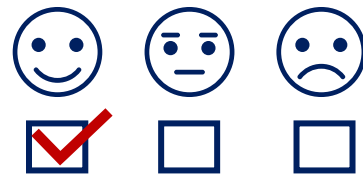









ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS - 2022

(DGA)
SERVQUAL



INDICE

	<i>INTRODUCCIÓN.....</i>	<i>3</i>
	<i>FICHA TÉCNICA.....</i>	<i>4</i>
	<i>METODOLOGÍA.....</i>	<i>6</i>
	<i>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</i>	<i>9</i>
	<i>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</i>	<i>19</i>
	<i>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</i>	<i>25</i>
	<i>PLAN DE ACCIÓN</i>	<i>28</i>



INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Aduanas es el organismo encargado de facilitar el comercio con el resto del mundo, mediante la aplicación simultánea de las medidas de control, la recaudación eficiente y el cumplimiento de los acuerdos internacionales, teniendo como fundamento la transparencia de los procesos, acorde con las mejores prácticas globales de la administración aduanera.

Esta organización está dirigida bajo un modelo de excelencia, que prioriza la satisfacción de los contribuyentes a lo largo de la ejecución de todos sus procesos, siendo la autoridad nacional de frontera, donde su responsabilidad trasciende al rol recaudador de ser garante, asimismo, de la salud de la población y la seguridad del Estado.

Para ello la institución ofrece un catalogo de servicios dirigidos a ciudadanos de manera presencial / virtual y mediante este informe se presentarán los resultados obtenidos de satisfacción de los usuarios, respecto a la calidad de los servicios prestados en el periodo marzo- mayo 2022.

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

MUESTRA



Servicios Presenciales	Muestra Total: 303
Importación General	105
Exportación General	96
Registro de Enlace del Agente Aduanal en SIGA como gestor de Desaduanización	55
Autorización Contingente OMC (Rectificación Técnica)	20
Registro de Importador/Exportador	27

Servicios Virtuales	Muestra Total: 124
Solicitud de Certificado Autentificación (Firma Digital)	43
Registro de Cédula	30
Exención de Mercancías de Uso Exclusivo de Aerolíneas y Sector Agropecuario	23
Registro de Pasaporte	15
Exoneración para Empresas Turísticas Ley 158-01 y sus modificaciones	13

POBLACIÓN



- Servicios presenciales: 266.
- Servicios virtuales: 103.

CUESTIONARIO



- Correo electrónico.
- Llamadas telefónicas.

FECHA DE TRABAJO DE CAMPO



31 de marzo al 15 de mayo.

ÁMBITO



Sede Central DGA.

RESPONSABLES

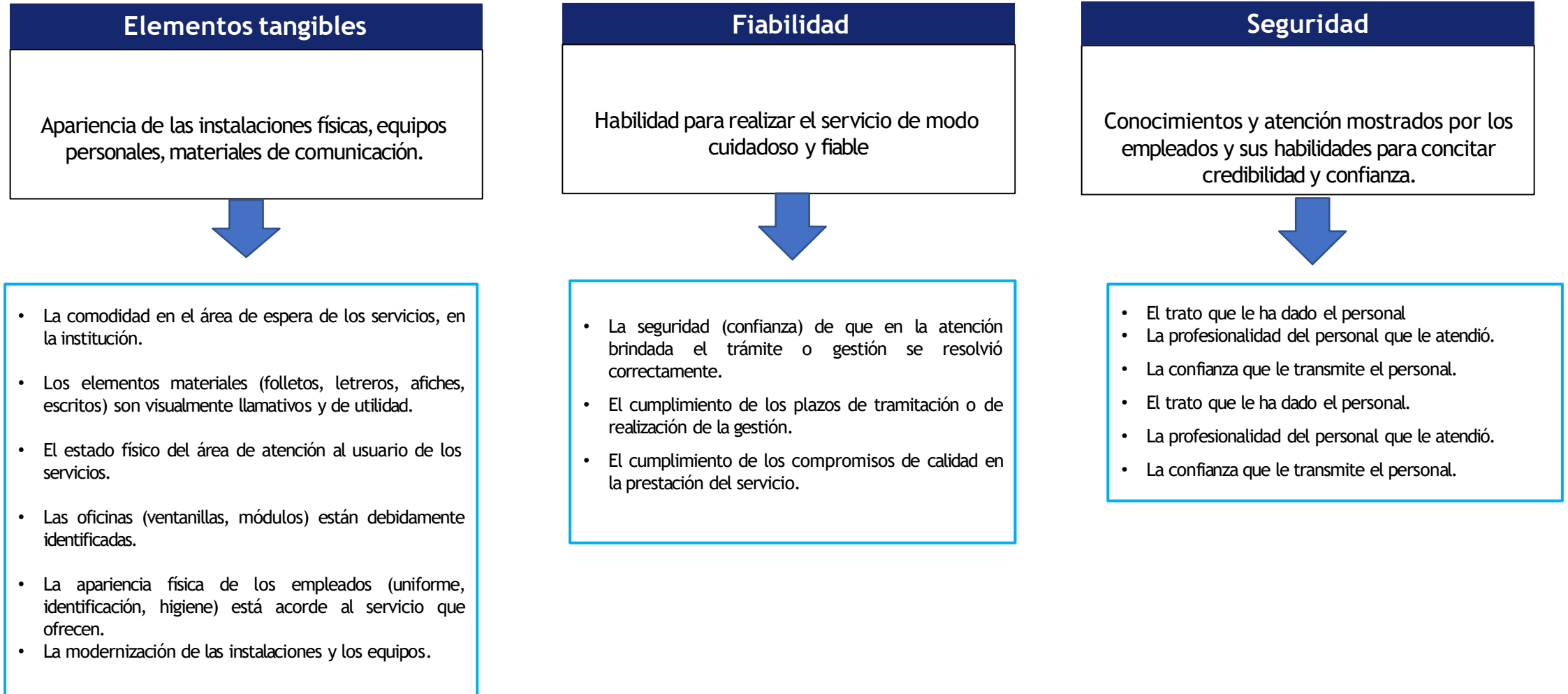


Gerencia de Procesos.

METODOLOGÍA

DIMENSIONES

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual define **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.



