



***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE
INGRESOS TRIBUTARIOS (DNIT) CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2024***

AGOSTO 2025

Resumen del Informe

Temas abordados

-
- 01** Introducción
 - 02** Gestión de contactos y Ficha técnica
 - 03** Resultados Generales
 - 3.a** Evaluación de Proveedores de Recursos Internos
 - 3.b** Encuestas al cliente externo
 - 3.c** Encuesta sobre comunicación externa de la DNIT
 - 04** Anexos
-



01 | Introducción

1. Introducción

El estudio fue realizado con el propósito de obtener una percepción objetiva sobre los servicios brindados por la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT) en el ejercicio del año 2024, por parte de los diferentes procesos y Áreas de la institución, según alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

La metodología utilizada fue la de relevamiento primario a partir de encuestas cuali-cuantitativas administradas por encuestas de relevamiento telefónico (CATI) y autoadministradas en algunos casos (CAWI).

El trabajo de campo fue realizado desde el 14 de julio al 18 de agosto.

Observación: La suma de los porcentajes podría alcanzar **99% o 101%** debido a variaciones de redondeo al eliminar decimales en los valores porcentuales.



2. Ficha Técnica

Metodología	CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing). CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing).
Universo	Fueron contactados 9.476 usuarios y proveedores internos, de los cuales 4.858 fueron encontrados fuera de servicio o con datos incompletos. El tamaño final del universo es de 4.618 personas
Contactos gestionados	De las 4.618 personas elegibles, se realizaron varios intentos de entrevista con hasta 6 intentos, logrando una respuesta de 2.616 personas en el plazo estipulado.
Cantidad de encuestas	Del total de 2.616 personas con quienes se logró una comunicación, respondieron la encuesta 1.664 personas, con un 64% de tasa de respuesta y un margen de error de +- 1,92% de los resultados totales a un nivel de confianza del 95%.
Características de la muestra	Usuarios vinculados al Sistema de Gestión de Calidad; Personas Vinculadas a la Actividad Aduanera (PVA), Contribuyentes y Proveedores Internos.

2.1. Equipo de trabajo

Coordinadora Principal

Larissa Chase

Coordinadores

Alejandra Najenson
Bruno Mendoza

Encuestadores

Alexandra Irala
Liliana López
Clara Irala
Rut Peralta
Romina Ocampos
Edgar Arévalos
Laura Chavez
Camila Zapata

Analistas

Belén Medina
Noelia Benítez

2.2. Distribución de la muestra gestionada y efectiva

PUBLICO OBJETIVO	Gestionada	Efectiva
1. Encuesta al proveedor interno	64	53
A. Evaluación de Proveedores de Recursos Internos (Acuerdos de Ejecución de Servicios en la GGII, conforme a las dependencias con quienes se mantengan Acuerdos de ejecución de Servicios).	64	53
2. Encuestas al usuario	9.412	1.611
A. Procesos de Incentivos Fiscales, (Liberación de Tributos) ejecutados la Dirección General de Grandes Contribuyentes (DGGC).	816	128
B. Proceso de Control de Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias (Fiscalización) ejecutados en la Dirección General de Fiscalización Tributaria (DGFT) y la Dirección General de Grandes Contribuyentes (DGGC).	534	220
C. Procesos de Gestión de Cobro de Deudas Tributarias y Facilidades de pago (Cobranza) ejecutados en la Dirección General de Recaudación y Asistencia al Contribuyente (DGRAC) y la Dirección General de Grandes Contribuyentes (DGGC).	3.277	259
D. Procesos de la Gerencia General de Aduanas en las siguientes Administraciones Aduaneras.	4.785	1.004
TOTAL GENERAL	9.476	1.664

2.3. Contactos gestionados

Encuestas GGA, GGII y Nómina de Acuerdos - Cantidad de registros totales recibidos

Base total	9.476 (100%)
Base con problemas descartada	
Línea Baja inexistente	1.049
Números incorrectos - incompletos - con errores de carga	273
Números celulares fuera de servicio	3.327
Duplicados	209
Total base descartada	4.858 (51%)
Base real	
Efectivas	1.664
Efectivas incompletas	7
Rechazo temporal - sin disponibilidad por el momento	818
Rechazo firme - sin interés en participar	127
No contesta - no atiende - no responde mensaje ni mail	2.002
Total base real contactada	4.618 (49%)

Explicaciones de los estados:

- Línea baja: números de línea fija inexistentes
- Números incorrectos: contactos cuyo número no corresponde a la empresa ni a un miembro de la misma o que tienen errores de carga.
- Números fuera de servicio: números se encuentran permanentemente fuera de línea o apagados.
- Duplicados: repetidos en la base de datos.
- Efectivas: encuestas realizadas correctamente.
- Efectivas incompletas: encuestas iniciadas pero no finalizadas.
- Rechazo temporal: contactos que no pudieron participar por falta de disponibilidad de tiempo.
- Rechazo firme: contactos que han rechazado completamente su interés en participar y solicitaron no volver a ser contactados.
- No contesta: personas que no respondieron llamadas ni mensajes a pesar de varios intentos

2.4. Contactos gestionados

1. Encuesta al proveedor interno

A. Evaluación de Proveedores de Recursos Internos (Acuerdos de Ejecución de Servicios en la GGII, conforme a las dependencias con quienes se mantengan Acuerdos de ejecución de Servicios).

1. Base total contactada	64 (100%)
1.1 Base con problemas	0
Línea Baja	0
Números incorrectos	0
Números fuera de servicio	0
Duplicados	0
1.1 Total base descartada	0
1.2 Base elegible	0
Efectivas	53
Efectivas incompletas	0
Rechazo temporal	0
Rechazo firme	0
No contesta	11
1.2 Total base elegible	64 (100%)

2.4. Contactos gestionados

2. Encuestas al usuario

A. Procesos de Incentivos Fiscales, (Liberación de Tributos) ejecutados la Dirección General de Grandes Contribuyentes (DGGC).

2. Base total	816 (100%)
2.1 Base con problemas	
Línea Baja	0
Números incorrectos	7
Números fuera de servicio	355
Duplicados	0
2.1 Total base descartada	362 (44%)
2.2 Base elegible	
Efectivas	128
Efectivas incompletas	0
Rechazo temporal	90
Rechazo firme	1
No contesta	235
2.2 Total base elegible	454 (55%)

2.4. Contactos gestionados

2. Encuestas al usuario

B. Proceso de Control de Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias (Fiscalización) ejecutados en la Dirección General de Fiscalización Tributaria (DGFT) y la Dirección General de Grandes Contribuyentes (DGGC).

3. Base total	534 (100%)
3.1 Base con problemas	
Línea Baja	0
Números incorrectos	48
Números fuera de servicio	46
Duplicados	0
3.1 Total base descartada	94 (18%)
3.2 Base elegible	
Efectivas	220
Efectivas incompletas	5
Rechazo temporal	56
Rechazo firme	7
No contesta	152
3.2 Total base elegible	440 (82%)

2.4. Contactos gestionados

2. Encuestas al usuario

C. Procesos de Gestión de Cobro de Deudas Tributarias y Facilidades de pago (Cobranza) ejecutados en la Dirección General de Recaudación y Asistencia al Contribuyente (DGRAC) y la Dirección General de Grandes Contribuyentes (DGGC).

4. Base total	3.277 (100%)
4.1 Base con problemas	
Línea Baja	619
Números incorrectos	39
Números fuera de servicio	1690
Duplicados	5
4.1 Total base descartada	2.353 (72%)
4.2 Base elegible	
Efectivas	259
Efectivas incompletas	2
Rechazo temporal	89
Rechazo firme	12
No contesta	562
4.2 Total base elegible	924 (28%)

2.4. Contactos gestionados

2. Encuestas al usuario

D. Procesos de la Gerencia General de Aduanas en las siguientes Administraciones Aduaneras.

5. Base total	4.785 (100%)
5.1 Base con problemas	
Línea Baja	430
Números incorrectos	179
Números fuera de servicio	1236
Duplicados	204
5.1 Total base descartada	2.049 (43%)
5.2 Base elegible	
Efectivas	1004
Efectivas incompletas	0
Rechazo temporal	583
Rechazo firme	107
No contesta	1042
5.2 Total base elegible	2.736 (57%)



03

Resultados de la Encuesta



3.a

Evaluación de Proveedores de Recursos Internos

ICA
consultoría estratégica

WIN

ESOMAR
member



Encuesta a Proveedores Internos de servicios con los procesos certificados de la Gerencia General de Impuestos Internos

En la presente sección se exponen los hallazgos de una encuesta llevada a cabo para medir la satisfacción de los proveedores de servicios con los procesos certificados de la Gerencia General de Impuestos Internos. Con ese fin, se emplearon cuestionarios a través de un muestreo minucioso de los usuarios específicos para recabar información acerca de la percepción de los proveedores de servicios con los procesos certificados de la Gerencia General de Impuestos Internos. Finalmente, cabe destacar que, la recopilación de la información fue ejecutada por personal competente y cualificado, quienes se pusieron en contacto con los encuestados por medio de llamadas telefónicas y comunicación electrónica.

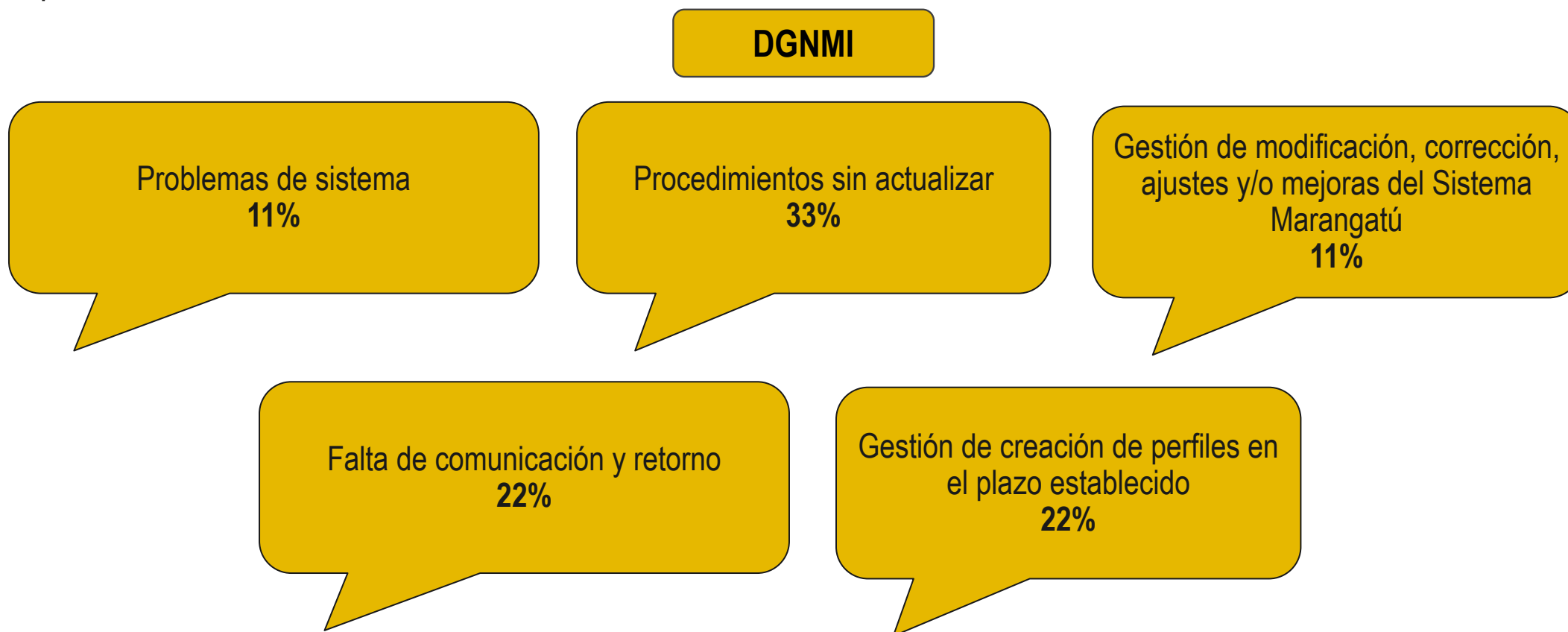


Evaluación de departamentos DGNMI: Elevada satisfacción actual en diseño e innovación

