

Informe de Medición de Satisfacción de Usuarios del Proceso 6.7 Gestión Legal

Dirección de Asuntos Jurídicos

Dirección General de Tesorería

Dirección Financiera

Marzo 2022

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN-DGEA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	3
CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN	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	5
2.3 Profesionalismo de los empleados	6
2.4 Capacidad de Respuesta Institucional	7
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	7
3.1 Índice Global de Satisfacción	8
3.2 Índice de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 6.7 Gestión Legal por Dependencia	8
CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES.....	9
4.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?	9
4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?	9
4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?	10
4.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?	10
4.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	10
CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES.....	11
5.1 Sugerencias	11
5.2 Conclusiones	12
ANEXOS.....	13
Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios Proceso 6.7 Gestión Legal	13
Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción de Usuarios Externos del Proceso 6.7 Gestión Legal 2022	14
Anexo 3: Índices de Satisfacción de Usuarios Externos Proceso 6.7 Gestión Legal por Servicio	15
Anexo 4: Índice de Satisfacción de Usuarios Externos Proceso 6.7 Gestión Legal por Tipo de Publicación	16
Anexo 5: Índice de Satisfacción de Usuarios Externos Proceso 6.7 Gestión Legal por Dependencia, Unidad Organizativa y Tipo de Publicación.	17
Anexo 6 Tiempos de respuesta Proceso 6.7 Gestión Legal	19
Anexo 7: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DAJ 2021	19

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos del **Proceso 6.7 Gestión Legal, Macroproceso 6. Soporte Institucional**, utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

El presente informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

1. Primer capítulo expone los datos generales de la medición (clase de usuario, Unidades Organizativas evaluadas, servicio recibido y modalidad).
2. Segundo capítulo muestra los resultados por módulo (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta institucional).
3. Tercer capítulo presenta el Índice Global de Satisfacción de Usuarios Externos y Servicios evaluados.
4. Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios, cumplimiento de expectativas, funcionamiento del buzón de quejas, entre otros.
5. Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente medición.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que comprenden el Proceso 6.7 Gestión Legal del Macroproceso 6. Soporte Institucional.

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 DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó en las Dependencias y Unidades Organizativas responsables del Proceso 6.7 Gestión Legal, específicamente a los siguientes Servicios externos:

Dirección de Asuntos Jurídicos-DAJ

1. Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas.
 - a. Sin publicación en diario oficial.
 - b. Con publicación en diario oficial

División de Administración de Egresos, Departamento Control de Pagos-DAE-DGT

2. Gestión Devolución Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios.

Departamento de Fondos Especiales y en Depósito-FAC-DGT

3. Devolución Impuesto sobre la Renta sin Cobro en Banco Autorizado (Entrega de Cheque)

Departamento de Tesorería Institucional -DF

4. Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores.

1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado de usuarios externos reportado, el universo fue de 67 usuarios depurados que recibieron los servicios en el período de enero a diciembre de 2021; partiendo del universo y aplicando la fórmula para muestras finitas, con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral, se obtuvo como muestra 57 usuarios, sin embargo, el número de usuarios entrevistados reales fue de 33 en total; el resto de usuarios (24) no fue posible localizarlos por los distintos medios y usuarios que a la fecha están pendientes de finalizar el trámite de pago.

Es importante mencionar que la Dirección de Asuntos Jurídicos, tiene una participación del 100%, debido a que en dicha Dependencia inicia con el proceso y analiza solicitud de devolución del Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas.

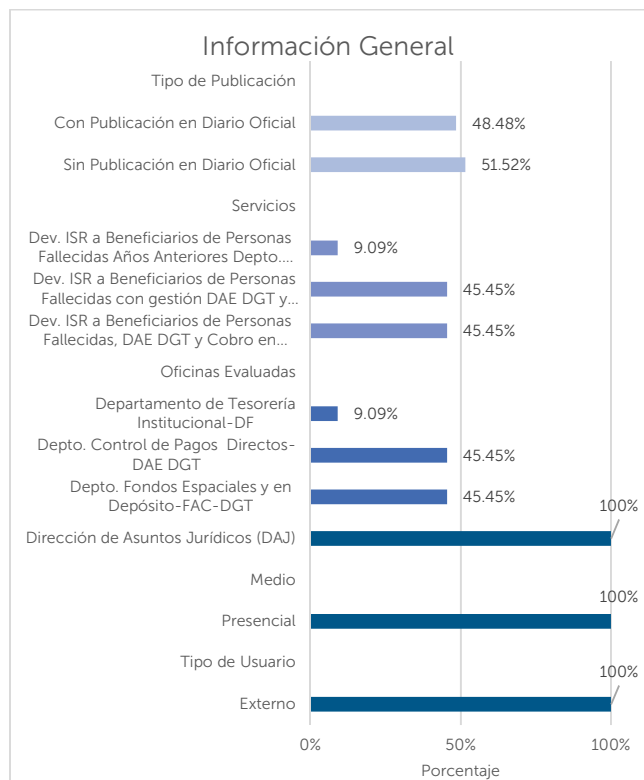
El mayor porcentaje de la gestión de pago para el Servicio Devolución del Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas, lo presenta la Dirección General de Tesorería con la participación del Departamento Control de Pagos Directos y Departamento de Fondos Especiales y en Depósito fue del 90.91% con 45.45% respectivamente; el menor fue de 9.09% del Departamento de Tesorería Institucional de la Dirección Financiera.

El porcentaje por tipo de publicación fue de 48.48% con Publicación en Diario Oficial y de 51.52% sin Publicación en Diario Oficial.

Como instrumento se utilizó un cuestionario virtual que consta de 26 preguntas, organizado en 6 módulos (Ver Anexo 1).

El levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica, correo electrónico y WhatsApp, durante el período comprendido del 18 al 25 de febrero del 2022 (Ver Gráfico 1.1).

Gráfico 1.1



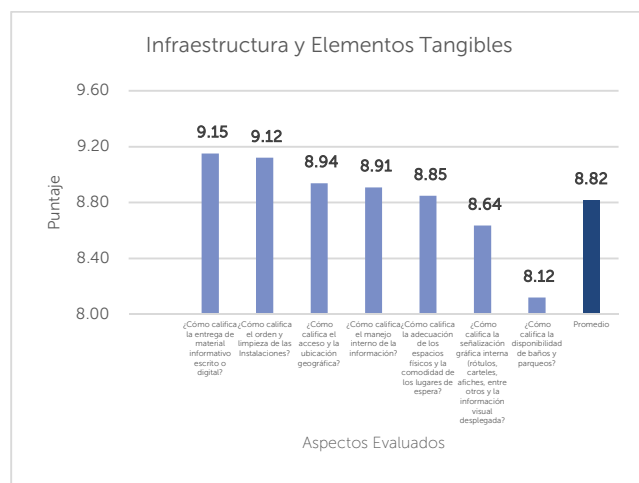
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

En este módulo se evalúan condiciones de espacios físicos, lugares de espera, equipo tecnológico y señalización interna, contribuye a verificar la atención de requerimientos y/o solicitudes de servicios por los diferentes medios que ofrece.