DIMENSIONES

Capacidad de respuesta
 Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido



- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Empatía
 Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes



- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficiente y útil.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió cita.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.
- La atención personalizada que le dieron.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

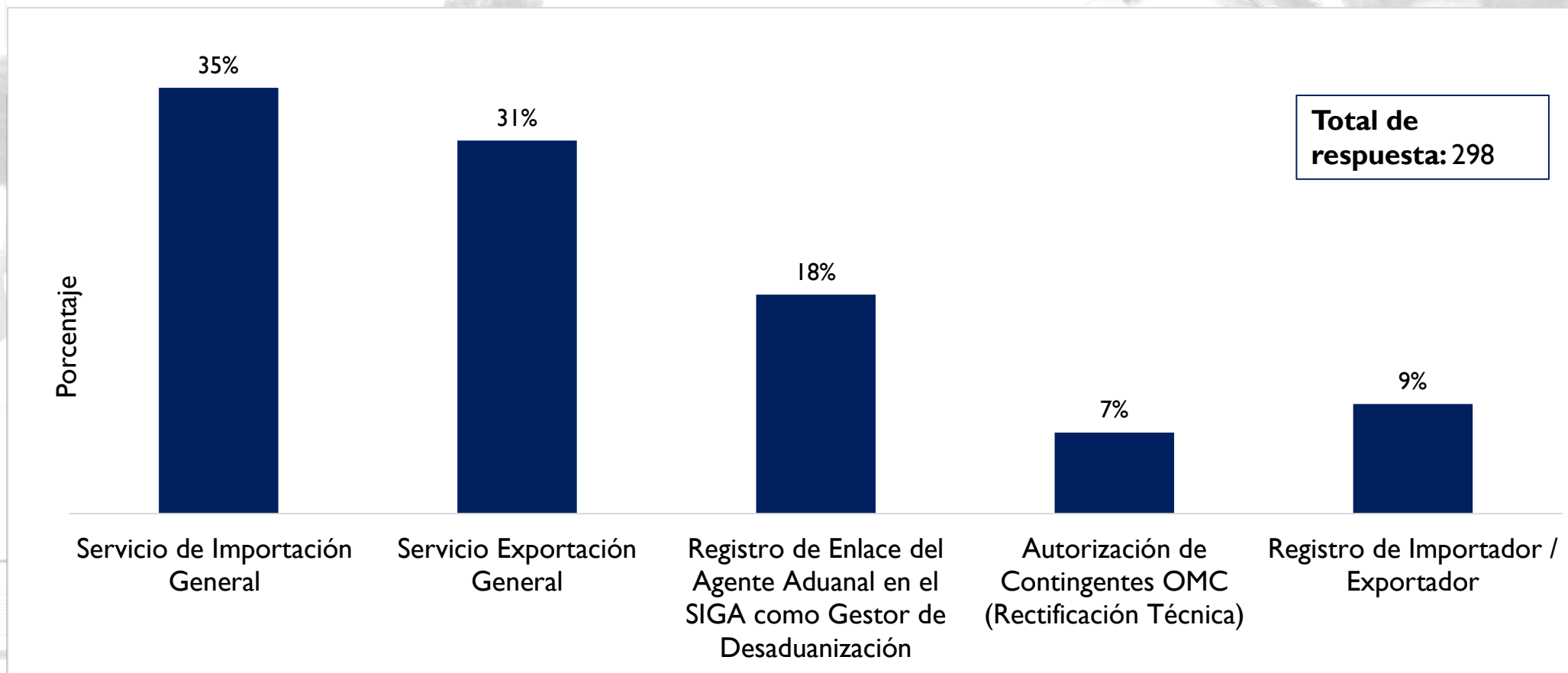
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



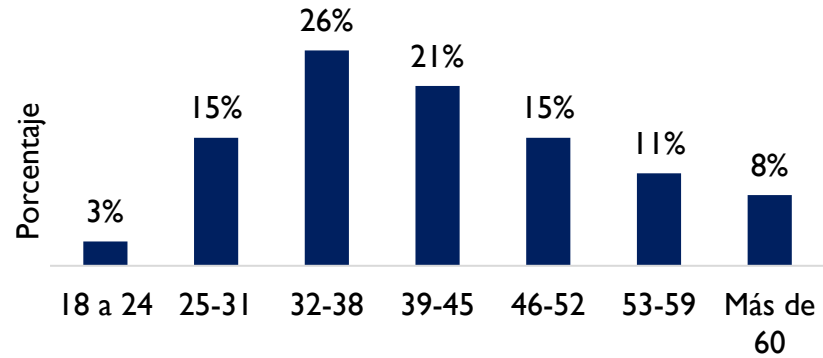
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial

SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

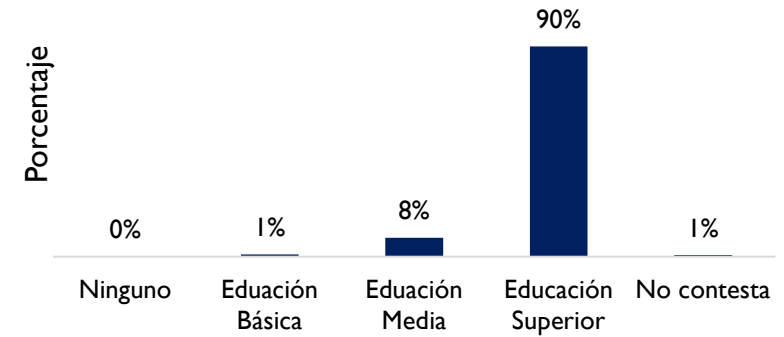


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

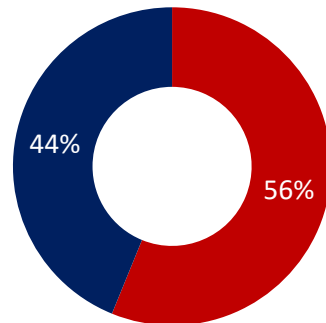


¿Último grado de estudio alcanzado?