Dirección General de Normalización, Modernización e Innovación - DGNMI	Ponderación	Satisfacción	Promedio 2023	Promedio 2024
El Departamento de Diseño e Innovación de Procesos – DGNMI ha gestionado en el plazo establecido los siguientes servicios: a) Gestionar el alta, baja y modificación de Usuarios/Perfiles y la modificación de otros parámetros de los diferentes sistemas administrados por la DNIT, conforme a su competencia, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles. b) Gestionar la creación de perfiles de inclusión de opciones a los existentes conforme a su competencia, en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles. c) Gestionar la modificación, corrección, ajustes y/o mejoras funcionales de los aplicativos solicitados para el Sistema de Gestión Tributaria Marangatu en un plazo no mayor a 30 días hábiles	3,9 / 5	94%	80%	92%
El Departamento de Organización y Procedimientos - DGNMI ha gestionado los servicios establecidos según lo siguiente: a) Dar prioridad en la atención y tratamiento dentro del Plan Anual de Actividades del Departamento de Organización y Procedimientos, a las documentaciones que afectan a los Procesos Certificados y a aquellos que guarden relación con los Acuerdos de Ejecución de Servicios, los cuales serán definidos conjuntamente con el Departamento de Gestión de la Calidad.	3,7 / 5	90%		

El 8% de proveedores de servicios (insatisfechos o neutrales) consideran que existen oportunidades de mejora en la DGNMI

Para respuestas negativas, por favor indique brevemente el motivo o la situación específica que justifica su respuesta anterior



Desempeño significativo en talento humano, ha experimentado una mejora para el año 2024

Dirección General de Talento Humano - DGTH	Ponderación	Satisfacción	Promedio 2023	Promedio 2024
El Departamento de Carrera – DGTH ha gestionado el servicio establecido según lo siguiente: a) Elaborar y mantener actualizadas las Descripciones y Valoraciones de los Puestos de Trabajo, de las distintas dependencias de la GGII, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. b) Mantener actualizada la gestión de vinculación, permanencia, evolución y desvinculación del Talento Humano afectado al Sistema de Gestión de la Calidad.	3,7 / 5	96%	81%	93%
El Departamento de Desarrollo de Talento Humano – DGTH ha gestionado el servicio establecido según lo siguiente: a) Realizar el diagnóstico de necesidades de formación y de desarrollo de los funcionarios y personal contratado. b) Mantener actualizados los registros que evidencien el cumplimiento de las capacitaciones planificadas.	3,7 / 5	94%		
El Departamento de Bienestar del Personal - DGTH ha gestionado el servicio establecido según lo siguiente: a) Realizar en el transcurso de cada año la evaluación del clima laboral de los funcionarios y personal contratado afectados al Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de valorar el grado de motivación y satisfacción laboral y comunicar al Departamento de Gestión de la Calidad los resultados obtenidos.	3,6 / 5	91%		

El 7% de proveedores de servicios (insatisfechos o neutrales) consideran que existen oportunidades de mejora en la DGTH

Para respuestas negativas, por favor indique brevemente el motivo o la situación específica que justifica su respuesta anterior

DGTH

Concurso para Jefaturas
no concretado
11%

Perfiles de cargos no
actualizados
11%

Ubicación y reubicación de
personal
11%

Diagnóstico y planificación
de la formación
11%

No sabe
11%

No recuerda
11%

Proceso de selección para
capacitaciones
11%

No se realizó gestión de
clima laboral
22%

Área de DGTIC alcanza un desempeño relevante

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación - DGTIC	Ponderación	Satisfacción	Promedio 2023	Promedio 2024
El Departamento de Soporte Técnico - DGTIC ha gestionado en el plazo establecido lo siguiente: a) Realizar los trabajos de help desk en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles para las oficinas de Asunción y Gran Asunción. b) Realizar los trabajos de help desk en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles para las oficinas del Interior. c) Instalar, configurar, y mantener los equipos informáticos de las áreas afectadas en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles. d) Planificar anualmente y controlar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos computacionales de las áreas afectadas	4,0 / 5	100%	76%	99%
El Departamento de Redes y Comunicaciones - DGTIC ha gestionado en el plazo establecido lo siguiente: a) Realizar los trabajos de sostenimiento de los sistemas de redes, equipos de comunicaciones, equipos de telefonía y que los mismos se ajusten a los requerimientos de las áreas afectadas en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles para las oficinas de Asunción y Gran Asunción. b) Realizar los trabajos de sostenimiento de los sistemas de redes, equipos de comunicaciones, equipos de telefonía y que los mismos se ajusten a los requerimientos de las áreas afectadas en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles para las oficinas del Interior.	4,0 / 5	98%		
El Departamento de Monitoreo de Data Center - DGTIC ha gestionado en el plazo establecido lo siguiente: a) Realizar el backup diario del Sistema de Gestión Tributaria MARANGATU. b) Registrar la ejecución de los backup realizados y mantener el registro de los mismos y comunicar en caso de incidencia al jefe. c) Mantener los Medios de Almacenamientos Secundarios (MAS), adecuadamente preservados y resguardados. d) Realizar la guarda de los MAS en un edificio distinto al edificio donde esté ubicado el servidor. e) Mantener los registros de los mantenimientos realizados a los servidores en buenas condiciones de preservación. f) Realizar los controles necesarios a través del sistema de monitoreo adoptado por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), como medio preventivo, a fin de evitar pérdida de servicios del sistema administrado por la citada Dirección y, en tal caso, aplicar los mantenimientos correctivos. g) Verificar la correcta ejecución de los trabajos de mantenimiento realizados por los Proveedores. h) Realizar la puesta en producción de nuevos programas y/o ajustes de códigos provenientes de la Coordinación de Sistemas. i) Ejecutar los pedidos de reportes provenientes del Dpto. de Análisis y Diseño en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles, de acuerdo a la incidencia, complejidad o criticidad del pedido.	3,6 / 5	100%		

El 1% de proveedores de servicios (insatisfechos o neutrales) consideran que existen oportunidades de mejora en la DGTIC

Para respuestas negativas, por favor indique brevemente el motivo o la situación específica que justifica su respuesta anterior

DGTIC

Problemas con el equipo telefónico
50%

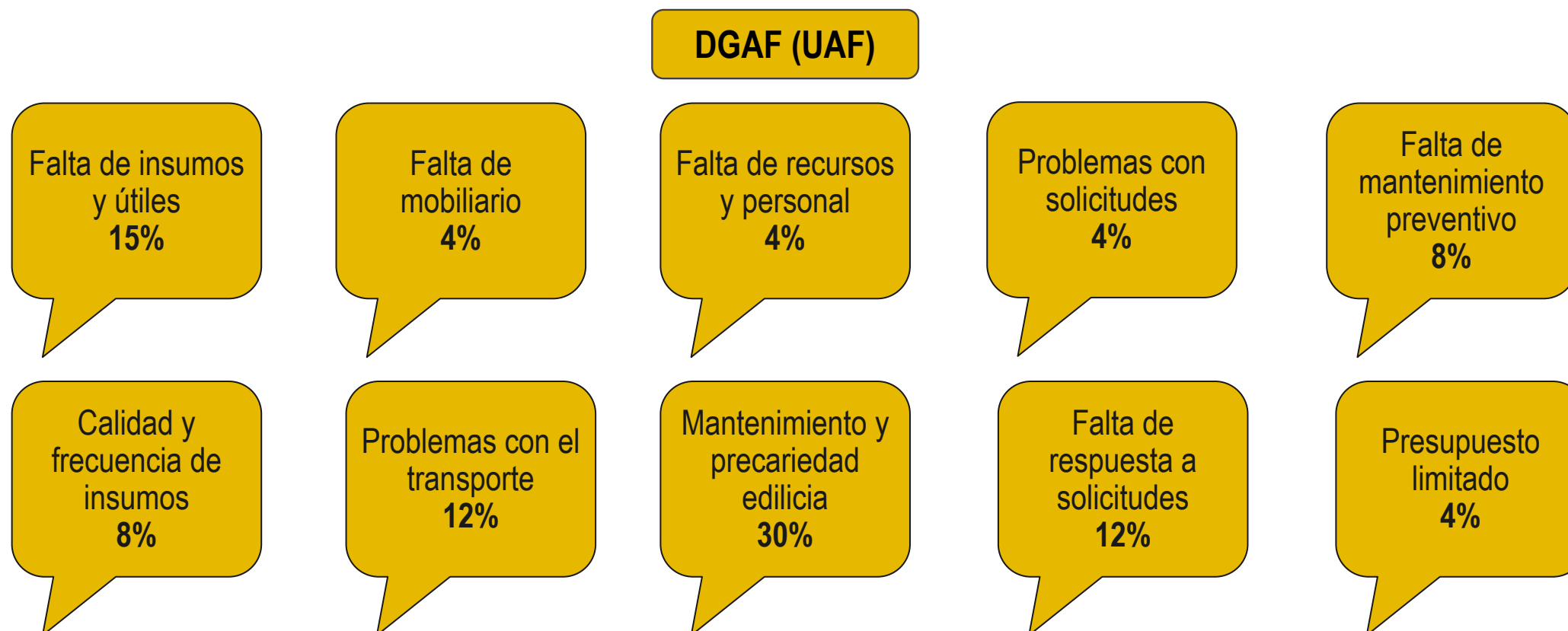
Dificultad en la comunicación interna
50%

Evaluación de DGAF (UAF): destacado desempeño del Dpto. de Almacenes y del Dpto. de Presupuesto

Dirección General de Administración y Finanzas- DGAF (UAF)	Ponderación	Satisfacción	Promedio 2023	Promedio 2024
El Dpto. de Servicios Generales Transporte y Seguridad de la DGAF (UAF) ha gestionado en el plazo establecido lo siguiente: a) Proveer vehículos de acuerdo con los servicios de transporte, ya sea de rutina o de larga distancia, según corresponda. b) Ejecutar el mantenimiento y reparación de vehículos. c) Efectuar las gestiones administrativas para la publicación de edictos. d) Realizar el control del cumplimiento, vencimiento y renovación de los contratos afectados a los servicios, objeto del presente acuerdo.	3,4 / 5	88%	74%	89%
El Dpto. de Almacenes y Suministros de la DGAF (UAF) ha gestionado lo siguiente: a) Proveer de útiles e insumos necesarios para la ejecución de las tareas.	3,6 / 5	87%		
El Dpto. de Obras e Infraestructura de la DGAF (UAF) ha gestionado lo siguiente: a) Realizar los mantenimientos edilicios preventivos y correctivos "Mantenimientos Menores". b) Realizar el control del cumplimiento, vencimiento y renovación de los contratos afectados a los servicios, objeto del presente acuerdo.	3,0 / 5	80%		
El Dpto. de Presupuesto de la DGAF (UAF) ha gestionado lo siguiente: a) Gestionar la disponibilidad presupuestaria según el Plan Financiero, en relación con las Solicitudes de Asignación de Viáticos para la ejecución de las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión de la DNIT.	4,0 / 5	100%		

El 11% de proveedores de servicios (insatisfechos o neutrales) consideran que existen oportunidades de mejora en la DGAF (UAF)

Para respuestas negativas, por favor indique brevemente el motivo o la situación específica que justifica su respuesta anterior