El resultado promedio de este apartado es de **8.82 puntos**, considerando que el aspecto mejor evaluado es: La entrega de material informativo escrito o digital con 9.15 puntos y el de menor puntuación fue relacionado con La disponibilidad de baños y parqueos con 8.12 puntos.

Gráfico 2.1



Comentarios expresados por los usuarios

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con gestión Departamento Control de Pagos Directos-DGT y Cobro en Ventanilla Banco Agrícola.

- Mala ubicación, me costó llegar porque no conocía (2).
- Yo vengo de lejos y no me prestaron el baño en el Edificio Secretaría de Estado.
- El acceso es difícil, hay que subir muchas gradas, como estaban arreglando no había señalización en algunas áreas (6).

- No hay disponibilidad de parqueo, empleado del Ministerio de Hacienda me sacó bruscamente de un parqueo que indicaba estar asignado a dicha persona (4).
- No brindaron información por escrito por tal motivo faltaban requisitos la primera vez, posteriormente regresé varias veces (2).
- La ubicación es accesible para usuarios que nos trasladamos en transporte colectivo.
- Muy buen servicio, dan información clara y atienden rápido (2).
- El lugar está bien señalizado, es limpio y ordenado (4).
- Estamos en pandemia me atendieron en la recepción por protocolo de seguridad.

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con gestión Departamento Control de Pagos Directos-y entrega Cheque, Departamento de Fondos Especiales y en Depósito- DGT.

- Afuera lo dejan a uno, yo estaba parada y recién operada. no hay prioridad de tercera edad, el joven del escritorio me quería mandar por gradas teniendo enfrente el ascensor.
- Como están arreglando hay desorden, algunos empleados no saben dónde están las oficinas, tuve que subir y bajar muchas gradas.
- Me enviaron los requisitos, la información digital y escrita desde que inicié el trámite, me ayudaron a completar la solicitud (3).
- Para mí todo está bien, en cuanto material informativo, señalización, ubicación y el parqueo. (6).
- El acceso para personas en silla de ruedas es excelente (2).
- No hay disponibilidad de parqueo, no había papel en los baños (3).

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores-Departamento de Tesorería Institucional-DF.

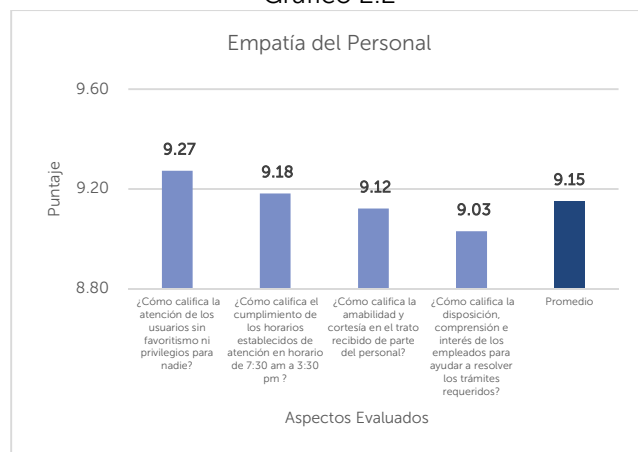
- La ubicación es accesible y el lugar estaba limpio
- Me enviaron información por correo electrónico y físico.
- La mesa que para escribir no está en buenas condiciones y esta retirada del lugar de espera (2).

2.2 Empatía del personal

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

El resultado promedio obtenido en este apartado es de **9.15 puntos**, considerando que el aspecto con mayor puntuación es la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie con 9.27 puntos y el de menor puntuación fue la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos con 9.03 puntos (Ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2



Comentarios expresados por los usuarios:

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con gestión Departamento Control de Pagos Directos-DGT y Cobro en Ventanilla Banco Agrícola.

- En todas las etapas los empleados que me atendieron se demoraban por estar platicando en las oficinas de los Héroes y también en Tres Torres, el trato está bien.
- Mayor información por parte del personal de seguridad.
- Puede mejorar los horarios, ampliarlos en algunas Oficinas.
- La persona que recibió en Pagos Directos muy amable; sin embargo, en el Jurídico mostraron poco interés en ayudar.

- Orden de llegada es lo correcto, todo bien y fueron amables (8).
- El personal de seguridad muy amable ayuda a personas de tercera edad con muletas.
- El horario está bien siempre dejan a alguien mediodía, estaba solo cuando llegué.

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con gestión Departamento Control de Pagos Directos y entrega Cheque, Departamento de Fondos Especiales y en Depósito-DGT.

- En la entrada está difícil, no me atendieron antes por ser tercera edad.
- El personal de seguridad es un poco pesado en el trato, deberían tener orientación sobre servicio y atención al cliente.
- Cuando ya se acercaba la hora de salida ya no recibían a nadie, llegamos a las 3:20, no nos recibieron.
- Buenos horarios, por los que viven lejos.
- Excelente servicio, fueron amables y me ayudaron a llenar la solicitud, atienden por orden llegada (9)
- Me gustó bastante como me atendieron, una empleada me anduvo guiando para hacer trámites.

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores-Departamento de Tesorería Institucional-DF

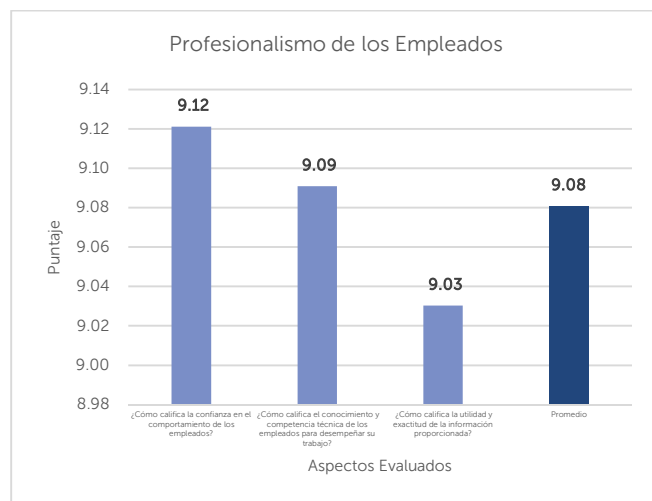
- Excelente, me ayudaron de otras oficinas y hasta me llevaron al lugar, atienden en orden de llegada (3).

2.3 Profesionalismo de los empleados

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

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.08 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es la confianza en el comportamiento de los empleados con 9.12 puntos y el de menor puntuación fue la utilidad y exactitud de la información proporcionada con 9.03 puntos (Ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3



Comentarios expresados por los usuarios

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas con gestión Departamento Control de Pagos Directos-DAE DGT y Cobro en Ventanilla Banco Agrícola

- La gente que trabaja ahí no está informada sobre procesos. (2)
- No me decían de un solo los requisitos me toco ir en 3 ocasiones.
- No me ayudaron para ubicarme y no respondieron las consultas el día que llegué.
- Excelente, me explicaron bien. Las preguntas que hice me las supieron responder, me orientaron bien. (7)
- Todos fueron muy amables. (2)

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con gestión Departamento Control de Pagos Directos-DAE DGT y entrega Cheque, Departamento de Fondos Especiales y en Depósito-FAC-DGT

- Me orientaron bien y me guiaron hasta la oficina (2).
- La información es excelente, me atendieron rápido y saben lo que hacen (3).
- Excelente trabajo, están bien calificados (4).