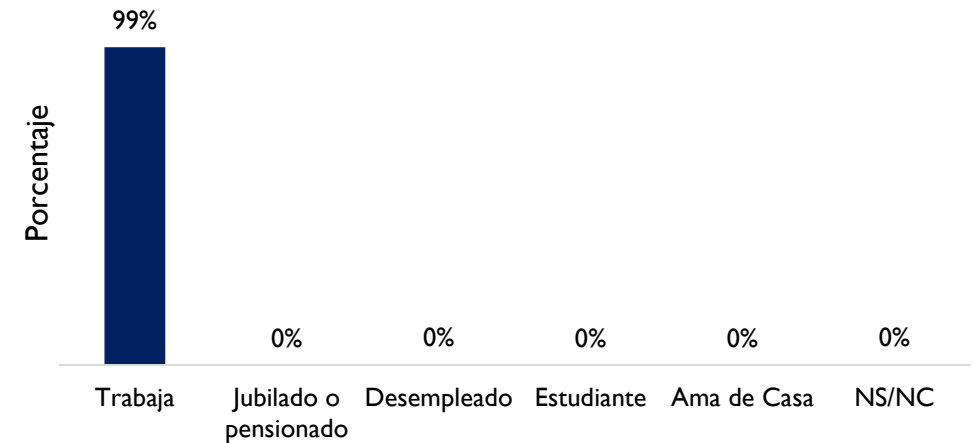


Sexo

■ Hombre ■ Mujer

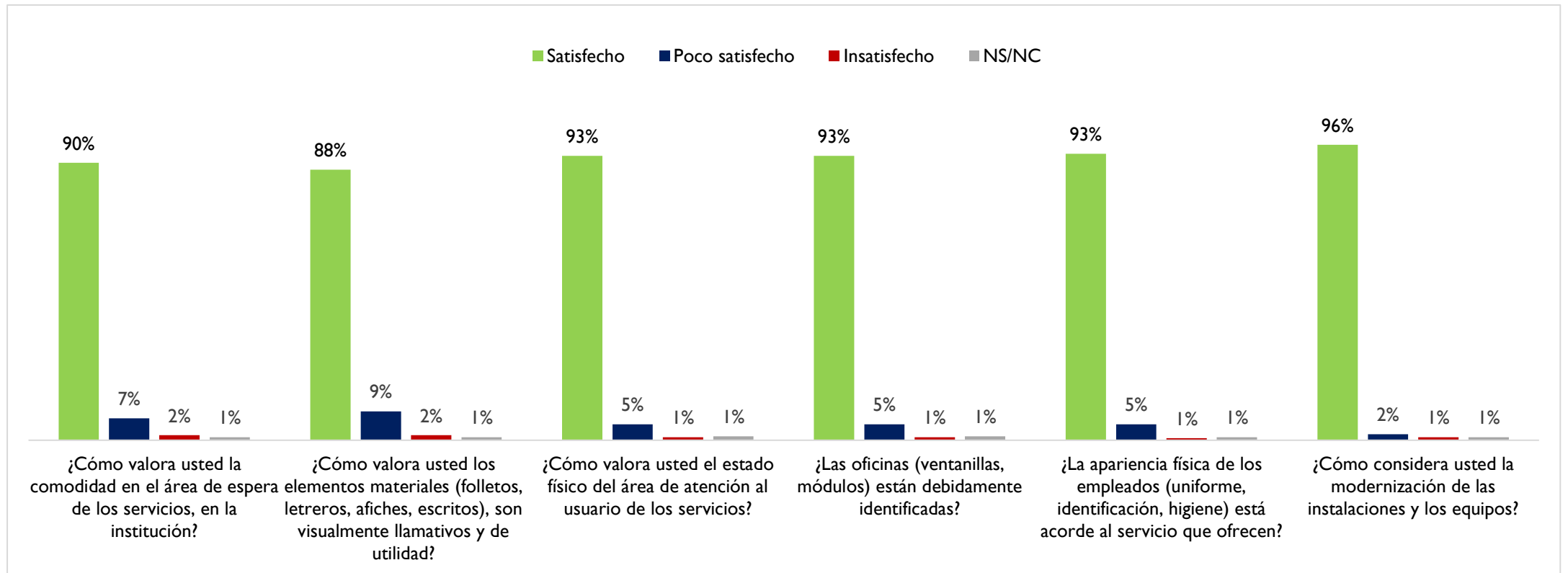


¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?

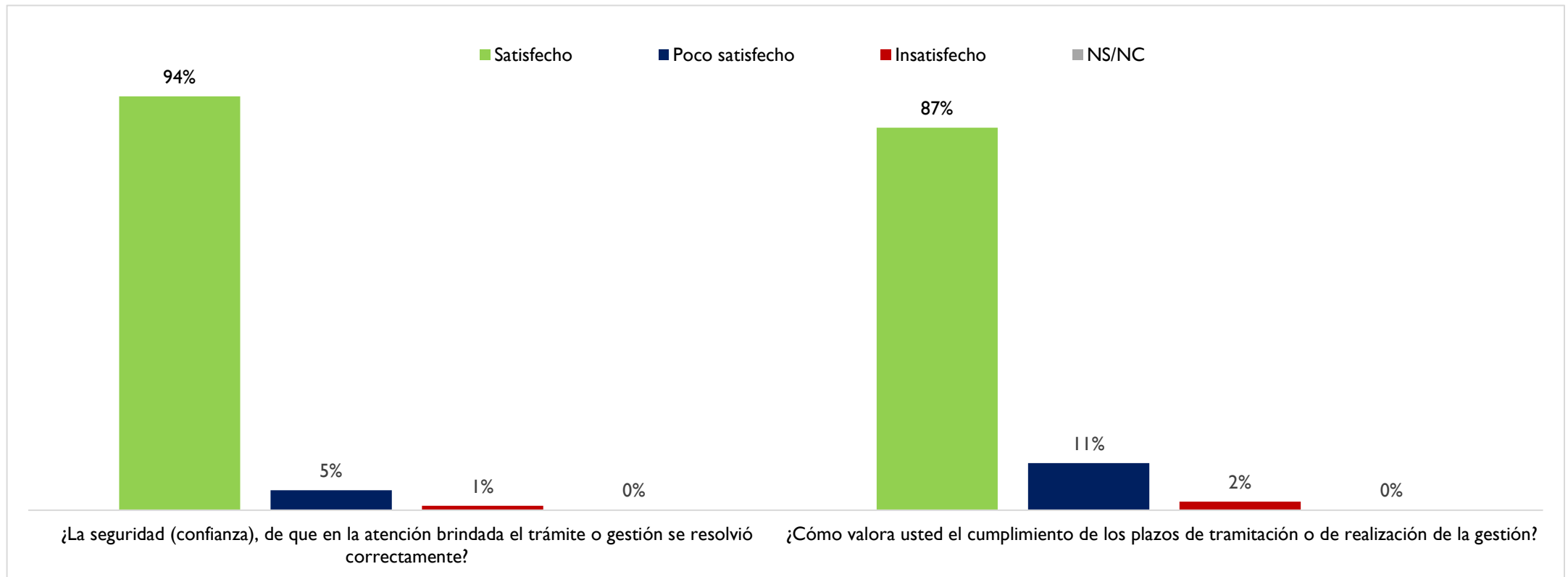


BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 92%**

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?