Asuntos Jurídicos: El desempeño en la emisión de dictámenes salta de 75% a 100%

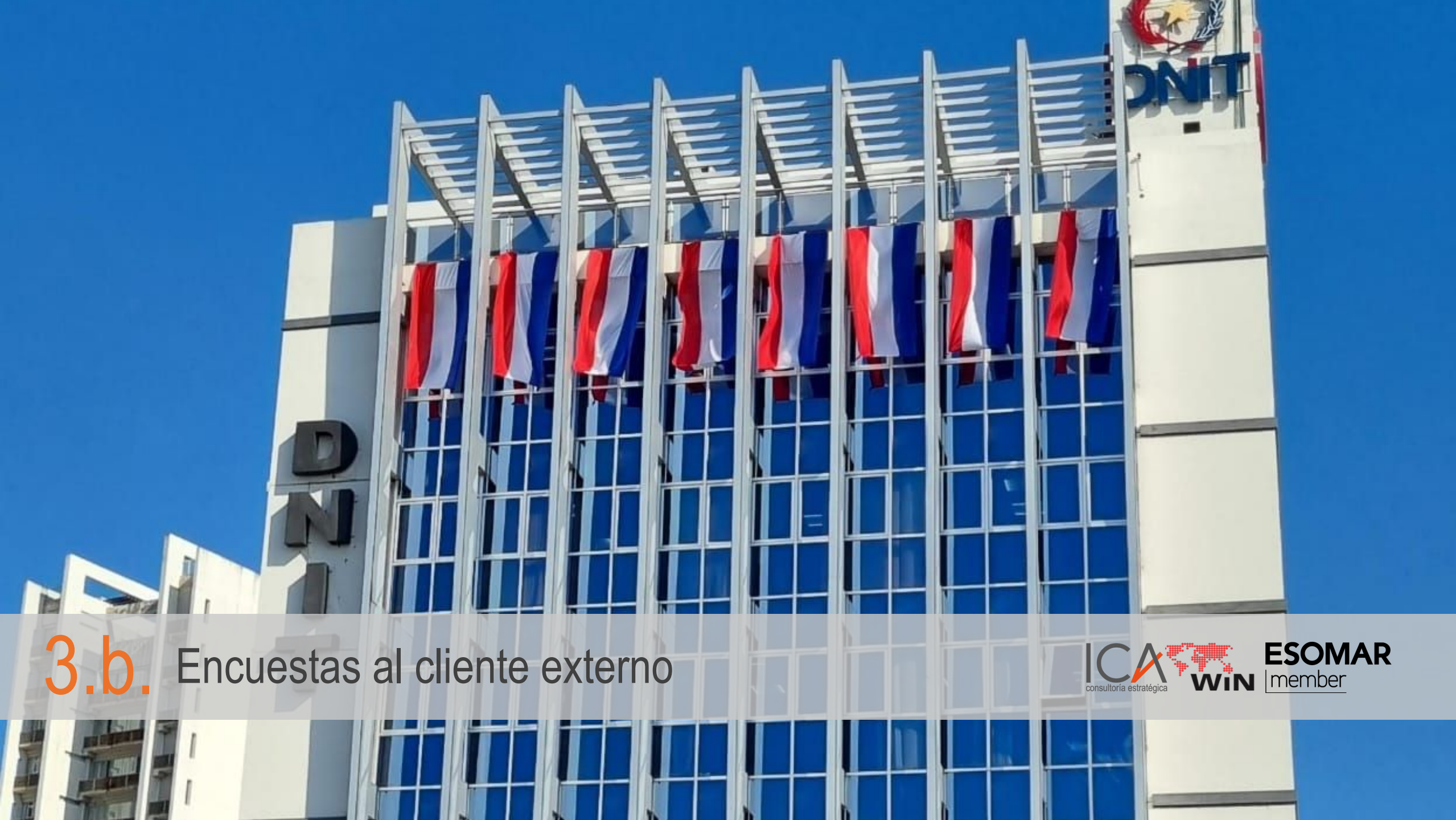
Dirección General de Asuntos Jurídicos Tributarios - DGAJT	Ponderación	Satisfacción	Promedio 2023	Promedio 2024
El Dpto. de Aplicación de Normas Tributarias de la DGAJT ha gestionado en el plazo establecido lo siguiente : a) Emitir dictámenes sobre asuntos jurídicos y de aplicación de normas tributarias relacionadas a los procesos en curso de Control de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias, que sean sometidos a consideración, en un plazo no mayor a 20 días hábiles. b) Emitir dictámenes sobre asuntos jurídicos y de aplicación de normas tributarias relacionadas a los procesos en curso de Incentivos Fiscales, que sean sometidos a consideración, en un plazo no mayor a 25 días hábiles.	3,7 / 5	100%	75%	100%

Promedio General TOTAL de las Direcciones	3,7 / 5	94%	79%	94%
--	---------	-----	-----	-----

La principal oportunidad de mejora identificada por los usuarios se relaciona con los tiempos y plazos, lo que refleja que la mayoría de las inquietudes se concentra en aspectos específicos del proceso.

Inquietudes o sugerencias para las áreas con procesos operativos certificados de la Gerencia General de Impuestos Internos

Grupo de Sugerencias	Situación	Porcentaje (%)
Recursos Humanos	Solicitud de más personal, capacitación, y mejorar la gestión del personal para evitar el estrés laboral. También se menciona la salud mental y la ubicación de los funcionarios según su perfil.	19%
Tecnología e Infraestructura	Petición de agilizar la atención de pedidos de equipos informáticos, mejorar las instalaciones, usar más la tecnología para simplificar los procesos y reducir la dependencia de las firmas físicas.	18%
Comunicación y Procedimientos	Sugerencias para mejorar la comunicación interna, actualizar los procedimientos y crear manuales para que los cambios en el sistema sean informados con anticipación a los funcionarios.	16%
Tiempos de Respuesta y Agilidad	Petición de mayor celeridad en los procesos, dar respuestas más rápidas a las consultas y agilizar la asistencia a las oficinas del interior.	14%
Sin sugerencia / Sin respuesta	No respondieron o no tenían sugerencias.	12%
Cuestionamiento de la Encuesta	Señalaron que las preguntas de la encuesta no se ajustan a su área o son demasiado genéricas, lo que dificulta dar una respuesta precisa.	8%
Otros	Sugerencias variadas como la retroalimentación continua, seguimiento de los servicios de mantenimiento y definición de un manual de funciones.	14%



3.b. Encuestas al cliente externo

ICA
consultoría estratégica

WIN

ESOMAR
member



3.b.1. Procesos de Incentivos Fiscales (Liberación de Tributos)

ICA
consultoría estratégica

WIN

ESOMAR
member

b.1 Encuesta de Satisfacción de los usuarios de Incentivos Fiscales

La encuesta se llevó a cabo mediante formularios diseñados específicamente para recopilar datos sobre la satisfacción de los usuarios de créditos y franquicias fiscales. La información se cargó en un formulario electrónico y los resultados se presentan en este documento. A todo esto, la recolección de datos estuvo a cargo de personal capacitado y calificado, trabajando con llamadas telefónicas y contacto a través de correo electrónico.

Para facilitar la comprensión del estudio, el análisis se estructuró en dos secciones: 1) Encuesta a usuarios de créditos fiscales; y 2) Encuesta a usuarios de franquicias fiscales.

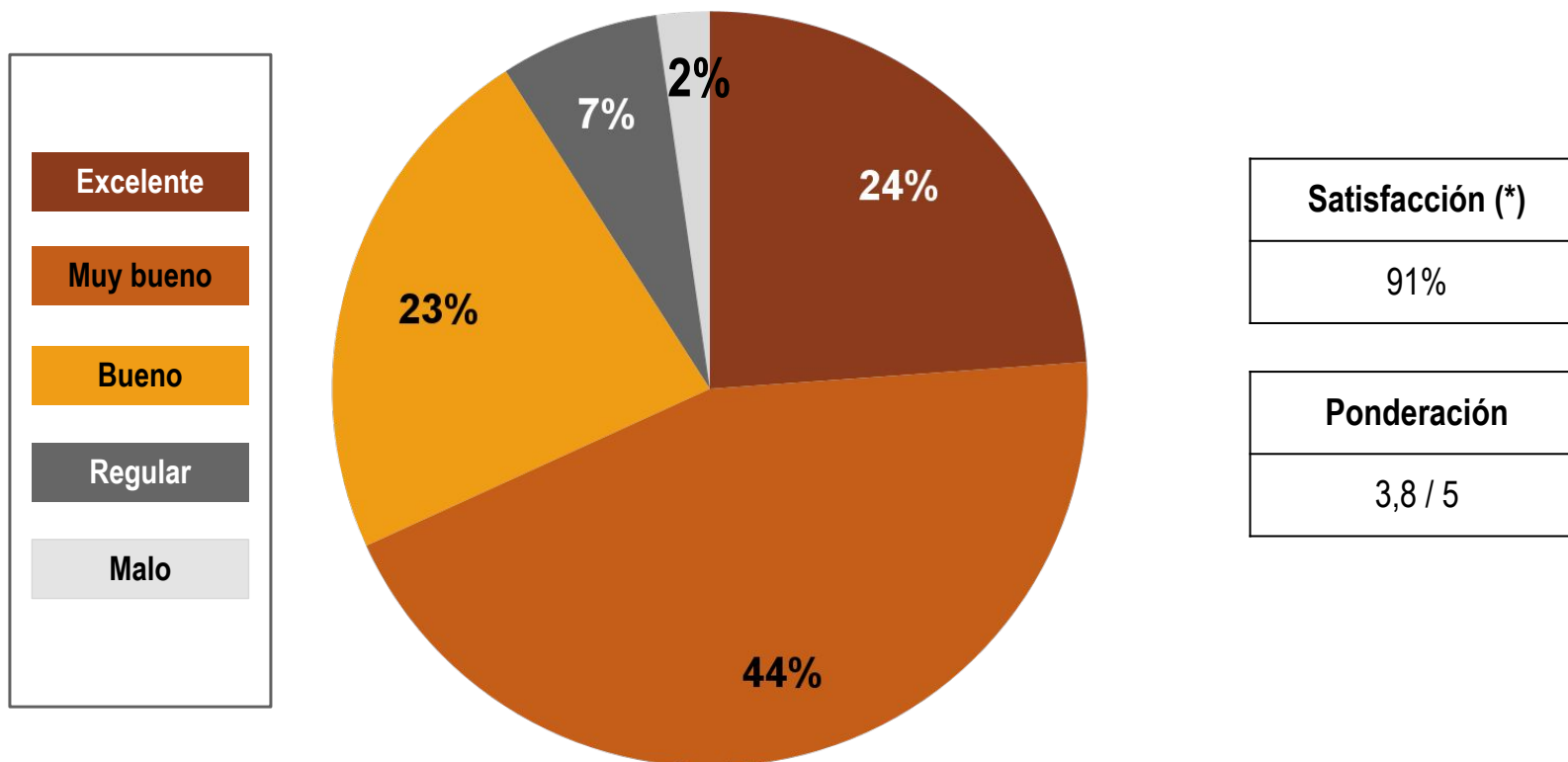




3.b.1.1. Procesos de créditos fiscales

Nueve de cada diez usuarios afirman que la atención de la DNIT responde a la complejidad de sus procesos

¿Considera que la atención recibida por parte de la DNIT fue adecuada a la complejidad de su proceso y a las características propias de su empresa?



Más de dos tercios de los encuestados (68%) otorgan las valoraciones más altas, distribuidas entre "Excelente" (24%) y "Muy Bueno" (44%).

Este resultado demuestra que la DNIT cumple con las expectativas, dejando un margen de cierta disconformidad del (9%).

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

Oportunidades de mejora: enfoque en la falta de acompañamiento y de personal especializado.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Que una persona realice el seguimiento a su caso

Falta de acompañamiento del proceso para la devolución

Las personas de atención no saben explicar los procesos

Tardan mucho en dar una respuesta

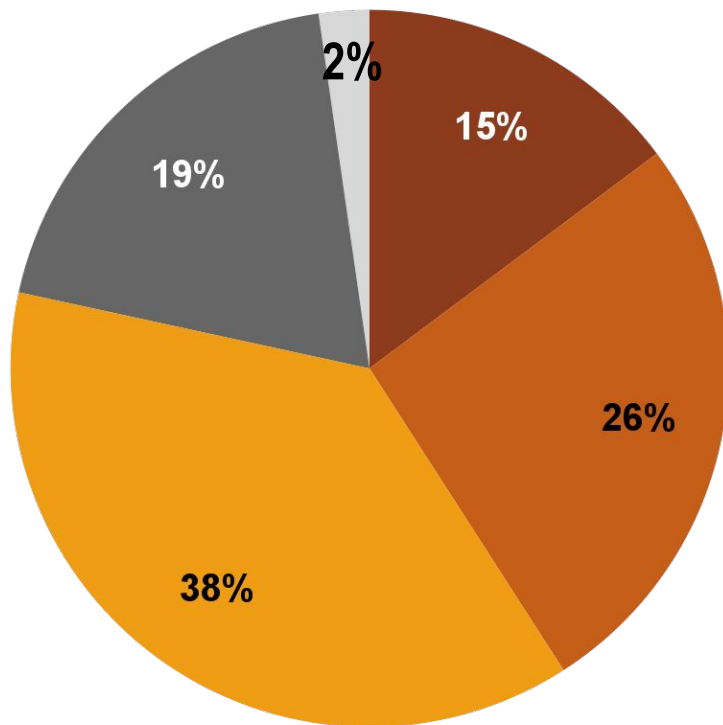
No está de acuerdo con los plazos

No dan seguimiento

Por descuentos que fueron reclamados y no devueltos

La duración de los trámites recibe aprobación, aunque uno de cada cinco usuarios percibe demoras

¿Cómo califica la duración del trámite hasta su finalización, considerando los plazos establecidos?



