



MINISTERIO
DE HACIENDA

Informe de Medición de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios del

TRIBUNAL DE APELACIONES DE LOS IMPUESTOS INTERNOS Y DE ADUANAS

Ministerio de Hacienda

Elaboración

Diciembre 2021

Área de Calidad, Departamento Administrativo y Financiero
Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas



MINISTERIO
DE HACIENDA

HOJA DE AUTORIZACIÓN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	4
CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN	4
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra	4
CAPÍTULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO.....	5
2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles	5
2.2 Empatía del personal	5
2.3 Profesionalismo de los empleados	5
2.4 Capacidad de Respuesta Institucional	6
CAPÍTULO 3: ÍNDICE GLOCAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	6
3.1 Índice Global de Satisfacción	6
3.2 Índice Global de Satisfacción de los Usuarios.....	6
CAPÍTULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES.....	7
4.1 ¿Ha hecho uso del servicio del buzón para interponer los Recursos de Apelación?	7
4.2 ¿Conoce o visita la página web www.taiia.gob.sv ?	7
4.3 ¿Se le presentó algún inconveniente en la página web www.taiia.gob.sv ?	8
4.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado?	9
CAPÍTULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES.....	9
5.1 Sugerencias	9
5.2 Conclusiones	9
ANEXOS	11
Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA	11
Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción TAIIA 2021	13
Anexo 3: Índices de satisfacción de usuarios TAIIA años 2020 y 2021	13
Anexo 4: Seguimiento de Acciones	13

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios externos del servicio: **Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas**, 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 (Dependencia evaluada, servicio recibido, modalidades, tipo y clase de usuario).
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 del servicio evaluado.
4. Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad del servicio, cumplimiento de expectativas, funcionamiento del buzón de quejas, entre otros.
5. Quinto capítulo presenta sugerencias y conclusiones de la presente medición.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto al servicio publicado que proporciona el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas.

Objetivo específico:

- Identificar oportunidades de mejora y fortalezas del servicio evaluado.
- Dar seguimiento a sugerencias y acciones ejecutadas como resultados de evaluaciones anteriores, con el fin de contribuir con la mejora continua de la Institución.

CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA MEDICIÓN

La medición se realizó en el **Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas** específicamente el servicio externo: Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que consta de 16 preguntas, organizado en 6 módulos (Ver Anexo 1).

Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica y correo electrónico, durante el período comprendido del 29 de noviembre al 14 de diciembre de 2021.

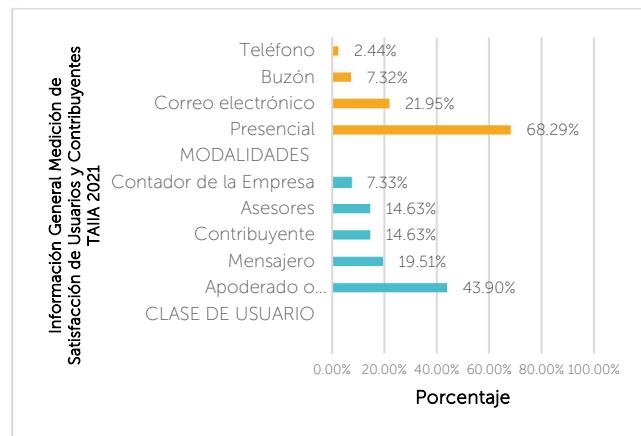
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado de usuarios externos registrados en el Sistema Informático para la Emisión de Sentencias (SIPES) del TAIIA, el universo fue de 144 usuarios que recibieron el servicio entre el período de mayo 2020 a mayo 2021.

La muestra obtenida fue de 46 usuarios; con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral. El número de respuestas obtenidas fue de 41 usuarios, obteniendo un alcance del 89.13%, se considera aceptable y relevante para la medición del servicio.

Se destaca que el 43.90%, lo representan los Apoderados o Representantes Legales, siendo el mayor porcentaje de los usuarios que reciben el servicio: Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación-TAIIA (Ver Gráfico 1.1).