- Al principio me mandaron para otro lugar, al parecer no comprendían el servicio que solicitaba.
- Demasiados requisitos, pidieron información que desconocía.
- Mucho tiempo de esperar en DAJ.

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores-Departamento de Tesorería Institucional-DF

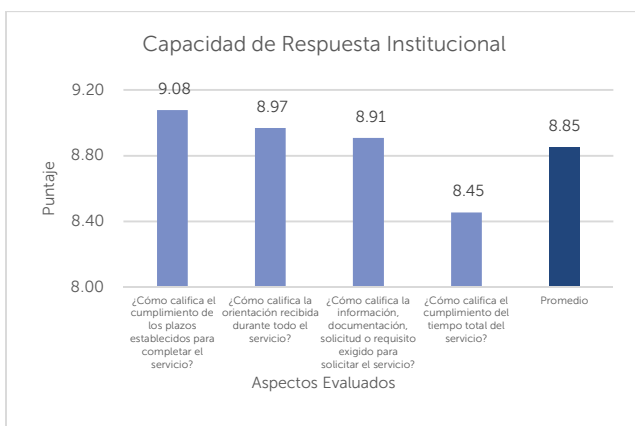
- Excelentes todo (2)

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 8.85 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio con 9.08 puntos y con menor puntaje el cumplimiento del tiempo total del servicio con 8.45 puntos (Ver Anexo 6 y Gráfico 2.4).

Gráfico 2.4



Comentarios expresados por los usuarios:

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con gestión Departamento Control de Pagos Directos DGT y Cobro en Ventanilla Banco Agrícola.

- No conocía el procedimiento, necesita mayor orientación, hay que entender bien lo que requiere el proceso para agilizar el trámite (2).

- La información no me la pidieron completa desde el principio, deben darlo en un papel uno en su casa va tachando lo que ya tiene, solo me revisaban cada vez que llegaba y decían le falta tal cosa y me tocaba regresar yo soy una persona de tercera edad. (2)
- La fecha se prorrogaba mucho para entregar la devolución fue 1 año. (2)
- Me atendieron mal, me anduvieron para arriba y para abajo, no querían dejarme pasar al baño, venía de Ahuachapán. (2)
- El trámite es tardado, engorroso, un poco dificultoso por los muchos requisitos que piden y considero que el tiempo debería disminuir. (4)
- Antes de cumplir el mes fue rápido; excelente el tiempo de DGT el mismo día me llamaron.

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con gestión Departamento Control de Pagos Directos- y entrega Cheque, Departamento de Fondos Especiales y en Depósito-DGT.

- Excelente, me atendieron rápido, me ayudaron a llenar el formulario, me explicaron todo y me supieron atender. (15)
- Se tardaron un poco al momento de la emisión de la orden de pago.
- Deben ser más amables, me dijeron que regresara porque la señorita no había llegado.
- Mucho requisito y documentación, ya tenía todo listo por un trámite en otra Institución, sin embargo, no puedo descargar los requisitos para tenerlos en físico. (3)
- Deben ser más ágiles al momento de entregar los cheques, esperé 4 horas me dijeron que no aparecía en el sistema. (4)

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores-Departamento de Tesorería Institucional-DF

- Excelentes todo bien (2).

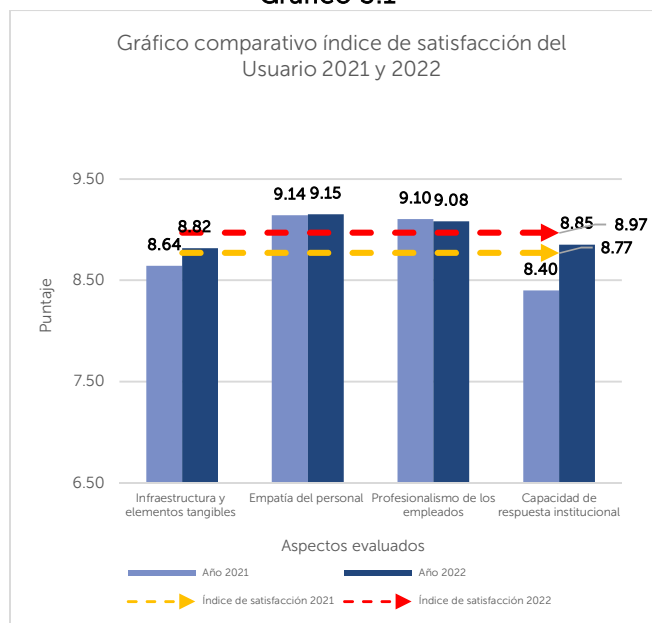
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

3.1 Índice Global de Satisfacción

El Índice Global de Satisfacción de Usuarios del Proceso 6.7 Gestión Legal 2022 es de 8.97 puntos (Ver Anexo 2), un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo empleado, siendo el aspecto con mejor puntuación empatía del personal con 9.15 puntos y el de menor puntuación infraestructura y elementos tangibles con 8.82.

Al comparar los Índices de Satisfacción de Usuarios del Proceso 6.7 Gestión Legal de los años 2021 y 2022, se observa un aumento significativo en el módulo: "Capacidad de respuesta Institucional" de 0.45 puntos y una disminución en el módulo "Profesionalismo de los Empleados" de 0.02 puntos (Ver Gráfico 3.1).

Gráfico 3.1



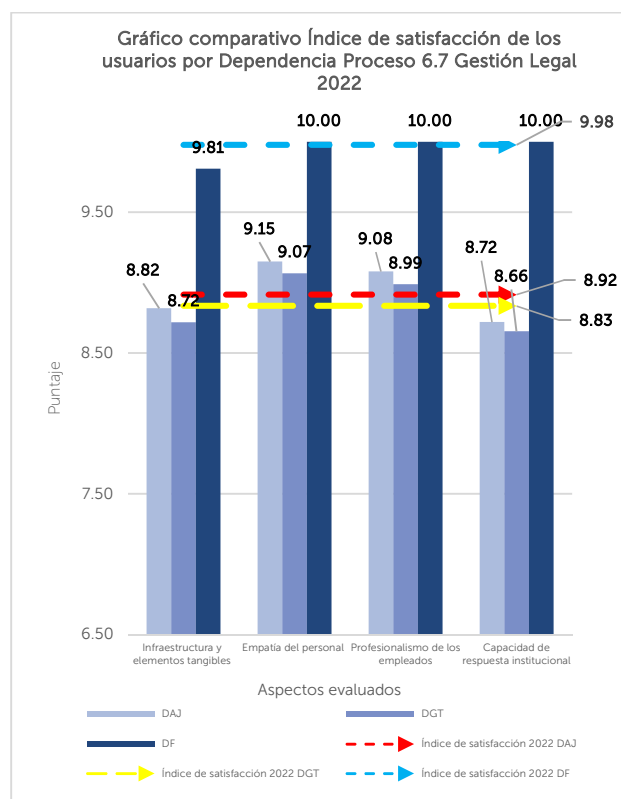
**El servicio "Dev. ISR a Beneficiarios de Personas Fallecidas" fue evaluado en Dirección de Asuntos Jurídicos-DAJ en 2021.*

