



MINISTERIO  
DE HACIENDA

Dirección General de Impuestos Internos  
UNIDAD DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y  
EDUCACION FISCAL

**Informe de la Medición de la satisfacción de los contribuyentes  
dirigida al segmento de Grandes Contribuyentes, respecto de  
los servicios en línea y presenciales prestados por la Dirección  
General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda.**

## Índice

<b>Capítulo 1: Marco de acción institucional y antecedentes</b>	
1.1 EL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2015-2019 DEL MH	4
1.2 ANTECEDENTES	6
1.2.1 MEDICIONES PREVIAS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS DE LA DGII	6
<b>Capítulo 2: Marco de Acción Institucional y Antecedentes</b>	
2.1 EXTRACTO DEL MODELO TEÓRICO ADOPTADO	7
2.2 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA	8
2.3 CÁLCULO DE LA MUESTRA	9
<b>Capítulo 3: Resultados de la encuesta</b>	
3.1 INFORMACION GENERAL DE LOS ENCUESTADOS (MODULO 1)	11
3.2 DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA DE LA PAGINA WEB Y SERVICIOS EN LINEA (MODULO 2)	14
3.3 DIMENSIÓN EMPATÍA DEL PORTAL (MODULO 3)	15
3.4 DIMENSIÓN PROFESIONALISMO (MODULO 4)	16
3.5 CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL (MODULO 5)	17
3.6 CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS RESPECTO DE LOS SERVICIOS EN LINEA PRESTADOS POR LA DGII	18
3.7 SERVICIOS CONSULTADOS EN LA ENCUESTA Y QUE NO FORMAN PARTE DE LA METODOLOGIA SERVPERF (MODULO 6)	19
<b>Capítulo 4: Conclusiones y recomendaciones</b>	
4.1 CONCLUSIONES	23
4.2 RECOMENDACIONES	23
<b>ANEXOS</b>	

## INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Impuestos Internos, basada en el plan Estratégico Institucional PEI (2019-2024) del Ministerio de Hacienda, en aras de dar continuidad al proceso de mejora en la calidad de los servicios que presta e implementar acciones para su fortalecimiento, realizó en el mes de octubre de 2021, el proceso de Medición de Satisfacción del Contribuyente, a través de la Unidad de Defensoría del Contribuyente y Educación Fiscal, tomando de parámetro la opinión del segmento de grandes contribuyentes, cuya información fue retomada de la base de datos proporcionada por la Unidad de Servicios Informáticos de esta Dirección General.

Y, tomando en consideración que el Ministerio de Hacienda, se ha destacado como una entidad que está a la vanguardia en el uso de las herramientas tecnológicas y con el propósito de salvaguardar la salud del personal y de los contribuyentes ante la emergencia nacional por la PANDEMIA COVID-19, se optó por realizar la medición de la satisfacción, a través de una encuesta electrónica por segunda ocasión.

En términos de contenido, este estudio está dividido en 4 capítulos. El primer capítulo, pasa una rápida revista a los principales contenidos del PEI 2019-2021 del Ministerio de Hacienda. En él también se puntualizan los antecedentes concernientes a las mediciones previas de la satisfacción de los contribuyentes y usuarios llevadas a cabo.

En el segundo capítulo, se hace una presentación extractada del modelo teórico adoptado para realizar la medición cuantitativa de la calidad de los servicios en línea, igualmente se resumen las características principales del instrumento metodológico empleado en la investigación.

El tercer capítulo se ocupa de resumir los principales hallazgos de medición arrojados por la encuesta realizada en octubre 2021 orientada a recopilar a través de un procedimiento estandarizado, datos sobre las percepciones de los encuestados. Al final se muestra la interpretación del índice de satisfacción con los servicios en línea y se obtiene información respecto de los servicios presenciales prestados por la Administración Tributaria.

El cuarto capítulo, reúne las principales conclusiones y recomendaciones, obtenidas de la investigación.

# Capítulo 1:

## Marco de acción institucional y antecedentes

### 1.1 Plan estratégico institucional 2019-2024 del M.H.

El Plan Estratégico Institucional PEI (2019-2024) del Ministerio de Hacienda, enmarca en el Pilar 1, Aumento de los ingresos fiscales de formar permanente, mejora de la progresividad y equidad del sistema tributario y mayor eficiencia en la Administración Tributaria, siendo uno de los objetivos estratégicos el OE2. Modernizar la Administración Tributaria y Aduanera facilitando el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias para controlar y disminuir la evasión fiscal, siendo parte de las estrategias para tal fin, el fortalecer, mejorar y modernizar la calidad de los servicios prestados por la Administración Tributaria, teniendo como indicador el índice de satisfacción por parte de la DGII, contado para su realización con el PRO-1.2.2.4, contenido en el Macroproceso: Gestión Estratégica. Proceso: Gestión de la Calidad, Sub-proceso: Ejecución de Mediciones del Sistema de Gestión de la Calidad.

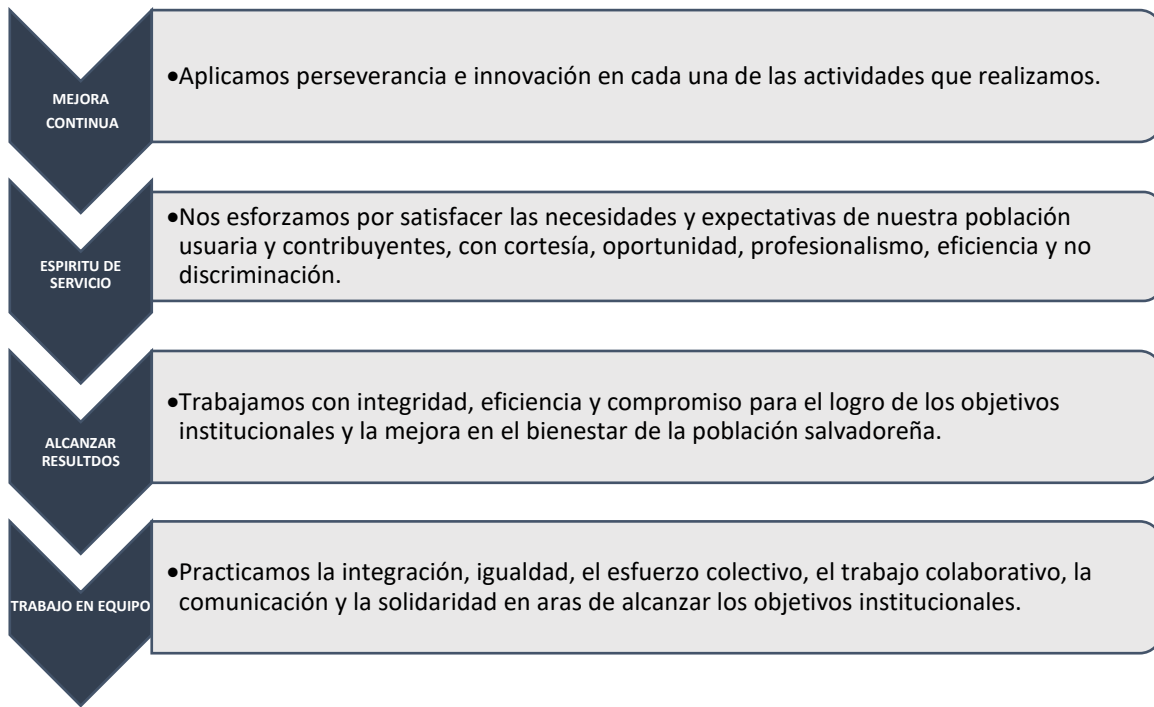
El compromiso institucional es mantener un esfuerzo orientado a la mejora continua que permita aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios proporcionándoles un servicio de mejor calidad. Dicho compromiso queda reflejado en la Política de la Calidad, asumida por el Ministerio de Hacienda en el enunciado de su Visión, Misión, Valores Institucionales y Objetivos Estratégicos.

La imagen prospectiva trazada por el Ministerio de Hacienda como visión, es la de consolidar en el 2024, la estabilidad de las finanzas públicas mediante la modernización e innovación institucional y la gestión eficiente de los ingresos, los gastos, la inversión y la deuda pública, a fin de contribuir al desarrollo y bienestar de la población salvadoreña.

A fin de cumplir con este ideario, se propone como misión definir y dirigir la política fiscal, en aras de propiciar la sostenibilidad de las finanzas del Estado, buscando favorecer al crecimiento económico y al bienestar de la población en general.

