediato".
- "En el caso que la información no la manejan en la DPEF son remitidos a la Unidad Organizativa correspondiente".
- "Consideran que el servicio es proporcionado con calidad y rapidez".

CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

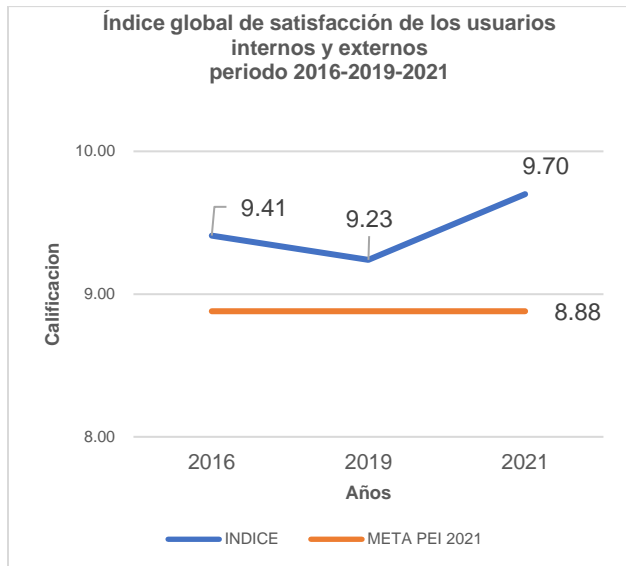
3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción de los usuarios para el servicio Requerimientos de Información Fiscal-2021 es de 9.70 puntos, resultado de muy satisfactorio de

acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; además, se identifica lo siguiente:

- a. Incremento del índice global de satisfacción de 0.46 puntos con respecto a la medición del año 2019 y de 0.29 puntos con respecto al estudio del año 2016.
- b. Al comparar el resultado del índice global de satisfacción 2021 con respecto a la meta del PEI del mismo año, se identifica un incremento de 0.82 puntos. (Ver Anexo 3 y Gráfico 3.1).

Gráfico 3.1



3.2 Índice de satisfacción por clase de usuario.

USUARIO INTERNO

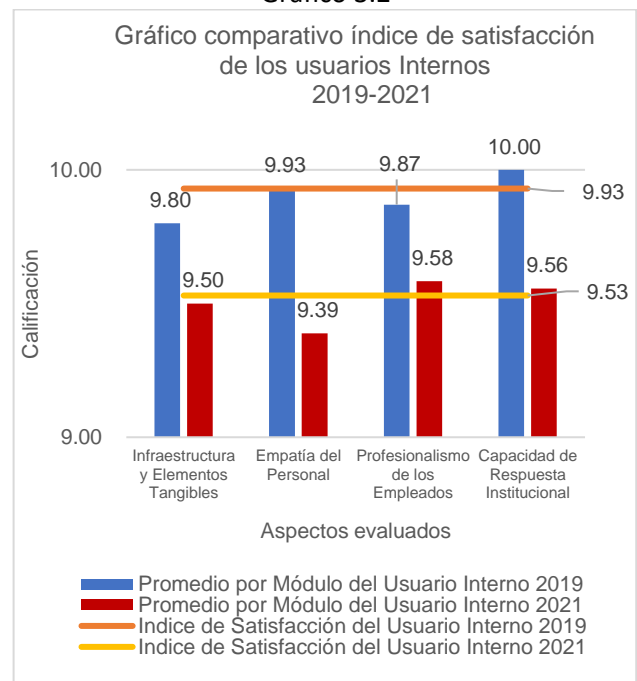
En lo que respecta al resultado del índice de satisfacción de los usuarios internos se determina lo siguiente:

- a. Para el presente año el índice es de 9.53 puntos; siendo el aspecto con mejor puntuación el profesionalismo de los empleados con 9.58 puntos y el de menor puntuación la empatía con el personal con 9.39 (ver gráfico 3.2).
- b. Al comparar resultados de las mediciones del año 2019 y 2021, se identifica disminución en las dimensiones de: empatía con el personal

disminuye en 0.54 puntos, capacidad de respuesta institucional con 0.44 puntos y en infraestructura y elementos tangibles con 0.30 puntos (ver gráfico 3.2).

- c. Además, se determina una disminución del índice de satisfacción de usuario interno con 0.40 puntos, en comparación con el resultado obtenido en el año 2019 (ver gráfico 3.2).