Satisfacción (*)

79%

Ponderación

3,3 / 5

La duración del trámite hasta su finalización, considerando los plazos establecidos, es calificada positivamente por el 79% de los usuarios.

La categoría "Bueno" es la que agrupa el mayor porcentaje de respuestas (38%), lo que sugiere que los tiempos del proceso se perciben como regulares y cumplen con las expectativas generales.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos (*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023..

Entre el 21% de los encuestados (neutrales o insatisfechos), la calificación de la duración del trámite se define principalmente por el incumplimiento de plazos y los tiempos excesivos

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Tardaron en darle una resolución para darle una devolución

Podría ser más rápido

No se cumple con el plazo establecido

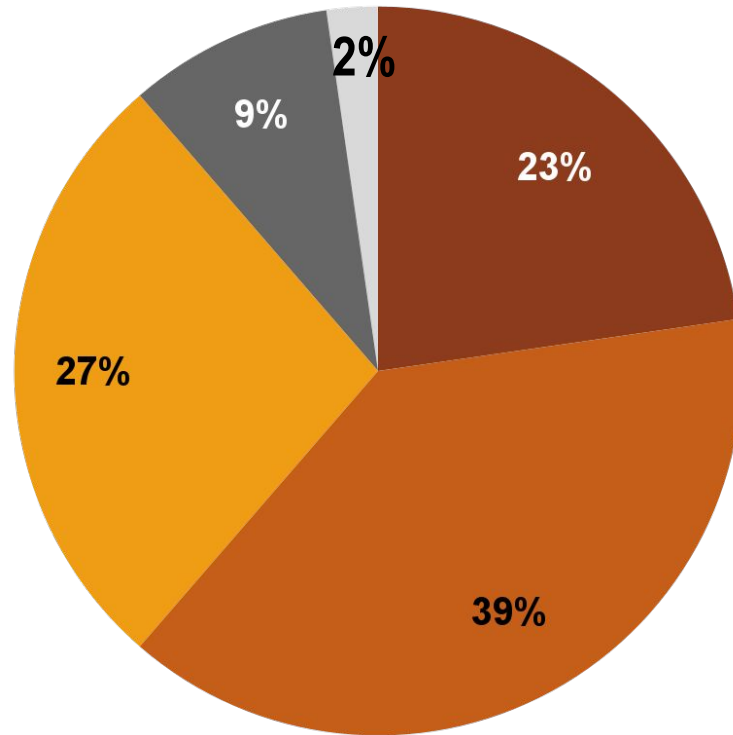
Tendría que ser más eficaz con una fecha límite de respuesta

Problemas con las devoluciones

Los plazos establecidos son muy largos

Cerca de un 90% de aprobación para la devolución de créditos, destacando una fuerte concentración en calificaciones "Excelentes" y "Muy Buenas"

¿Cuál es su grado de satisfacción en cuanto a la devolución de Créditos a través del Canal de Selectividad?



Satisfacción

2023	2024
96%	89%

Ponderación

3,7 / 5

El análisis detallado revela que la percepción de calidad es alta, ya que la mayoría de los usuarios (62%) otorga las calificaciones: "Excelente" (23%) y "Muy Bueno" (39%). Existe un 11% de usuarios que califica el proceso como "Regular" o "Malo", indicando un margen de oportunidad para ajustar el sistema y mejorar la experiencia.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

Entre los usuarios neutrales o descontentos con las devoluciones de créditos, las principales causas de insatisfacción son las demoras en las revisiones y la aplicación de criterios estrictos

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Demora en las revisiones

Rigurosidad con respecto a algún fallo

Problemas con los proveedores

Problemas por el tiempo de demora

Demora en las aprobaciones

Penalización porque el proveedor no declaró la factura

Falta de fiscalización a los proveedores

Problemas con los otros proveedores

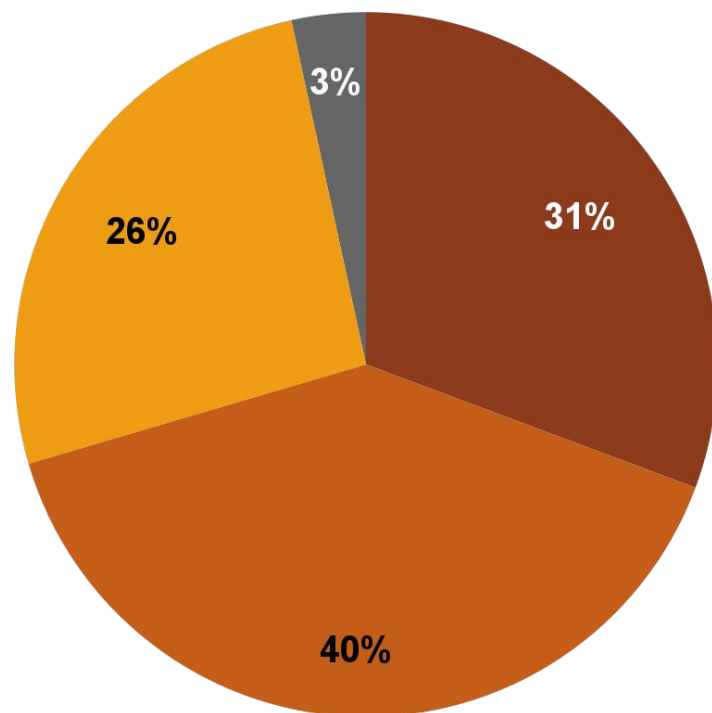
Falta de canal de selectividad

Incumplimiento de los plazos

Que tenga canales de celeridad

Plataforma de la DNIT para devolución de créditos registra 97% de calificaciones positivas

¿Cómo califica el mecanismo virtual puesto a disposición por parte de la DNIT para la presentación de las Solicitudes de Devolución de Créditos Fiscales?



Satisfacción

2023	2024
98%	97%

Ponderación

4,0 / 5

Siete de cada diez usuarios (71%) otorgan las dos calificaciones más altas: "Excelente" (31%) y "Muy Bueno" (40%). Por otro lado, la valoración más pequeña corresponde a un 3% para "Regulares".

(*) Malo = 0%

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

Entre los encuestados neutrales o insatisfechos con el mecanismo virtual, la insatisfacción se explica principalmente por las demoras en las revisiones y la aplicación de criterios estrictos

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Agilidad en el proceso para los auditores

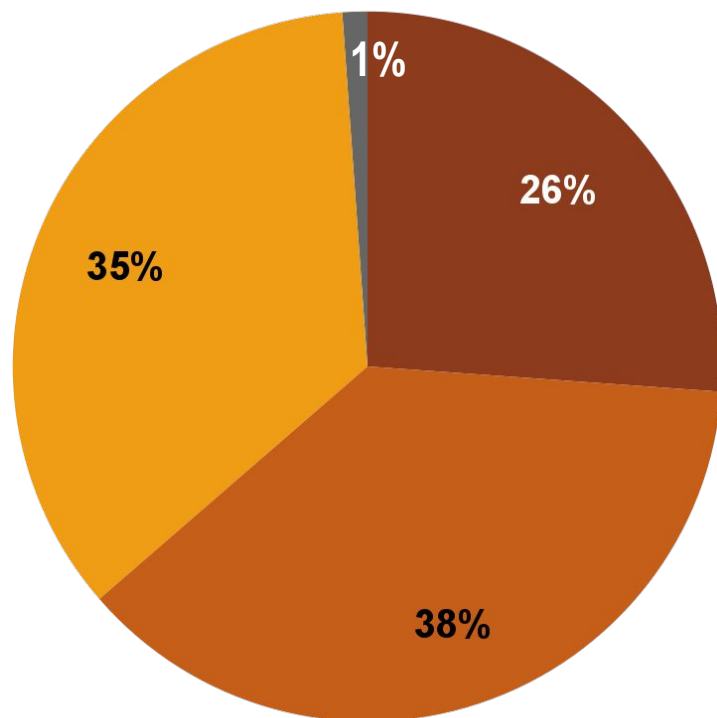
Dificultad en los procesos

Ciertas observaciones hechas no son las correctas

Necesidad de mejora general para que el sistema sea más útil

Los servicios brindados por la Coordinación de Créditos y Franquicias Fiscales reciben una calificación elevada por parte de los usuarios

¿Cómo califica en general la atención y el servicios recibidos por la Coordinación de Créditos y Franquicias Fiscales de la DNIT?



Satisfacción

2023	2024
98%	99%

Ponderación

3,9 / 5

Un 99% de los usuarios califica la gestión como "Buena", "Muy Buena" o "Excelente", lo que refleja un nivel de satisfacción elevado.

Por otro lado, se cuenta con el 1% de valoraciones en la categoría "Regular".

(*) Malo = 0%

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

Una baja proporción de encuestados (1%) se mostraron neutrales o insatisfechos, las dificultades se centran en la coordinación de créditos y franquicias fiscales

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

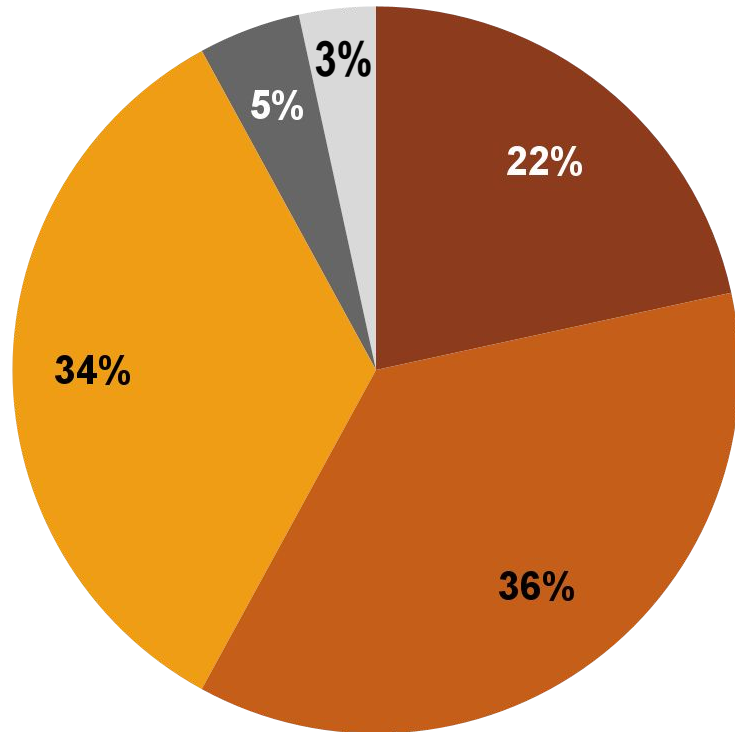
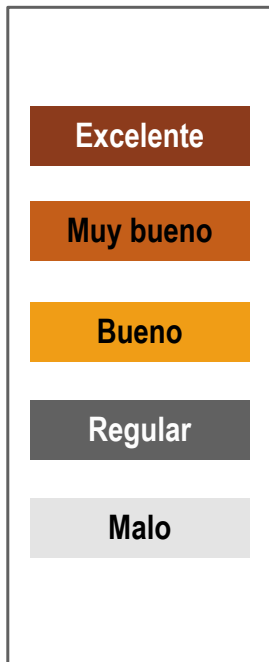
Problemas en la atención

Muchas derivaciones entre departamentos para buscar una solución

Dificultad de contacto

La gestión general de devolución de créditos fiscales de la DNIT obtiene una aprobación del 92% de los usuarios

¿Cómo califica en general la gestión de la DNIT en cuanto a la Devolución de Créditos Fiscales?



Satisfacción	
2023	2024
97%	92%

Ponderación
3,7 / 5

Más de la mitad de los usuarios (58%) otorga las calificaciones más altas, distribuidas entre "Excelente" (22%) y "Muy Bueno" (36%). A este grupo se suma un 34% que la considera "Buena". El 8% restante, que califica la gestión como "Regular" o "Mala", representa un área de oportunidad.