Todo ese quehacer institucional se guiará, en lo fundamental, por los valores de mejora continua, espíritu de servicio, trabajo en equipo y alcanzar resultados (ver Diagrama 1.1)

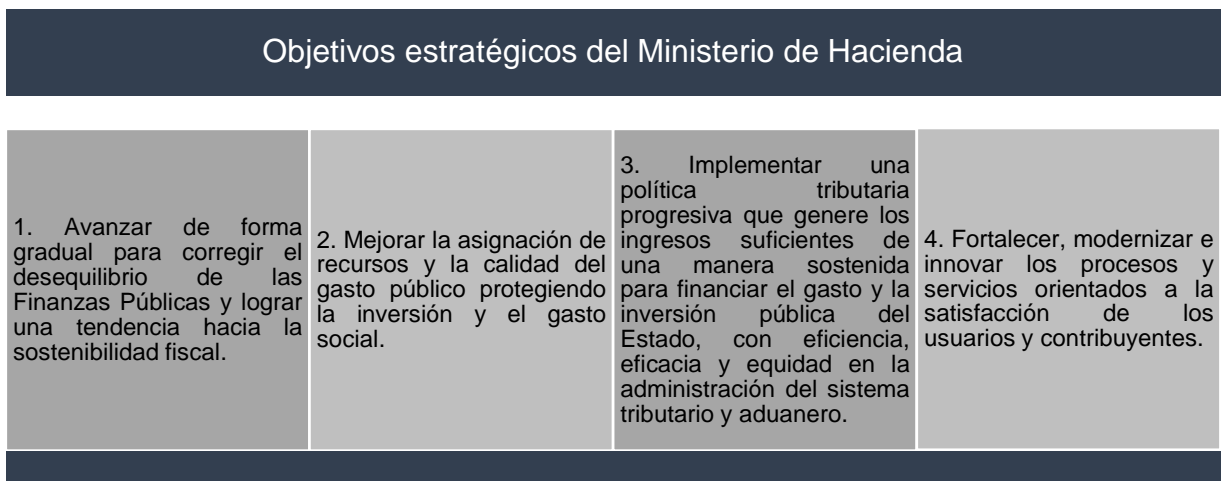
Diagrama 1.1  
Valores del PEI 2019-2024 del MH



Fuente: Ministerio de Hacienda, Plan Estratégico Institucional 2019-2024.

En el marco de su visión, misión y valores, el Ministerio de Hacienda, se propone lograr grandes resultados o cambios positivos esperados, a través de objetivos estratégicos (ver Diagrama 1.2):

Diagrama 1.2:  
Valores del PEI 2019-2024 del MH



Fuente: Ministerio de Hacienda, Plan Estratégico Institucional 2019-2024.

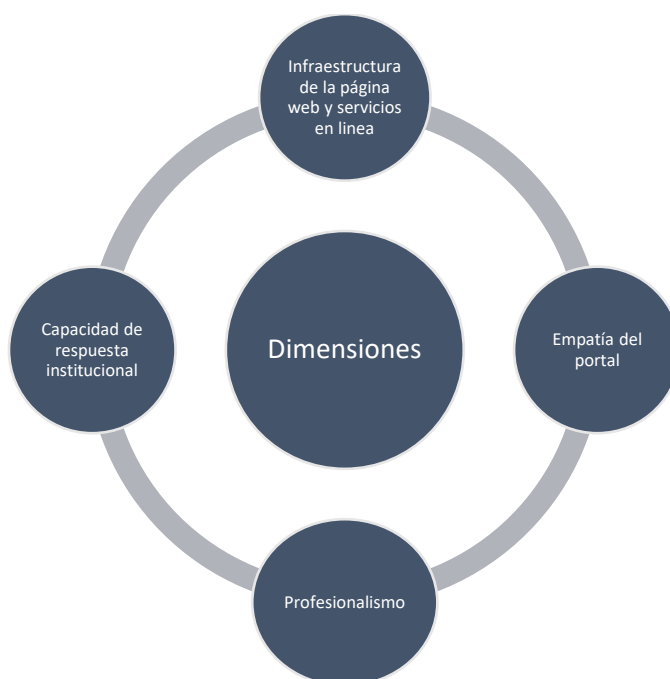
## 1.2 Antecedentes

### 1.2.1 Mediciones previas de la Satisfacción de los contribuyentes de la DGII.

En el año 2013, con el apoyo y asistencia técnica del proyecto “Apoyo a la Política Fiscal en El Salvador” de la GIZ El Salvador, la Dirección General de Impuestos Internos, emprendió la tarea de medir la calidad de sus servicios tributarios brindados al público, trabajando de manera conjunta en el diseño, implementación y sistematización de un nuevo procedimiento metodológico de medición del grado de satisfacción con los servicios institucionales prestados al público, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas.

Para realizar la referida medición con altos estándares de rigurosidad técnica, retomó, en lo fundamental, las directrices conceptuales, metodológicas y operacionales del modelo Service Performance (SERVPERF, por sus siglas en inglés).

Las dimensiones evaluadas de los servicios, fueron:



Es preciso mencionar que, para el año 2020, no se ejecutó la Medición de la Satisfacción, debido al estado de emergencia a nivel nacional, a raíz de la pandemia.

Para el año 2021, la medición de satisfacción se realizó a personas naturales que se inscribieron como contribuyentes de IVA, durante el periodo de enero a junio del presente año, utilizando una encuesta electrónica, con la intención de medir la calidad los servicios en línea, Infraestructura de la página web, Empatía del portal, Profesionalismo y Capacidad de respuesta institucional. Y la presente medición que se encuentra orientada al segmento de grandes contribuyentes, donde por medio de la encuesta electrónica nuevamente, se pretende medir la calidad de los servicios en línea y conocer sus impresiones respecto de los servicios que son prestados de manera presencial.

## Capítulo 2:

### Marco de acción institucional y antecedentes

#### 2.1 Extracto del modelo teórico adoptado.

En esencia, el modelo Service Performance (SERVPERF, por sus siglas en inglés), es una metodología homologada de investigación social, validada, reconocida y aplicada frecuentemente a nivel internacional para medir la calidad de los servicios entregados por una organización, pública o privada, a través de los diferentes canales de atención establecidos, analiza la situación de la entidad en su relación con la ciudadanía, desde la perspectiva de las percepciones e impresiones transmitidas por los sentidos de quienes utilizan y consumen sus servicios. En lo particular, este modelo ha sido retomado, adecuándolo con criterio a las condiciones particulares del entorno nacional e institucional. Se incluyen en el instrumento (encuesta en línea) preguntas sobre los módulos temáticos, que son de Infraestructura de la página web y servicios en línea; empatía del portal, profesionalismo y capacidad de respuesta institucional, ajustados a las condiciones concretas y a las especificaciones institucionales particulares de la DGII. A continuación, se hace una descripción de cada dimensión.

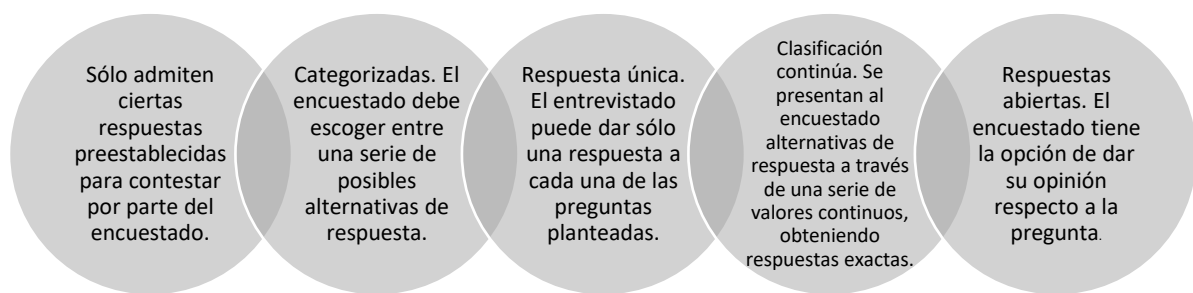
DIMENSIÓN	DEFINICION OPERATIVA	Peso ajustado de ponderación (%)
1. Infraestructura de la página web (en la prestación de los servicios en línea)	Contempla el diseño de la página web y las condiciones en que se prestan los servicios en línea. Incluye accesibilidad, facilidad de ubicación, conectividad, comprensión, rapidez, entre otros.	11.0

2. Empatía del portal	Hace alusión a lo amigable de la página en cuanto a colores, diseños de fácil comprensión y ayuda para el usuario.	16.0
3. Profesionalismo	Este se refiere a la información disponible en la web y la asistencia técnica recibida en línea.	32.0
4. Capacidad de respuesta institucional	Se refiere a los esfuerzos administrativos, habilidades organizativas y mecanismos de gestión puestos en marcha por la DGII para ayudar a los usuarios en sus trámites, proporcionándoles un servicio rápido, ágil y eficiente.	41.0

## 2.1 Características de la encuesta

Como todo proceso está sujeto a mejoras, en esta oportunidad, el contenido de la encuesta fue modificado, tomando en consideración los avances tecnológicos que ha tenido la Administración Tributaria y para el caso en particular la Dirección General de Impuestos Internos, asimismo, se optó por simplificar y estructurar de una mejor manera la información. En ese sentido, las preguntas se formularon en un orden definido, eligiéndose que la encuesta sería enviada por correo electrónico a los participantes, para que estos respondieran, habiéndose realizado previamente, una prueba piloto, entre todo el personal de la Unidad de Defensoria del Contribuyente y Educación Fiscal, para determinar su comprensión, claridad, fiabilidad, etc.