3.2 Índice de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 6.7 Gestión Legal por Dependencia

En lo que respecta al resultado del Índice de Satisfacción de las Dependencias involucradas en el proceso 6.7 Gestión Legal, Dirección General de Tesorería, Dirección Asuntos Jurídicos y Dirección Financiera del presente año, se determina lo siguiente:

- Los índices de Satisfacción son: DGT (8.83), DAJ (8.92) y DF (9.98), los cuales se consideran resultados muy satisfactorios dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado.
- Además, se identifica que el aspecto mejor evaluado es la empatía del personal en DGT con (9.07), DAJ (9.15), DF (10.00) y profesionalismo de los empleados: DGT (8.99), DAJ (9.08) y DF (10.00); los aspectos con menor puntuación es la Capacidad de respuesta institucional: DGT(8.66), DAJ (8.72) e infraestructura y elementos tangibles DGT (8.72) y DAJ (8.82) (Ver Gráfico 3.2).

Gráfico 3.2

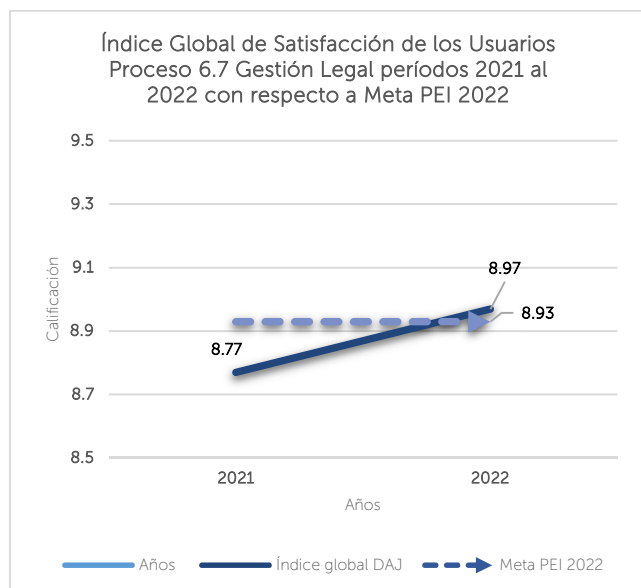


Al analizar el Índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 6.7 Gestión Legal, en los periodos 2021 y 2022 con respecto a Meta PEI MH 2022, se identifica:

- Una tendencia al alza en los resultados del presente año de 0.20 puntos con respecto a la medición del año 2021.
- Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los Usuarios del Proceso 6.7

Gestión Legal 2022 con respecto a la meta del PEI del mismo año, se muestra un aumento de 0.04 puntos (Ver Gráfico 3.3).

Gráfico 3.3



*El servicio "Dev. ISR a Beneficiarios de Personas Fallecidas" fue evaluado en Dirección de Asuntos Jurídicos-DAJ en 2021.

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 actividades que corresponden a las Unidades Organizativas del Ministerio; asimismo, las relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

4.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?

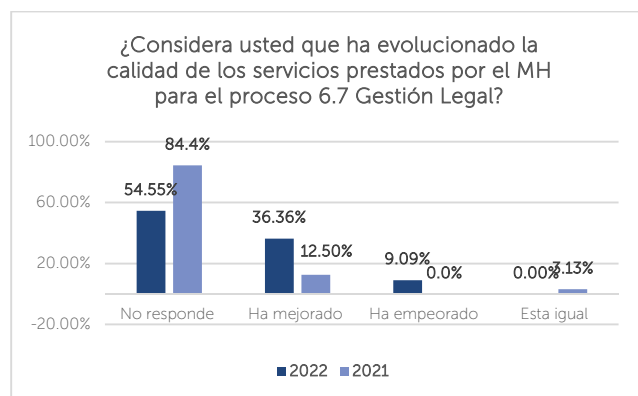
Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: El 36.36% de usuarios manifestaron que los servicios del Proceso 6.7 Gestión Legal ha mejorado, el 54.55% no responde y un 9.09% de usuarios considera que han empeorado.

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

medición con relación a la anterior (año 2021), se determina lo siguiente:

- Con respecto a la **mejora del servicio** se obtuvo un incremento del 23.86%.
- Con relación si el servicio está igual no se obtuvo respuesta en dicha categoría para el presente año.
- Se obtuvo una disminución del 29.85% en relación al año 2021 para la categoría no responde, los usuarios manifiestan que era primera vez que recibía el servicio (Ver gráfico 4.1).

Gráfico 4.1



*El servicio "Dev. ISR a Beneficiarios de Personas Fallecidas" fue evaluado en Dirección de Asuntos Jurídicos-DAJ en 2021.

4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?

Comentarios expresados por los usuarios:

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas con gestión Departamento Control de Pagos Directos-DGT y Cobro en Ventanilla Banco Agrícola

- Más agilidad del Trámite, acortar los tiempos de respuesta es demasiado 1 año. (2)
- Debe ser más accesible para la atención de usuarios del interior del país, mejorar los horarios. (2)
- En el área de entrega de cheques desorden y tardanza.
- Que el personal brinde la información completa desde el inicio.
- Mejorar el lugar de espera fuera del edificio estuvimos esperando en el sol.

- Mejorar la atención del personal de seguridad, cuando fui a cobrar no me querían dejar entrar, deben darle orientación de atención al cliente. (2).
- Es primera vez que hice uso de los servicios del Ministerio de Hacienda, sin embargo, me atendieron bien, gracias (3).
- Ha mejorado mucho, en todos los sentidos, la amabilidad, la información, la manera de expresarse, ayudan con la información y es rápido.
- Se esperaba mucho más antes, ahora ha mejorado me ayudaron a ubicar la oficina responsable.
- En mi caso me atendieron bien, no espere mucho tiempo, para mi esta excelente el servicio continúen así gracias.

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con gestión Departamento Control de Pagos Directos, entrega Cheque, Departamento de Fondos Especiales y en Depósito-DGT.

- Estén pendiente de los formularios, que sea fácil descargar.
- Ser comprensivos y atentos con la información, no revisaron que había otras devoluciones de años anteriores, para hacer un solo trámite.
- Poner rampa para personas de sillas de ruedas y contar con ascensor en buen estado.
- Que se coordinen todo entre las distintas Dependencias, me mandaron a todos lados porque nadie sabía dónde se encuentra el servicio, las personas de recepción deben saber brindar la información exacta y orientar mejor. (6)
- Todo bien por el momento, solo agilizar la entrega de cheques (2).
- Excelente, no hay nada que mejorar, me respondieron rápido, por favor continúen siendo amables. (4)
- Ha mejorado en la atención a las personas, muy higiénico y con distanciamiento por el Covid-19.
- Me ayudaron bastante, me orientaron bien tenía tiempo de no realizar trámites.

