**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

**Nombre de la entidad:** Servicio de Rentas Internas
**Período de evaluación:** Primer semestre 2024 (enero - junio)

**1. Antecedentes**:

**Norma Técnica para la Evaluación y certificación de la Calidad del Servicio Público:** El artículo 11 de la de la Norma Técnica para la Evaluación y certificación de la Calidad del Servicio Público emitida por el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2021-250, publicado el 29 de octubre de 2021 en Registro Oficial No. 569, indica que el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia es una herramienta que describe el desempeño óptimo de las instituciones, identificando posibles debilidades y definiendo acciones de mejora en la gestión institucional y sobre el que se toma como criterio crítico de funcionamiento y evaluación a los resultados orientados a los ciudadanos / contribuyentes, medidos en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente sus necesidades y expectativas.

**Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos:** El artículo 22 determina que las entidades públicas deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, de acuerdo con la normativa expedida por el ente rector del trabajo.

**Norma Técnica de los mecanismos de calificación del Servicio:** En esta norma constan las directrices para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio.

**Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño:** El artículo 12 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño emitida por el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041, publicado el 10 de abril de 2018 en Suplemento del Registro Oficial 218 y sus reformas, dispone que, para realizar la evaluación del desempeño de los servidores públicos de todas las instituciones del Estado, se considera como uno de los factores a evaluar a los niveles de satisfacción de usuarios externos. El artículo 15 de la norma ibidem, indica que en el caso de que las instituciones cuenten con sus propias metodologías de evaluación de la satisfacción, podrán hacer uso de las mismas, previa validación del Ministerio del Trabajo.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos establece entre los productos y servicios del Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional la *"Evaluación de segunda parte a procesos y servicios institucionales"*; bajo dicha premisa el Procedimiento Gestión por Procesos y Servicios vigente con relación a la evaluación de procesos y servicios indica que se centrará en la validación del cumplimiento de estándares con relación a insumos, salidas, controles, actividades, recursos definidos en la documentación institucional. Adicionalmente menciona que, dentro de las evaluaciones externas al proceso y servicio, las

evaluaciones de Segunda parte las realizará el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional como actor independiente a la unidad responsable o ejecutora del proceso y servicio.

La evaluación de calidad del servicio mide expectativas, percepción de necesidades y nivel de satisfacción de los servicios por parte del cliente externo e interno, el Procedimiento Gestión por Procesos y Servicios establece las directrices y metodologías a utilizar por el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional para cumplir con este producto y generar insumos para la mejora en los procesos y servicios de atención tanto interna como externa.

Los resultados de la evaluación efectuada por parte del Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional son los considerados institucionales ante los organismos rectores en calidad del servicio, los cuales se muestran a continuación:

## 2. Servicios evaluados:

### Trámites Canal Virtual:

| Opción del menú principal | Trámite / consulta específico |
|---|---|
| CLAVES | Generación de clave |
| | Recuperación de clave |
| | Cambio de clave |
| RUC | Consulta de RUC |
| | Inscripción de RUC |
| | Actualización de RUC |
| | Certificados del RUC |
| FACTURACIÓN FÍSICA | Estado tributario y plazo de vigencia para emisión de comprobantes |
| | Validez de comprobantes físicos |
| | Validez de tiquetes de máquinas registradoras |
| | Imprentas autorizadas |
| | Sistema de Facturación |
| | Detalle de una autorización |
| | Historial de autorizaciones de un contribuyente |
| | Transacciones realizadas por el contribuyente |
| | Petición de documentos preimpresos |
| | Autoimpresores |
| | Máquinas registradoras o taxímetros |
| | Imprentas autorizadas |
| | Autorizaciones temporales para documentos preimpresores |
| | Autorizaciones temporales para ferias o eventos |
| | Baja de documentos preimpresos |
| FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | Validez de comprobantes |
| | Comprobantes electrónicos recibidos |
| | Consulta de emisores autorizados |
| | Producción - Autorización |
| | Producción - Consultas |
| | Producción - Anulación |
| | Producción - Factura electrónica comercial negociable |
| | Producción - Factura electrónica en garantía |
| | Producción - Registro máquina fiscal |
| | Pruebas - Autorización |
| | Pruebas - Consultas |
| | Pruebas - Anulación |
| | Pruebas - Factura electrónica comercial negociable |
| | Pruebas - Factura electrónica en garantía |
| | Pruebas - Registro máquina fiscal |
| | Facturador SRI |
| DECLARACIONES | Elaboración y envío de declaraciones |
| | Consulta de declaraciones y comprobantes de pago |
| | Consulta de formulario 107 - RDEP |
| | Consulta de Impuesto a la Renta Causado, ISD y otros regímenes |
| | Declaratoria y/o consulta prescripción de herencias y legados |
| | Calculadoras |
| ANEXOS | Envío y consulta de anexos |