La encuesta empleada incluyó un total de 37 preguntas de identificación, información y opinión. Entre sus principales características se pueden anotar las siguientes:



A fin de captar las valoraciones subjetivas de los contribuyentes encuestados respecto a su grado de satisfacción con los servicios tributarios presenciales y en línea, fue utilizada una escala socio-métrica de 0 a 10 en las respuestas, donde 0 es pésimo y 10 es excelente. Su construcción se apega a la siguiente lógica: entretanto los puntajes se van alejando más de cero, en esa misma medida van indicando grados crecientes de satisfacción con la calidad de los servicios ofrecidos y viceversa.



Escala de satisfacción utilizada en el cuestionario de la encuesta	
Ítem	Valor numérico
▪ Excelente	10
▪ Muy satisfactorio	9 y 8
▪ Satisfactorio	6 y 7
▪ Aceptable	5
▪ Insatisfactorio	4 y 3
▪ Muy insatisfactorio	2 y 1
▪ Pésimo	0

Fuente: elaboración propia

## 2.2 Cálculo de la muestra

Los parámetros utilizados en la fórmula fueron: 0.04 error absoluto muestral; 95.5% de nivel de confiabilidad, en el cual  $Z=2$  es el valor de la distribución normal; y,  $p=0.5$

$$n = \frac{N \lambda^{2\alpha} p (1-p)}{e^2 (N-1) + \lambda^{2\alpha} p (1-p)}$$

Donde:

- $n$  = Número de unidades muestrales necesarias
- $\lambda^{2\alpha}$  = Nivel de confianza
- $N$  = Población o tamaño del universo de contribuyentes
- $p$  = Probabilidad que ocurra el suceso
- $Q = (P-1)$  Probabilidad que no ocurra el suceso
- $e$  = Error absoluto

$$n = \frac{(987) (2) (0.5) (1-0.5)}{(0.04)^2 (987 - 1) + (2)(0.5) (1-0.5)}$$

$$n = \frac{987}{1.5776+1}$$

$$n = 383$$

Luego, para el cálculo de la muestra, se aplicó al universo del segmento seleccionado, la fórmula en Excel, para establecer de manera aleatoria la muestra de encuestados, según se muestra.

Para garantizar la aleatoriedad, se utiliza la fórmula del programa Excel:

**=ALEATORIO.ENTRE(X,Y)**

En donde:  
X = Valor inferior de la base de la cual se tomará la muestra.  
Y = Valor superior de la base de la cual se tomará la muestra.

A continuación, se describe un ejemplo:

Para una base de 1500 contribuyentes, la fórmula quedaría:  
**=ALEATORIO.ENTRE(1,1500)**

Para ir generando los números aleatorios, sobre la celda en la cual se digitó la fórmula se va actualizando con la tecla función F9 para ir generando la cantidad de números que se quieran.

A continuación, se adjunta link en el cual están todas las indicaciones para generar números aleatorios a través del Excel.

<https://exceltotal.com/como-generar-un-numero-aleatorio>

Fueron enviadas un total de 383 encuestas a las direcciones electrónicas de los contribuyentes seleccionados aleatoriamente, recibiendo en respuesta **55 encuestas**, las cuales representan el 14% de la muestra seleccionada.

# Capítulo 3:

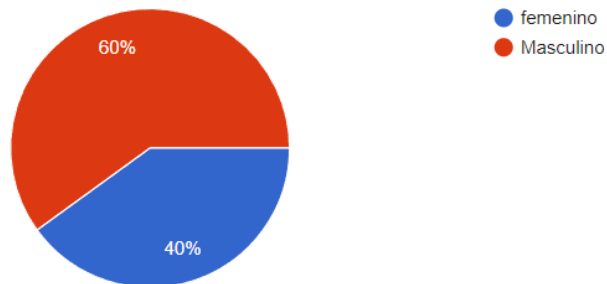
## Resultados de las encuestas

### 3.1 Información General de los encuestados (Módulo 1)

Dentro de los rasgos predominantes del perfil de las personas encuestadas, destaca su pertenencia al sexo masculino, representado por el 60% del total encuestados. Una predominante proporción de los encuestados 49.1%, se sitúa en el rango de edad comprendido entre el rango de 31 y los 40 años, situando el nivel universitario el predominante con un 63.6% cursado por los encuestados; y, el 60% de los encuestados posee como departamento de residencia San Salvador. Lo antes expuesto se muestra a continuación de manera gráfica.

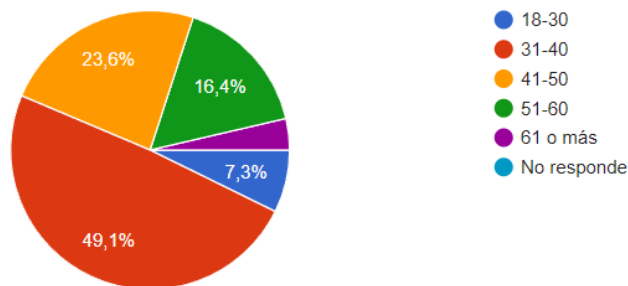
#### SEXO

55 respuestas



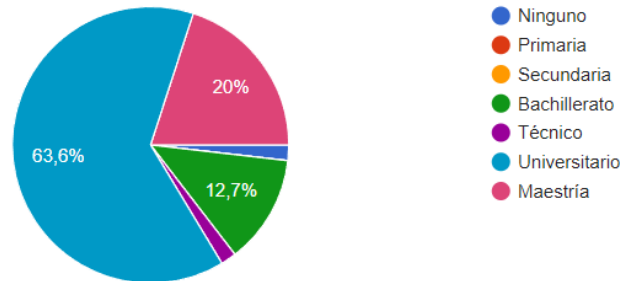
#### EDAD

55 respuestas



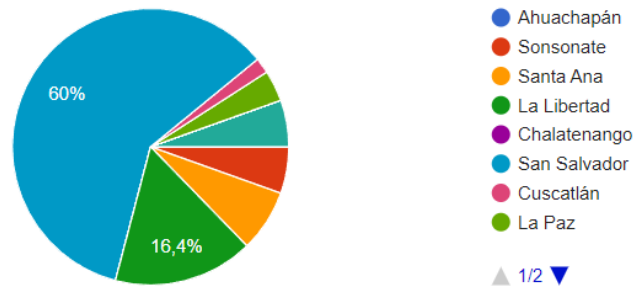
### NIVEL ACADEMICO

55 respuestas



### DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA

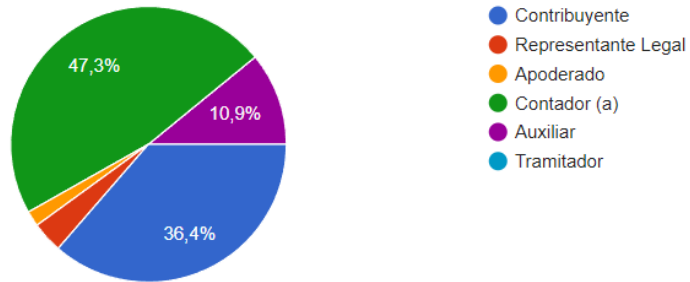
55 respuestas



El 47.3% de los encuestados realiza los trámites en calidad de contador y el 36.4% como contribuyente. Se obtuvo un representativo porcentaje del 50.9% que manifestó que hacen uso de los servicios en línea tres o más veces al mes, seguido de un 23.6% con una periodicidad de una vez al mes. Y, al consultar desde cuando utiliza los servicios en línea, el 83.6% ha utilizado los servicios en línea por más de 1 año, seguido de un 10.9% que los han utilizado en un rango de 1 a 3 meses.