Entre el 8% de encuestados (neutrales o insatisfechos), las oportunidades de mejora a la gestión de Devolución se centran en la lentitud del proceso y el incumplimiento de plazos.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Excesiva demora, pese a la presentación de los documentos

Necesidad de mayor rapidez en los procesos.

Incumplimiento en el plazo de devolución

Dificultad a los proveedores para rectificar los meses anteriores

Lentitud perjudicial

Estancamiento de las peticiones

Promedio general de la evaluación de los procesos de créditos fiscales

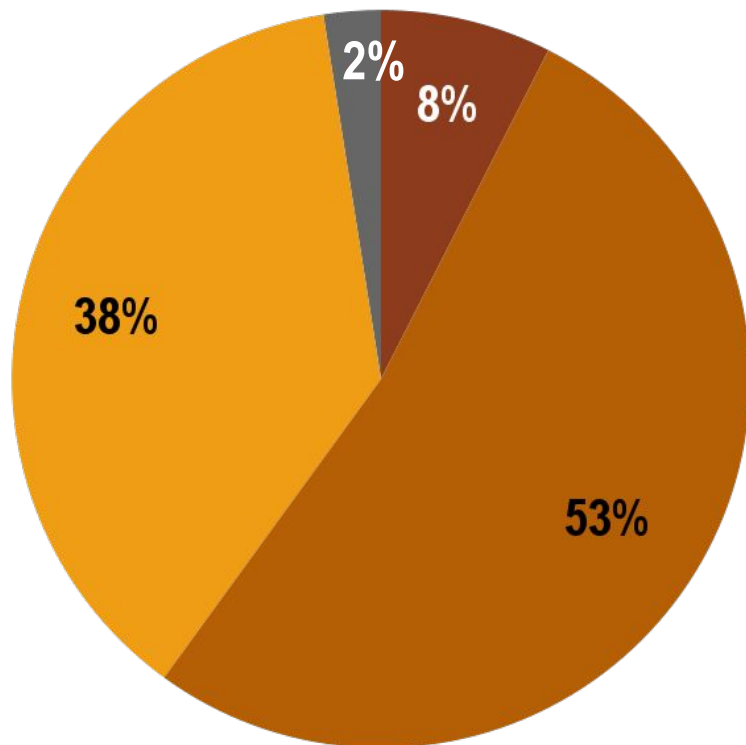
<i>Promedio General TOTAL</i>	Ponderación	Promedio 2023	Promedio 2024
	3,7 / 5	98%	91%



3.b.1.2. | Procesos de franquicias fiscales

Evaluación positiva en la calidad general del servicio: La satisfacción general se consolida en un 98%

¿Cuál es su grado de satisfacción en general con la calidad del servicio?



Satisfacción	
2023	2024
100%	98%

Ponderación
3,7 / 5

La calidad general del servicio recibe una evaluación positiva, consolidando un índice de satisfacción del 98%. Este resultado, respaldado por una ponderación de 3,7, en una escala de 5, indica que la percepción del servicio se aproxima a la categoría de "Muy Bueno".

(*) Malo = 0%

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

El 2% de los usuarios, correspondiente a usuarios neutrales e insatisfechos, propone mejoras en la calidad de servicio

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Mejora en los tiempos de respuesta y resolución de procesos

Necesidad de unificación de criterios entre funcionarios

Simplificación de procesos y requisitos de documentación

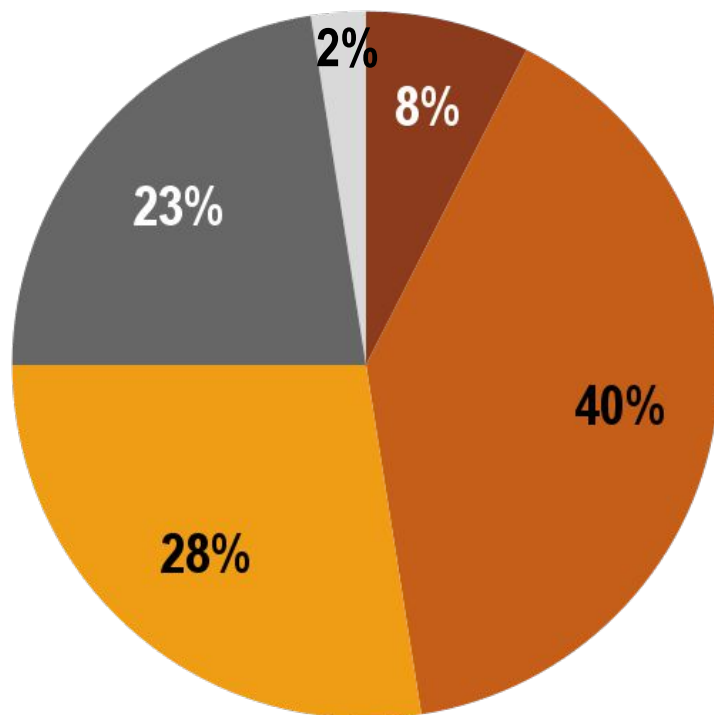
Mejora en la atención telefónica y comunicación (ej. canales de WhatsApp)

Consideraciones sobre incentivos fiscales para pequeñas empresas

Mejoras en el sistema y la plataforma para evitar saturación o lentitud

Disminución en la satisfacción con el proceso de liberación de tributos en franquicias fiscales para el año 2024

¿Cuál es su grado de satisfacción en cuanto a la Solicitud de la Liberación de Tributos en el Área de Franquicias Fiscales? (desde la Presentación de la solicitud hasta la emisión de la Resolución)



Satisfacción

2023	2024
91%	76%

Ponderación

3,3 / 5

Gran parte de los usuarios (76%) mantiene una opinión positiva ("Bueno", "Muy Bueno" o "Excelente").

El (26%) califica ahora el proceso como "Regular" o "Malo".

La experiencia del 25% de los usuarios (neutrales e insatisfechos): Un proceso que podría ser llevado a cabo con agilidad.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Proceso lento y
burocrático

Incumplimiento con los
plazos requeridos

Necesidad de
especificaciones de
documentos que se

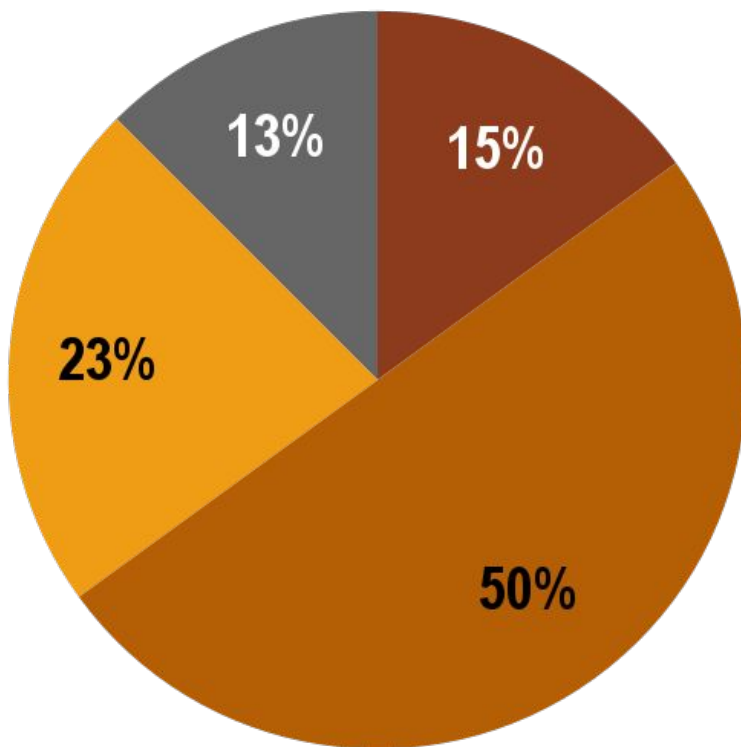
Cumplimiento de todos los
requisitos sin lograr la
aprobaron

Tardanza en los procesos

Tarda en salir la resolución

Aduanas le cobra un
interés

¿Cómo califica la presentación de la solicitud al realizarla de manera virtual en el Sistema de Gestión Tributaria Marangatú?



Ponderación
3,7 / 5

Este resultado, refleja una variación respecto al 100% de aprobación del período anterior.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

El 13% del total, correspondiente a usuarios neutrales e insatisfechos, identifica oportunidades de mejora en el diseño del Sistema Marangatú.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Fallas en el sistema Marangatú

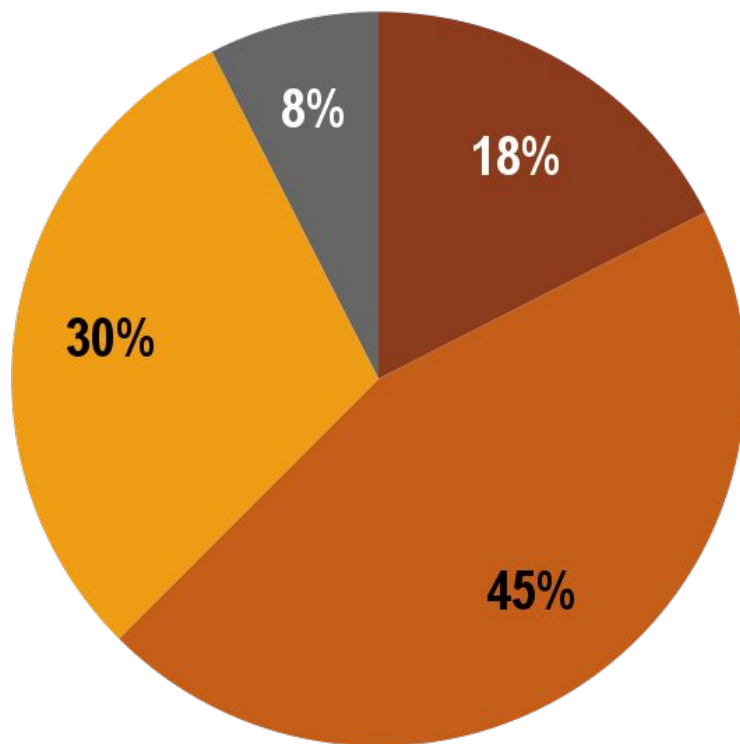
Complicaciones para poder declarar todas las consultas

Caída del sistema, lo cual provoca rehacer todo el proceso de nuevo

Problemas en el campo de documentos específicamente en cuanto a los despachos

Atención en franquicias fiscales mantiene un nivel de 93% de satisfacción

¿Cómo califica en general la atención y/o servicios recibidos por el área de Franquicias Fiscales de la DNIT?
(Atención personalizada, llamadas telefónicas, correos electrónicos)



Satisfacción	
2023	2024
94%	93%

Ponderación
3,7 / 5

El área de Franquicias Fiscales demuestra un nivel de satisfacción del 93%, una cifra muy cercana al 94% registrado en el período 2023, lo que refleja un servicio bastante estable en calidad.

(*) Malo = 0%

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

El 8% de los usuarios, correspondiente a usuarios neutrales e insatisfechos, señala que la asistencia al usuario presenta cierta fragmentación en el contacto y déficit de soporte

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

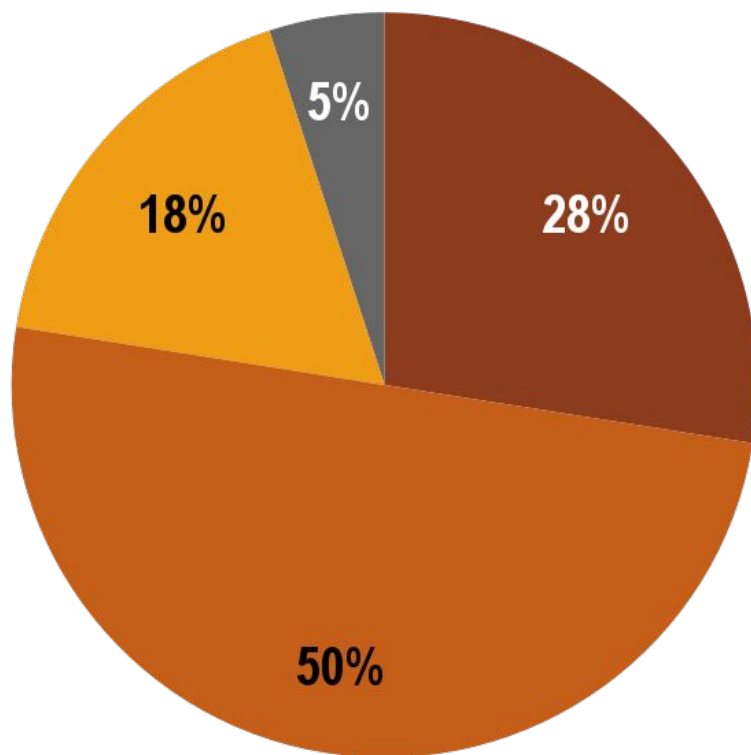
Insuficiencia en la asistencia al usuario para poder avanzar

No dan respuesta al no cumplir con todos los requisitos

Falencias para llegar al área correspondiente del trámite

Un 96% evalúa positivamente la atención a la complejidad del proceso

¿Considera que la atención recibida por parte de la DNIT fue adecuada a la complejidad de su proceso y a las características propias de su empresa?