Gráfico 3.2



USUARIO EXTERNO

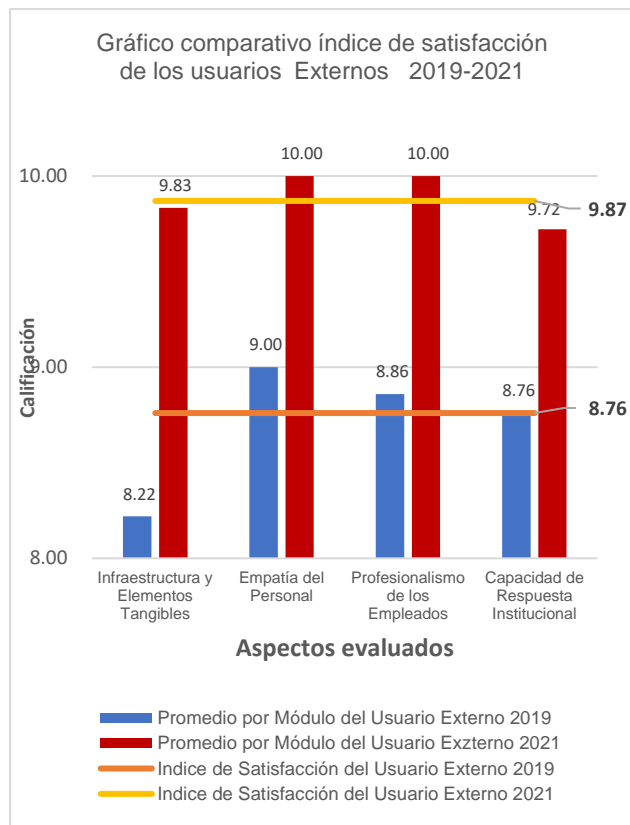
En lo que respecta al resultado del índice de satisfacción de los usuarios externos se determina lo siguiente:

- a. Para el presente año el índice es de 9.87 puntos; siendo los aspectos mejor evaluados la empatía del personal y profesionalismo de los empleados con 10 puntos y el de menor puntuación la capacidad de respuesta institucional con 9.72 (ver gráfico 3.3).
- b. Al comparar resultados de los aspectos evaluados entre las mediciones del año 2019 y 2021, se

identifica un incremento en todos los aspectos evaluados (ver gráfico 3.3).

- c. Además, se determina un incremento del índice de satisfacción de usuario externo con 1.11 puntos; entre el año 2019 8.76 puntos y el presente año con 9.87 puntos (ver gráfico 3.3).

Gráfico 3.3



CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de otros aspectos Institucionales; los cuales son preguntas que el evaluado propuso realizar y otras corresponden al que hacer del Ministerio en relación al levantamiento de quejas de los usuarios, entre otros. Así mismo, situaciones específicas del servicio Requerimientos de Información Fiscal.

4.1 El funcionamiento de buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)

El 100% de los usuarios de servicio Requerimiento de Información Fiscal Interno y Externo manifestaron que el buzón de quejas y sugerencias es funcional, considerando que los resultados que se obtuvieron sobre la funcionalidad del buzón fueron entre 9 y 10 en una escala del 1 al 10.

4.2 ¿Cumplió sus expectativas la información que recibió?

El 100% de los usuarios manifestaron que fueron satisfechas sus expectativas.

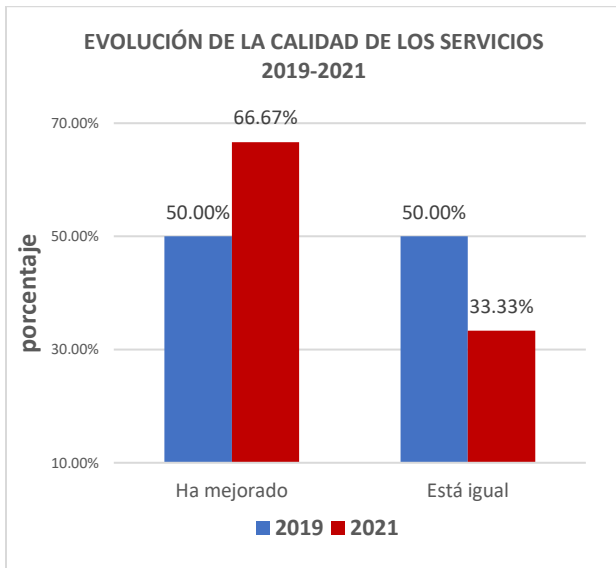
4.3 Evolución de la calidad del servicio

Para el presenta año se obtuvieron los siguientes resultados: el 33.33% de los entrevistados respondieron que esta igual el servicio y el 66.67% perciben que ha mejorado la calidad del servicio evaluado; el cual incluye usuarios internos y externos.

Al comparar los resultados obtenidos sobre evolución de la calidad del servicio en la presente medición, con relación al año anterior 2019, se determina lo siguiente:

- Con respecto a la mejora del servicio se obtuvo un incremento de 16.67%, teniendo en cuenta que para el año 2019 el resultado fue de 50% y para el presente año es de 66.67%.
- Sobre si el servicio está igual se obtuvo una disminución de 16.67%, considerando que para el año 2019 el resultado fue de 50% y para el año 2021 es de 33.33%. (Ver gráfico 4.1).