| Opción del menú principal | Trámite / consulta específico |
|---|---|
| | AGP - Registro de beneficiario pensión alimenticia |
| | AGP - Registro de dependientes para períodos hasta 2022 |
| | AGP - Registro de cargas familiares para períodos a partir de 2023 |
| | AGP - Generación anexo |
| | Descarga software DIMM Anexos |
| PAGOS | Pago en línea de obligaciones |
| | Consulta de comprobantes de pago |
| | Registro de convenio de débito bancario |
| DEUDAS | Consulta deudas firmes, impugnadas y en facilidades de pago |
| | Consulta de deudas y obligaciones que mantiene con el SRI |
| | Ranking deudas |
| | Facilidades de pago |
| | Facilidades Contribuciones |
| DEVOLUCIONES (TAX REFUND) | Devolución de impuesto a la renta |
| | Devolución de IVA – Adultos mayores |
| | Devolución de IVA – Personas con discapacidad |
| | Prevalidación de devolución |
| | Devolución de IVA - Turistas extranjeros (VAT refund) |
| | Devoluciones de IVA Exportadores |
| | Devoluciones de IVA Proveedores |
| | Devolución del IVA a exportadores por coeficientes |
| | Devolución del ISD a exportadores por coeficientes |
| | Recuperación código confirmación - Adultos mayores / Personas con discapacidad |
| | Consulta devolución automática IVA - Adultos mayores / Personas con discapacidad |
| REINTEGRO DE VALORES | Estado de cuenta títulos valor |
| | Comprobante de retención por devolución de impuestos |
| TRÁMITES Y NOTIFICACIONES | Ingreso de trámites y anexos virtuales |
| | Estado individual de trámite |
| | Historial de mis trámites |
| | Consulta fecha notificación y firmante documentos electrónicos |
| | Buzón del contribuyente |
| | Documentos notificados electrónicamente |
| | Documentos notificados físicamente |
| | Documentos notificados Gaceta Tributaria Digital |
| CERTIFICADOS | Autorización a Terceros |
| | Cumplimiento Tributario |
| | Historial de autorizaciones de comprobantes preimpresos |
| | Declaratoria y/o consulta prescripción de herencias y legados |
| | Validación certificados y declaraciones código QR |
| | Autorización a Terceros |
| VEHÍCULOS | Valores a pagar por placa, RAMV, CPN o chasis |
| | Reporte de pagos |
| | Plan excepcional de pagos del Impuesto Ambiental |
| | Consulta de subcategoría por trámite |
| | Consulte sus vehículos |
| | Exonere sus vehículos |
| OTROS SERVICIOS | Generar cita previa |
| | Consultar/anular cita previa |
| | Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones |
| | Buzón de denuncias tributarias |
| | Denuncia de corrupción interna |

## Trámites Canal Presencial:

| Trámite según sistema gestor de turnos | Encuesta |
|---|---|
| Claves | Claves |
| Cobro | Cobro |
| Devoluciones | Devolución de impuestos |
| Exoneración Impuestos Vehiculares | Exoneración Impuestos Vehiculares |
| Exoneración Transporte Público y Comercial | |
| Vehículos | Otros trámites de Vehículos |
| Herencias | Herencias |
| Información y Otros Procesos | Información |
| RUC Naturales | RUC personas naturales |
| RUC Sociedades | RUC Sociedades |
| Secretaría | Secretaría |
| Preferencial Secretaría | |

| Trámite según sistema gestor de turnos | Encuesta |
|---|---|
| Grandes Contribuyentes | Otros |
| Insertados | |
| Preferencial Asistencia | |

**Trámites Canal Telefónico:**

| Tema consultado en canal telefónico |
|---|
| RUC: Actualización |
| Impuesto a la Renta: Declaración |
| RUC: Varios |
| Facturación: Comprobantes Electrónicos |
| Impuesto al Valor Agregado: Declaración |
| Trámites y Notificaciones: Trámites |
| Otras consultas |

**Tipo de encuesta aplicada:**

- Encuesta presencial
- Encuesta telefónica
- Encuesta virtual

**3. Cálculo del tamaño la muestra:**

**Canal virtual:**

Encuesta habilitada mediante una ventana emergente en el portal transaccional SRI en línea.
**Muestra:** 1.250
**Respuestas obtenidas:** 5.973 encuestas.
**Tipo de fórmula:** infinita.
**Fechas de aplicación de encuestas:** 23 abril al 5 mayo de 2024.
**Periodicidad de aplicación de la encuesta:** semestral.