Satisfacción (*)

96%

Ponderación

4,0 / 5

La satisfacción ante el servicio se fundamenta en un 78% de los usuarios califica la atención en las dos categorías más altas ("Excelente" con 28% y "Muy Bueno" con 50%).

El segmento que percibe el servicio como "Regular" es de (5%).

(*) Malo = 0%

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

El 5% del total, correspondiente a usuarios neutrales e insatisfechos, indica oportunidades de mejora en la comunicación a nivel normativo, estratégico y operativo

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

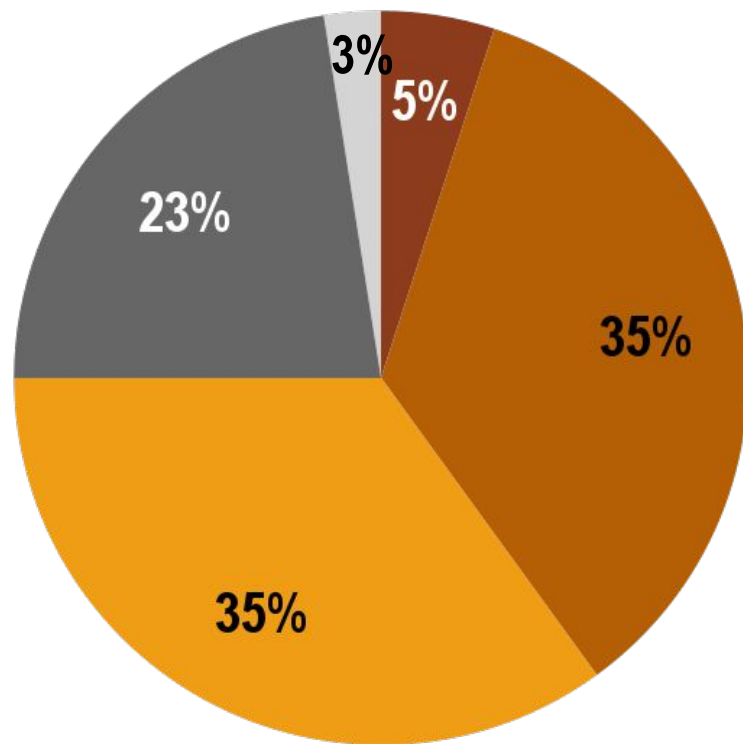
Se tendría que proponer una ley más clara

Falencias en la comunicación con los grandes contribuyentes

El oficial no da respuesta

Evaluación de la duración del trámite: 75% de satisfacción para el año 2024

¿Cómo califica la duración del trámite hasta su finalización, considerando los plazos establecidos?



Satisfacción (*)

75%

Ponderación

3,2 / 5

La duración del trámite alcanza un 75% de satisfacción general. No obstante, se identifica un grupo de usuarios (26%), el cual califica la duración como "Regular" o "Mala".

El 8% de los usuarios, correspondiente a usuarios neutrales e insatisfechos, centra cierta dificultad en la duración del trámite en cuanto al incumplimiento de plazos

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Por el tiempo, no les dice el plazo

Incumplimiento con los plazos establecidos en general

Falta de seguimiento

Lentitud en el trámite

Aceleración en los plazos

Demora en la obtención de la resolución

Demora en la aprobación

Promedio general de la evaluación de los procesos de franquicias fiscales

<i>Promedio General TOTAL</i>	Ponderación	Promedio 2023	Promedio 2024
	3,6 / 5	96%	88%



3.b.2. Proceso de Control de Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias (Fiscalización)

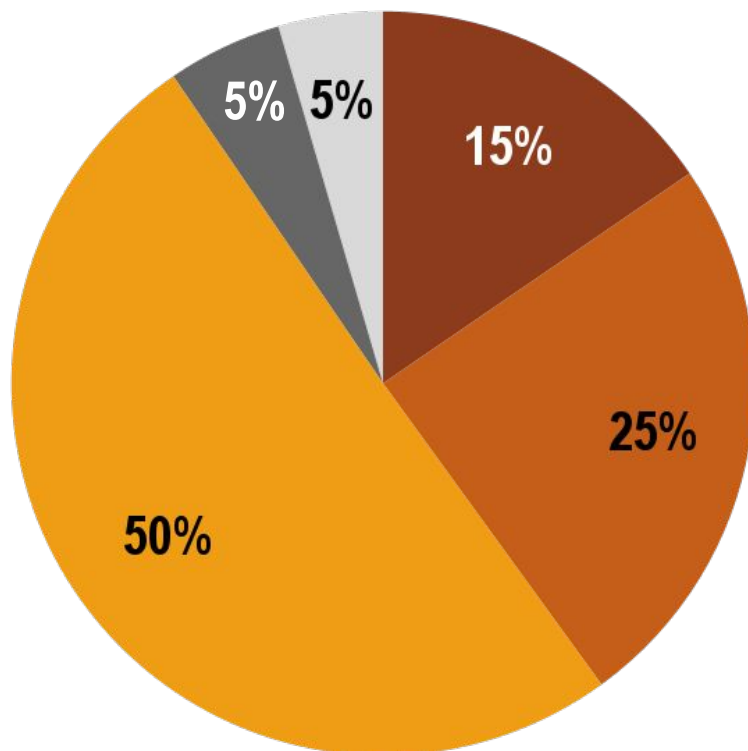
Encuesta de Satisfacción de contribuyentes sujetos a procesos de Fiscalización

El siguiente segmento se basa en los resultados de una encuesta realizada a los contribuyentes que han sido sujeto a un proceso de fiscalización. Para ello, se utilizó formularios especialmente diseñados para recopilar datos sobre el nivel de satisfacción de estos contribuyentes y se aplicó una muestra minuciosamente seleccionada de los usuarios. La información se cargó en un formulario electrónico y los resultados se presentan en este documento. La recolección de datos fue realizada por personal capacitado y calificado, quienes se comunicaron con los contribuyentes a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos.



Nueve de cada diez usuarios comprenden los procedimientos del proceso de fiscalización

¿Comprendió los procedimientos que se aplicarían durante el proceso de fiscalización?



Satisfacción (*)

90%

Ponderación

3,4 / 5

La mitad de los usuarios (50%) califica su comprensión como "Buena", mientras que un 40% adicional reporta un nivel de entendimiento "Excelente" o "Muy Bueno".

El 10% restante no logró una comprensión adecuada ("Regular" o "Malo"), señalando un grupo específico que podría requerir una comunicación más detallada o un soporte adicional.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

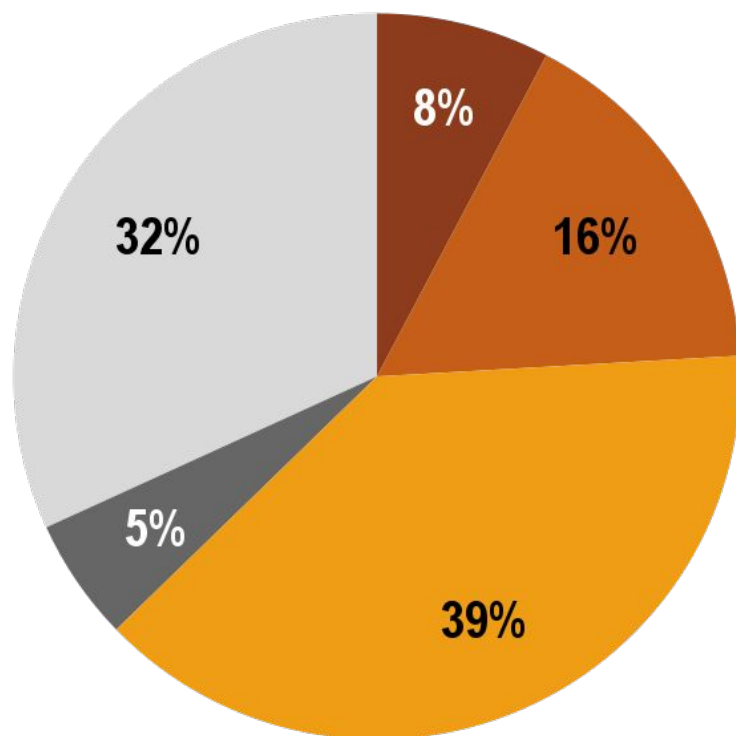
Importancia del canal de sugerencias: un desafío para el área de Fiscalización

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Falta de Claridad y Comunicación	Falta de claridad y explicación en la notificación Falta de seguimiento
2. Desacuerdo con el Proceso / Multa	Desacuerdo con la multa / sanción
3. Problemas Operativos y de Plazos	Demora en el proceso / Poco plazo
4. Otros Motivos	Bajo movimiento No hubo interacción No se respondió la notificación

El 63% de los usuarios se encuentra satisfecho con los canales de feedback

¿Se ofrecieron canales para manifestar sugerencias o disconformidades con el proceso?



Satisfacción (*)

63%

Ponderación

2,6 / 5

Los canales ofrecidos para manifestar sugerencias o disconformidades generan opiniones divididas.

Si bien una mayoría (63%) expresa satisfacción, el 37% de usuarios insatisfechos ("Regular" y "Malo").

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

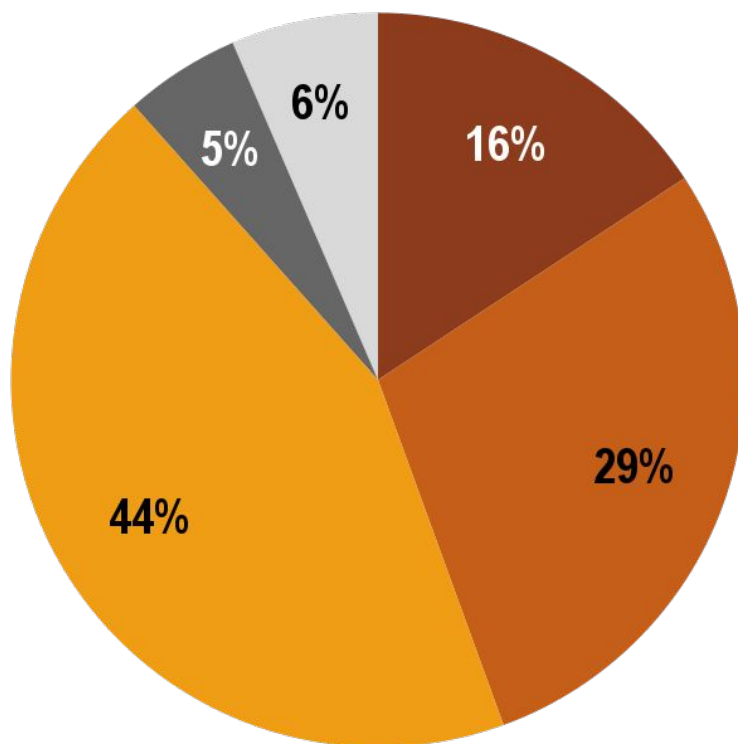
Importancia del canal de sugerencias: un desafío para el área de Fiscalización

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Falta de Opción	Falta de alternativas para manifestar sugerencias
2. Otros Motivos	Inflexibilidad No hubo necesidad de manifestar sugerencias

Percepción de la calidad: Satisfacción con el producto de fiscalización 89%

¿Cómo califica en general la calidad del producto recibido por el área de fiscalización de la DNIT?