### CLASE DE USUARIO

55 respuestas



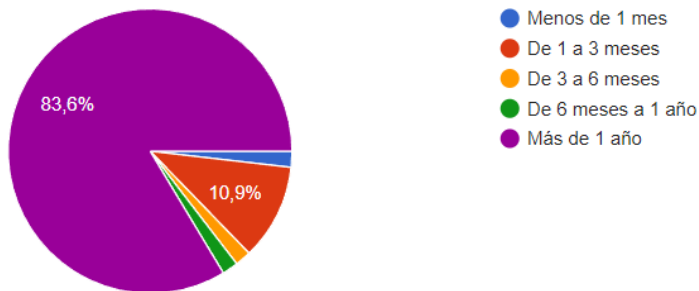
### ¿CON QUE FRECUENCIA HACE USO DE LOS SERVICIOS EN LINEA DE LA DGII?

55 respuestas



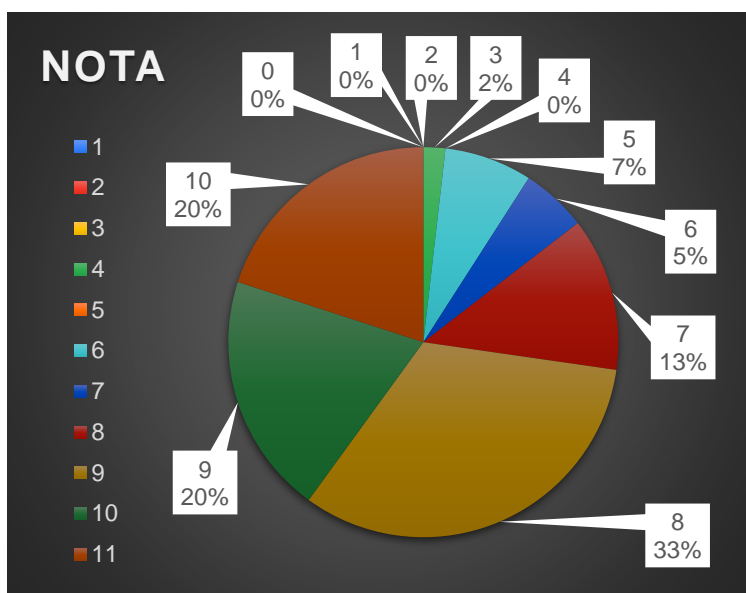
### ¿DESDE CUANDO UTILIZA LOS SERVICIOS EN LINEA DE LA DGII?

55 respuestas

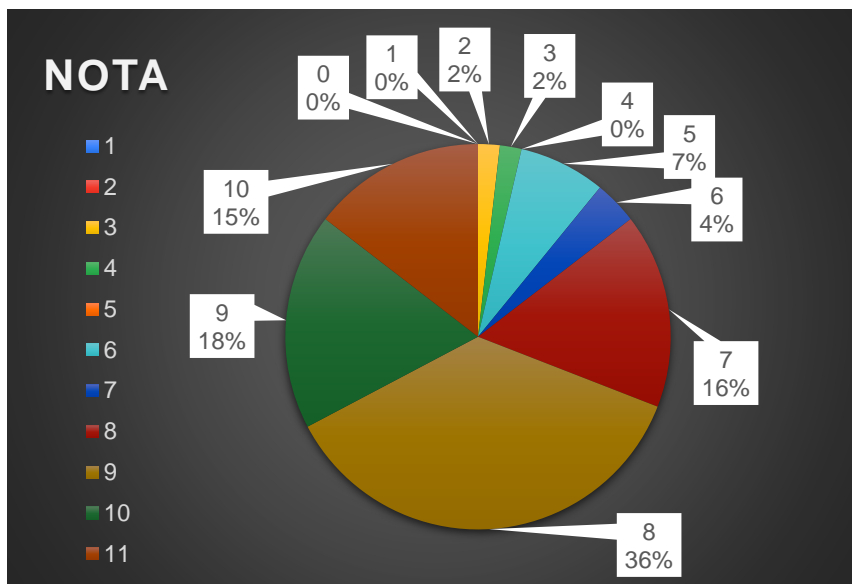


### 3.2 Infraestructura de la página Web y servicios en línea (Módulo 2)

Los servicios disponibles en línea, se puede observar que, 18 de los encuestados que representan el 33% asignaron la calificación de 8 a la disponibilidad de los servicios en línea. Seguido de un 20% que representan 11 encuestados, asignándole una ponderación de 9 al igual que otro 20% de la misma cantidad de 11 encuestados, le asignaron una ponderación de 10.



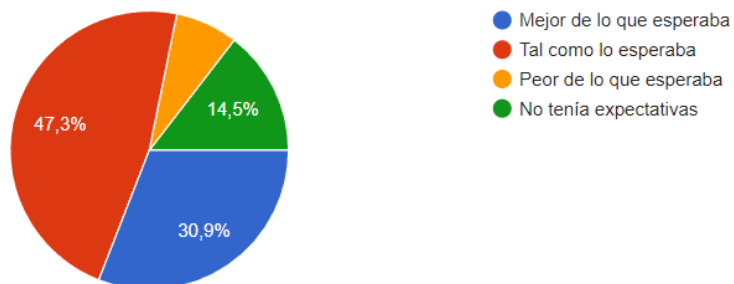
En cuanto a la disponibilidad de los servicios en línea, tomando en cuenta las fallas del sistema, se tiene que el 36% que representan 20 encuestados, califican con la nota de 8 dicha disponibilidad, seguido de un 18% de 10 en encuestados que los califica con 9 y un 15% que son 8 encuestados le asigna la calificación de 10.



**El uso de los servicios disponibles en la web** ha cumplido las expectativas de los contribuyentes en un 47.3% tal como ellos lo esperaban y con un 30.9% mejor de lo que ellos esperaban, de un total de 55 encuestados.

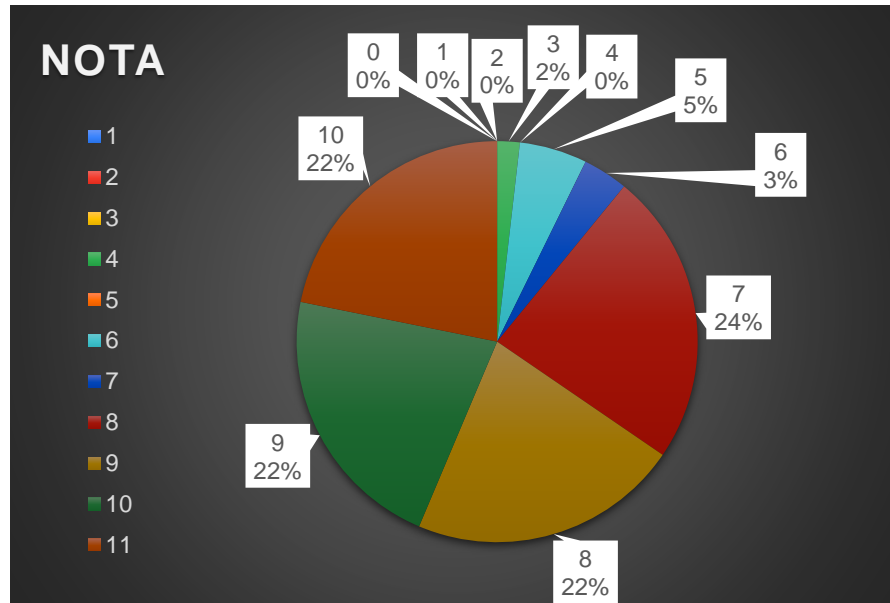
¿Se han cumplido sus expectativas en el uso de los servicios disponibles en la web?