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con

Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores-Departamento de Tesorería Institucional-DF

- No puedo dar opinión al respecto, es primera vez (2).
- Han mejorado los servicios del MH he utilizado hace un par de años servicio de ISR y este que utilicé está mejor organizado sigan así vi otras esposas que llegaban a hacer el mismo trámite y atendían rápido.

4.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?

El 93.94% de las personas entrevistadas manifiesta que sí se cumplieron con las expectativas del servicio que recibió, mientras que un 6.06% indicó que no se cumplieron.

4.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?

Es importante mencionar que el 100% de los encuestados manifestaron que no han utilizado el Buzón de Quejas y Sugerencias físico o virtual, debido a ello no se cuentan con comentarios ni calificación promedio del funcionamiento del mismo.

4.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?

El 90.91% de los entrevistados no presentó ninguna queja con respecto al servicio recibido, mientras que el 9.09%, manifestó su inconformidad por medio de esta medición de satisfacción, para lo cual se le dará el respectivo manejo de quejas de acuerdo al **PRO 1.2.2.3 Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.**

Quejas de los usuarios

Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas con gestión Departamento Control de Pagos Directos- DGT y Cobro en Ventanilla Banco Agrícola.

- Considero que puede mejorar fui 6 veces, y vengo de lejos a exponerme por un monto que no es tan

considerable; deben considerar no solicitar diario oficial pasa muy lleno y hay riesgo por pandemia.

- Mi queja es en el tiempo para ayudar con el trámite demasiado 1 año, deben mejorar el proceso.
- Servicio inapropiado por parte del personal, no me brindaron información exacta, fui 8 veces a Dirección de Asuntos Jurídicos, y en DGT me dijeron que mi padre del que soy beneficiario en 2020 tenía inconsistencias en DGII, se pagó multa de \$75.00 dólares, sin embargo, no me resolvieron me di por vencido y no regresé debido a que el proceso es muy difícil.

CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

5.1 Sugerencias

1. Considerando que algunos usuarios manifiestan que el personal de seguridad y de recepción, debe mejorar el trato hacia las personas:
 - a. Gestionar con el Departamento de Seguridad, Departamento de Bienestar Laboral y con Departamento de Formación y Desarrollo del Talento Humano, Capacitaciones sobre:
 - Orientación del servicio y Atención al Cliente.
 - Ubicaciones de las oficinas de las Unidades Organizativas
 - Garantizar el uso de los Servicios Sanitarios y sus complementos (PH, jabón, alcohol en gel entre otros) para usuarios externos.
 - Apoyo y prioridad a usuarios de tercera edad, discapacitados, mujeres embarazadas y/o con niños menores de edad.
 - b. Analizar la creación de una figura de Gestor de Información y Servicio al Cliente para los usuarios de forma presencial, en las siguientes actividades:
 - Apoyo en ubicaciones de las oficinas que prestan el servicio, previo al ingreso a las instalaciones en lugares estratégicos (Entradas peatonales de Secretaria de Estado y Tres Torres).
 - Orientar a los usuarios y brindar atención especializada de calidad sobre los servicios

transversales que ofrece el Ministerio de Hacienda.

2. Realizar gestiones de autorización de parqueo con las autoridades pertinentes para poder brindar un mejor servicio para usuarios externos.; de ser factible, considerar Identificarlos con rótulos.
3. Gestionar ante la Dirección de Comunicaciones la instalación de nuevos rótulos de señalización del acceso interno a las oficinas de las Unidades Organizativas y Dependencias (Dirección de Asuntos Jurídicos, Departamento Control de Pagos, Departamento de Fondos Especiales y en Depósito-DGT y Departamento de Tesorería Institucional-DF) entre Edificios Secretaria y Tres Torres.
4. Considerar unificar y publicar un solo servicio transversal con el detalle de las tres Dependencias que participan en el Proceso 6.7 Gestión Legal (DAJ, DGT y DF), los requisitos, tiempos de respuesta, ubicaciones, medios de contacto, formularios para descargar en línea (si aplica) y demás datos requeridos para cada tipo de caso, de acuerdo a lo establecido en el **PRO-1.2.1.2 Revisión de requisitos de los servicios proporcionados por las Dependencias** tomando en cuenta la Legislación vigente aplicable, por ejemplo: **Ley de Procedimientos Administrativos (LPA)** y **Ley de Mejora Regulatoria (LMR)**.

Además, brindar la información impresa del proceso transversal (detallando las Dependencias participantes DAJ, DGT,DF y sus respectivos requisitos) a los usuarios que asistan de manera presencial al iniciar en DAJ y/o por medios electrónicos si es requerido.
5. Solicitar a las Áreas de Activo Fijo de las diferentes Dependencias la verificación del estado de los muebles habilitados para uso de los usuarios en las Áreas de Atención.
6. Analizar la solicitud de refuerzo sobre procesos transversales con Encargados de la Calidad de Dirección General de Tesorería en conjunto con el Departamento de Gestión de la Calidad de la Subdirección de Administración-DGEA.
7. Gestionar con Departamento de Formación y Desarrollo del Talento Humano Capacitaciones para el personal que atiende al público sobre los siguientes temas:
 - Código de Integridad.

- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
 - Orientación de servicio y Atención al Cliente.
8. Analizar de forma conjunta entre las Dependencias que participan en el Proceso 6.7 Gestión Legal (DAJ, DGT y DF), la manera de mejorar los tiempos de respuesta que corresponden al Ministerio de Hacienda del Servicio evaluado y solicitar apoyo Interinstitucional ante Imprenta Nacional para dar prioridad de los casos que requieran publicación en Diario Oficial.

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

Medición de Satisfacción de los Usuarios Proceso 6.7
Gestión Legal

Lourdes Saraf Gómez

Técnico de Atención al Cliente (Ad Honorem)

5.2 Conclusiones

1. Las expectativas de los usuarios que recibieron los servicios brindados por las Unidades Organizativas del Proceso 6.7 Gestión Legal, se cumplieron en un 93.94% y el resto de los usuarios, el 6.06% mencionan que no se logró el objetivo.
2. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de Medición anterior se determina que se encuentra el 100% en proceso, a la fecha no se presentaron evidencias; sin embargo, el plazo de ejecución de las acciones se encuentra vigente (Ver Anexo 6).
3. Las Dependencias que participan en el Proceso 6.7 Gestión Legal, deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de Usuarios 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.
4. El Departamento de Gestión de la Calidad de la Subdirección de Administración-DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición.

Atentamente,



ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Usuarios Proceso 6.7 Gestión Legal

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es _____. 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 Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección General de Tesorería y/o Dirección Financiera bajo el Proceso 6.7 Gestión Legal. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

Siéntase con libertad de expresar su opinión, la información aportada será tratada de manera confidencial.

INTRODUCCIÓN	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios proporcionados del Ministerio de Hacienda por parte de la Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección General de Tesorería y/o Dirección Financiera bajo el Proceso 6.7 Gestión Legal?	
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (Finaliza encuesta)	
1.1 Clase de usuario	A. Usuarios externos 1. Contribuyente <input type="checkbox"/> 2. Usuario Externo <input type="checkbox"/>
1.2 Oficina evaluada	1. Dirección de Asuntos Jurídicos-DAJ <input type="checkbox"/> 2. División de Administración de Egresos, Departamento Control de Pagos-DAE-DGT <input type="checkbox"/> 3. Departamento de Fondos Especiales y en Depósito-FAC-DGT <input type="checkbox"/> 4. Departamento de Tesorería Institucional -DF <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio a evaluar:	Servicios Externos: 1. Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ. <input type="checkbox"/> a) Sin publicación en diario oficial. <input type="checkbox"/> b) Con publicación en diario oficial <input type="checkbox"/> 2. Gestión Devolución Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios-DGT <input type="checkbox"/> 3. Devolución Impuesto sobre la Renta sin Cobro en Banco Autorizado (Entrega de Cheque) DGT <input type="checkbox"/> 4. Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores-DF <input type="checkbox"/>
1.4 Medio por el cual solicitó el servicio:	a. Presencial <input type="checkbox"/> b. Teléfono <input type="checkbox"/> c. Correo electrónico <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 DAJ, DGT y/o DF.	
MÓDULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, equipo, rotulación entre otros.	
ASPECTOS	RESPUESTAS
Modalidad Presencial (Clientes Internos/Externos en los casos que aplique)	
2.1 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
2.2 La señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros) y la información visual desplegada	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.3 Manejo interno de la información.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.4 La entrega de material informativo escrito o digital, por ejemplo: Normativa, lineamientos, requisitos entre otros	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.5 El acceso y la ubicación geográfica	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.6 La disponibilidad de baños y parqueos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.7 El orden y limpieza	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Otras modalidades (Virtual y teléfono)	
2.8 La disponibilidad de los medios de comunicación utilizados (Correo electrónico y teléfono).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
MÓDULO 3: EMPATÍA 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
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 am a 3:30 pm)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie (presencial)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
MÓDULO 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
4.2 La confianza en el comportamiento de los empleados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4.3 La utilidad y exactitud de la información proporcionada	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
MÓDULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente	
5.1 La orientación recibida durante todo el servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.2 La información, documentación, solicitud o requisito exigido para solicitar el servicio.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE HACIENDA

5.3 ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados?											
DAJ											
1. Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas											
a) Sin publicación del diario oficial: 2 meses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b) Con publicación del diario oficial: 4 meses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DGT											
• Departamento Control de Pagos Directos-DAE											
2. Gestión Devolución Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios (1 hora).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Departamento de Fondos Especiales y en Deposito FAC											
3. Devolución Impuesto sobre la Renta sin Cobro en Banco Autorizado (Entrega de Cheque, el 5o. Día hábil contados a partir de la entrega de la contraseña)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
**Si el interesado cumple totalmente con los requisitos establecidos.											
DF											
4. Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores (8 a 10 días después de programado el pago con previa comunicación).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.4 ¿Cuál fue el tiempo total del servicio recibido?	Respuesta abierta (Indicar el número de horas, días o meses)										
*Desde que inicia con la solicitud hasta que finaliza con emisión de orden de pago y/o entrega de cheque según caso.											
5.5 ¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MÓDULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES											
6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados?	a. Ha mejorado b. Esta igual c. Ha empeorado d. No responde										
6.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?	Respuesta Abierta										
6.3 ¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió?	Sí <input type="checkbox"/>					No ¿Por qué? _____ <input type="checkbox"/>					
						(Respuesta abierta):					
6.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?	Sí (Pasa a pregunta 6.5)					No ¿Por qué? _____					
						Respuesta abierta y posteriormente pasa a la pregunta 6.6):					
6.5 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias físico o virtual?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	No <input type="checkbox"/>					Sí <input type="checkbox"/>					
						Explique detalladamente la situación que se le presentó _____ (Respuesta abierta):					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA:

Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción de Usuarios Externos del Proceso 6.7 Gestión Legal 2022

Módulos Evaluados	Porcentajes ponderados (%)	Promedio por módulo	Calculo Índice de Satisfacción 2022
Infraestructura y Elementos Tangibles	11%	8.82	0.97
Empatía del Personal	16%	9.15	1.46
Profesionalismo de los empleados	32%	9.08	2.91
Capacidad de Respuesta Institucional	41%	8.85	3.63
TOTALES	100%	-	8.97

*De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

Anexo 3: Índices de Satisfacción de Usuarios Externos Proceso 6.7 Gestión Legal por Servicio

Servicios/Unidad Organizativas	Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas DAE DGT y Cobro en Ventanilla Banco Agrícola			Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con gestión Departamento Control de Pagos Directos-DAE DGT y entrega Cheque- Departamento de Fondos Especiales y en Depósito-FAC-DGT			Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas-DAJ con Pago de Devolución de Renta de Años Anteriores- Departamento de Tesorería Institucional-DF			Total General
	Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Sin publicación en Diario Oficial (Menos de \$200.00)	Total	Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Sin publicación en Diario Oficial (Menos de \$200.00)	Total	Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Total		
Aspectos Evaluados	Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Sin publicación en Diario Oficial (Menos de \$200.00)	Total	Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Sin publicación en Diario Oficial (Menos de \$200.00)	Total	Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Total	Total General	
¿Cómo califica la señalización gráfica interna?	9.00	7.11	7.87	8.71	9.63	9.20	9.67	9.67	8.64	
¿Cómo califica el manejo interno de la información?	8.67	8.33	8.47	8.71	9.50	9.13	10.00	10.00	8.91	
¿Cómo califica la entrega de material informativo escrito o digital?	8.00	8.89	8.53	9.43	9.75	9.60	10.00	10.00	9.15	
¿Cómo califica el acceso y la ubicación geográfica?	9.33	8.00	8.53	9.29	9.00	9.13	10.00	10.00	8.94	
¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parquesos?	7.00	7.44	7.27	9.14	8.25	8.67	9.67	9.67	8.12	
¿Cómo califica el orden y limpieza de las instalaciones?	9.17	9.11	9.13	9.29	8.63	8.93	10.00	10.00	9.12	
¿Cómo califica la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera?	8.67	8.89	8.80	8.57	9.00	8.80	9.33	9.33	8.85	
Promedio de Infraestructura y elementos tangibles	8.55	8.25	8.37	9.02	9.11	9.07	9.81	9.81	8.82	
¿Cómo califica la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal?	8.50	8.56	8.53	9.57	9.50	9.53	10.00	10.00	9.12	
¿Cómo califica la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos?	7.83	8.78	8.40	9.43	9.50	9.47	10.00	10.00	9.03	
¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios de atención en horario de 7:30 am a 3:30 pm?	9.33	8.89	9.07	9.43	8.88	9.13	10.00	10.00	9.18	
¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie?	9.17	9.67	9.47	9.29	8.63	8.93	10.00	10.00	9.27	
Promedio de Empatía del Personal	8.71	8.97	8.87	9.43	9.13	9.27	10.00	10.00	9.15	
¿Cómo califica el conocimiento y competencia técnica de empleados para desempeñar su trabajo?	8.50	9.00	8.80	9.14	9.25	9.20	10.00	10.00	9.09	
¿Cómo califica la confianza en el comportamiento de los empleados?	8.83	9.11	9.00	9.14	9.00	9.07	10.00	10.00	9.12	
¿Cómo califica la utilidad y exactitud de la información proporcionada?	9.00	9.11	9.07	8.86	8.75	8.80	10.00	10.00	9.03	
Promedio de Profesionalismo de los Empleados	8.78	9.07	8.96	9.05	9.00	9.02	10.00	10.00	9.08	
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados Dirección Asuntos Jurídicos-DAJ?	7.00	8.44	7.87	9.00	8.88	8.93	10.00	10.00	8.55	
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados del Departamento Control de Pagos Directos-DAE DGT?	7.83	9.22	8.67	9.00	8.50	8.73	N/A	N/A	8.70	
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados DF?	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	10.00	10.00	10.00	
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados FAC?	N/A	N/A	N/A	9.29	8.88	9.07	N/A	N/A	9.07	
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados?	7.42	8.83	8.27	9.10	8.75	8.91	10.00	10.00	9.08	
¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido?	7.00	8.44	7.87	8.71	8.75	8.73	10.00	10.00	8.45	
¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio?	8.33	8.89	8.67	8.86	9.25	9.07	10.00	10.00	8.97	
¿Cómo califica la información, documentación, solicitud o requisito exigido para solicitar el servicio?	8.33	9.11	8.80	8.29	9.25	8.80	10.00	10.00	8.91	
Capacidad de Respuesta Institucional	7.65	8.82	8.36	8.89	8.89	8.89	10.00	10.00	8.85	
Índice de Satisfacción	8.28	8.87	8.63	9.04	8.99	9.01	9.98	9.98	8.97	

*De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una

Anexo 4: Índice de Satisfacción de Usuarios Externos Proceso 6.7 Gestión Legal por Tipo de Publicación

Aspectos evaluados	Con publicación del diario oficial	Sin publicación del diario oficial	Total General
¿Cómo califica la entrega de material informativo escrito o digital?	9.00	9.29	9.15
¿Cómo califica el orden y limpieza de las Instalaciones?	9.38	8.88	9.12
¿Cómo califica el acceso y la ubicación geográfica?	9.44	8.47	8.94
¿Cómo califica el manejo interno de la información?	8.94	8.88	8.91
¿Cómo califica la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera?	8.75	8.94	8.85
¿Cómo califica la señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, entre otros y la información visual desplegada)?	9.00	8.29	8.64
¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos?	8.44	7.82	8.12
Infraestructura y elementos tangibles	8.99	8.66	8.82
¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie?	9.38	9.18	9.27
¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención en horario de 7:30 am a 3:30 pm ?	9.50	8.88	9.18
¿Cómo califica la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal?	9.25	9.00	9.12
¿Cómo califica la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos?	8.94	9.12	9.03
Empatía del Personal	9.27	9.04	9.15
¿Cómo califica la confianza en el comportamiento de los empleados?	9.19	9.06	9.12
¿Cómo califica el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo?	9.06	9.12	9.09
¿Cómo califica la utilidad y exactitud de la información proporcionada?	9.13	8.94	9.03
Profesionalismo de los Empleados	9.13	9.04	9.08
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite ?	9.10	9.03	9.08
¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido?	8.31	8.59	8.45
¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio?	8.88	9.06	8.97
¿Cómo califica la información, documentación, solicitud o requisito exigido para solicitar el servicio?	8.63	9.18	8.91
Capacidad de Respuesta Institucional	8.73	8.96	8.85
Índice de Satisfacción	8.97	8.97	8.97

*De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

Anexo 5: Índice de Satisfacción de Usuarios Externos Proceso 6.7 Gestión Legal por Dependencia, Unidad Organizativa y Tipo de Publicación.