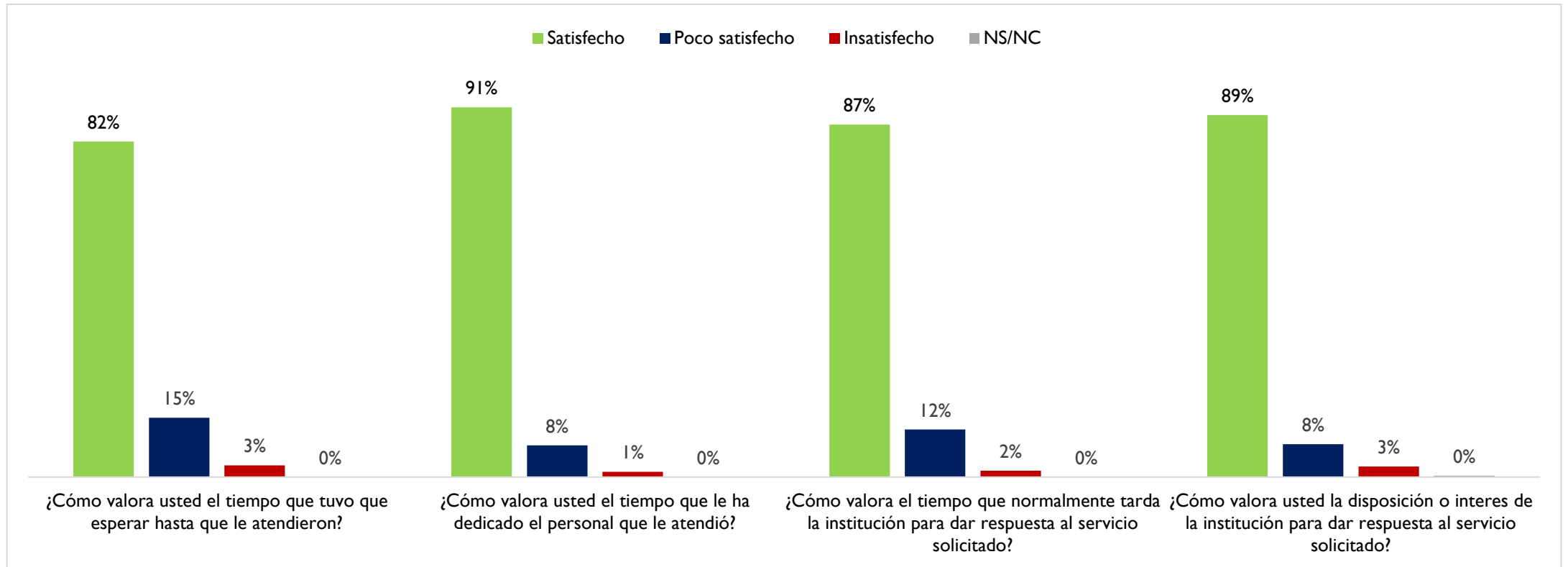


- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 91%**

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?

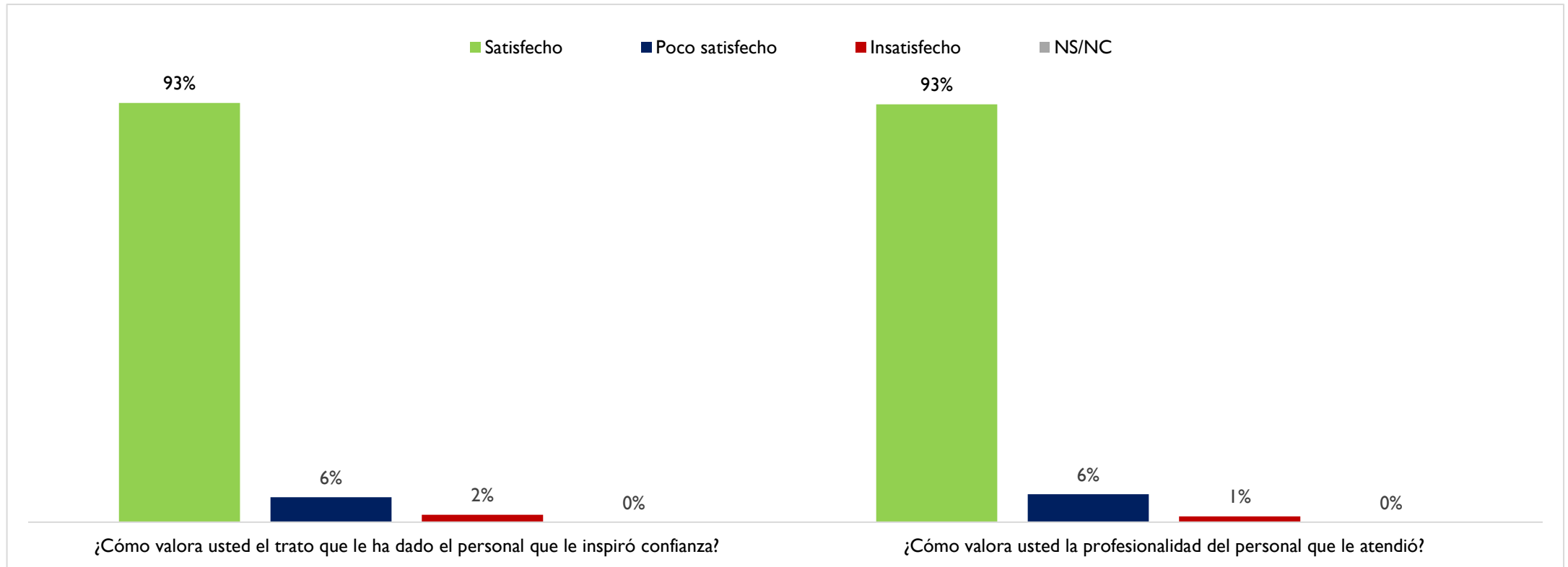


- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 87%**

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?