55 respuestas



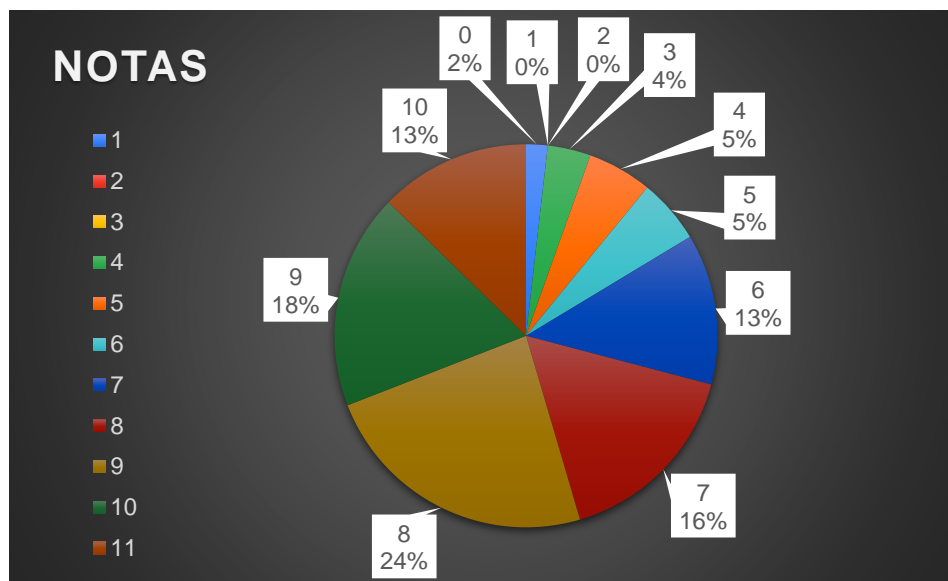
### 3.3 Empatía del portal (Módulo 3)

**Facilidad para ubicar los servicios en línea en la página web**, 13 encuestados ponderan con una nota de 7, que representa el 24% a esta característica de la página web, seguido de una ponderación de 22% que representa la opinión de 12 encuestados, que asignan una calificación de 8 y en el mismo porcentaje del 22% le asignan una calificación de 9 y de igual para la calificación de 10 el 22% le fija esta nota.



### 3.4 Profesionalismo (Módulo 4)

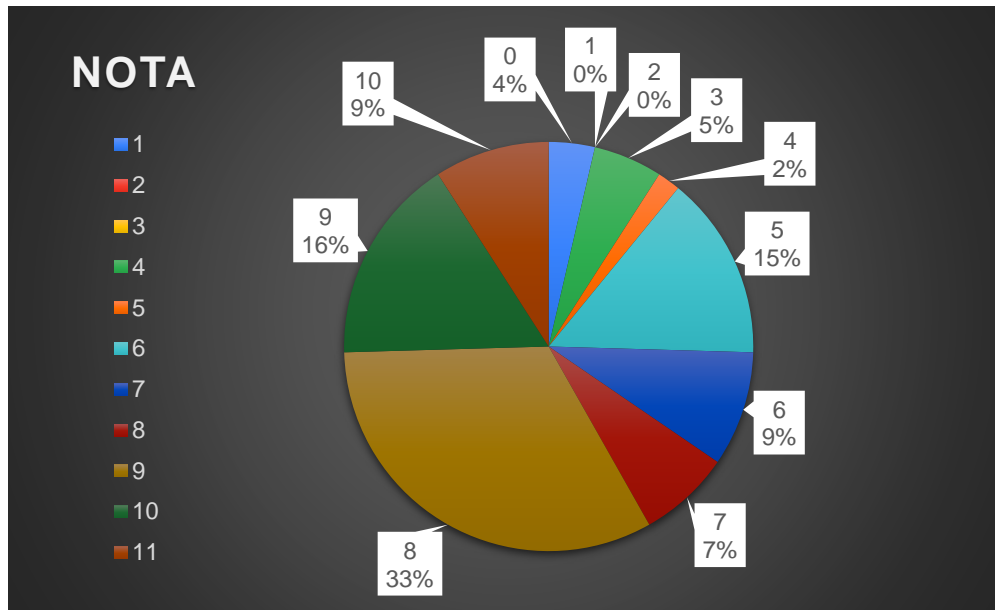
De la asistencia técnica y las instrucciones de uso disponibles en el sitio web para orientarse o resolver problemas al utilizar los servicios en línea, se tiene que 13 usuarios que representan el 24%, califican con 8 esta característica del sistema; mientras que, 10 de ellos equivalentes al 18.5%, le asignan la nota de 9, y 7 encuestados que representan el 13% le asignan la calificación de 10.



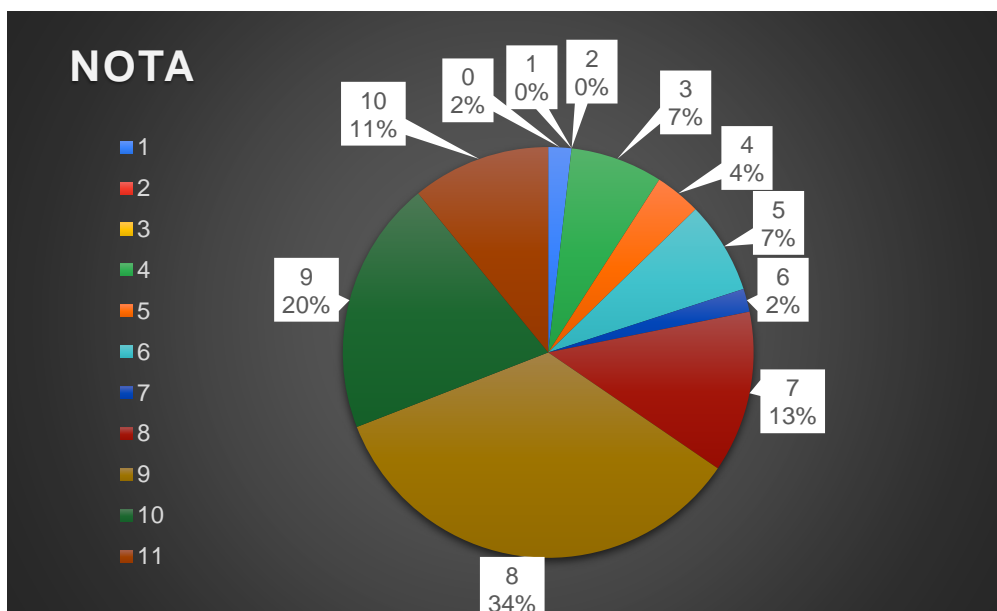


### 3.5 Capacidad de respuesta institucional (Módulo 5)

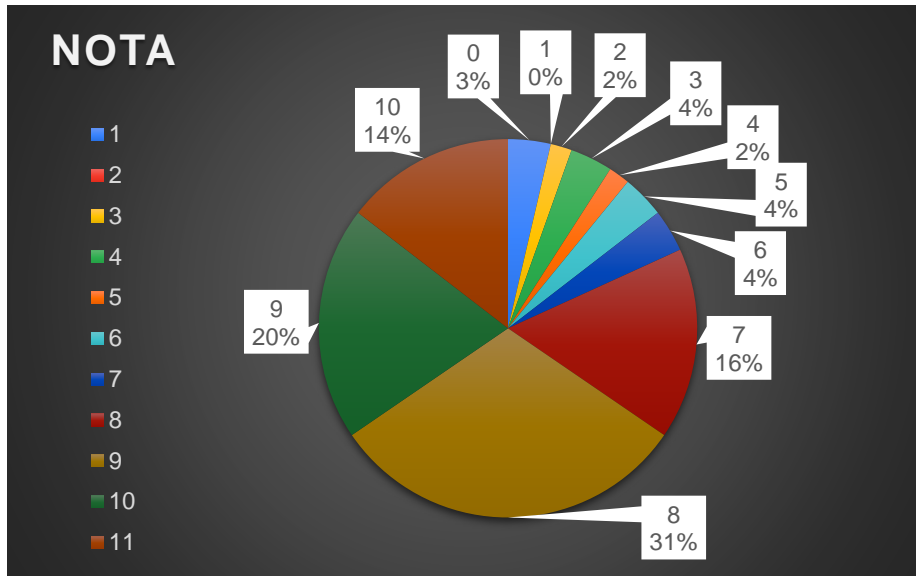
La publicación y divulgación oportuna de cambios en los formularios, fue calificada por 18 de los encuestados, que representan el 33% con una nota de 8, seguida de una calificación de 9 por el 16% de 9 encuestados y con una nota de 10 que representa el 9% de 10 encuestados.



De los requisitos para realizar trámites o solicitar un servicio, de igual forma prevalece la ponderación de 8 con un 34% de 19 encuestados; seguida de la calificación de 9 de un 20% de 11 encuestados y con una nota de 10 de 6 encuestados que representa el 11%.