Gráfico 1.1:



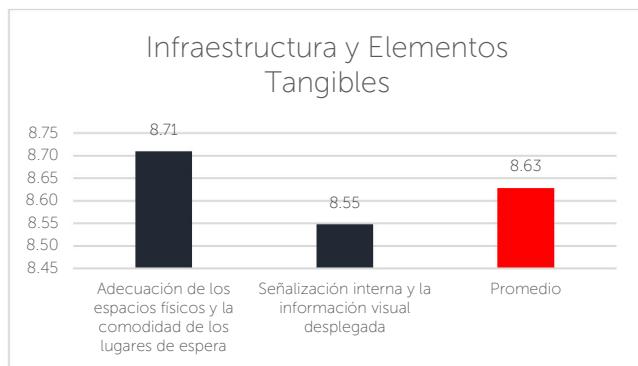
CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

En este módulo se evalúa 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 el TAIIA ofrece.

El resultado promedio de este apartado es de **8.63 puntos**, considerando que el aspecto mejor evaluado fue la adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera con 8.71 puntos y el de menor puntuación fue relacionado con La señalización interna y la información visual desplegada con 8.55 puntos.

Gráfico 2.1



Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios

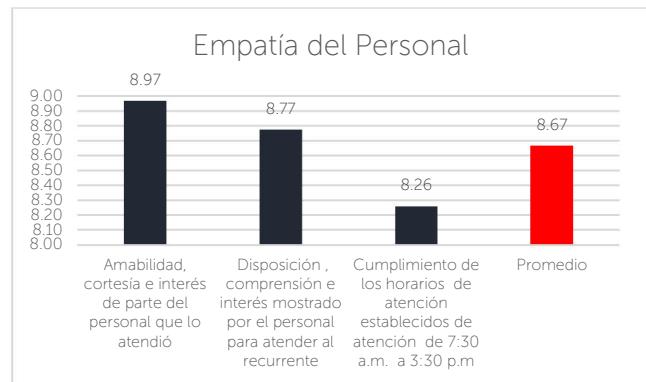
1. "Dar más parqueo para visitas".

2.2 Empatía del personal

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

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 8.67 puntos, considerando que el aspecto con mayor puntuación es la amabilidad, cortesía e interés de parte del personal que lo atendió con 8.97 puntos y el de menor puntuación fue el cumplimiento de los horarios establecidos de atención de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. con 8.26 (Ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2



Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios

- "Emiten varias resoluciones, no tomando en cuenta la realidad del contribuyente, sino que se basan en aspectos técnicos, aunque sepan que existe base para otorgarle lo menos gravoso al administrado."*
- "Que se nos diera oportunidad de ser escuchados verbalmente para demostrar que los criterios son diferentes y para que sean objetivos lo resuelto."*

2.3 Profesionalismo de los empleados

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

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 8.66 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue: El conocimiento y competencia técnica de los empleados para brindarle el servicio con 8.68 puntos y el de menor puntuación fue: La confianza en el comportamiento de los empleados al brindarle el servicio con 8.65 puntos (Ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3



Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios

1. "Todo excelente, felicitaciones por un servicio que se distingue por su calidad, excelencia y profesionalismo; esperamos que sigan sentenciando usando la independencia necesaria." (3*).

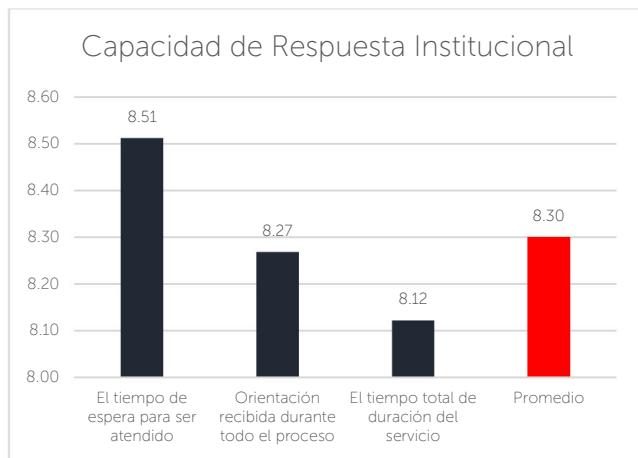
*Se refiere a la frecuencia de los comentarios.

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 8.30 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado: El tiempo de espera para ser atendido con 8.51 puntos y con menor puntaje: El tiempo total de duración del servicio con 8.12 puntos (Ver Gráfico 2.4).

Gráfico 2.4



Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios

1. "Trabajen en crear las condiciones para que el tiempo de respuesta de las resoluciones disminuya hasta en un 25%. es decir, si invierten un promedio de 12 meses que disminuyan a 9 meses o menos."
2. "Sería conveniente permitir recibir documentos fuera del horario de oficina."
3. "Felicitarlos, ya que este tipo de encuestas son muy buenas para saber las necesidades del usuario, y por otro lado gracias por las respuestas rápidas de los casos que se llevan."

4. "Debería de haber una dependencia exclusiva para empresas clasificadas como Gran contribuyente y personalizar asistencia a consultas o asesorías."

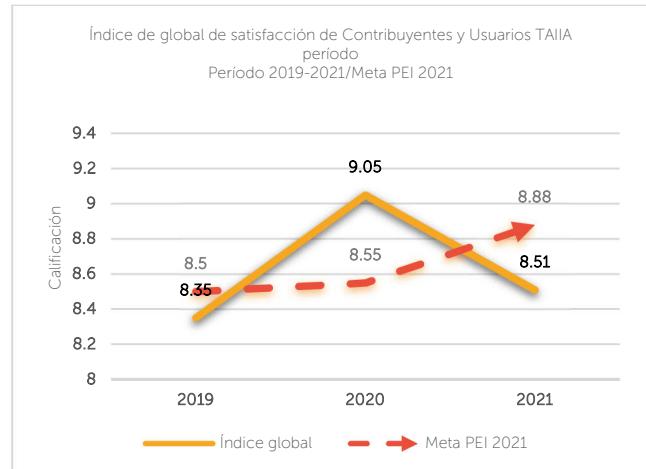
CAPITULO 3: ÍNDICE GLOCAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

3.1 Índice Global de Satisfacción

El índice global de satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA es de 8.51 puntos, un resultado muy satisfactorio de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo SERVPERF empleado; no obstante, se identifica lo siguiente:

- Tendencia de disminución en los resultados del Índice Global de Satisfacción Contribuyentes y Usuarios; considerando reducción de 0.54 puntos con respecto al resultado de la medición del año 2020.
- Al comparar el resultado del Índice Global de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios TAIIA 2021 con respecto a la meta del PEI del mismo año, se encuentra por debajo en 0.37 puntos (Ver Gráfico 3.1).

Gráfico 3.1



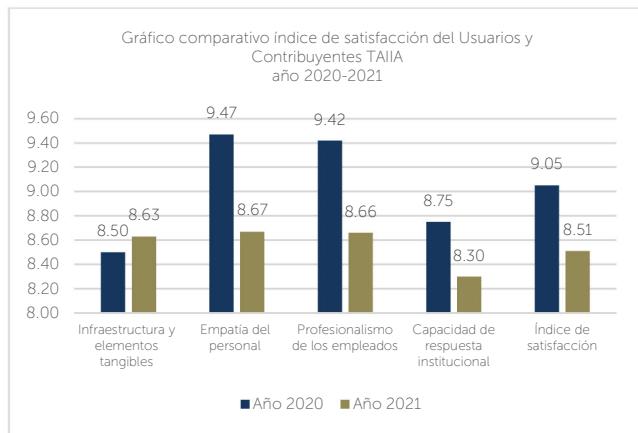
3.2 Índice Global de Satisfacción de los Usuarios.

El Índice global de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA para el 2021, es de 8.51 puntos (Ver Anexo 2).

Al comparar los Índices de Satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA años 2020 y 2021 (Ver Anexo 3), se observa para el presente año 2021:

- Aumento en módulo: Infraestructura y elementos tangibles en 0.13 puntos.
- Disminución en módulos: Empatía del personal en 0.80 puntos, Profesionalismo de los empleados en 0.76 puntos y Capacidad de respuesta institucional en 0.45 puntos (Ver gráfico 3.2).

Gráfico 3.2



CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados de Otros Aspectos Institucionales, los cuales son preguntas que el evaluador propuso realizar, y otras actividades que corresponden a las Unidades Organizativas del Ministerio de Hacienda; asimismo, las relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios; entre otros aspectos.

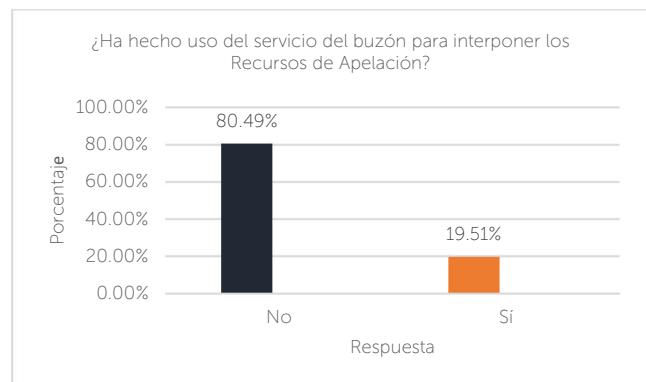
4.1 ¿Ha hecho uso del servicio del buzón para interponer los Recursos de Apelación?

Es importante mencionar que el 80.49% de los encuestados manifestaron que no han utilizado el buzón para interponer los Recursos de Apelación y el 19.51%, manifestó haber utilizado el mismo (Ver Gráfico 4.1).

Debido a que la implementación de este nuevo canal para el servicio: Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación fue en el cuarto trimestre del

presente año 2021, se consideró evaluar el funcionamiento del mismo a partir del próximo año.

Gráfico 4.1



Comentarios Contribuyentes y Usuarios:

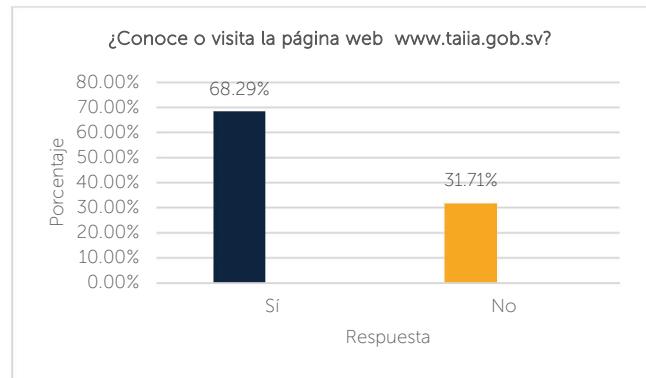
1. "Cuando entregue el último documento no estaba habilitado el uso de buzón, me dijeron debía presentar los documentos en persona." (10*)
2. "No es muy conocida esta modalidad entre los usuarios, no se ha dado a conocer en los medios esta información." (17*).

*Se refiere a la frecuencia de los comentarios.

4.2 ¿Conoce o visita la página web www.taiia.gob.sv?

El 68.29% de los Contribuyentes y Usuarios que participaron en la presente medición manifestó que sí conocen o visitan la Página Web del TAIIA, sin embargo, el 31.71% mencionó que no (Ver Gráfico 4.2).

Gráfico 4.2



Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios

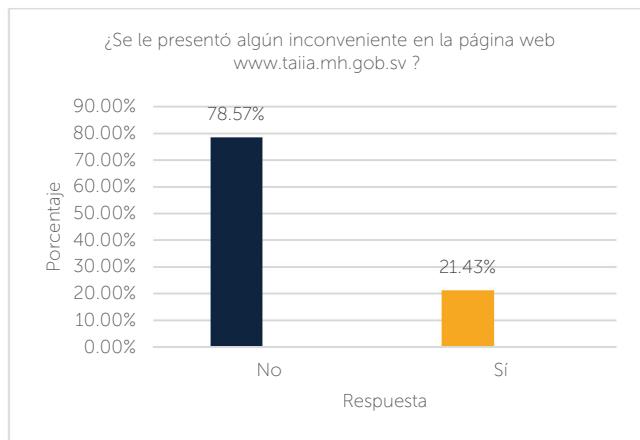
1. "Mejorar el acceso y la página web del Tribunal." (5*)
2. "Todo bien gracias, el uso de tecnología simplifica procesos, sería muy bueno en alguna medida desarrollo de tecnología para poder cargar escritos por los contribuyentes a través de sistema, ahorraría tiempo y recursos."
3. "Deberían de tener información más actualizada en la página web del Tribunal."

*Se refiere a la frecuencia de los comentarios.

4.3 ¿Se le presentó algún inconveniente en la página web www.talia.gob.sv?

De acuerdo al porcentaje de Contribuyentes y Usuarios que manifestaron que sí conocen o visitan la Página Web del TAIIA, se verificó si han presentado inconvenientes al utilizarla, a lo cual, el 78.57% respondió que no y el 21.43% mencionó que sí (Ver Gráfico 4.3).

Gráfico 4.3



Comentarios de los Contribuyentes y Usuarios

1. "Se pierde la conectividad y se tarda demasiado en cargar las consultas, pero considero que el acceso es bastante aceptable." (3*)
2. "Lentitud al acceder a la consulta de la sentencia publicadas, se tuvieron problemas con la consulta de la sentencia para una fecha específica, no se logró la descarga desde internet." (2*)
3. "Poca información del servicio sobre todo cuando se consulta cómo va el proceso."

4. "La consulta en línea, debe estar disponible para el caso de la búsqueda de sentencia."

*Se refiere a la frecuencia de los comentarios.

4.4 ¿Considera usted que ha mejorado la calidad de los servicios prestados por TAIIA?

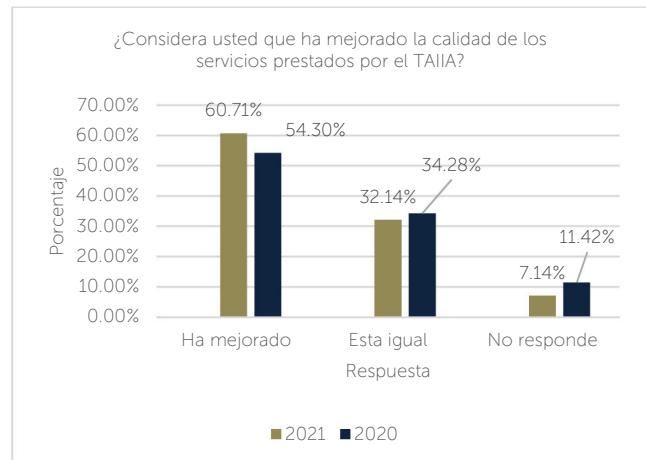
Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados:

- 60.71% de usuarios manifestaron que los servicios del TAIIA han mejorado en los últimos 2 años.
- 32.14% mencionaron que esta igual.
- 7.14% no responde.

Al comparar los resultados obtenidos sobre evolución de la calidad de servicios en la presente medición con relación a la anterior (año 2020), se determina lo siguiente:

- Con respecto a la **mejora del servicio** se obtuvo un incremento del 6.41%, teniendo en cuenta que para el año 2020 el resultado fue de 54.30% y para el presente año es de 60.71%.
- Con relación si el servicio está igual se obtuvo una disminución del 2.14%, considerando que para el año 2020 el resultado fue de 34.28% y para el año 2021 es de 32.14%.
- En el caso de la opción no responde, debido a que no sabe o es primera vez que recibe el servicio, para el 2020 el resultado fue de 11.42% y para el año 2021 es de 7.14%, por lo cual se obtuvo una reducción del 4.28% (Ver gráfico 4.4).

Gráfico 4.4



*No se presentaron comentarios en esta pregunta.

4.5 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado?

El 96.43% de los entrevistados no presentó ninguna queja con respecto al servicio recibido, mientras que el 3.57% 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 (Ver gráfico 4.5).

Gráfico 4.5



Comentarios/Quejas de los Contribuyentes y Usuarios

1. "En una de las resoluciones que he recibido siento que el criterio ha sido muy subjetivo y no en base a derecho, equidad e igualdad, por lo que considero que lo resuelto no ha sido acorde a mi defensa."

CAPITULO 5: SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

5.1 Sugerencias

1. Realizar gestiones de autorización para brindar mayor capacidad de parqueo para Contribuyentes y Usuarios, con las autoridades pertinentes para poder brindar un mejor servicio.
2. Considerar remitir o dar a conocer en todos los canales de Comunicación disponibles a los Contribuyentes y Usuarios, los requisitos y tiempos establecidos según Ley para el servicio: "Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación".
3. Analizar la creación de un área que pueda apoyar exclusivamente a empresas clasificadas como

Gran contribuyente para personalizar asistencia a consultas y/o asesorías.

4. Informar a los Contribuyentes y Usuarios que utilizan la Página Web del TAI, que deben reportar inconvenientes y remitir evidencias para verificar errores con el área encargada al correo: tribunal.apelaciones@mh.gob.sv.
5. Se sugiere verificar la posibilidad de realizar mejoras a la página Web del TAI, en los siguientes aspectos:
 - Gestionar un servidor independiente para obtener una mayor rapidez de carga y descarga de información.
 - Actualizar el motor de búsqueda en la sección de Sentencias.
 - Adicionar opción para verificar la etapa o el estado en el que se encuentra el caso.
6. Considerar habilitar otros canales de comunicación (Por ejemplo: WhatsApp, Chat en línea desde la Página Web, Twitter, teléfono entre otros), para despejar dudas y/o consultas ciudadanas sobre el TAI y brindar de una manera más oportuna asesoría personalizada.

5.2 Conclusiones

1. Con respecto a Infraestructura y Elementos tangibles, se puede observar una mejora en la calificación que se obtuvo el presente año con respecto a años anteriores, correspondiente a las nuevas instalaciones del TAI.
2. Se observa un excelente grado de atención al cliente de todo el personal del TAI que trata con Contribuyentes y Usuarios.
3. Como resultado del seguimiento realizado a sugerencias y acciones de Medición anterior se determina que han sido superadas en un 100% (Ver Anexo 4).
4. El TAI debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción del Contribuyente al personal que interviene en la prestación del servicio evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
5. El Área de Calidad, Departamento Administrativo y Financiero-TAI, mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición.



Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben el servicio evaluado.

Atentamente,
Ing. Jonathan Ramírez Orellana
**Jefe Área de Calidad, Departamento
Administrativo y Financiero TAIIA.**

Medición de Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios TAIIA 2021/Marta Guadalupe Villalta de Alas Especialista Informático de Calidad TAIIA en coordinación con Lourdes Saraí Gómez Técnico de Atención al Cliente Ad Honorem UGC-DGEA.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción de Contribuyentes y Usuarios TAIIA

Buenos días/Buenas tardes:

Estamos llevando a cabo una encuesta con el objetivo de conocer y medir el grado de satisfacción del servicio brindado por parte de Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas, su opinión voluntaria es muy importante para la mejora continua de éstos.

MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA											
1.1 Clase de usuario	a) Contribuyente <input type="checkbox"/> Asignado para realizar el trámite: a. Apoderado o representante legal <input type="checkbox"/> b. Mensajero <input type="checkbox"/> c. Asesores Legales <input type="checkbox"/> d Contador de la Empresa <input type="checkbox"/>										
1.2 Oficina evaluada	a) Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas. <input type="checkbox"/>										
1.3 Nombre del servicio recibido:	a) Atención en el Diligenciamiento del Recurso de Apelación <input type="checkbox"/>										
1.4 Modalidad por el cual recibió el servicio	a) Presencial <input type="checkbox"/> b) Correo electrónico <input type="checkbox"/> c) Teléfono <input type="checkbox"/> d) Internet <input type="checkbox"/> e) Buzón <input type="checkbox"/>										
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas y rotulación.											
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es malo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general:											
ASPECTOS	RESPUESTAS										
2.1 Como califica 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 ¿Cómo califica la señalización interna y la información visual desplegada?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los recurrentes.											
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es malo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general:											
3.1 ¿Como califica amabilidad, cortesía e interés de parte del personal que lo atendió?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2 ¿Como califica el cumplimiento de los horarios establecidos de atención de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3. ¿Cómo califica la disposición, comprensión e interés mostrado por el personal para atender al recurrente?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores											
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es malo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general:											
4.1 ¿Cómo califica el conocimiento y competencia técnica de los empleados para brindarle el servicio?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.2 ¿Cómo califica La confianza en el comportamiento de los empleados al brindarle el servicio?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente											
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es malo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general:											
5.1 ¿Cómo califica La orientación recibida durante todo el proceso?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.2 ¿Cómo califica el tiempo total de duración del servicio?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.3 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es malo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general:

6.1 ¿Ha hecho uso del servicio del buzón para interponer los Recursos de Apelación?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> si su respuesta es no, explique por favor _____ _____
6.2 ¿Conoce o visita la página web www.taiia.gob.sv?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> si su respuesta es no, explique por favor _____ _____
6.3 ¿Cómo califica el funcionamiento de la página web del TAIIA?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Si nota es menor de 6 o no sabe, explique por favor las razones.
6.4 ¿Se le presentó algún inconveniente en la página web?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> ¿Que tipo de inconveniente? _____ _____
6.5 ¿Considera usted que a mejorado la calidad de los servicios prestados por TAIIA?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) No sabe <input type="checkbox"/>
6.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> si su respuesta es sí explique _____ _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:

FECHA:

Pregunta	NOTAS Y OBSERVACIONES DE LOS RECURRENTES

Anexo 2: Cálculo del Índice de Satisfacción TAIIA 2021

Módulos Evaluados	Porcentajes ponderados (%)	Promedio por módulo	Calculo Índice de Satisfacción 2021	Índice de global de satisfacción 2021
Infraestructura y Elementos Tangibles	11%	8.63	0.95	8.51
Empatía del Personal	16%	8.67	1.39	
Profesionalismo de los empleados	32%	8.66	2.77	
Capacidad de Respuesta Institucional	41%	8.30	3.40	

*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 TAIIA años 2020 y 2021

Módulos evaluados	Año 2020	Índice de satisfacción 2020	Año 2021	Índice de satisfacción 2021
Infraestructura y Elementos Tangibles	8.50	9.05	8.63	8.51
Empatía del Personal	9.47		8.67	
Profesionalismo de los empleados	9.42		8.66	
Capacidad de Respuesta Institucional	8.75		8.30	

*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: Seguimiento de Acciones

Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción TAIIA No. 01/2020 en fecha 02/12/2020					
DEPENDENCIA	Acciones a ejecutar				
	En Seguimiento	Superadas	No Superadas	Cerradas (*)	En Proceso
TAIIA	5	3	--	2	--
Total	5	3	--	2	--

La Unidad Organizativa no considera viables la ejecución de las sugerencias.