

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

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Ministerio de Hacienda

Fecha de elaboración

MARZO 2021

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - DGEA

ÍNDICE

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 DEL CONTRIBUYENTE	6
3.1 Índice global de satisfacción.....	6
3.2 Índice de satisfacción por contribuyente.	6
CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	7
4.1 ¿Qué tipo de inconveniente se le presentó durante la gestión del diario oficial, con relación al tiempo?	7
4.2 ¿Qué tipo de documentación se le facilitó en la Dirección de Asuntos Jurídicos?	7
4.3 Evolución de la calidad del servicio.....	7
4.4 ¿Ha utilizado el buzón de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda?.....	8
4.5 ¿Cómo calificaría el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico en la entrada edificio SEDE y virtual en la página WEB).....	8
4.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcione?	8
4.7 ¿Se le explicaron los valores éticos que rigen nuestros servicios públicos y que es totalmente gratuito?	8
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES.....	8
5.1 Sugerencias	8
5.2 Conclusiones.....	9
ANEXOS.....	10
Anexo 1: Encuesta de satisfacción del contribuyente.....	10
Anexo 2: Promedio por módulo temático	12
Anexo 3: Cálculo del índice de Satisfacción.....	13
Anexo 4: Seguimiento de acciones.....	13

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los contribuyentes al servicio externo Devolución de Impuesto Sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas brindado por la **Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)**, la cual se realizó utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance). Este informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

- Primer capítulo expone los datos generales del estudio (servicio evaluado, clase de usuario y oficina evaluada).
- Segundo capítulo muestra los 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 contribuyentes; además, se compara resultados de estudios anteriores.
- Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los contribuyentes respecto a la evolución de la calidad de los servicios.
- Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones del presente estudio.

OBJETIVO

Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios que proporciona la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Objetivo específico:

- 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 en la Dirección de Asuntos Jurídicos, específicamente al servicio externo Devolución de Impuesto Sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas el cual puede otorgarse con publicación en el diario oficial y sin publicación en el diario oficial.

Como instrumento se utilizó cuestionario que consta de 27 preguntas, organizado en 6 módulos (ver anexo 1). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica, correo electrónico y red social (WhatsApp).

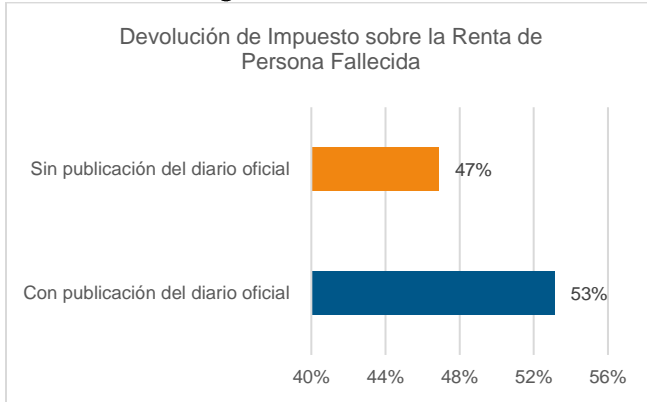
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado de contribuyentes proporcionado por la DAJ, el universo fue de 46 contribuyentes que recibieron el servicio Devolución de Impuesto Sobre la Renta de Persona Fallecida en el período de enero a diciembre del año 2020.

La muestra obtenida fue de 41 contribuyentes; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral.

No obstante lo anterior, es importante mencionar que no se logró completar la muestra al 100%, ya que algunos contribuyentes no se encontraron o no contestaron (correo electrónico, red social WhatsApp o llamada telefónica), durante el período comprendido del 09 de febrero al 05 de marzo/2021; tiempo establecido para que los contribuyentes completaran la encuesta; por lo tanto, el total de entrevistados fueron 32 contribuyentes; de los cuales 17 usuarios corresponden a con publicación en el diario oficial, representando el 53% del total y 15 usuarios sin publicación en el diario oficial representando el 47% del total (ver gráfico 1.1).