En cuanto al cumplimiento de plazos establecidos para completar el trámite o servicio, se tiene que 17 de los encuestados que representan el 31% asignan una calificación de 8 a esta característica; seguida de la calificación de 9 que equivale al 20% que fue asignada por 11 encuestados, y con la nota de 10 que representa el 14% de 8 encuestados.



### 3.6 Cálculo del índice de satisfacción de los contribuyentes, respecto los servicios en línea prestados por la DGII.

Para obtener el índice de satisfacción de los contribuyentes, medido con base a sus percepciones, los puntajes promedio obtenidos en cada una de las 4 dimensiones temáticas consideradas en los numerales anteriores, se multiplican por el peso ajustado correspondiente de ponderación. Luego se hace la sumatoria de todos ellos, tal como se muestra a continuación:

Dimensión	Pesos ajustados de ponderación del modelo SERPERF (%)	Octubre 2021	
		Puntaje promedio	Índice de satisfacción
1. Infraestructura de la página web	11.0	7.94	0.87
2. Empatía del portal	16.0	8.09	1.29
3. Profesionalismo de los empleados	32.0	7.31	2.34
4. Seguridad y capacidad de respuesta institucional	41.0	7.29	2.98
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>		<b>7.48</b>

**El resultado final de tales operaciones aritméticas con las cifras obtenidas por la encuesta de octubre 2021, dio un índice de satisfacción que asciende a 7.48 punto**

Se citan algunos comentarios positivos expresados por los contribuyentes encuestados:

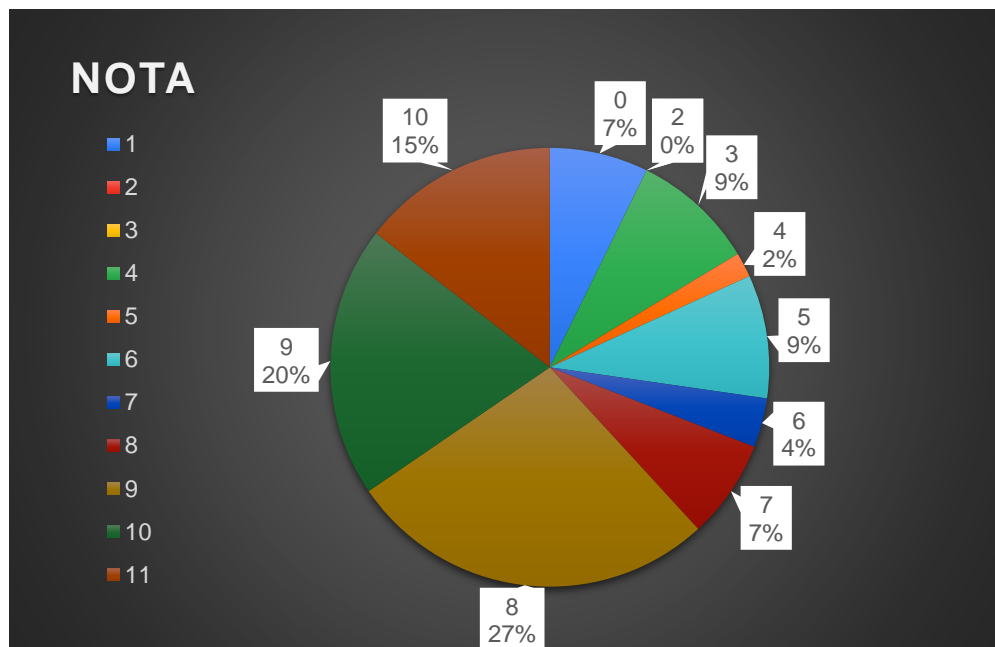
- ✓ *Me encuentro satisfecha con las mejoras al sistema*
- ✓ *Muy pacientes y explican a la hora de realizar el trámite.*
- ✓ *Me parecen justos y eficaces*
- ✓ *Felicitar por el trabajo que están haciendo en facilitar los servicios, considero que ya tienen conocimiento de los aspectos que deben mejorar y sé que lo lograran en tener un servicio en línea completamente eficiente y seguro, muchas gracias!!*
- ✓ *Muy buen servicio*
- ✓ *Me parece que están siendo muy diligente con su labor no tengo quejas, más bien felicitaciones*

### **3.7 Servicios consultados en la encuesta y que no forman parte de la Metodología SERVPERF (Módulo 6)**

#### **Servicios presenciales**

Al consultar a los contribuyentes de un listado de servicios presenciales de la DGII, cuál de ellos es el más utilizado, se listan los siguientes: **presentación de formularios, solicitud de correlativos, presentación de escritos(correspondencia), asesoría tributaria, modificación al F-210, inscripción y desinscripción de IVA, contrato de aceptación de términos, tramites de NIT, solicitud de solvencias y estado de cuenta.**

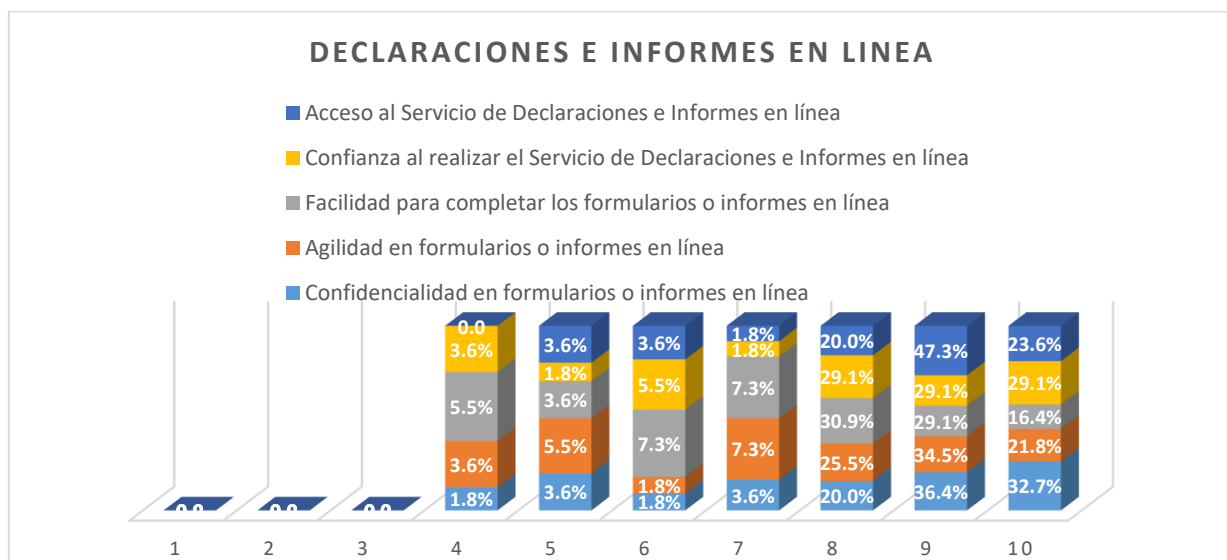
De estos servicios presenciales se les consultó a los encuestados **que calificaran en una escala de 0 al 10, el grado de satisfacción obtenido al hacer usos de ellos,** resultando que 15 de los encuestados, que representan el 27% calificaron con una nota de **8**, seguida de una asignación de **9** por el 20% de 11 encuestados y con una nota de **10** que representa el 15% de 8 encuestados.