**Canal Telefónico:**

**Respuestas obtenidas indicador de satisfacción del servicio:** 122.706 encuestas.
**Muestra:** 1.250
**Tipo de fórmula:** finita.
**Fechas de aplicación de encuestas:** primer semestre 2024.
**Periodicidad de aplicación de la encuesta:** diario - las encuestas se aplican a los ciudadanos al finalizar las llamadas.

**Respuestas obtenidas Encuestas indicador de satisfacción del servidor:** 226 encuestas.
**Muestra:** 200
**Tipo de fórmula:** finita.

**Fechas de aplicación de encuestas:** primer semestre 2024.
**Periodicidad de aplicación de la encuesta:** semestral.

**Canal Presencial:**

**Respuestas obtenidas indicador de satisfacción del servicio:** 2.945 encuestas.
**Muestra:** 2.497
**Tipo de fórmula:** finita.
**Fechas de aplicación de encuestas:** abril - junio 2024.
**Periodicidad de aplicación de la encuesta:** semestral.

**Respuestas obtenidas Indicador de satisfacción del servidor:** 872.716 respuestas.
**Muestra:** 1.250
**Tipo de fórmula:** finita
**Fechas de aplicación de encuestas:** primer semestre 2024.
**Periodicidad de aplicación de la encuesta:** diario - las encuestas se aplican a los ciudadanos al finalizar la atención.

## 4. Resultados:

### Canal Virtual:

| NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO | Resultado |
|---|---|
| Índice de satisfacción de la calidad de los servicios | 61,81% |

| NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO (por dimensión) | Resultado |
|---|---|
| Fiabilidad | 62,78% |
| Capacidad de respuesta | 61,25% |
| Seguridad | 67,22% |
| Empatía | 69,25% |

### Nivel de Satisfacción Por Trámite Canal Virtual:

| Opción menú principal | Trámite / consulta | Encuestas | % Participación | Resultado |
|---|---|---|---|---|
| Facturación electrónica | Comprobantes electrónicos recibidos | 2.149 | 35,98% | 48,07% |
| Declaraciones | Elaboración y envío de declaraciones | 1.308 | 21,90% | 71,25% |
| RUC | Consulta de RUC | 296 | 4,96% | 80,74% |
| Facturación electrónica | Facturador SRI | 279 | 4,67% | 71,11% |
| Facturación electrónica | Producción - Consultas | 166 | 2,78% | 49,16% |
| Trámites y notificaciones | Historial de mis trámites | 148 | 2,48% | 57,84% |
| Declaraciones | Consulta de declaraciones y comprobantes de pago | 128 | 2,14% | 74,84% |
| RUC | Actualización de RUC | 128 | 2,14% | 72,97% |
| RUC | Certificados del RUC | 83 | 1,39% | 82,89% |
| Facturación electrónica | Producción - Autorización | 79 | 1,32% | 69,87% |
| Facturación electrónica | Validez de comprobantes | 76 | 1,27% | 66,58% |
| Resto de trámites / consultas con participación menor a 1,27% | | 1.133 | 18,97% | 67,17% |

## Canal Presencial:

| NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO | Resultado |
|---|---|
| Índice de satisfacción de la calidad de los servicios | 96,01% |

| NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO | Resultado |
|---|---|
| Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público | 98,63% |

| NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO (por dimensión) | Resultado |
|---|---|
| Capacidad de respuesta | 93,29% |
| Empatía | 97,21% |
| Fiabilidad | 96,85% |
| Seguridad y profesionalidad | 97,02% |
| Tangibilidad | 94,03% |