Gráfico 1.1:
Datos generales del estudio



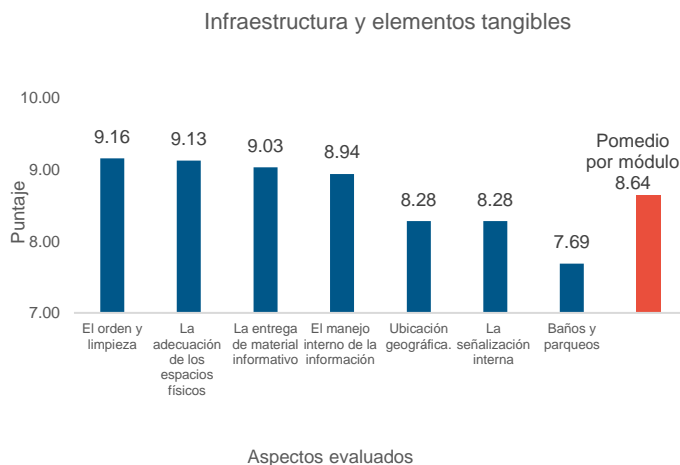
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

2.1 Infraestructura y elementos tangibles

Evalúa condiciones de espacios físicos, lugares de espera, y señalización interna.

El resultado promedio de este apartado es de 8.64 puntos, considerando que el aspecto el aspecto mejor evaluado fue el orden y la limpieza con 9.16 y menor evaluado fue falta de disponibilidad de baños y parqueos con 7.69 (Ver Gráfico 2.1).

Gráfico 2.1:



Comentarios expresados por los contribuyentes:

- "Me costó encontrar parqueo tuvimos que dejar el vehículo afuera y pagar por la seguridad".
- "Mejorar la señalización ya que me perdí".
- "Deberían habilitar en los Centros de Atención Express oficina de la DAJ para las personas que vamos de lejos".

Fortaleza:

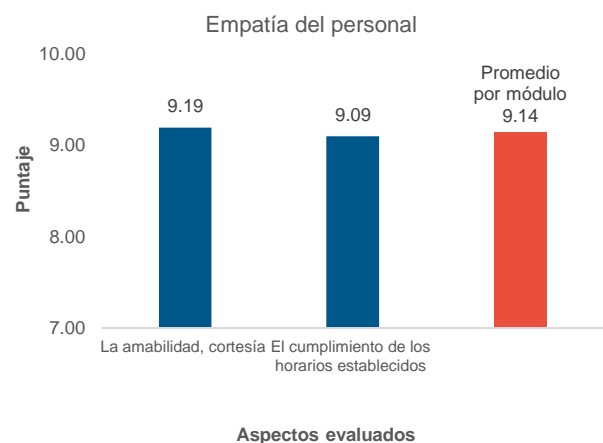
- Entrega de material informativo con requisitos, proceso, valores éticos, etc.

2.2 Empatía del personal

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

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.14 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal con 9.19 puntos (Ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2:



Comentario expresado por los contribuyentes:

- "Que los señores de la seguridad mejoren la atención al usuario ya que son bien pesados".

2.3 Profesionalismo de los empleados

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

Este apartado obtuvo un promedio de 9.10 puntos, tomando en cuenta que el aspecto mejor evaluado fue la confianza en el comportamiento del personal técnico (educado y respetuoso) con 9.28 puntos y el con menor puntuación la utilidad y exactitud de la información con 8.94 puntos (Ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3:



Comentarios expresados por el contribuyente:

- "Los técnicos que atendieron fueron muy profesionales y amables".

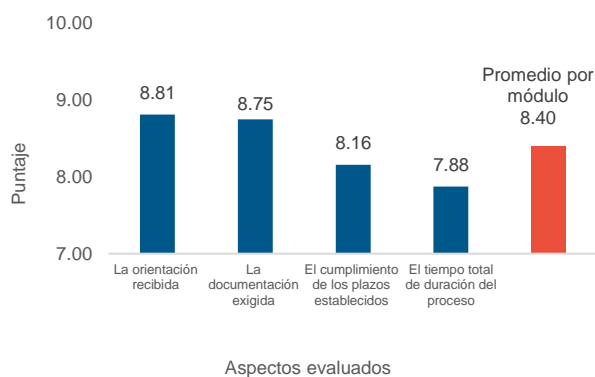
2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, tiempos de espera y la orientación durante todo el servicio.