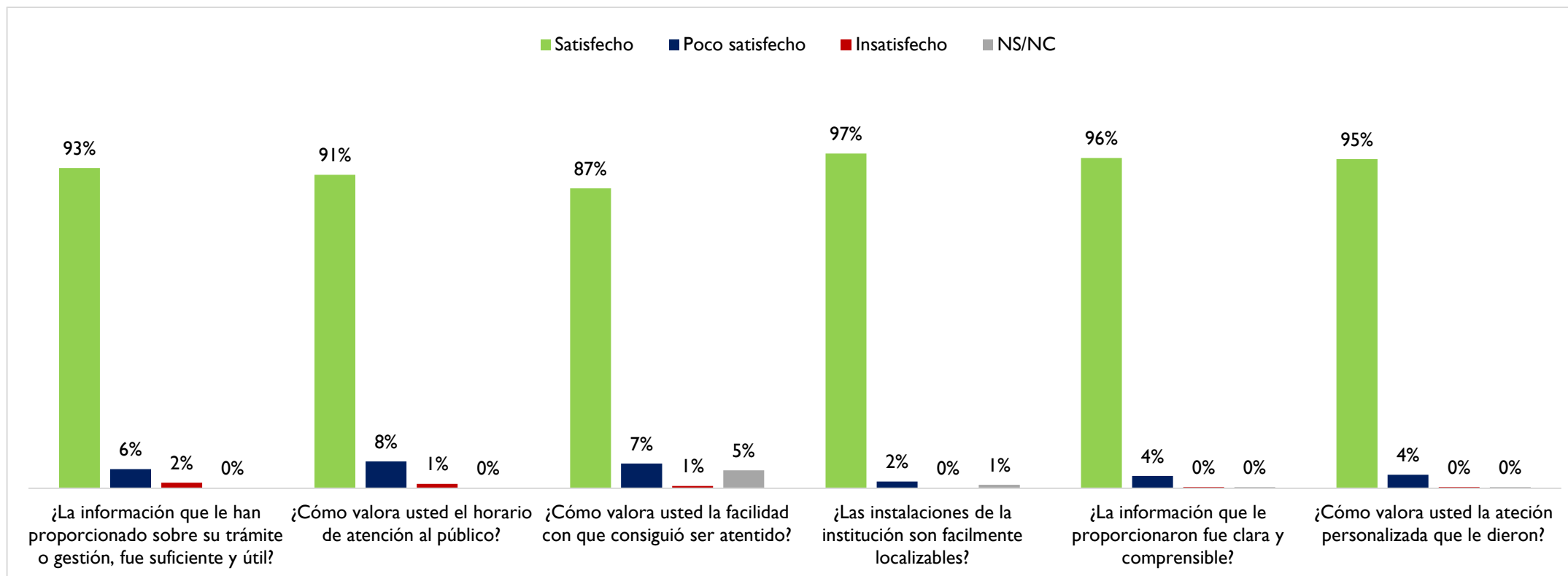


BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 93%**

DIMENSIÓN: EMPATÍA

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?