## Nivel de Satisfacción Por Trámite Canal Presencial

| Trámite / consulta | Encuestas | % satisfacción |
|---|---|---|
| RUC personas naturales | 1.206 | 97,31% |
| Claves | 613 | 97,33% |
| Información | 316 | 95,24% |
| Exoneración Impuestos Vehiculares | 265 | 96,63% |
| RUC Sociedades | 202 | 96,43% |
| Devolución de impuestos | 89 | 93,41% |
| Otros trámites de Vehículos | 82 | 93,67% |
| Otros | 54 | 95,29% |
| Secretaría | 52 | 96,15% |
| Cobro | 41 | 98,05% |
| Herencias | 25 | 97,39% |

## Canal Telefónico:

| NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO | Resultado |
|---|---|
| Índice de satisfacción de la calidad de los servicios | 92,84% |

| NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO | Resultado |
|---|---|
| Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público | 88,48% |

| NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CLIENTE VERIFICADOR (por dimensión) | Resultado |
|---|---|
| Empatía | 96,46% |
| Fiabilidad | 93,14% |
| Seguridad y profesionalidad | 94,28% |

**Resultados generales:**

- **Satisfacción del servicio:**

| Canal Virtual | Canal Telefónico | Canal Presencial | Total |
|---|---|---|---|
| 61,81% | 92,84% | 96,01% | **83,55%** |

- **Satisfacción del servidor:**

| Canal Virtual | Canal Telefónico | Canal Presencial | Total |
|---|---|---|---|
| - | 88,48% | 98,63% | **93,56%** |

- **Satisfacción del usuario externo a reportar en GPR:**

| Canal Virtual | Canal Telefónico | Canal Presencial | Total |
|---|---|---|---|
| 61,82% | 90,66% | 97,32% | **83,26%** |

**5. Listado de puntos críticos:**

- Se evidencia la necesidad de homologar el alcance de la información brindada en el canal telefónico y presencial para evitar que los ciudadanos / contribuyentes perciban diferencias en la calidad del servicio brindado en ambos canales.

- Se requiere dar seguimiento al cumplimiento de directrices sobre el uso de calificadores en el canal presencial y envío a la encuesta de satisfacción en el canal telefónico para garantizar que los resultados correspondan a una muestra representativa de su atención.

- Es necesario evaluar las condiciones de infraestructura de los centros de atención cuyas calificaciones en la dimensión de tangibilidad tuvieron puntajes bajo el promedio nacional a fin de determinar las acciones necesarias para mejorar este resultado.

- Es necesario identificar las actualizaciones necesarias en la información disponible en la página web institucional así como mejorar la comunicación al ciudadano sobre el uso correcto de las funcionalidades del portal transaccional SRI en línea, especialmente relacionados a los trámites con menor porcentaje de satisfacción.

**6. Listado de acciones correctivas:**

| Actividad | Producto |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Revisar el protocolo aplicable durante la atención telefónica cuando se requiere dejar en espera al contribuyente para soporte, consulta de información u otros motivos. | Documento con protocolos actualizados |
| Identificar las actualizaciones necesarias en la información disponible en la página web institucional, así como mejorar la comunicación al ciudadano sobre el uso correcto de las funcionalidades del portal transaccional SRI en línea, especialmente relacionados a los trámites con menor porcentaje de satisfacción | Secciones actualizadas en la web institucional / comunicaciones emitidas. |
| Registrar la solicitud de cambios tecnológicos para la habilitación de la encuesta de satisfacción al finalizar la interacción del ciudadano con los trámites / consultas habilitados en SRI en línea. | SDC suscrita y registrada |
| Participar con las distintas unidades administrativas en las actividades de coordinación para a actualización de la imagen institucional en los Centros de Atención a nivel nacional. | Actas de reunión / informes / comunicaciones |

## 7. Firmas de elaboración, revisión y aprobación:

| ACCIÓN REALIZADA | NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA | FECHA | FIRMA |
|---|---|---|---|
| **APROBADO POR:** | David Torres<br>**Jefe Nacional del Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional** | 30-06-2024 | Firmado electrónicamente por:<br>FERNANDO DAVID TORRES ACOSTA |
| **REVISADO POR:** | María Isabel Crespo<br>**Coordinadora Nacional de Calidad del Servicio y Cambio Institucional** | 30-06-2024 | Firmado electrónicamente por:<br>MARIA ISABEL CRESPO TOLEDO |
| **ELABORADO POR:** | Alejandra Bustos<br>**Especialista de Cambio Institucional** | 30-06-2024 | Firmado electrónicamente por:<br>CARLA ALEJANDRA BUSTOS COLA |