El promedio obtenido de este apartado fue de 8.40 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado la orientación recibida con 8.81 puntos y con menor puntaje el tiempo total de duración del proceso con 7.88 puntos (Ver Gráfico 2.4).

Gráfico 2.4:

Capacidad de respuesta institucional



Comentarios expresados por los contribuyentes en las encuestas (se han colocado de forma textual como los expresaron los contribuyentes):

a. Generales

- "La primera vez que me atendieron sentí que no me orientaron bien tuve que presentarme presencialmente".
- "El trámite es muy engorroso tuve que contratar a un abogado para que me certificara los documentos".
- "Tener más cuidado con la documentación que uno presenta ya que cuando me presente me dijeron que hacía falta 2 de ellos y ya los había presentado".
- "En cuanto a la documentación me pidieron la magnífica".
- "Mejorar el tiempo y plazos".

b. Específicos -Duración del Tiempo de Proceso

- “Con publicación del diario oficial se lleva más tiempo y es engorroso el trámite”.
- “Me lleve más de media hora en el diario oficial”.
- “Simplificar el proceso ya que me toco presentarme 5 veces”.
- “Solo me pagaron la del año 2019, todavía me tienen pendiente la declaración del 2017 y 2018”.

CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

3.1 Índice global de satisfacción

El índice global de satisfacción de los contribuyentes para el Servicio Devolución de Impuesto Sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas es de 8.77 puntos (ver anexo 3), resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado; sin embargo, se identifica lo siguiente:

- a. Tendencia de disminución en los resultados del índice global de satisfacción del contribuyente; considerando la disminución de 0.27 puntos con respecto a la medición del año 2019 y de 0.07 puntos con respecto al estudio del año 2017.
- b. Al comparar el resultado del índice global de satisfacción 2021 con respecto a la meta del PEI del mismo año, se identifica una baja de 0.11 puntos (Ver Gráfico 3.1).

Gráfico 3.1



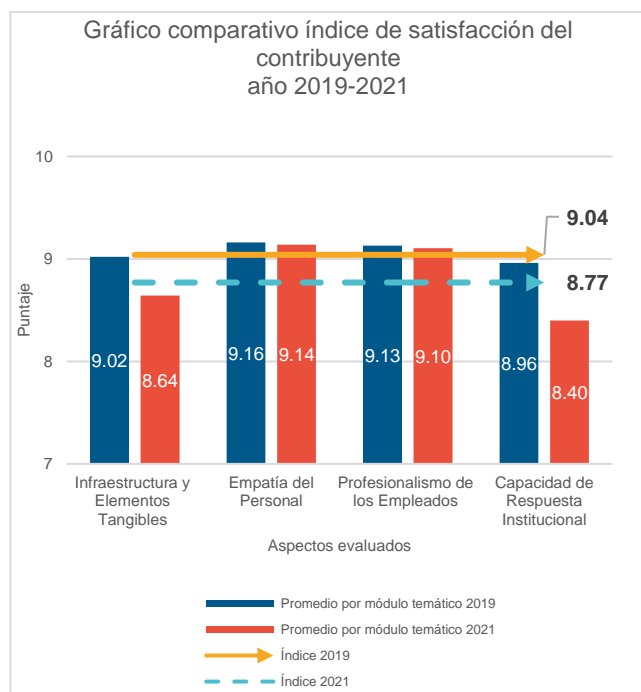
3.2 Índice de satisfacción por contribuyente.

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

- a. Para el presente año el índice es de 8.77 puntos; siendo el aspecto con mejor puntuación la empatía del personal con 9.14 puntos y el de menor puntuación la capacidad de respuesta institucional con 8.40 (ver gráfico 3.2).
- b. Al comparar resultados de los aspectos evaluados entre las mediciones del año 2019 y 2021, se identifica una leve disminución de 0.56 puntos en la capacidad de respuesta institucional; así mismo, en infraestructura y elementos tangibles con 0.38 puntos (ver gráfico 3.2).
- c. Además, se determina leve disminución del índice de satisfacción de 0.27 puntos; entre el año 2019 9.04 puntos y el presente año con 8.77 puntos (ver gráfico 3.2).

tuvo ningún inconveniente” y un 53% “no respondieron”.

Gráfico 3.2



CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados de otros aspectos Institucionales, los cuales son preguntas que el evaluado propuso realizar, y otras que corresponden al que hacer del Ministerio; además, las relacionadas con quejas de los contribuyentes en la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

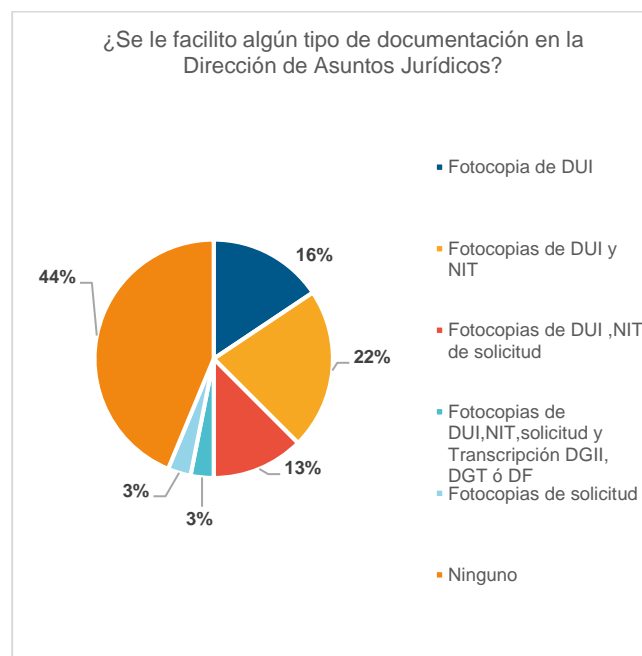
4.1 ¿Qué tipo de inconveniente se le presentó durante la gestión del diario oficial, con relación al tiempo?

El 16% de contribuyentes manifestó que “cada Institución tiene su procedimiento, me hicieron esperar casi 2 horas y pague para que alguien me hiciera el trámite”; un 31% de usuarios “no

4.2 ¿Qué tipo de documentación se le facilitó en la Dirección de Asuntos Jurídicos?

Es importante mencionar que el 44% de los encuestados manifestaron que “no se le facilitó ninguna documentación” y el resto 56% recibió “fotocopias de DUI, NIT, solicitud”, entre otros.

Gráfico 4.2



4.3 Evolución de la calidad del servicio

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 3% de los entrevistados respondieron que esta igual el servicio, un 13% perciben que ha mejorado la calidad de los servicios y el 84% es su primera vez en recibir este servicio o no sabe.

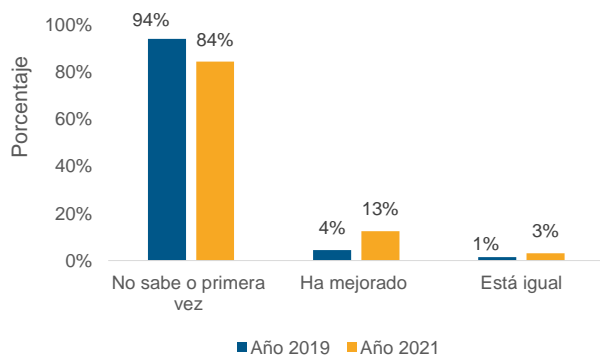
Al comparar los resultados obtenidos sobre evolución de la calidad de servicios en la

presente medición con relación a la anterior (año 2019), se determina lo siguiente:

- Se obtuvo disminución de 10% en relación a que el usuario manifiesta que no sabe o es primera vez que recibe el servicio, considerando que para el año 2019 el resultado fue de 94% y para el año 2021 es de 84%.
- Con respecto a la mejora del servicio se obtuvo un incremento del 8%, teniendo en cuenta que para el año 2019 el resultado fue de 4% y para el presente año es de 13%.
- Con relación si el servicio está igual se obtuvo un incremento de 1%, considerando que para el año 2019 el resultado fue de 1.47% y para el año 2021 es de 3.13%. (Ver gráfico 4.3.)

Gráfico 4.3

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
2019-2021



4.4 ¿Ha utilizado el buzón de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda?

El 97% de los encuestados manifestaron que "no han utilizado el buzón de quejas y sugerencia del MH" y un 3% dijo que "sí".

4.5 ¿Cómo calificaría el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico en la entrada edificio SEDE y virtual en la página WEB)

El 97% de los encuestados no respondieron y un 3% calificó en una escala del 1 al 10, con 7 el funcionamiento del buzón de quejas.

4.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcione?

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

4.7 ¿Se le explicaron los valores éticos que rigen nuestros servicios públicos y que es totalmente gratuito?

El 19% de los encuestados manifestaron que "no le explicaron los valores éticos" y un 81% que "sí fueron explicados dichos valores".

CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

5.1 Sugerencias

1. Con respecto a Infraestructura y elementos tangibles, gestionar ante la Dirección General de Administración, que se mejore la señalización del acceso a las instalaciones de la DAJ para los contribuyentes y/o usuarios que visitan la Institución.
2. Gestionar ante la Unidad de Seguridad de SEDE, que se capacite o se giren instrucciones al personal de seguridad en lo que respecta a mejorar la atención al contribuyente y/o usuario, considerando que algunos contribuyentes manifiestan que son "bien pesados".
3. Gestionar ante la Dirección General de Impuestos Internos la factibilidad que en las áreas de atención al contribuyente y/o

usuarios de los Centros de Atención Express se brinde información del servicio Devolución de Impuesto Sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecida que se realiza en la DAJ, con el propósito de mejorar la atención e información que se proporciona al mismo.

4. Considerar lo indicado en la Ley de Procedimientos Administrativos, en lo relacionado a:

- Mejorar la orientación sobre el servicio en estudio específicamente al brindar información telefónica, tomando en cuenta que el contribuyente manifiesta: "que no supieron orientar y tuvo que presentarse a las oficinas del MH"; además, analizar qué acciones se pueden implementar para retomar lo indicado por contribuyente respecto a que "el trámite es demasiado engorroso en relación a la documentación que solicitan (certificación de documentos)".
- Mejorar los tiempos de respuesta del servicio.

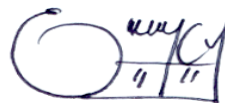
5.2 Conclusiones

1. Con respecto a esta pregunta ¿Cuál es el grado de satisfacción del servicio? brindado por la Dirección de Asuntos Jurídicos; se obtuvo un promedio de 8.81 de satisfacción sobre el servicio recibido; dicho resultado en la escala de satisfacción empleada conforme al modelo SERVPERF se considera muy satisfactorio. Además, es importante mencionar que dicho resultado es consistente con el índice de satisfacción global del contribuyente 2021 que es de 8.77.
2. Analizar el resultado promedio obtenido en el módulo temático Capacidad de Respuesta Institucional (8.40 puntos); considerando que dentro del mismo el aspecto con menor puntaje es el tiempo total de duración del proceso con 7.88 puntos; lo anterior, considerando que en el

modelo SERVPERF el módulo temático con mayor ponderación es la capacidad de respuesta institucional con 41% resultado que puede incidir en la medición del servicio del contribuyente.

3. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de medición anterior se determina que han sido superadas (ver anexo 4).
4. La DAJ debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción del Contribuyente al personal que interviene en la prestación de los servicios evaluados, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
5. 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 contribuyentes 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/o
Usuarios DAJ

Sussan Álvarez

Técnico de Atención al Cliente

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción del contribuyente

Buenos días Estamos llevando a cabo una encuesta a los contribuyentes. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte de **Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Estado de este Ministerio**. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima.

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

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 el Dirección de Asuntos Jurídicos ?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	a) Contribuyentes <input type="checkbox"/>
1.2 Nombre de la oficina evaluada	a) Dirección de Asuntos Jurídico <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio	Devolución de Impuesto sobre la Renta de Persona Fallecida a) Sin publicación del diario oficial <input type="checkbox"/> b) Con publicación del diario oficial <input type="checkbox"/>
1.4 ¿Cuál es el grado de satisfacción del servicio?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación	
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 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 El manejo interno de la información (Autos edictos, resoluciones y notificaciones).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.6 La entrega de material informativo escrito (Hoja de requisitos, brochure, conteniendo requisitos y procedimientos a seguir, modelo de escrito).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.7 La Señalización interna (rotulación).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIAS	
MÓDULO 3: EMPATÍA DEL PERSONA Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
3.1 La amabilidad, cortesía e interés mostrado por los empleados.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.2 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 SUGERENCIAS	
MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores	