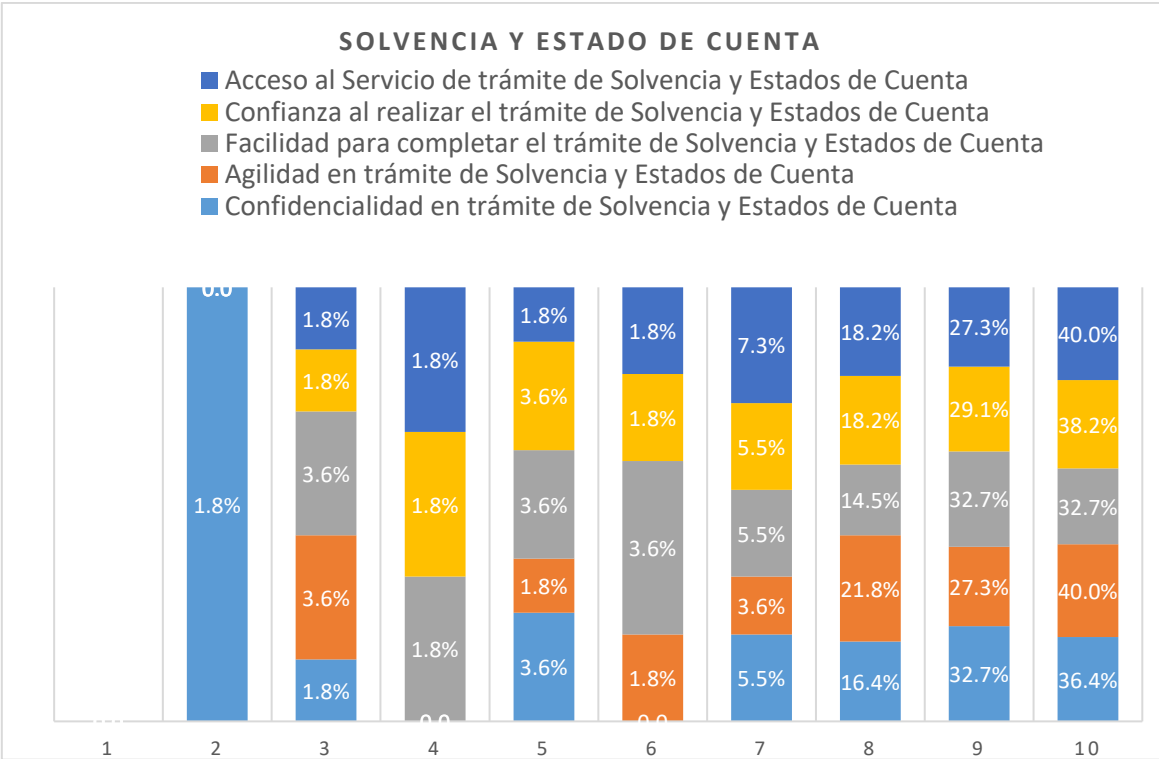
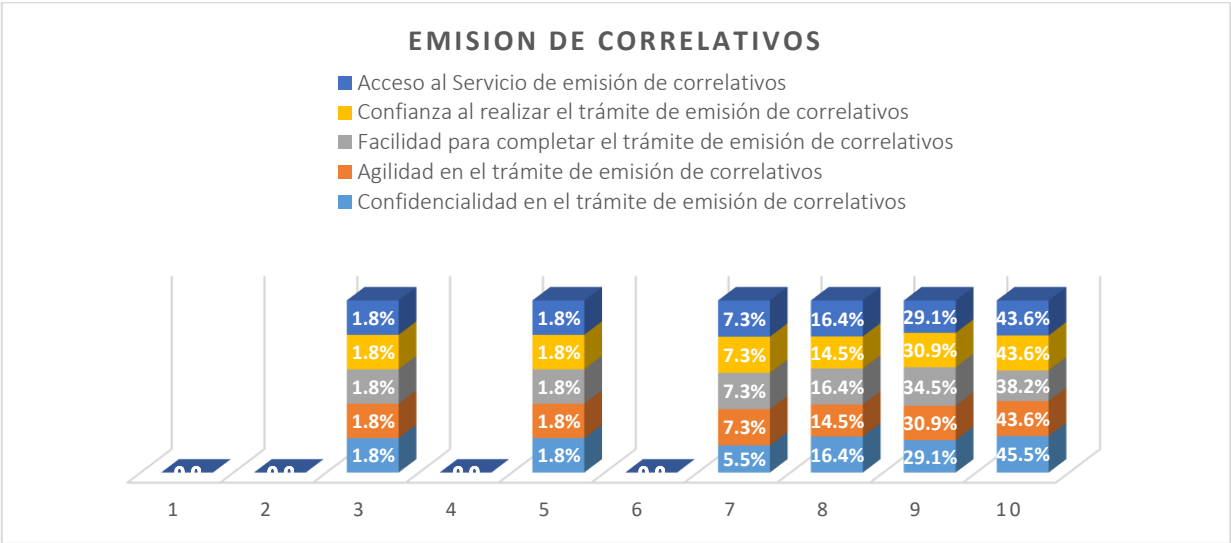


### Servicios en línea

Al consultar a los contribuyentes de un listado de servicios presenciales, cuál de ellos es el más utilizado, prevalece el servicio de **Declaraciones e Informes en línea** seguido del servicio de **la Emisión de correlativos** y el de **Solvencias y Estado de Cuenta**.

De estos tres servicios, se consultó a los encuestados en cuanto a las características de acceso, confianza, facilidad, agilidad y confidencialidad al hacer uso de cada uno ellos, obteniendo los siguientes resultados:





En el servicio de declaraciones e informes en línea la característica de acceso al servicio, fue la que obtuvo la mayor representación de las características con el 47.3%, con una nota de 9, seguida de la confidencialidad del servicio con un 36.4% asignándole la nota de 9. Por su parte el servicio de Emisión de Correlativos obtuvo los porcentajes más altos en la calificación de 10 en las cinco características evaluadas, así se tiene en

acceso y confianza, ambas con un 43.6%, facilidad con un 38.2%, agilidad con un 43.6% y confidencialidad del servicio con un 45.5%.

Y respecto del servicio de Solvencia y Estado de Cuenta, se observa que le fue asignada la mayor ponderación, en las características de Acceso con un 40%, Confianza 38.2%, Agilidad de 40% y Confidencialidad del servicio con un 36.4%, todos ellos en la calificación de 10.

## Capítulo 4:

### Conclusiones y recomendaciones

#### 4.1 Conclusiones

- En términos generales, manifestaron estar muy satisfechos de la calidad de los servicios proporcionados por la DGII, otorgándoles una puntuación promedio de 7.94 a la dimensión de infraestructura y elementos tangibles; de 8.09 a la empatía del portal, un puntaje de 7.31 en cuanto a la asistencia técnica que se encuentra en el portal (profesionalismo) y de 7.29 a la seguridad y capacidad de respuesta institucional. La ponderación asignada a la seguridad y capacidad de respuesta institucional según se observa es la más baja, lo anterior, se debe según los comentarios vertidos a la falta de respuesta oportuna al realizar consultas.

No obstante, la percepción de los contribuyentes respecto de los servicios disponibles en el web cumple con sus expectativas, pero se debe considerar la mejora en la velocidad de las plataformas, el incluir más servicios en línea y que se tenga una comunicación más efectiva y oportuna en la asistencia técnica e informar con antelación de cambios que ocurran en los formularios o requisitos. Y en cuanto a los servicios presenciales, el esfuerzo deber ser orientado a brindar un servicio ágil, sin perder de vista la calidad y utilidad de la información proporcionada, y la amabilidad, empatía y profesionalismo del personal.

#### 4.2 Recomendaciones

En general se recomienda dar prioridad a las expectativas y necesidades de los contribuyentes y usuarios, retomando para ello los resultados obtenidos y que sean divulgados a las partes involucradas, con la finalidad de ser considerados en los procesos de mejora.

**A continuación, se citan recomendaciones retomadas de los comentarios vertidos por los contribuyentes y/o usuarios encuestados, en lo pertinente:**

##### **Recomendaciones para los servicios presenciales:**

- Que al presentarse problemas para presentar los formularios sean atendidos de manera presencial para asesoría sin cita, a fin de cumplir con las fechas de presentación.

- Que el personal sea más eficiente, ágil y amable
- Que se prepare al personal en los conocimientos técnicos
- Evitar burocracia en los tramites
- Más eficiencia, ya que se observa que hay mucho personal sin hacer nada y muchas personas esperando
- Que se mejore la atención del personal, ya que el trato es pesado y hay tardanza en el servicio, citan a manera ejemplo el Centro Express de Sonsonate
- Que se den avisos previos a cualquier cambio en la plataforma en cuanto a la presentación de declaraciones y que sea más amigable la búsqueda de la información en la página.
- Que se valide la información al momento de subir las plantillas de los diferentes impuestos
- Que el personal sea mejor capacitado en todas las áreas y con los mismos lineamientos, ya que a la hora de consultar no saben dónde se realizan los trámites
- Que se mejore la calidad de atención en cuanto a disponibilidad y amabilidad del personal, ya que a veces rechazan los trámites por no querer atender o porque son muchos los tramites a presentar y cada empleado exige diferentes documentos según su criterio y al no pasar con esa misma persona no reciben los tramites, piden otros documentos o simplemente los devuelven y no explican que se debe modificar.
- Deben estar más atentos a guiar al contribuyente, ya que a veces existe confusión en la información de los asesores.
- Agilizar los plazos para citas, mejorar la capacitación de los que atienden consultas.
- Que se mejore la atención en la consulta telefónica, ya que algunos asesores siguen con su pésimo modo al contestar las llamadas