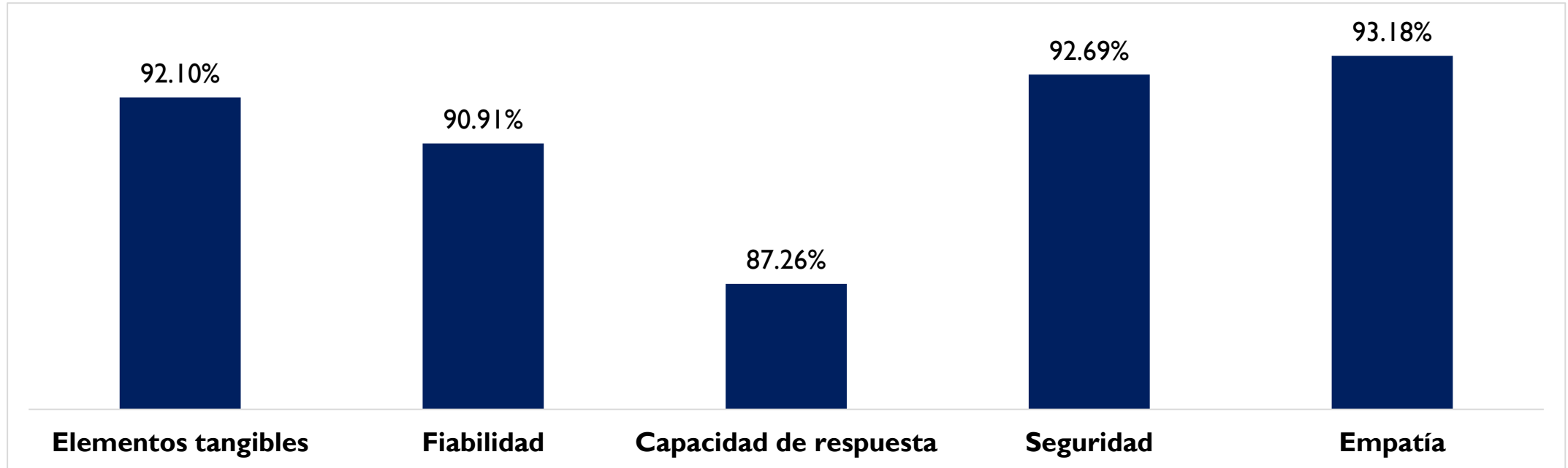


- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 91%**

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

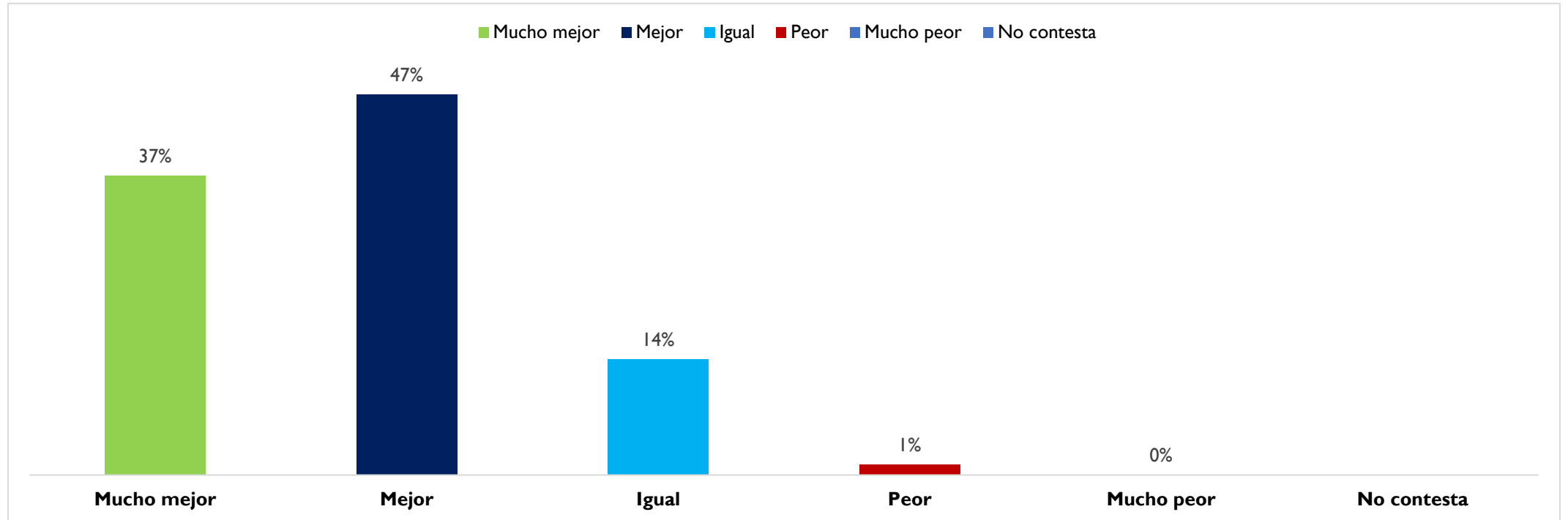


- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 91.23%**

SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

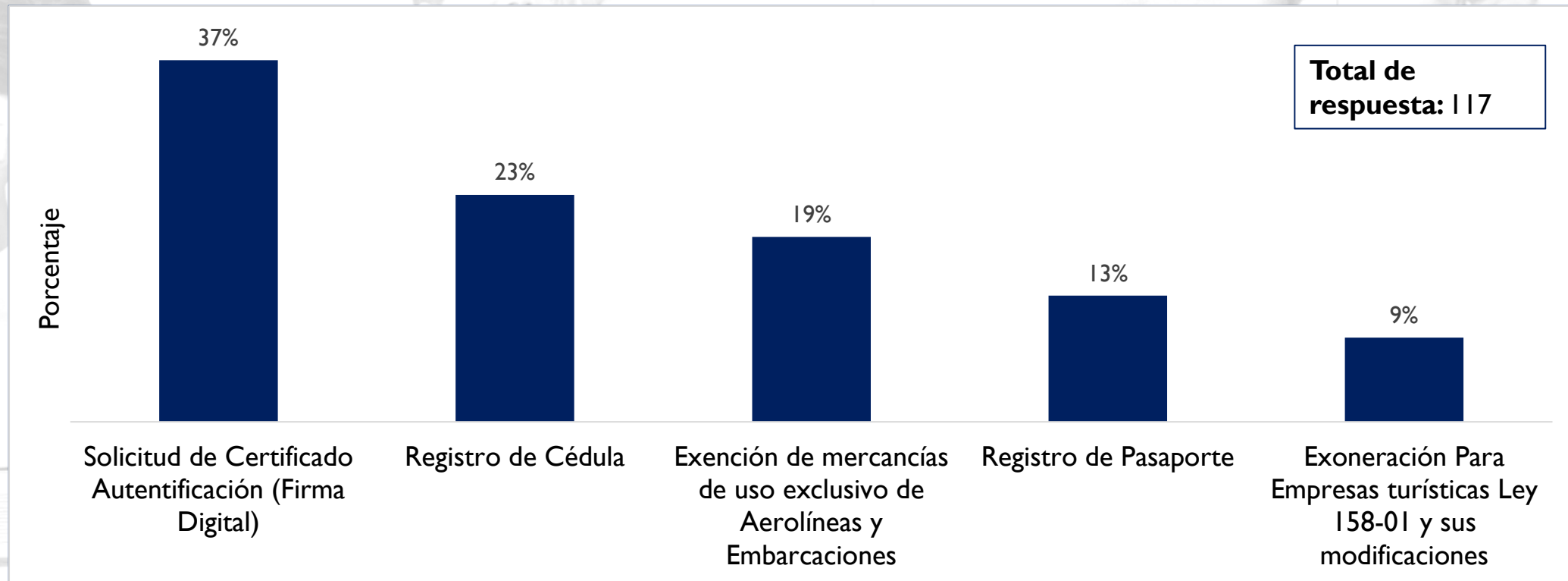


BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 84%**

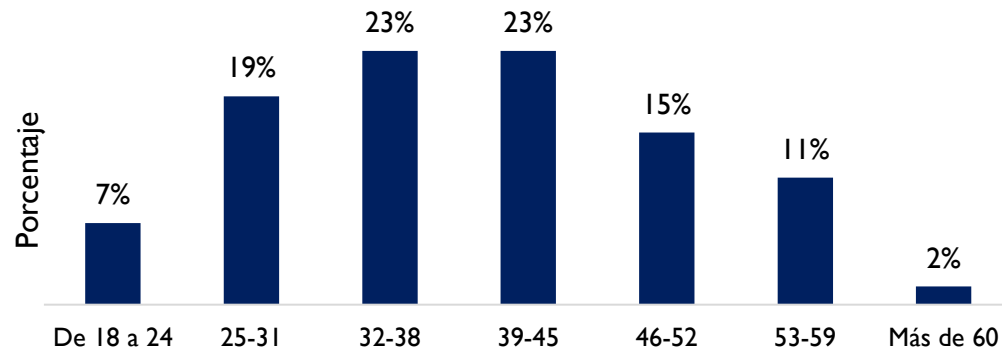
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera virtual

SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS

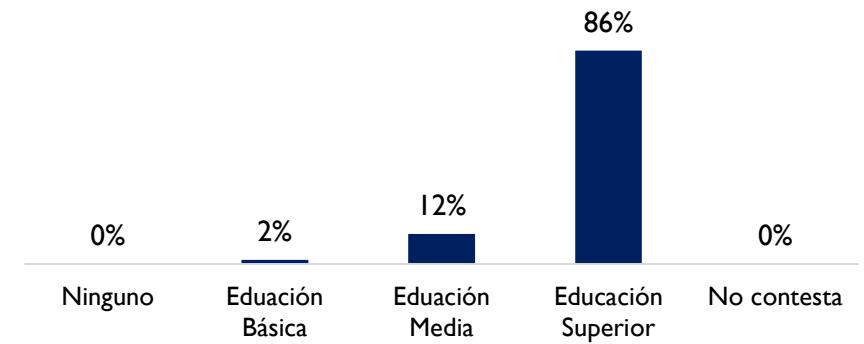


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

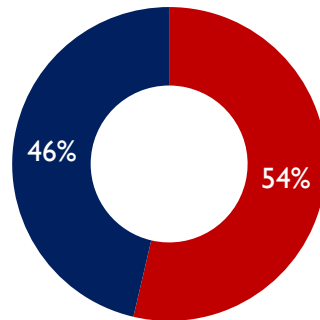


¿Último grado de estudio alcanzado?

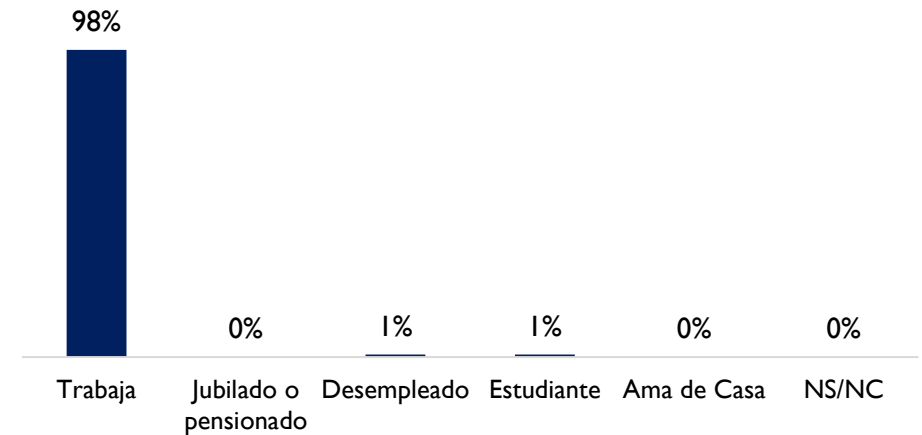


Sexo

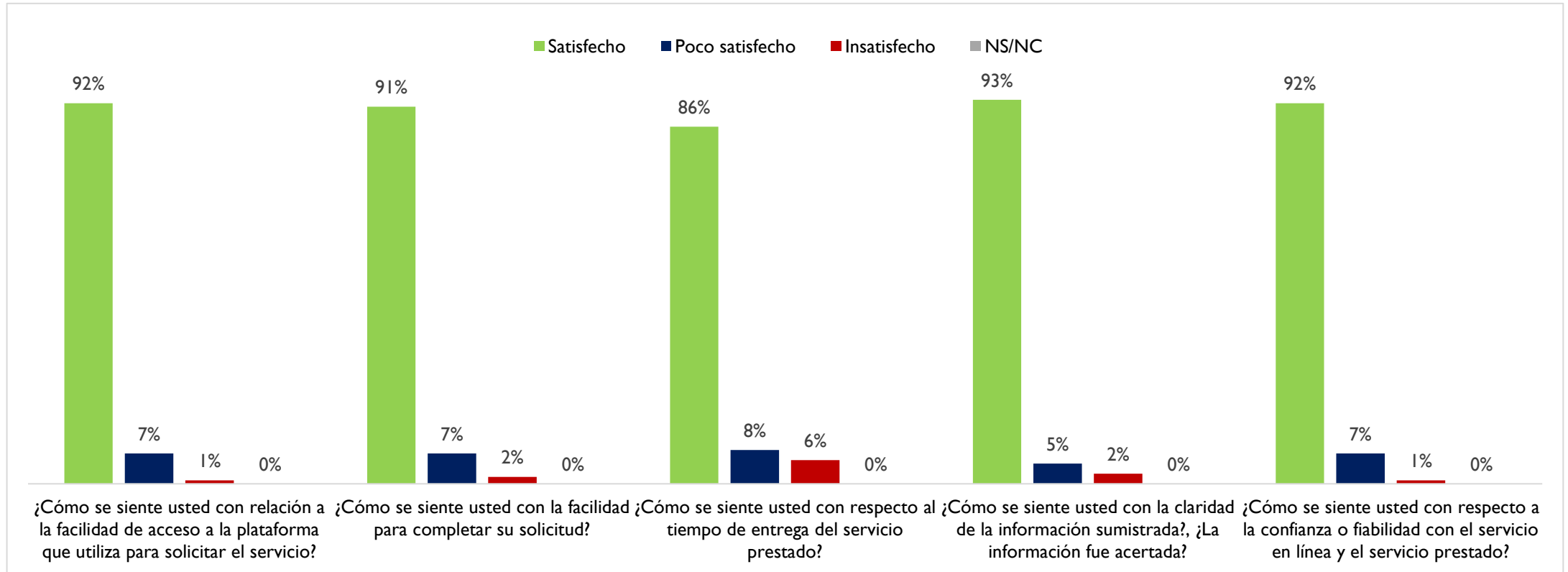
■ Hombre ■ Mujer



¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDANOS)