Gráfico 4.1



4.4 Quejas del servicio recibido

El 100% de los entrevistados no presentó ninguna queja con respecto al servicio recibido.

CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

5.1 Sugerencias

Considerando los resultados obtenidos en la presente evaluación, se exhorta a la DPEF a continuar con la mejora continua en la prestación del servicio en búsqueda de dar nuevas alternativas al usuario interno y externo en cuanto a la percepción del servicio brindado; considerando las herramientas tecnológicas.

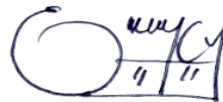
5.2 Conclusiones

1. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de medición anterior se determina que han sido superadas (ver anexo 4).
2. La DPEF deberá dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción del usuario al personal que interviene en la prestación del servicio evaluado, elaborar acta de reunión u otro

medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, debidamente aprobadas por la jefatura correspondiente, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.

3. La Unidad de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben el servicio evaluado.

Atentamente,



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

Medición de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios
Sandra Pérez
Técnico de Atención al Cliente

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario de la DPEFF

Buenos días/Buenas tardes. Estamos llevando a cabo una encuesta con el propósito de conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios brindados por parte de la Dependencia/Oficina evaluada I. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, la información proporcionada es confidencial.

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

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

INTRODUCCION	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
1.1 Clase de usuario	Usuarios Interno: Jefatura <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Usuarios Externos: Cooperantes <input type="checkbox"/> Empresa Pública <input type="checkbox"/>
1.2 Oficinas evaluadas	Unidad de Programación y Seguimiento Fiscal
1.3 Nombre(s) del servicio recibido:	Requerimientos de Información Fiscal
1.4 Medio por la cual solicito el servicio:	Presencial <input type="checkbox"/> (pase a la pregunta 2.1) Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> (pase a la pregunta 2.6)
1.5 Tipo de información que solicitó	
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general	
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, rotulación, entre otros.	
ASPECTOS	RESPUESTAS
Modalidad Presencial <input type="checkbox"/>	
2.1 El orden y limpieza.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.2 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"/>
2.3 La señalización interna (rotulación)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.4 El acceso y ubicación geográfica (N/A para usuarios internos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.5 La disponibilidad de baños y parqueos (N/A para usuarios internos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
Modalidad: Telefónico <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/>	
2.6 La disponibilidad del medio de comunicación utilizado	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIA	
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 para ayudar al usuario	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.m. a 3:30 p.m.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIA	
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 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 inspirada en el comportamiento de los empleados (presencial) solo aplica para presencial	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente	
5.1 La orientación recibida	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo total de duración del servicio (De 5 a 10 días hábiles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
6.1 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Cumplió sus expectativas la información que recibió?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? _____
6.3 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DPEF en 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"/> Explique el motivo _____
6.4 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> (explique detalladamente la situación que se le presento) _____
6.5 ¿Tiene algún comentario o sugerencia?	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA:

Anexo 2: Promedio por módulo

temático

ASPECTOS EVALUADOS	Índice de Satisfacción del Usuario Interno 2021	Índice de Satisfacción del Usuario Externo 2021	Promedio Global por Módulo 2021
Disponibilidad del medio de comunicación utilizado	9.50	9.83	9.67
INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES	9.50	9.83	9.67
Amabilidad y cortesía en el trato recibido	9.33	10.00	9.67
Disposición, comprensión e interés de los empleados	9.50	10.00	9.75
Cumplimiento de los horarios establecidos	9.33	10.00	9.67
EMPATÍA DEL PERSONAL	9.39	10.00	9.69
Conocimiento y competencia técnica de los empleados	9.67	10.00	9.83
Utilidad y exactitud de la información proporcionada	9.50	10.00	9.75
PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS	9.58	10.00	9.79
Orientación recibida	9.50	9.50	9.50
Tiempo total de duración del servicio	9.67	9.83	9.75
Cumplimiento de los plazos establecidos del servicio	9.50	9.83	9.67
CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL	9.56	9.72	9.64
Índice de Satisfacción (cálculo de acuerdo al porcentaje ponderado-Modelo SERVPERF)	9.53	9.87	9.70

Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción

Módulo	Porcentaje Ponderado	Promedio por Módulo Temático 2021	Índice de Satisfacción 2021
Infraestructura y elementos tangibles	11%	9.67	1.06
Empatía del personal	16%	9.69	1.55
Profesionalismo de los empleados	32%	9.79	3.13
Capacidad de respuesta	41%	9.64	3.95
Total	100%		9.70

Anexo 4: Seguimiento de Sugerencias y Acciones

Medición de la Satisfacción	Total de Acciones			
	En Seguimiento	Superados	No Superados	En Proceso
Acta de resultados de la medición de satisfacción No. 004/2019 de fecha 02/10/2019				
Sugerencias determinadas	2	2	0	0
Totales	2	2	0	0