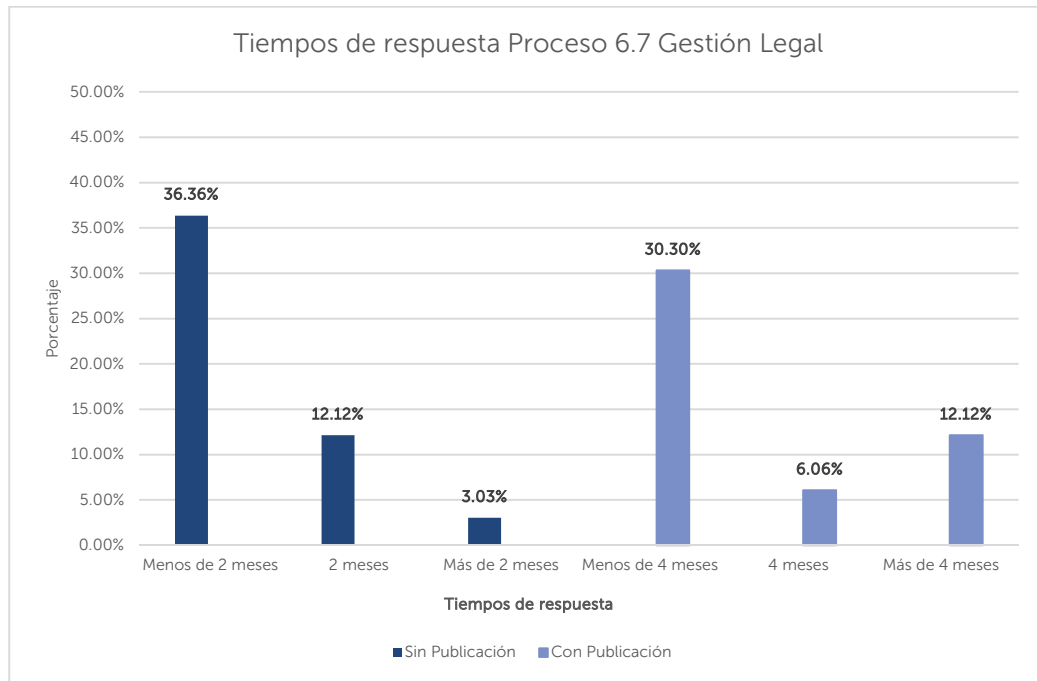
Unidad Organizativa/Dependencia	Departamento Control de Pagos Directos- DAE/Dirección General de Tesorería (DGT)			Departamento de Fondos Especiales y en Depósito- FAC/Dirección General de Tesorería (DGT)			Total DGT	Departamento de Tesorería Institucional/Dirección Financiera (DF)		Total DGT y DF
	Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Sin publicación en Diario Oficial (Menos de \$200.00)	Total Departamento Control de Pagos Directos- DAE DGT	Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Sin publicación en Diario Oficial (Menos de \$200.00)	Total Departamento de Fondos Especiales y en Depósito-FAC- DGT		Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Total Departamento de Tesorería Institucional-DF	
¿Cómo califica la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera?	8.67	8.89	8.80	8.57	9.00	8.80	8.80	9.33	9.33	8.85
¿Cómo califica la señalización gráfica interna?	9.00	7.11	7.87	8.71	9.63	9.20	8.53	9.67	9.67	8.64
¿Cómo califica el manejo interno de la información?	8.67	8.33	8.47	8.71	9.50	9.13	8.80	10.00	10.00	8.91
¿Cómo califica la entrega de material informativo escrito o digital?	8.00	8.89	8.53	9.43	9.75	9.60	9.07	10.00	10.00	9.15
¿Cómo califica el acceso y la ubicación geográfica?	9.33	8.00	8.53	9.29	9.00	9.13	8.83	10.00	10.00	8.94
¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos?	7.00	7.44	7.27	9.14	8.25	8.67	7.97	9.67	9.67	8.12
¿Cómo califica el orden y limpieza de las instalaciones?	9.17	9.11	9.13	9.29	8.63	8.93	9.03	10.00	10.00	9.12
Infraestructura y elementos tangibles	8.55	8.25	8.37	9.02	9.11	9.07	8.72	9.81	9.81	8.82
¿Cómo califica la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal?	8.50	8.56	8.53	9.57	9.50	9.53	9.03	10.00	10.00	9.12
¿Cómo califica la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos?	7.83	8.78	8.40	9.43	9.50	9.47	8.93	10.00	10.00	9.03
¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención en horario de 7:30 am a 3:30 pm ?	9.33	8.89	9.07	9.43	8.88	9.13	9.10	10.00	10.00	9.18
¿Cómo califica la atención sin favoritismo ni privilegios para nadie?	9.17	9.67	9.47	9.29	8.63	8.93	9.20	10.00	10.00	9.27
Empatía del Personal	8.71	8.97	8.87	9.43	9.13	9.27	9.07	10.00	10.00	9.15
¿Cómo califica el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo?	8.50	9.00	8.80	9.14	9.25	9.20	9.00	10.00	10.00	9.09
¿Cómo califica la confianza en el comportamiento de los empleados?	8.83	9.11	9.00	9.14	9.00	9.07	9.03	10.00	10.00	9.12
¿Cómo califica la utilidad y exactitud de la información proporcionada?	9.00	9.11	9.07	8.86	8.75	8.80	8.93	10.00	10.00	9.03
Profesionalismo de los Empleados	8.78	9.07	8.96	9.05	9.00	9.02	8.99	10.00	10.00	9.08
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados del Departamento Control de Pagos Directos-DAE DGT?	7.83	9.22	8.67	9.00	8.50	8.73	8.70	N/A	N/A	8.70
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados DF?	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	10.00	10.00	10.00
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados FAC?	N/A	N/A	N/A	9.29	8.88	9.07	9.07	N/A	N/A	9.07
Promedio de ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados?	7.83	9.22	8.67	9.14	8.69	8.90	8.78	10.00	10.00	9.26
¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio?	8.33	8.89	8.67	8.86	9.25	9.07	8.87	10.00	10.00	8.97
¿Cómo califica la información, documentación, solicitud o requisito exigido para solicitar el servicio?	8.33	9.11	8.80	8.29	9.25	8.80	8.80	10.00	10.00	8.91
¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido?	7.00	8.44	7.87	8.71	8.75	8.73	8.30	10.00	10.00	8.45
Capacidad de Respuesta Institucional	7.89	8.81	8.44	8.62	9.08	8.87	8.66	10.00	10.00	8.90
Índice de Satisfacción	8.38	8.86	8.67	8.93	9.07	9.00	8.83	9.98	9.98	8.99

*De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

Unidad Organizativa	Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)			Total General DGT, DF Y DAJ
	Con publicación en Diario Oficial (Más de \$200.00)	Sin publicación en Diario Oficial (Menos de \$200.00)	Total Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)	
Aspectos Evaluados				
¿Cómo califica la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera?	8.75	8.94	8.85	8.85
¿Cómo califica la señalización gráfica interna?	9.00	8.29	8.64	8.64
¿Cómo califica el manejo interno de la información?	8.94	8.88	8.91	8.91
¿Cómo califica la entrega de material informativo escrito o digital?	9.00	9.29	9.15	9.15
¿Cómo califica el acceso y la ubicación geográfica?	9.44	8.47	8.94	8.94
¿Cómo califica la disponibilidad de baños y parqueos?	8.44	7.82	8.12	8.12
¿Cómo califica el orden y limpieza de las Instalaciones?	9.38	8.88	9.12	9.12
Infraestructura y Elementos Tangibles	8.99	8.66	8.82	8.82
¿Cómo califica la amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal?	9.25	9.00	9.12	9.12
¿Cómo califica la disposición, comprensión e interés de los empleados para ayudar a resolver los trámites requeridos?	8.94	9.12	9.03	9.03
¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención en horario de 7:30 am a 3:30 pm ?	9.50	8.88	9.18	9.18
¿Cómo califica la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie?	9.38	9.18	9.27	9.27
Empatía del Personal	9.27	9.04	9.15	9.15
¿Cómo califica el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo?	9.06	9.12	9.09	9.09
¿Cómo califica la confianza en el comportamiento de los empleados?	9.19	9.06	9.12	9.12
¿Cómo califica la utilidad y exactitud de la información proporcionada?	9.13	8.94	9.03	9.03
Profesionalismo de los Empleados	9.13	9.04	9.08	9.08
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos para completar el trámite por parte de los empleados?	8.44	8.65	8.55	9.08
¿Cómo califica la orientación recibida durante todo el servicio?	8.88	9.06	8.97	8.97
¿Cómo califica la información, documentación, solicitud o requisito exigido para solicitar el servicio?	8.63	9.18	8.91	8.91
¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo total del servicio recibido?	8.31	8.59	8.45	8.45
Capacidad de Respuesta Institucional	8.56	8.87	8.72	8.85
Índice de Satisfacción	8.90	8.93	8.92	8.97

*De acuerdo al modelo SERVPERF se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.

Anexo 6 Tiempos de respuesta Proceso 6.7 Gestión Legal



Anexo 7: Seguimiento de Acciones del Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DAJ 2021

Medición de la Satisfacción de Usuarios DAJ 2021 (Proceso 6.7 Gestión Legal)						
Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DAJ No. 01/2021 de fecha 20/05/2021						
Dependencia	Sugerencias					
	En Seguimiento	Superadas	No Superadas	Cerradas (*)	En Proceso	Pendiente de seguimiento
Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)	4	-	-	-	-	4 (Nos. 1, 2, 3 y 4)
Total	4	-	-	-	-	4

*Nota: El plazo de ejecución de las acciones se encuentra vigente, a la fecha no se presentaron evidencias.