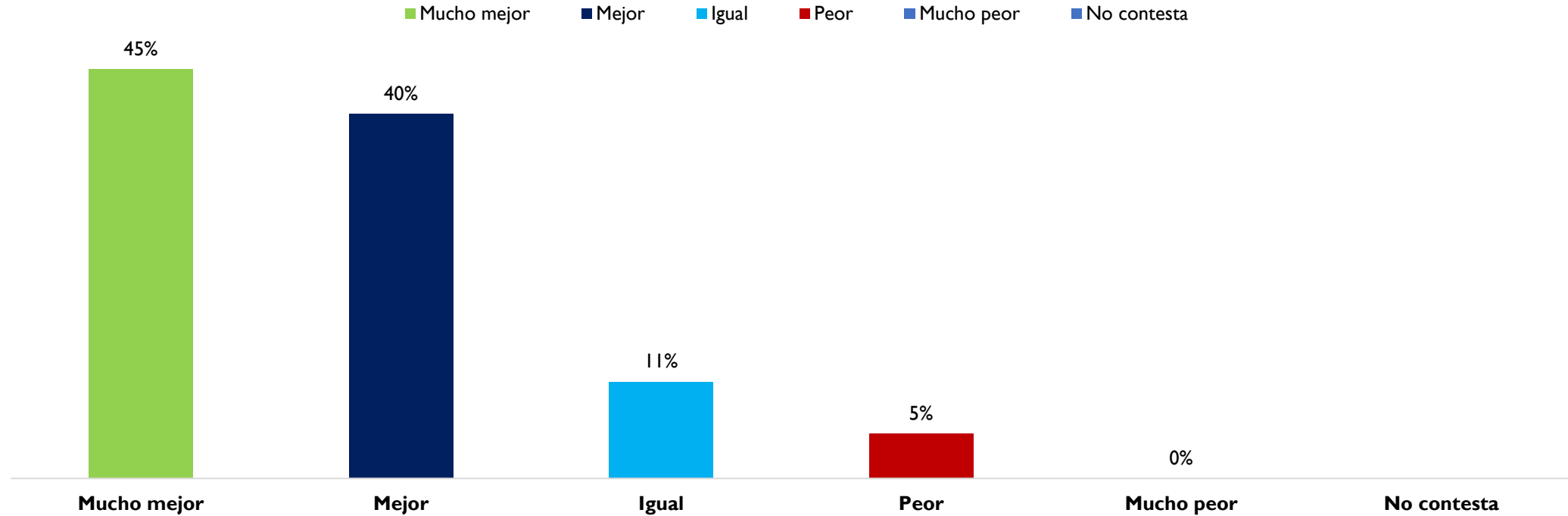


- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 90.73%**

SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

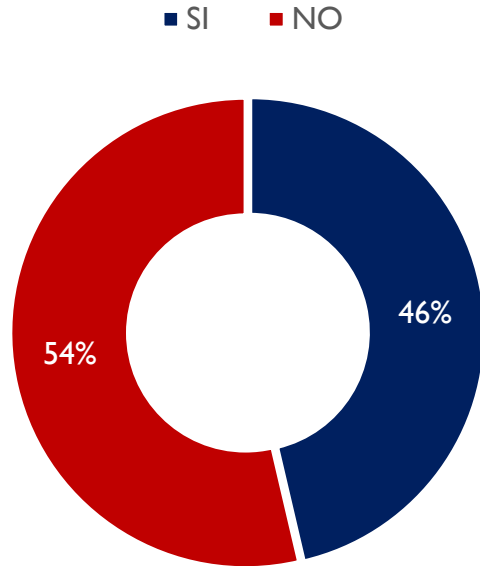


BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

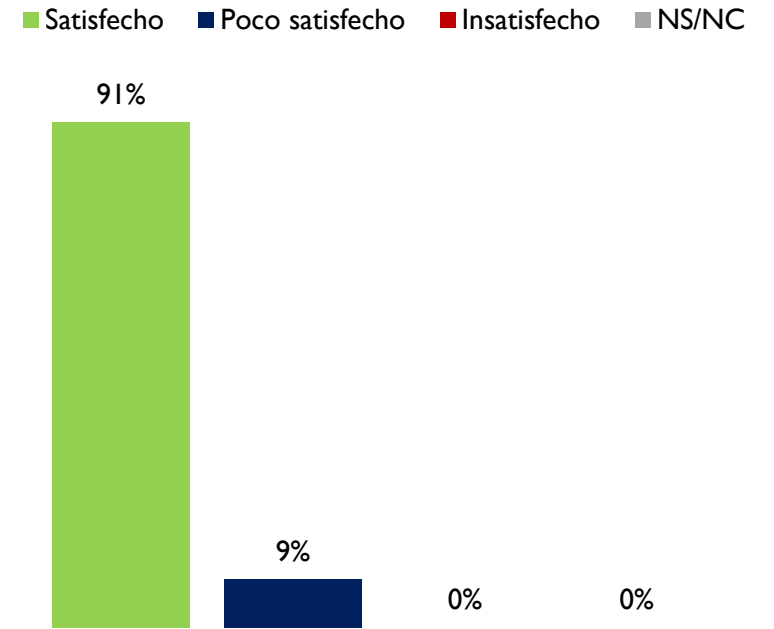
✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 85%**

SERVICIO ESPERADO

¿Utilizó usted el soporte en línea?



Luego de utilizar el soporte en línea,
¿cómo se sintió con la atención recibida?



- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES



✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN:** el 91% de los encuestados se siente satisfecho con el servicio recibido.

EXPECTATIVA SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES



✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN:** el 84.5% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaban.

PLAN DE ACCIÓN DGA- 2022

PLAN DE ACCIÓN DGA- 2022

Modalidad prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Presencial	Elementos tangibles	Elementos materiales: folletos, letreros, afiches, etc	1. Reubicar los elementos materiales ubicados en el área de servicios.	jun-22	ene-23	Gerencia Comunicación/Departamento Gestión de Servicios
Presencial	Fiabilidad	Cumplimiento en el plazo de tramitación o realización de la gestión	1. Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y automatización de los servicios.	jun-22	ene-23	Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Presencial	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para ser atendido	1. Análisis de productividad en las áreas operativas y de servicios, para validar si es necesario la contratación de más personal.	jun-22	ene-23	Gerencia de Recursos Humanos
Presencial	Seguridad	Trato del personal y profesionalidad en la atención	1. Aumentar el número de cursos y talleres en términos de servicio al cliente.	jun-22	ene-23	Gerencia de Recursos Humanos
Presencial	Empatía	Facilidad con que consiguió ser atendido	1. Análisis de productividad en el área del centro de contacto al usuario, para determinar si es necesario la contratación de más personal, que permita que los contribuyentes se comuniquen más rápido. 2. Reforzar el cumplimiento a la atención de las llamadas telefónica y correos electrónico de las distintas áreas de la institución.	jun-22	ene-23	Departamento Gestión de Servicios
Virtual	Tiempo de entrada del servicio prestado	Cumplimiento en el plazo de tramitación o realización de la gestión	1. Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y automatización de los servicios.	jun-22	ene-23	Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación