



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
inscritos en IVA durante el periodo comprendido de enero-junio
2021, respecto de los servicios en línea, prestados por la
Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de
Hacienda.**

Índice

INTRODUCCION	
Capítulo 1:	
Marco de acción institucional y antecedentes	
1.1 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2019-2024 DEL MH	4
1.2 ANTECEDENTES	6
1.2.1 MEDICIONES PREVIAS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA DGII	6
1.2.2 MEJORAS INTRODUCIDAS POR LA DGII EN 2020 PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	7
Capítulo 2:	
Marco de Acción Institucional y Antecedentes	
2.1 EXTRACTO DEL MODELO TEÓRICO ADOPTADO	8
2.2 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA	9
2.3 CÁLCULO DE LA MUESTRA	10
Capítulo 3:	
Resultados de las encuestas	
3.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LOS ENCUESTADOS (MODULO 1)	12
3.2 DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA DE LA PÁGINA WEB Y SERVICIOS EN LÍNEA (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 RESPECTO DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA PRESTADOS POR LA DGII	18
3.7 SERVICIOS CONSULTADOS EN LA ENCUESTA Y QUE NO FORMAN PARTE DE LA METODOLOGÍA SERVPERF (MODULO 6)	19
Capítulo 4:	
Conclusiones y recomendaciones	
4.1 CONCLUSIONES	22
4.2 RECOMENDACIONES	22
ANEXOS	

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 agosto 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 de las personas naturales inscritas como contribuyentes en IVA, durante el periodo comprendido de enero a junio del presente año, cuya información fue retomada de la base de datos que la División de Registro y Asistencia Tributaria, remite mensualmente a la Coordinación de Educación Fiscal, para llevar a cabo las capacitaciones dirigidas a los nuevos contribuyentes, en temas relativos a sus obligaciones formales y uso de los servicios en línea.

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.

En términos de contenido, este estudio está dividido en 4 capítulos. El primer capítulo, pasa una rápida revista a los principales contenidos del PEI 2019-2024 del Ministerio de Hacienda, poniendo énfasis en aquellos elementos relevantes para el presente estudio. En él también se puntualizan los antecedentes concernientes a las mediciones previas de la satisfacción de los contribuyentes y usuarios llevadas a cabo, así como también se glosa el listado de mejoras introducidas por la Dirección General de Impuestos Internos en 2020, para la prestación de los servicios al público.

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 2021 orientada a recopilar a través de un procedimiento estandarizado, datos generales de identificación de los encuestados, datos sobre las percepciones de los encuestados. Al final se muestra la interpretación del índice de satisfacción con los servicios en línea prestados al público por la Administración Tributaria.

El cuarto capítulo, reúne las principales conclusiones y recomendaciones, sacadas 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 el Pilar 5, Modernización Tecnológica de los Sistemas de Gestión y Procesos Institucionales como eje transversal de la gestión de las finanzas públicas, siendo uno de los objetivos estratégicos, Mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que presta el Ministerio de Hacienda, a los contribuyentes, usuarios y demás partes interesadas a través de la innovación tecnológica y modernización de los procesos institucionales, tales como 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.

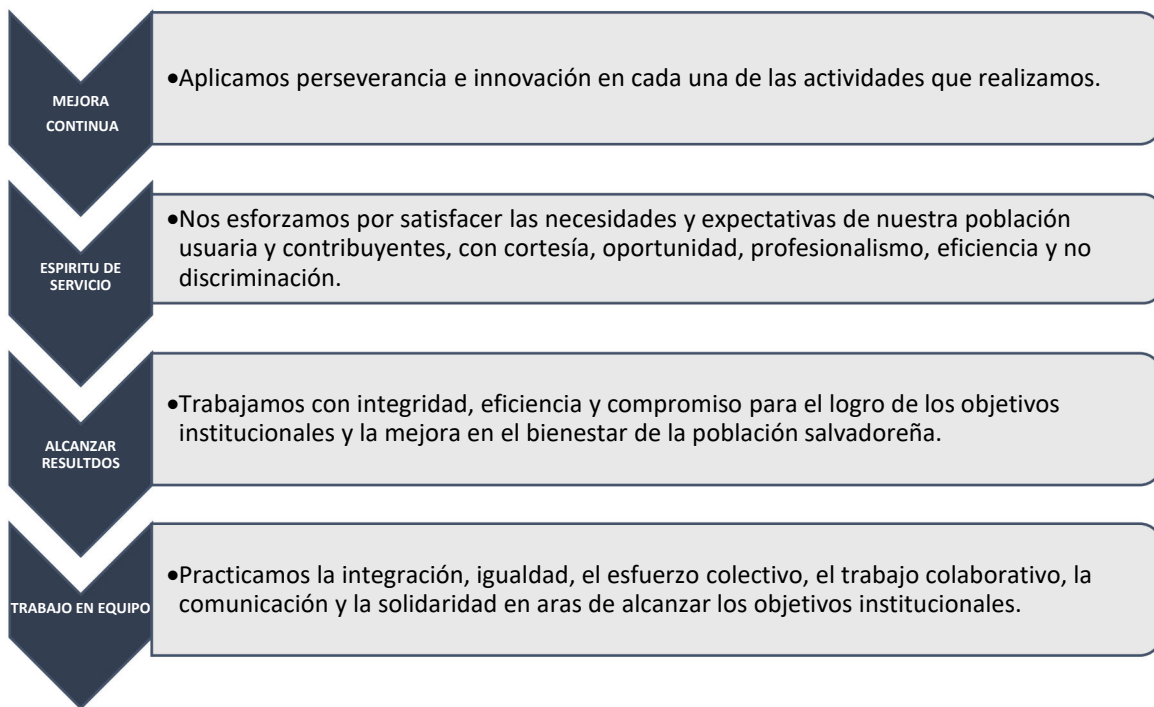
El compromiso institucional es mantener un esfuerzo orientado a la mejora continua que permita aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios proporcionándoles un servicio de mejor calidad. Dicho compromiso queda reflejado en la Política de la Calidad, asumida por el Ministerio de Hacienda en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

Para medir el avance en el cumplimiento de cada uno de los objetivos estratégicos, se ha definido, de manera correspondiente, uno o más indicadores de resultados. En relación al OE2, el PEI 2019-2024 define cuatro indicadores de resultado. Las metas anuales proyectadas para cada uno de ellos se muestran en el Diagrama 1.2.

Diagrama 1.2:
Estrategias e Indicadores de Estrategia de la DGII

ESTRATEGIA	INDICADOR DE ESTRATEGIA	RESPONSABLE DEL INDICADOR	LINEA BASE	2020	2021	2022	2023	2024
E2.2. Fortalecer, mejorar y modernizar la calidad de los servicios prestados por la Administración Tributaria	IE2.2-1. Índice de satisfacción (DGII)	DGII	7	0	7.1	7.2	7.3	7.4

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

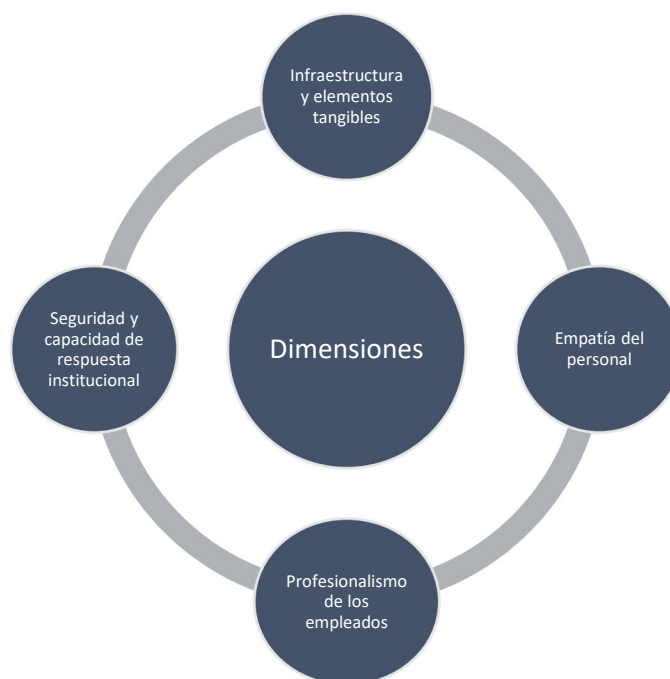
1.2 Antecedentes

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.

1.2.2 Mejoras introducidas por la DGII en 2020, para la prestación de los servicios

De conformidad al valor de la innovación Institucional adoptado por la Administración Tributaria, durante el año 2020 la DGII introdujo mejoras en la prestación de sus servicios, a efecto de facilitar a los contribuyentes y usuarios la realización de sus trámites y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; entre esas mejoras se tienen las siguientes:

		
Declaraciones e Informes Tributarios en Línea: De un total de 34 formularios con los que se cuentan, entre informes y declaraciones tributarias, a la fecha se ha puesto a disposición de los contribuyentes 31 formularios en línea, siendo el 2020 donde más se habilitaron, es decir 20 de los 34 formularios.	Se ha facilitado el trámite de NIT (Número de Identificación Tributaria) y NRC (Número de Registro de Contribuyente de IVA), al contar con el enlace en línea para confirmar el Documento Único de Identidad (DUI) con el Registro Nacional de Personas Naturales (RNPN).	La emisión de constancias de NIT en línea, servicio que antes era de manera presencial.

Fuente: Jefatura de la División Registro y Asistencia Tributaria.

Capítulo 2:

Marco de acción institucional y antecedentes

2.1 Extracto del modelo teórico adoptado.

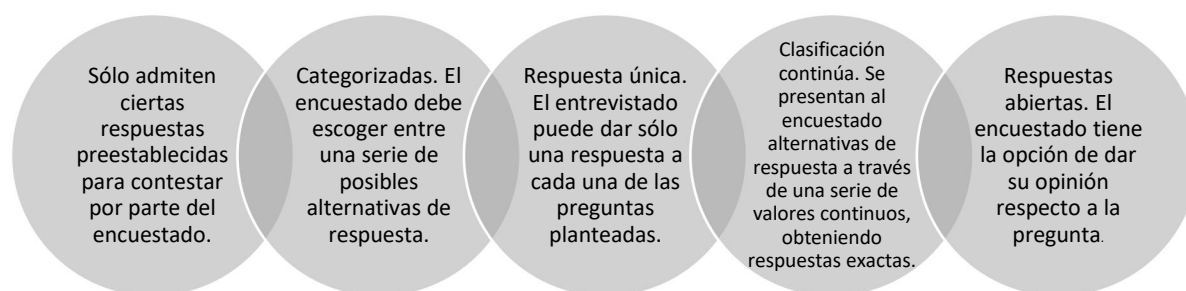
En esencia, el modelo Service Performance (SERVPERF, por sus siglas en inglés), es una metodología homologada de investigación social, validada, reconocida y aplicada frecuentemente a nivel internacional para medir la calidad de los servicios entregados por una organización, pública o privada, a través 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 y elementos tangibles; empatía del personal, profesionalismo de los empleados 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 y elementos tangibles	Contempla las instalaciones físicas y a las condiciones materiales del lugar o medio ambiente donde las oficinas de la DGII atienden y despachan a los ciudadanos usuarios. Incluye la localización, accesibilidad, orden, limpieza, adecuación de espacios físicos, comodidad de los lugares de espera, equipamiento tecnológico de hardware y software (aplicaciones informáticas, computadoras, impresoras, etc.), entrega de material informativo escrito y formularios impresos, señalización gráfica interna (rótulos, carteles, afiches, etc.) e información visual desplegada en la red de centros de atención (CA) donde se prestan los servicios tributarios estudiados	11.0
2. Empatía del personal	Hace alusión a las habilidades sociales de los empleados de la DGII para anticipar, comunicarse, interrelacionarse, comprender el punto de vista de las otras personas, “ponerse en sus zapatos”, y atender las necesidades de las y los usuarios de los servicios.	16.0
3. Profesionalismo de los empleados	Este ámbito de cosas se podría resumir en cuán bien conocen y saben hacer su trabajo los empleados encargados directamente de la prestación del servicio,	32.0
4. Seguridad y 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

2.2 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 34 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 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

2.3 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

$$n = \frac{(4,980) (2) (0.5) (1-0.5)}{(0.04)^2 (4,980 - 1) + (2)(0.5) (1-0.5)}$$

$$n = \frac{4,980}{7.9664+1}$$

$$n = 555$$

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 555 encuestas a las direcciones electrónicas de los contribuyentes seleccionados aleatoriamente, recibiendo en respuesta **56 encuestas**, las cuales representan el 10% de la muestra seleccionada.

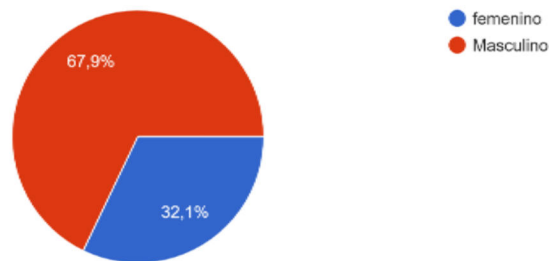
Capítulo 3:

Resultados de las encuestas

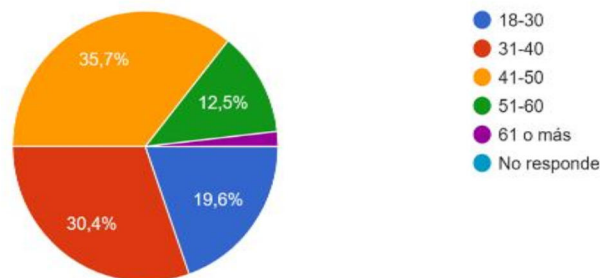
3.1 Información General de los encuestados (Módulo 1)

Dentro de los rasgos predominantes del perfil de las personas encuestadas, destaca su pertenencia al sexo masculino, representado por el 67.9% del total de encuestados. Una predominante proporción de los encuestados 35.7%, se sitúa en el rango de edad comprendido entre los 41 y los 50 años, mientras que el 67.9% de los encuestados manifestó haber cursado el nivel universitario; y, el 42.9% de los encuestados posee como departamento de residencia el departamento de San Salvador.

SEXO
56 respuestas

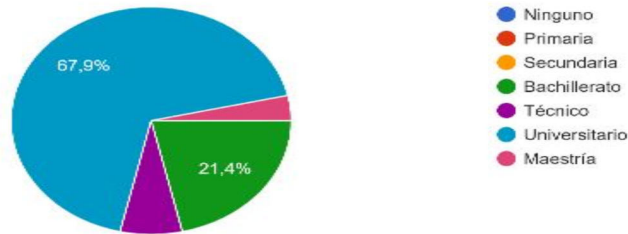


EDAD
56 respuestas



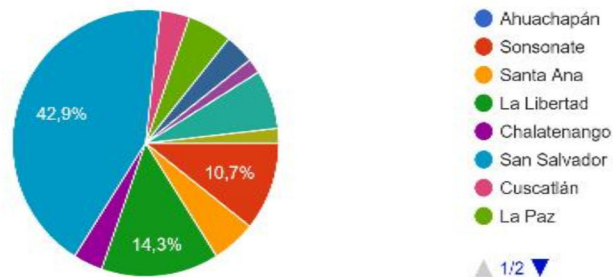
NIVEL ACADEMICO

56 respuestas



DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA

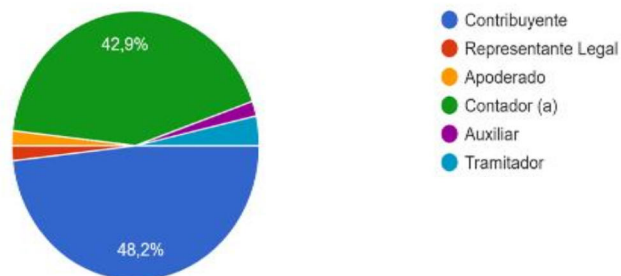
56 respuestas



El 48.2% de los encuestados realiza los trámites en calidad de contribuyentes y el 42.9% como contadores de la empresa. Se obtuvo de resultado que el 35.7% de los encuestados hacen uso de los servicios en línea tres o más veces al mes, seguida del 30.4% con una periodicidad de una vez al mes. Y, el 64.3% ha utilizado los servicios en línea por más de 1 año, seguido del 17.9% que los utilizan en un rango desde 3 a 6 meses.

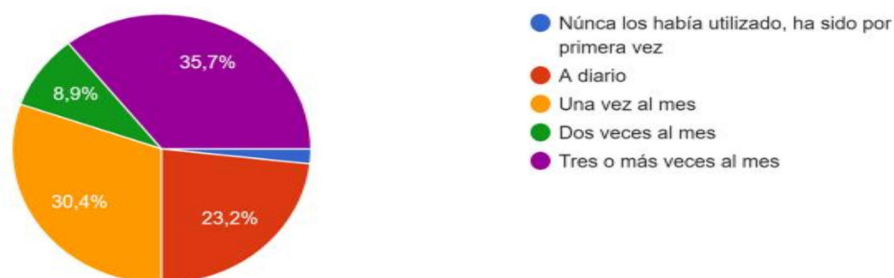
CLASE DE USUARIO

56 respuestas



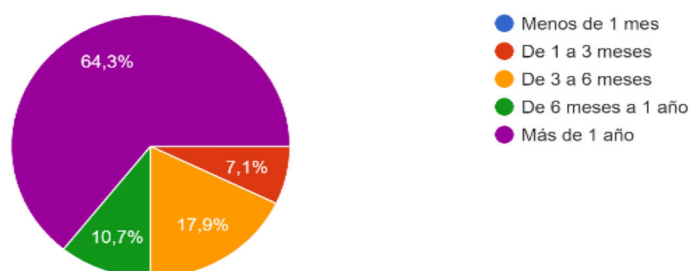
¿CON QUE FRECUENCIA HACE USO DE LOS SERVICIOS EN LINEA DE LA DGII?

56 respuestas



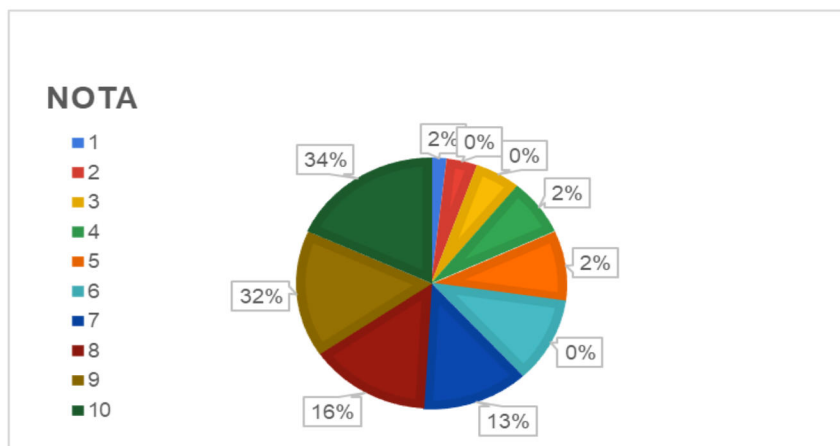
DESDE CUANDO UTILIZA LOS SERVICIOS EN LINEA DE LA DGII?

56 respuestas

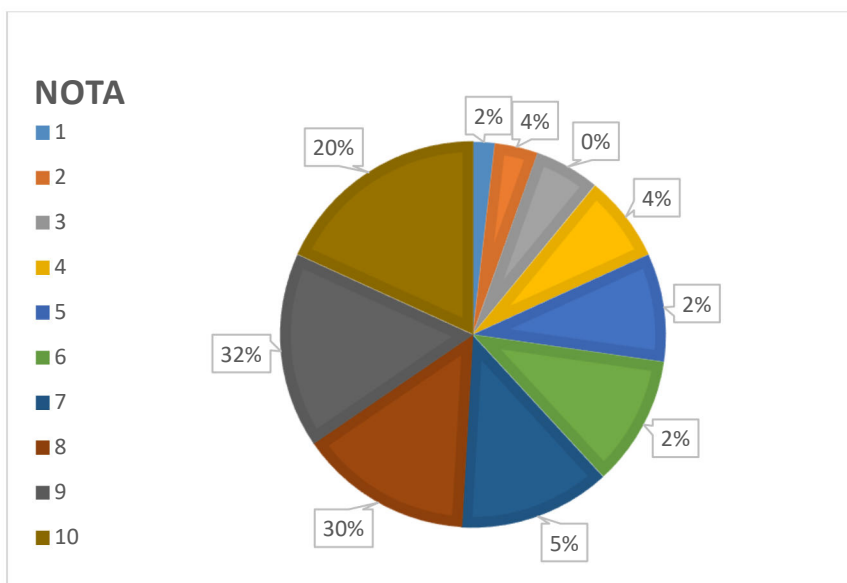


3.2 Infraestructura de la página Web y servicios en línea (Módulo 2)

Los servicios disponibles en línea, se puede observar que, en su mayoría, los encuestados están satisfechos con la disponibilidad, asignándole una ponderación entre 10 y 9 que representa el 34% y 32% respectivamente de 37 encuestados.

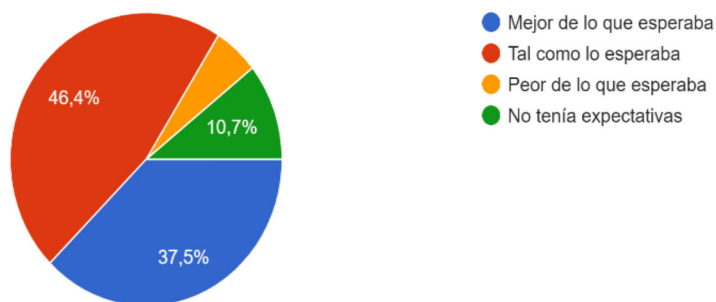


En cuanto a la disponibilidad de los servicios en línea, tomando en cuenta las fallas del sistema, se tiene que los encuestados califican entre 9 y 8 dicha disponibilidad, lo cual representa el 32% y 30% que equivale a 35 encuestados.



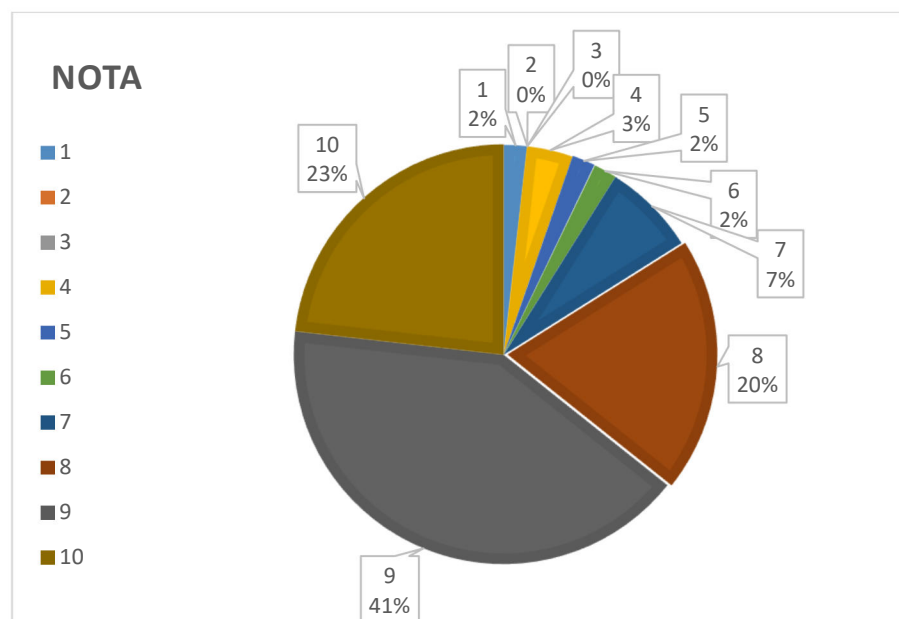
El uso de los servicios disponibles en la web ha cumplido las expectativas de los contribuyentes en un 46.4% tal como ellos lo esperaban y con un 37.5% mejor de lo que ellos esperaban, de un total de 56 encuestados.

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



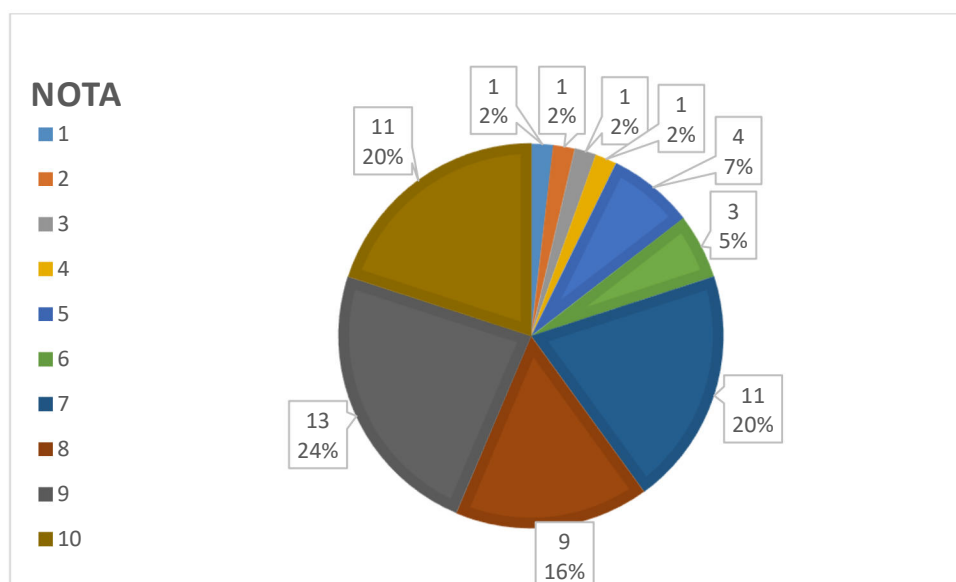
3.3 Empatía del portal (Módulo 3)

Facilidad para ubicar los servicios en línea en la página web, 23 encuestados ponderan con una nota de 9, que representa el 41% a esta característica de la página web.



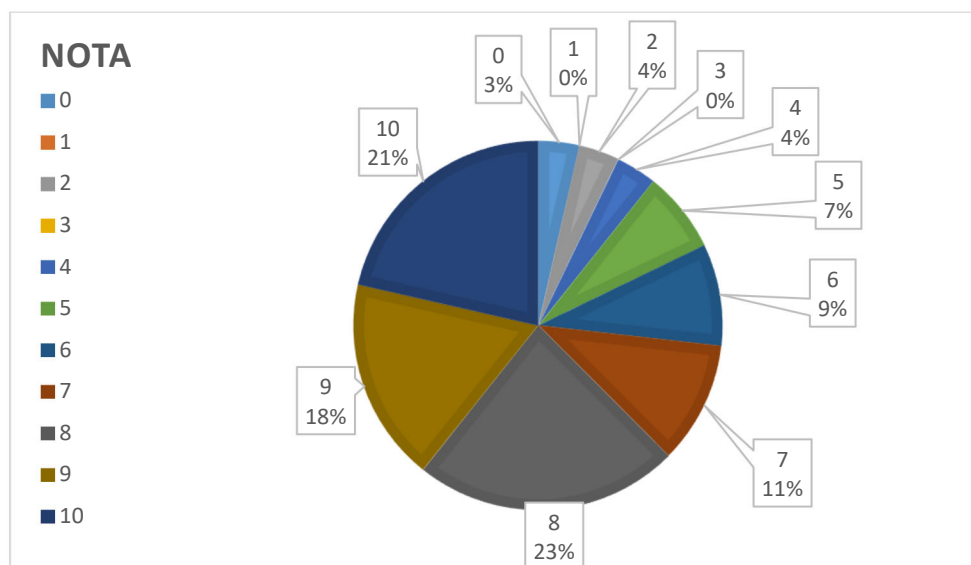
3.4 Profesionalismo (Módulo 4)

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 ponderan con 9 que equivale al 24%, pero también es de considerar que 11 de ellos, asignan la nota de 7 que es un 20%.

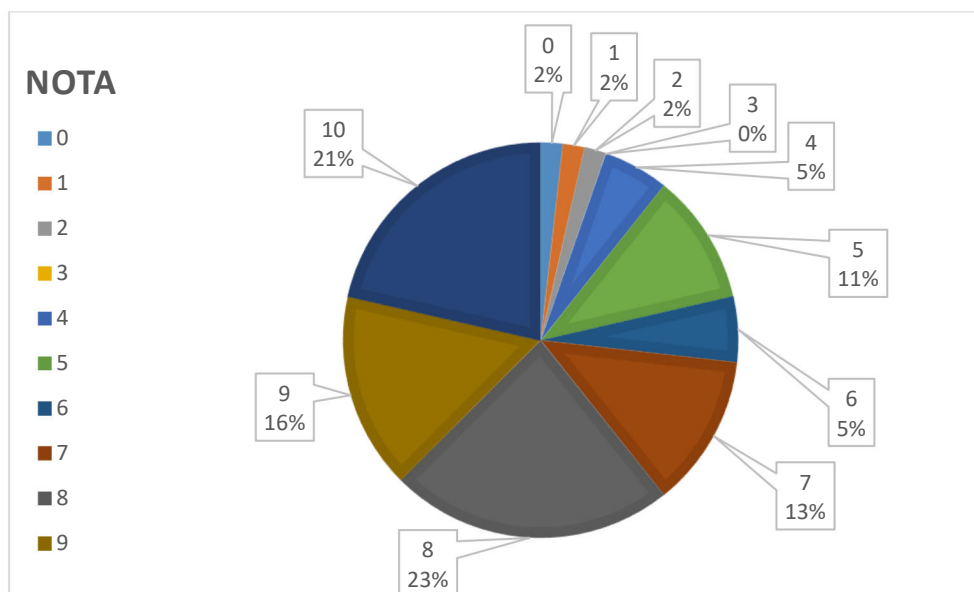


3.5 Capacidad de respuesta institucional (Módulo 5)

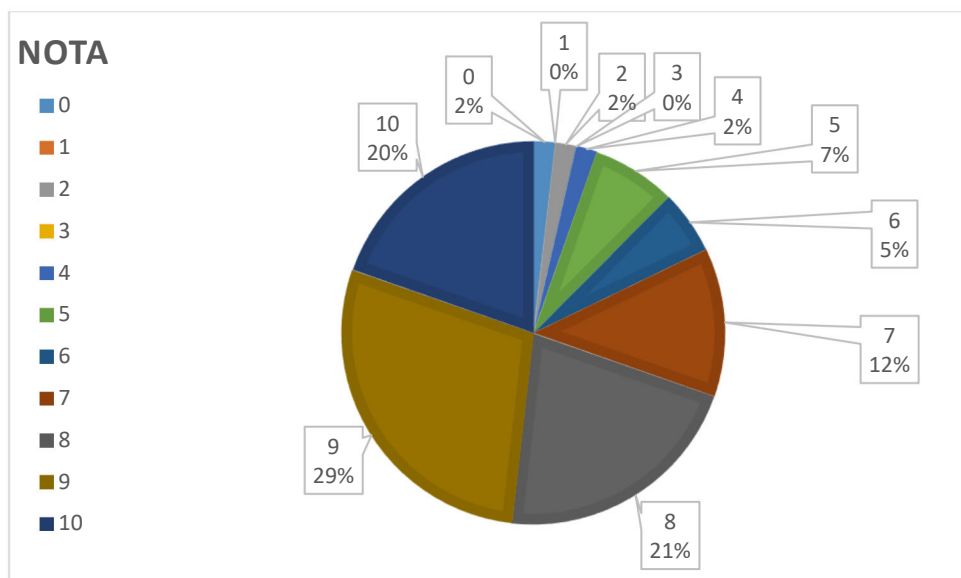
La publicación y divulgación oportuna de cambios en los formularios, se distingue con una calificación en su mayoría de 8 seguida de 10, percibido por un 23% y 21% de los encuestados.



De los requisitos para realizar trámites o solicitar un servicio, de igual forma prevalece la ponderación de 8 con un 23% seguida de 10 con un 21% de un total de 25 encuestados.



En cuanto al cumplimiento de plazos, se tiene que la predominante mayoría de usuarios perciben con un 9 que equivale al 29% de los encuestados este atributo, seguido de la calificación de 8 con un 21%.



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 (%)	Agosto 2021	
		Puntaje promedio	Índice de satisfacción
1. infraestructura y elementos tangibles	11.0	8.36	0.92
2. Empatía del personal	16.0	8.45	1.35
3. Profesionalismo de los empleados	32.0	7.57	2.42
4. Seguridad y capacidad de respuesta institucional	41.0	7.61	3.12
TOTAL	100.00		7.81

El resultado final de tales operaciones aritméticas con las cifras arrojadas por la encuesta de agosto 2021, dio un índice cuyo valor asciende a 7.81 puntos, todos esos valores referidos, por igual, nos sugieren, en la escala de medición utilizada, un nivel de aprobación alto por parte de los nuevos contribuyentes, con la calidad de las dimensiones y atributos esenciales de los servicios tributarios proveídos por la DGII en línea. Cabe citar nuevamente que, **el índice de satisfacción de la DGII, contemplado en el PEI**, corresponde al **7.1**, lo cual para efecto de la presente medición podemos mencionar que se ha superado la escala referida. No obstante, aún falta contrastar y promediar los resultados que se obtengan en las próximas mediciones a realizar durante el presente año.

Comentarios positivos:

“El sistema está muy bien elaborado y se puede trabajar con facilidad. Estoy satisfecho con el uso del sistema”

“Muchas gracias por todo el esfuerzo que hacen para educarnos tributariamente”

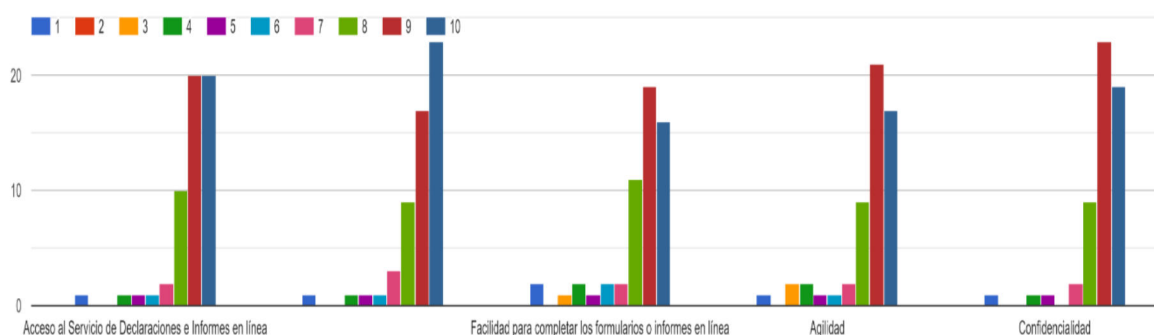
3.7 Servicios consultados en la encuesta y que no forman parte de la Metodología SERVPERF (Módulo 6)

Al consultar a los contribuyentes de un listado de servicios, 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 de **Solvencias y Estado de Cuenta**.

De estos tres servicios que se han identificado como los más frecuentes, 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:

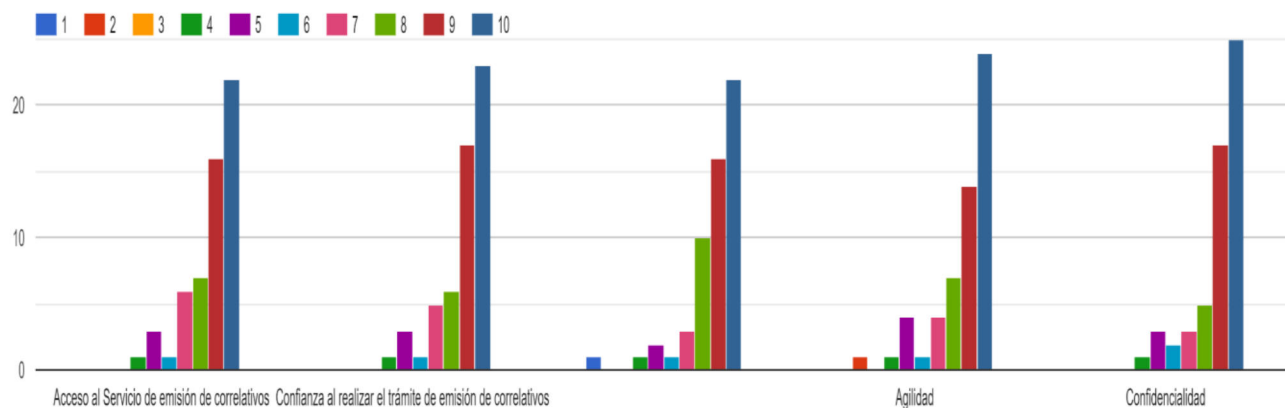
SERVICIO DE DECLARACIONES E INFORMES EN LINEA:

PARA VISUALIZAR HASTA EL NUMERO 10 FAVOR DESPLAZARSE HACIA LA DERECHA



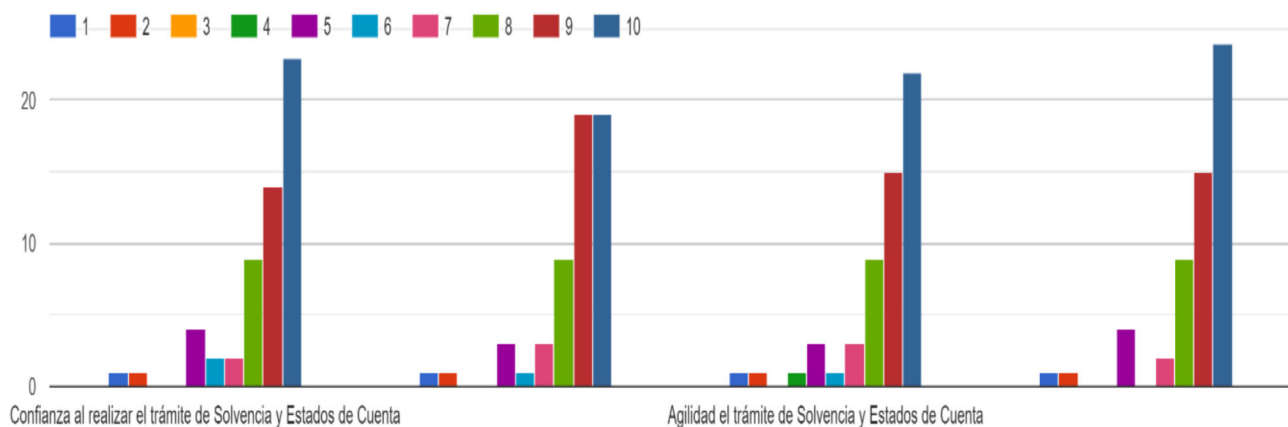
SERVICIO DE EMISION DE CORRELATIVOS

PARA VISUALIZAR HASTA EL NUMERO 10 FAVOR DESPLAZARSE HACIA LA DERECHA



TRAMITE DE SOLVENCIA Y ESTADOS DE CUENTA

PARA VISUALIZAR HASTA EL NUMERO 10 FAVOR DESPLAZARSE HACIA LA DERECHA



En términos generales la calificación asignada a las características de estos servicios se encuentra entre el rango de 9 y 10, según se observa en los gráficos de barra.

En el servicio de declaraciones e informes en línea la característica de confianza sobresale con la nota de 10 con una representatividad del 41%; para el servicio de emisión de correlativos sobresale la característica de confidencialidad con la nota de 10 con un 45% de los encuestados y para el caso del servicio de Solvencia y Estado de Cuenta, de igual forma se destaca la característica de confidencialidad, con la nota de 10 de un 43% de los encuestados.

En lo que respecta a las ponderaciones obtenidas luego de la tabulación de las preguntas, donde se incluyeron las características antes citadas, siendo para el servicio de declaraciones e informes un puntaje de 8.79; para la emisión de correlativos el 8.84 y el servicio de Estado de Cuentas y Solvencia, un puntaje de 8.64.

Capítulo 4:

Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

En términos generales, los contribuyentes encuestados, manifestaron estar muy satisfechos de la calidad de los servicios proporcionados por la DGII, otorgándoles una puntuación promedio de 8.35 a infraestructura y elementos tangibles, de 8.44 a empatía del portal, de 7.57 de la asistencia técnica que se encuentra en el portal (profesionalismo) y de 7.60 a la seguridad y capacidad de respuesta institucional. La ponderación asignada a la asistencia técnica fue la nota absoluta baja, de todos los elementos contemplados, aun así, su desempeño correspondió a un nivel satisfactorio.

En general se puede decir que la percepción que tienen los contribuyentes acerca de la calidad de los diferentes servicios en línea es muy buena, siendo este una de las principales fortalezas de la Administración que amerita principal atención, con un sistema informático robusto y la tecnología necesaria que garantice la calidad de los servicios prestados en línea.

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.

Se debe intensificar la comunicación (administración-contribuyentes), para divulgar oportunamente al contribuyente y usuarios sobre cambios en las leyes, normas y disposiciones, noticias relevantes y formularios, utilizando los medios tecnológicos disponibles. Se debe aprovechar al máximo las potencialidades y las posibilidades abiertas por el uso de la tecnología para hacer mucho más transparente la información pública.

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

- Mejorar la atención al usuario en los Centros Express y la divulgación de información. Verificar el sistema, que inactiva a usuarios, generando que los contribuyentes no puedan solicitar facturas.
- Que sigan a la vanguardia de la tecnología.
- Las respuestas son excelentes cuando se necesita algo, solo que en la nueva página dan muchas vueltas, pero funciona excelente los servicios utilizados.
- Activar el servicio de correlativos F-941 y de preferencia con el registro de usuario al haber aceptado los términos de servicios por internet.
- Que para el trámite de solvencia (las acciones realizadas en el módulo 4 Centro de Gobierno) se pueda realizar en línea hasta obtenerla.
- Que exista un buscador de NIT de imprenta con algún número de contacto.
- Que haya un plan de pagos de renta y posteriormente se pueda modificar, sin que esto signifique pagos adelantados de ese impuesto.
- Que, en las declaraciones de IVA, contenga las actividades de Exportación debido al transporte de carga internacional.
- Extender los horarios para hacer transacciones de pago de impuestos sin importar la hora.
- Mejorar los servicios web, ya que hay fallas para entrar al sitio.
- Ampliar información en cuanto a requisitos que la DGII solicita para NIT o IVA.
- Mejorar la ruta para ubicar en la web fácilmente los formularios.
- Los instructivos deben de ser más accesibles.
- Que el sistema genere una copia de las plantillas subidas como resguardo ante pérdidas de información.
- Proporcionar respuesta oportuna por las solvencias solicitadas.
- Se debe proporcionar educación tributaria, respecto a la entrada en vigencia del Bitcoin, como, por ejemplo, la mecánica a utilizar para hacer el pago de impuestos y tributos a través de esta modalidad, ya que, como parte de la publicidad del Bitcoin, se establece que los impuestos en Hacienda se podrán hacer bajo esa modalidad.
- Lo único que cuando hay cambios en los formularios u obligaciones no se dan a conocer con mucha anticipación o falta divulgación.

- Que todos los servicios que presta el MH deben estar online cero hacer colas o tiempo de espera visitándolos en sus oficinas.
- Que sea menos el tiempo de respuesta en el trámite de solvencias y que sea menos complicado, ya que hay que esperar hasta 30 días.
- En la emisión de correlativo no acepta la aplicación Crown.
- Emitir tutoriales antes de implementar módulos actualizados para no tener problemas al ingresar la información solicitada.
- Que el F-987 se encuentre automatizado según los anexos de IVA presentados y que no sea tan difícil en la nueva página el acceso a los servicios.

ANEXOS

ENCUESTA MEDICION DE SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE SOBRE LOS SERVICIOS EN LINEA

2021

**Obligatorio*

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, en aras de mejorar la calidad de los mismos. ¡SU PARTICIPACION ES VOLUNTARIA Y ANONIMA!. Gracias.

MODULO 1 INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA

1. ¿Ha hecho uso de los servicios en línea de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)? *

Marca solo un óvalo.

☐ NO (FINALIZA LA ENCUESTA)

☐ SI

2. SEXO *

Marca solo un óvalo.

- ☐ femenino
☐ Masculino

3. EDAD *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 18-30
☐ 31-40
☐ 41-50
☐ 51-60
☐ 61 o más
☐ No responde

4. NIVEL ACADEMICO *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Ninguno
☐ Primaria
☐ Secundaria
☐ Bachillerato
☐ Técnico
☐ Universitario
☐ Maestría

5. DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Ahuachapán
- ☐ Sonsonate
- ☐ Santa Ana
- ☐ La Libertad
- ☐ Chalatenango
- ☐ San Salvador
- ☐ Cuscatlán
- ☐ La Paz
- ☐ San Vicente
- ☐ Cabañas
- ☐ Usulután
- ☐ San Miguel
- ☐ Morazán
- ☐ La Unión

6. MUNICIPIO DE RESIDENCIA *

7. CLASE DE USUARIO *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Contribuyente
- ☐ Representante Legal
- ☐ Apoderado
- ☐ Contador (a)
- ☐ Auxiliar
- ☐ Tramitador

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

Marca solo un óvalo.

- ☐ Nunca los había utilizado, ha sido por primera vez
- ☐ A diario
- ☐ Una vez al mes
- ☐ Dos veces al mes
- ☐ Tres o más veces al mes

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

Marca solo un óvalo.

- ☐ 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

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

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Marca solo un óvalo.

- ☐ Mejor de lo que esperaba
- ☐ Tal como lo esperaba
- ☐ Peor de lo que esperaba
- ☐ No tenía expectativas

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 pagina web

13. ¿Con que facilidad ubica los servicios en línea mediante la página web? *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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 línea

14. ¿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?

Marca solo un óvalo.

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

15. La publicación y divulgación oportuna de cambios en los formularios, requisitos de los trámites y en las Leyes Tributarias *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. Los requisitos para realizar trámites o solicitar un servicio *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

MODULO 6

SERVICIOS A EVALUAR DE LA DGII

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

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ 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

19. PARA VISUALIZAR HASTA EL NUMERO 10 FAVOR DESPLAZARSE HACIA LA DERECHA *

Marca solo un óvalo por fila.

	0	1	2	3	4	5	6	7
Acceso al Servicio de Declaraciones e Informes en línea	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confianza al realizar el Servicio de Declaraciones e Informes en línea	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad para completar los formularios o informes en línea	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Agilidad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confidencialidad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

◀
▶

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

20. PARA VISUALIZAR HASTA EL NUMERO 10 FAVOR DESPLAZARSE HACIA LA DERECHA *

Marca solo un óvalo por fila.

	0	1	2	3	4	5	6	7
Acceso al Servicio de emisión de correlativos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confianza al realizar el trámite de emisión de correlativos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad para completar el trámite de emisión de correlativos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Agilidad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confidencialidad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

21. PARA VISUALIZAR HASTA EL NUMERO 10 FAVOR DESPLAZARSE HACIA LA DERECHA *

Marca solo un óvalo por fila.

	0	1	2	3	4	5	6	7
Confianza al realizar el trámite de Solvencia y Estados de Cuenta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad para completar el trámite de Solvencia y Estados de Cuenta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Agilidad el trámite de Solvencia y Estados de Cuenta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confidencialidad en el trámite de Solvencia y Estados de Cuenta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acceso al Servicio de Solvencia y Estados de Cuenta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22. Comentario o sugerencia para mejorar los servicios en línea 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.

Google Formularios