4.1 Conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.2 Utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.3 Confianza en el comportamiento de los empleados (educación y respetuosos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIAS	
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente	
5.1 La orientación recibida o la ayuda de otorgarle fotocopias para completar la información de entregar en otra oficina	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo total de duración del proceso. (Explique en el caso que el tiempo sea muy largo)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 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"/>
5.4 La documentación exigida para solicitar el servicio (Requisitos solicitud de ISLR, certifica de Partida de defunción, certifica. de partida de nacimiento, Certificación de Partida de matrimonio, DUI y NIT)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
COMENTARIOS O SUGERENCIAS	
MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
6.1 ¿Qué tipo de inconveniente externo se le presentó durante la gestión con el diario oficial, con relación al tiempo?	_____
6.2 ¿Qué tipo de documentación se le facilitó en Dirección de Asuntos Jurídicos?	a) Fotocopias de DUI <input type="checkbox"/> b) Fotocopia de NIT <input type="checkbox"/> c) Fotocopia de solicitud <input type="checkbox"/> d) Transcripción DGII, DGT ó DF (según corresponda) <input type="checkbox"/> _____
6.3 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados Dirección de Asuntos Jurídicos, en el último año?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No sabe o primera vez <input type="checkbox"/> Explique: _____
6.4 ¿Ha utilizado el buzón de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique: _____
6.5 Como calificaría el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (Físico en la entrada edificio SEDE y virtual en la página WEB)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
6.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique: _____
6.7 ¿Se le explicaron los valores éticos que rigen nuestros servicios públicos y que es totalmente gratuito?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique: _____
COMENTARIOS O SUGERENCIAS	

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:	
SUPERVISOR:	
FECHA:	

Anexo 2: Promedio por módulo temático

Aspectos evaluados	Devolución de Impuesto Sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas Con Publicación del Diario Oficial	Devolución de Impuesto Sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas Sin Publicación del Diario Oficial	Promedio General
El orden y limpieza	9.06	9.27	9.16
La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	8.82	9.47	9.13
La entrega de material informativo escrito (hoja de requisitos, brochure, conteniendo requisitos y procedimientos a seguir, modelo de escrito)	8.82	9.27	9.03
El manejo interno de la información (Autos edictos, resoluciones y notificaciones)	8.71	9.20	8.94
El acceso y la ubicación geográfica	8.00	8.60	8.28
La señalización interna (rotulación)	8.24	8.33	8.28
La disponibilidad de baños y parqueos	7.59	7.80	7.69
Infraestructura y elementos tangibles	8.46	8.85	8.64
La amabilidad, cortesía e interés mostrado por los empleados	9.18	9.20	9.19
El cumplimiento de los horarios establecidos de atención de (7:30 a 15:30 pm)	8.59	9.67	9.09
Empatía del personal	8.88	9.43	9.14
La confianza en el comportamiento de los empleados (educado y respetuoso)	9.00	9.60	9.28
El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	8.82	9.40	9.09
La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	8.88	9.00	8.94
Profesionalismo de los empleados	8.90	9.33	9.10
La orientación recibida o la ayuda de otorgarle fotocopias para completar la información de entregar en potra oficina	8.41	9.27	8.81
La documentación exigida para solicitar el servicio (requisitos solicitud de ISRL, certificado de partida de función, certificado de partida de nacimiento certificado de matrimonio, DUI, NIT, entre otros)	8.47	9.07	8.75
El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio	7.76	8.60	8.16
El tiempo total de duración del proceso	7.18	8.67	7.88
Capacidad de respuesta Institucional	7.96	8.90	8.40
Índice de Satisfacción (cálculo de acuerdo al porcentaje ponderado-Modelo SERVPERF)	8.46	9.12	8.77

Anexo 3: Cálculo del índice de Satisfacción

Módulo	Porcentaje Ponderado	Promedio por Módulo Temático 2021	Índice de Satisfacción 2021
Infraestructura y elementos tangibles	11%	8.64	0.95
Empatía del personal	16%	9.14	1.46
Profesionalismo de los empleados	32%	9.10	2.91
Capacidad de respuesta	41%	8.40	3.44
Total	100%		8.77

Anexo 4: Seguimiento de 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	3	3	0	0
Totales	3	3	0	0