- Que haya empleados más jóvenes y que se les capacite en atención al cliente, que tenga conocimientos y tengan aptitudes para trabajar bajo presión, sean educados y con paciencia para atender al usuario, citando a manera de ejemplo el caso del Centro Express Sonsonate.
- Que haya más empatía con el contribuyente, ya que en algunos casos son indiferentes y no resuelven dudas, además que atiendan cuando se está dentro de las instalaciones, aunque sea la hora de salida y que no lo dejen hasta el siguiente día, es necesario que se valore el tiempo del contribuyente.
- Que los encargados de recepción permitan el ingreso al público al área respectiva para resolver inquietudes y que conozcan mejor los procesos para no dar respuestas erróneas que generan pérdida de tiempo
- Que unifiquen criterios los asesores, para evitar pérdidas de tiempo
- Capacitar en formas de cortesía a algunos jefes de áreas
- Que se incluyan más servicios presenciales en línea

#### **Recomendaciones para los Servicios en línea:**

- Que se reciba orientación del uso de los servicios en línea
- Que se mejore la plataforma por los errores que presenta la página web, que el servidor sea más ágil
- Que la pantalla de acceso en la página web sea más visible
- Que se mejore el soporte técnico cuando se generan los problemas en el navegador al solicitar una solvencia, ya que no funciona la opción de solicitar
- Mejorar la velocidad de las plataformas y de los módulos de consultas de deudas y de pagos
- Que se mejore la opción de la consulta de Estado Tributario, ya que ha desmejorado y que la emisión de solvencias sea más oportuna.
- Que se incluya modulo en F-14 para el cálculo de Pago a Cuenta y extender el tiempo del llenado de los formularios.

- Que sea mejor el servicio de enlace con el call center
- Que la entrega de solvencia y estado de cuenta sean automáticos e inmediatos
- Que se habilite el formulario 210 en la web
- Que funcionen los correo y chat de WhatsApp, que se obtengan respuestas y soluciones
- Que se incluya la solicitud de formulario único para correlativos
- Que se incluyan todos los informes sustantivos y formales en la plataforma y que se facilite el obtener los mandamientos de multas
- Que sea compatible con el navegador Safari de Mac
- Que se envíen comunicados informativos a los correos de los contribuyentes de los cambios o modificaciones a formularios o nuevos tramites que son requeridos para estar actualizado y poder cumplir en la debida forma y que mantengan actualizada la información
- Que no se agreguen gran cantidad de requisitos de una semana a otra, sin dar margen de tolerancia con el contribuyente.

En general los contribuyentes sugieren que la DGII coordine y realice pruebas con los contribuyentes y/o usuarios, respecto de los cambios que implementan, ya que explican que con frecuencia son abruptos y generan muchas inconsistencias hasta que son reportadas por ellos, lo cual los expone a cometer incumplimientos que les generan multas.

# **ANEXOS**

# ENCUESTA MEDICION DE SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE SOBRE SERVICIOS EN LINEA y PRESENCIALES

2021

UNIDAD DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y EDUCACION FISCAL - DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS



La Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, está llevando a cabo esta encuesta entre contribuyentes y usuarios, su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios en línea y presenciales, en aras de mejorar la calidad de los mismos.

¡SU PARTICIPACION ES VOLUNTARIA Y ANONIMA! Gracias.

## MODULO 1

INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA

¿Ha hecho uso de los servicios en línea o presenciales de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)? \*

NO (FINALIZA LA ENCUESTA)

SI

SEXO \*

femenino

Masculino

EDAD \*

31-40



NIVEL ACADEMICO \*

Ninguno

Primaria

Secundaria

Bachillerato

Técnico

Universitario

Maestría

DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA \*

San Salvador



MUNICIPIO DE RESIDENCIA \*

San Salvador

CLASE DE USUARIO \*

Contador (a)

¿CON QUE FRECUENCIA HACE USO DE LOS SERVICIOS EN LINEA DE LA DGII? \*

Dos veces al mes

¿DESDE CUANDO UTILIZA LOS SERVICIOS EN LINEA DE LA DGII? \*

- Menos de 1 mes
- De 1 a 3 meses
- De 3 a 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- Más de 1 año

## MODULO 2

### INFRAESTRUCTURA DE LA PAGINA WEB Y SERVICIOS EN LINEA

De acuerdo a su experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde cero es pésimo y diez es excelente, el grado de satisfacción a través de los servicios prestados por la DGII mediante la página web

¿Cómo califica los servicios disponibles en línea para contribuyentes? \*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Cómo califica la disponibilidad de los servicios en línea (fallas del sistema) en la página web del Ministerio de Hacienda? \*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## MODULO 3

### EMPATIA DEL PORTAL

De acuerdo a su experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde cero es pésimo y diez es excelente, el grado de satisfacción del servicio de la página web

¿Se han cumplido sus expectativas en el uso de los servicios disponibles en la web? \*

Tal como lo esperaba ▼

#### MODULO 4

#### PROFESIONALISMO

De acuerdo a su experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde cero es pésimo y diez es excelente, el grado de satisfacción en los aspectos relacionados a los servicios en Inea

Publicación y divulgación oportuna de los cambios en los formularios, requisitos de los trámites y en las Leyes Tributarias \*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>



¿Cómo califica la asistencia técnica y las instrucciones de uso disponibles en el sitio web para orientarse o resolver problemas al utilizar los servicios en línea?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

MODULO 5

CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL

De acuerdo a su experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde cero es pésimo y diez es excelente, el grado de satisfacción a través de los servicios prestados por la DGII mediante la página web

Los requisitos para realizar trámites o solicitar un servicio \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite o servicio \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

MODULO 6

SERVICIOS A EVALUAR DE LA DGII

¿De cuál servicio presencial ha hecho uso? \*

Asignación de correlativos de ticket

---

De acuerdo a su experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde cero es pésimo y diez es excelente, el grado de satisfacción a través de los servicios presenciales prestados por la DGII \*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentario o sugerencia para mejorar los servicios presenciales de la DGII \*

Su comentario será ilustrativo, no influirá en la medición de la satisfacción de los servicios presenciales

Deberían mejorar la calidad de atención en cuanto a disponibilidad y amabilidad del personal, ya que a veces rechazan los trámites por no querer atender o porque son muchos los tramites a presentar.

---

¿Cuáles de los siguientes servicios en línea ha utilizado? \*

- Declaraciones e Informes en línea
- Emisión de Correlativos
- Solvencias y Estados de Cuenta

**MODULO 7**

**DECLARACIONES E INFORMES EN LINEA**

De acuerdo a su experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de los siguientes aspectos relacionados al servicio de Declaraciones e Informes en línea

**DECLARACIONES E INFORMES (PARA VISUALIZAR HASTA EL NUMERO 10 FAVOR DESPLAZARSE HACIA LA DERECHA) \***

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Acceso al Servicio de Declaraciones e Informes en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confianza al realizar el Servicio de Declaraciones e Informes en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Facilidad para completar los formularios o informes en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Agilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Confidencialidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

◀  ▶

**MODULO 8**

**EMISION DE CORRELATIVOS**

De acuerdo a su experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde cero es pésimo y diez es excelente, el grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados al servicio de emisión de correlativos

EMISION DE CORRELATIVOS (PARA VISUALIZAR HASTA EL NUMERO 10 FAVOR DESPLAZARSE HACIA LA DERECHA) \*

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Acceso al Servicio de emisión de correlativos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Confianza al realizar el trámite de emisión de correlativos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Facilidad para completar el trámite de emisión de correlativos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Agilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Confidencialidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

◀  ▶

MODULO 9  
SOLVENCIA Y ESTADO DE CUENTA

De acuerdo a su experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde cero es pésimo y diez es excelente, el grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados al servicio de Solvencia y Estado de Cuenta

SOLVENCIA Y ESTADOS DE CUENTA (PARA VISUALIZAR HASTA EL NUMERO 10 FAVOR DESPLAZARSE HACIA LA DERECHA) \*

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Confianza al realizar el trámite de Solvencia y Estados de Cuenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidad para completar el trámite de Solvencia y Estados de Cuenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agilidad el trámite de Solvencia y Estados de Cuenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confidencialidad en el trámite de Solvencia y Estados de Cuenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acceso al Servicio de Solvencia y Estados de Cuenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Comentario o sugerencia para mejorar los servicios de la DGII

Su comentario será ilustrativo, no influirá en la medición de la satisfacción de los servicios en línea

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.