Satisfacción (*)

89%

Ponderación

3,4 / 5

La calidad del producto del área de Fiscalización ha experimentado una percepción positiva del 89% en los usuarios, correspondiente al índice de satisfacción correspondiente.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

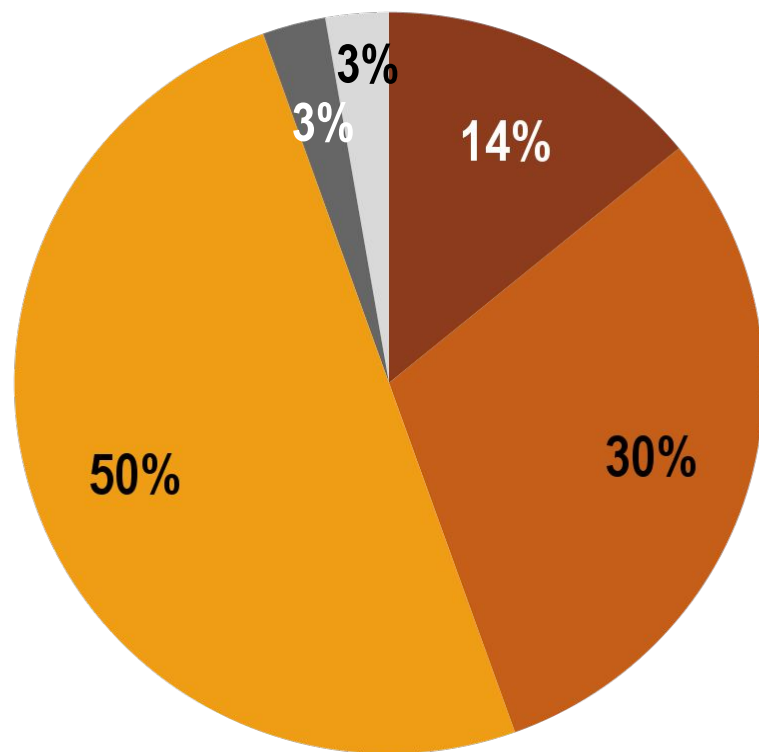
Desafíos en el producto: La percepción del contribuyente para el área de fiscalización

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Desacuerdo con el proceso / multa	Falta de equidad Costos excesivos No hay oportunidad de apelar o aclarar
2. Falta de claridad y comunicación	Falta de explicación con claridad Falta de comunicación
3. Ética y transparencia	Corrupción
4. Otros	Poca claridad en general Mala experiencia Falta de seguimiento Proceso estresante Pocas facilidades de pago

Recepción de la orden de fiscalización y requerimientos obtiene una calificación del 95%

¿Recibió correctamente la orden de fiscalización inicial y los requerimientos del proceso?



Satisfacción (*)

94%

Ponderación

3,5 / 5

Este resultado se sustenta en que la mitad de los usuarios (50%) califica la experiencia como "Buena", y un 44% la evalúa en las categorías de "Excelente" o "Muy Bueno".

La incidencia de problemas en esta etapa es mínima, con solo un 6% de valoraciones "Regulares" o "Malas"

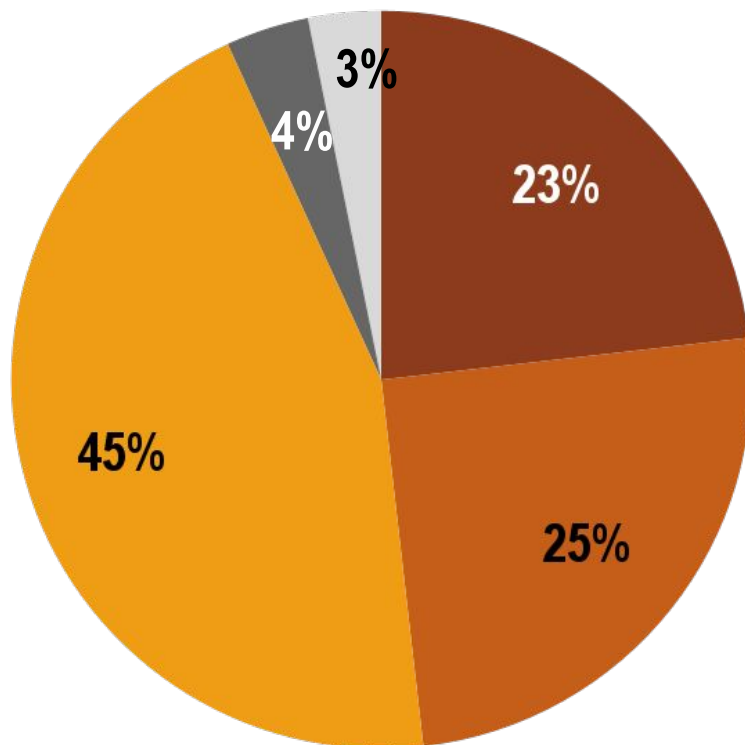
Notificación y comunicación: Un área a optimizar.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Notificación y Comunicación	No recibieron notificación / entrega tardía Falta de comunicación previa Falta de claridad y tiempo
2. Problemas con el Proceso	Problemas con documentación Falta de coordinación con el contador anterior

Grado de conformidad en los procesos operativos del 93%

¿El equipo fiscalizador demostró conocimientos técnicos adecuados?



Satisfacción (*)

93%

Ponderación

3,6 / 5

Los resultados del gráfico muestran conformidad con los procesos operativos. La mayoría de los encuestados, un 93%, califica su experiencia en las categorías de mayor satisfacción.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

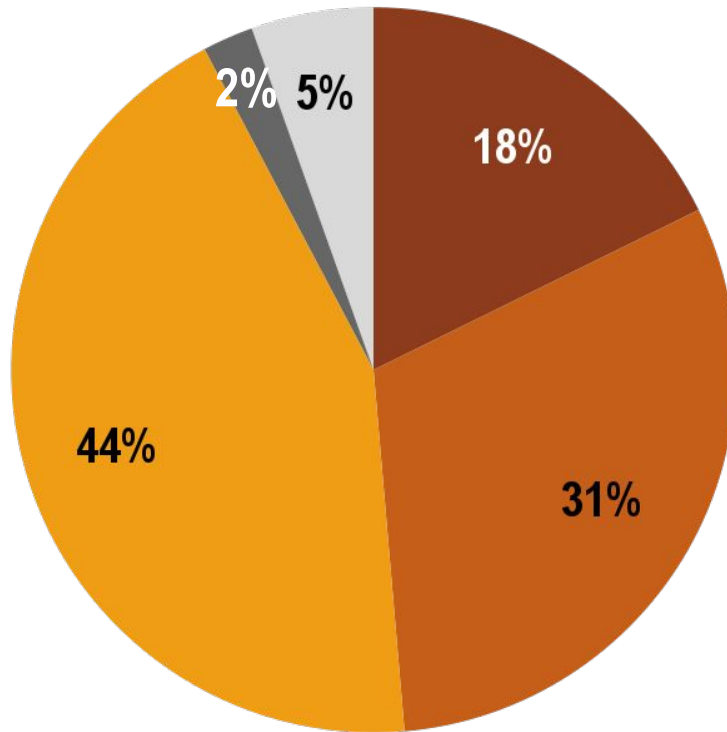
Oportunidades de mejora en el profesionalismo y la comunicación del equipo fiscalizador.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Falta de claridad y comunicación	Falta de explicación / Falta de comunicación Comunicación impersonal Tiempo insuficiente
2. Actitud y Profesionalismo	Actitud y trato inadecuado Falta de profesionalismo

Elevada calificación para el acceso a resultados e información en el Sistema Marangatú

¿Tuvo acceso a los resultados del proceso a través del Sistema Marangatu?



Satisfacción (*)

93%

Ponderación

3,5 / 5

Según los resultados del gráfico, la calificación para el acceso a resultados e información en el Sistema Marangatu logró un nivel de satisfacción elevado.

Un 93% de los usuarios externos calificó la experiencia como "Excelente", "Muy Bueno" o "Bueno".

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

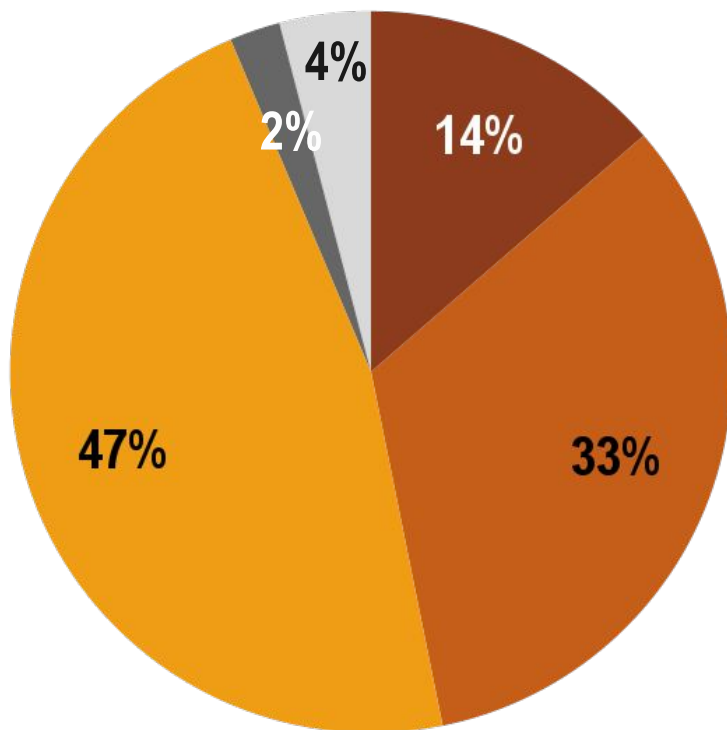
Reducidas causas de dificultad en la comunicación del proceso.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Comunicación Impersonal	Comunicación solo por correo electrónico Falta de información documental
2. Falta de canales presenciales	Se presentó para gestionar presencialmente, pero no tuvo éxito

Elevada calificación para el acceso a resultados e información en el Sistema Marangatú

¿Pudo acceder fácilmente a la información vinculada al proceso de fiscalización a través del Sistema Marangatu?



Satisfacción (*)
94%
Ponderación
3,5 / 5

Los resultados del gráfico muestran un alto nivel de satisfacción con la calidad del servicio en el proceso de fiscalización.

El 94% de los usuarios calificó la calidad del servicio en las categorías más altas de "Excelente", "Muy Bueno" o "Bueno".

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

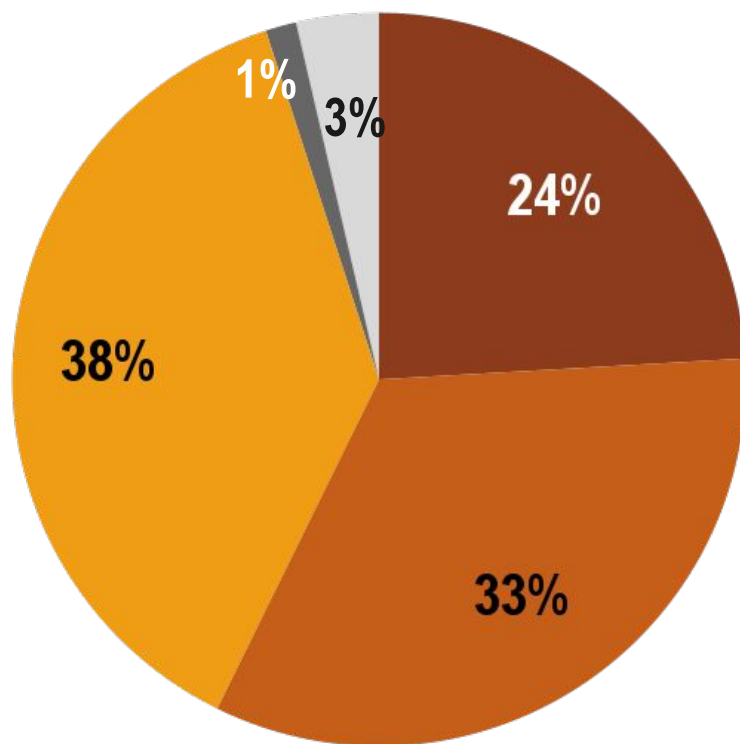
Sugerencias por parte del 6% de los usuarios, correspondientes a los insatisfechos y neutrales

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Comunicación impersonal	Comunicación solo por correo electrónico
2. Debilidades en el sistema	Falta de uso del sistema No se subió la información Necesidad de más facilidad
3. Falta de canales presenciales	Se presentó para gestionar presencialmente, pero no tuvo éxito

Buena percepción del nivel de atención para el contribuyente

¿El equipo fiscalizador actuó con profesionalismo y respeto?



Satisfacción (*)

95%

Ponderación

3,7 / 5

El gráfico muestra que el nivel de atención para el contribuyente es alto, con un 95% de los usuarios satisfechos, correspondiente a las categorías más positivas de "Excelente", "Muy Bueno" o "Bueno".

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

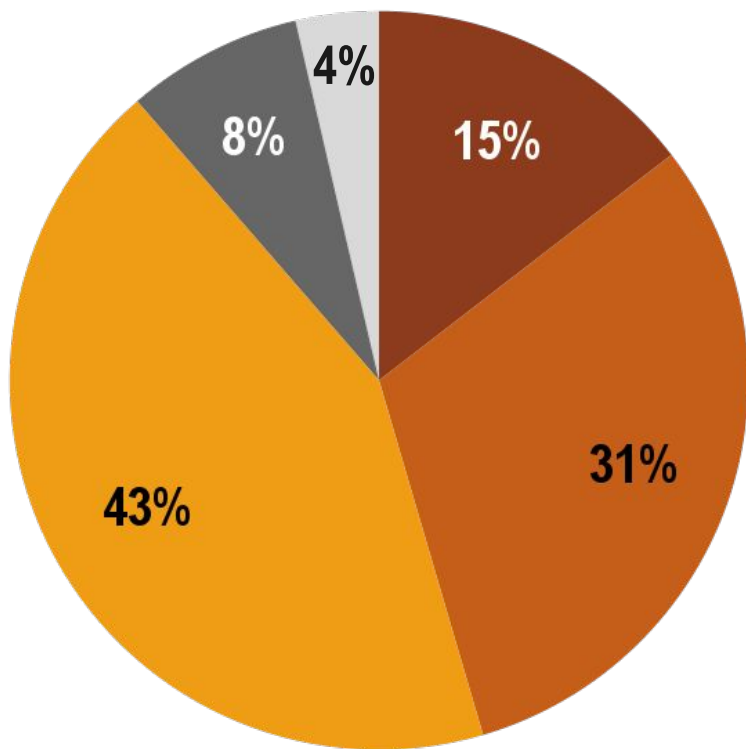
Oportunidades de mejora en el profesionalismo y la comunicación del equipo fiscalizador

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Falta de canal presencial	Falta de interacción personal Comunicación impersonal Falta de opciones extras
2. Actitud y proceso	Actitud inadecuada Proceso directo Falta de explicaciones y guías claras
3. Notificación	No se recibió personalmente

Nivel de atención para el contribuyente

¿La atención recibida por parte de la DNIT fue adecuada a la complejidad del proceso y a las características propias de su empresa?



Satisfacción (*)

89%

Ponderación

3,5 / 5

Los resultados de este gráfico exponen el nivel de atención para el contribuyente, demostrando un alto nivel de satisfacción. El 89% de los usuarios se siente satisfecho con la atención profesional y cordial que recibe por parte de la institución.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

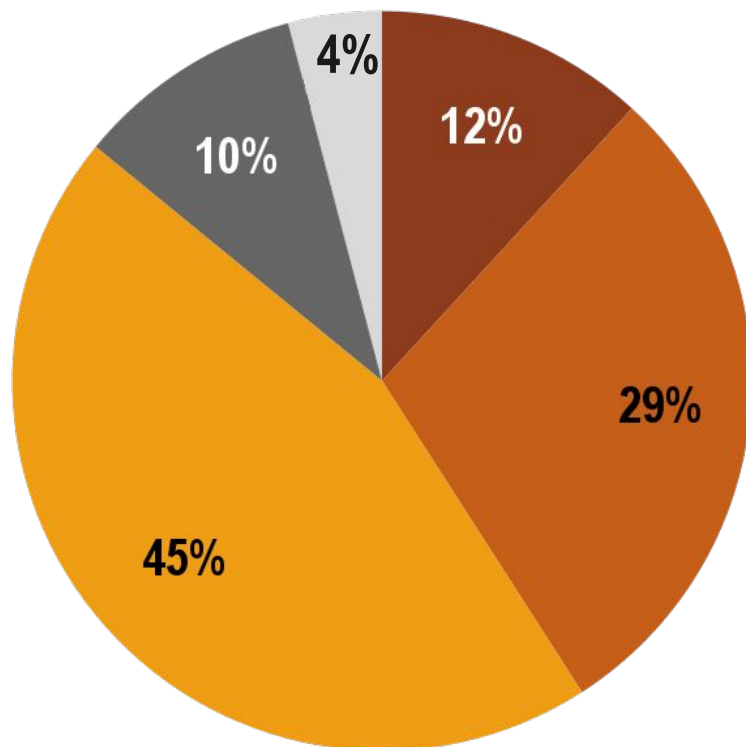
Cierta falta de claridad: retrasos y desacuerdo con los procedimientos.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Falta de claridad y comunicación	Falta de explicación y claridad Comunicación impersonal, solo por correo Falta de comunicación Falta de trato profesional
2. Plazos y tiempos de respuesta	Tiempos cortos o con demora Retraso en las respuestas
3. Desacuerdo con el proceso / Multa	Desacuerdo con la multa y el procedimiento Problemas con el caso Falta de investigación

Plazos establecidos de atención al contribuyente

¿El tiempo de respuesta para resolver mis consultas fue razonable?



Satisfacción (*)

86%

Ponderación

3,3 / 5

Los resultados del gráfico muestran un nivel de satisfacción del 86% correspondiente a los plazos de atención para el contribuyente, teniendo en cuenta las categorías de "Excelente", "Muy Bueno" o "Bueno".

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

Agilidad en la respuesta: una oportunidad de mejora.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Tiempos y plazos de respuesta	Demora en la respuesta Poco tiempo y plazo insuficiente
2. Comunicación y atención	Falta de contacto y capacidad de respuesta
3. Procesos	Dificultad de contacto Comunicación impersonal Falta de razonabilidad Falta de asistencia
4. Otros	Problemas generales

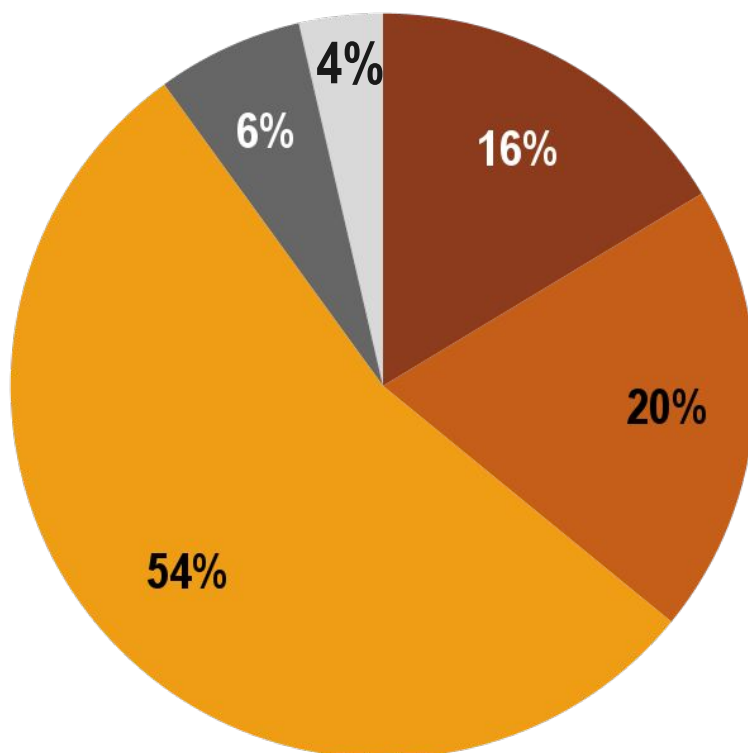
Más del 40% de los usuarios no ofrece sugerencias adicionales y las mejoras en plazos es el principal pedido

Inquietudes o sugerencias para las áreas con procesos operativos certificados de la Gerencia General de Impuestos Internos

Grupo de Sugerencias	Situación	Porcentaje (%)
1. Sin sugerencia / sin respuesta	No respondieron o no tenían sugerencias.	53%
2. Plazos y tiempos de respuesta	Necesidad de más tiempo para trámites, pagos y un retorno más rápido de la DNIT.	13%
3. Comunicación y atención	Petición de mejor atención telefónica, explicaciones más claras y comunicación directa con los contribuyentes.	11%
4. Descentralización (Oficinas Regionales)	Solicitud para que las oficinas regionales tengan más poder de gestión y así evitar los viajes a Asunción.	6%
5. Control de facturas	Pedidos de mayor control sobre facturas falsas o clonadas y herramientas para su verificación.	5%
6. Notificaciones y procedimientos	Requerimiento de notificaciones más anticipadas, claras y con acuse de recibo.	4%
7. Otros	Sugerencias variadas, como capacitaciones, mejor trato al cliente y facilidad de pagos.	7%

Coordinación entre áreas para comunicación

¿Recibió información clara sobre el motivo de la fiscalización?



Satisfacción (*)

90%

Ponderación

3,4 / 5

Los resultados del gráfico, que evalúa la coordinación entre áreas para la comunicación, muestran un alto nivel de satisfacción. El 90% de los usuarios califica la experiencia como "Excelente", "Muy Bueno" o "Bueno".

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

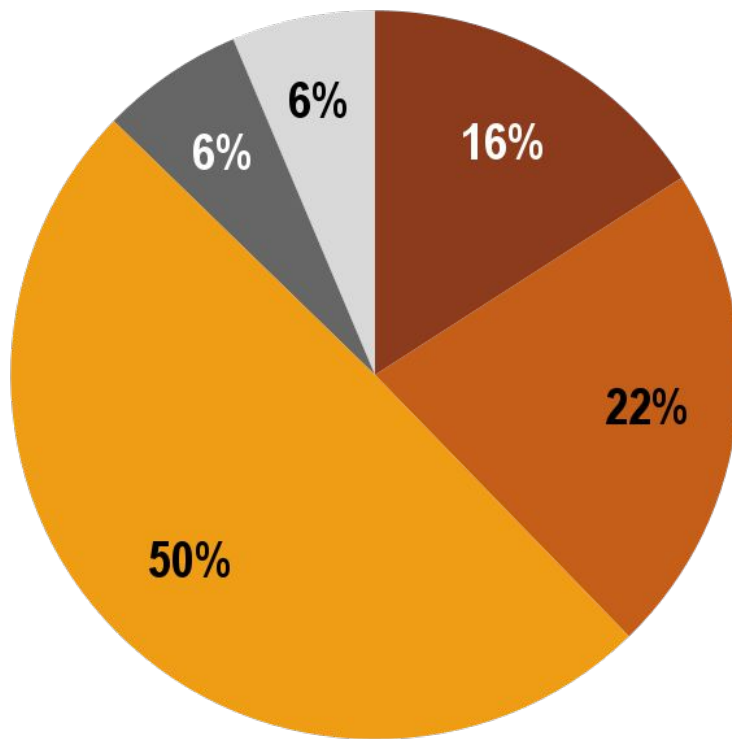
Desafíos en la comunicación y procesos de fiscalización.

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Falta de claridad y comunicación	Falta de claridad en la notificación y explicación Problemas de notificación
2. Desacuerdo con la imputación o sanción	Desacuerdo con la multa o sanción
3. Problemas operativos y de plazos	Demora en el proceso Poco plazo Centralización de la atención
4. Otros motivos	No se recibió la notificación Problemas con el rubro/ventas

Información sobre derechos y obligaciones como contribuyente

¿Le informaron adecuadamente sobre sus derechos y obligaciones como contribuyente?



Satisfacción (*)
88%
Ponderación
3,3 / 5

Según el gráfico, el nivel de satisfacción con la coordinación entre áreas para la comunicación es alto, con un 88% de los usuarios satisfechos. Esto, teniendo en cuenta las categorías de “Excelente”, “Muy Bueno” y “Bueno”.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

Identificando brechas: la comunicación y el asesoramiento como clave para la satisfacción del usuario

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Motivos	Situación
1. Falta de claridad y comunicación	No informaron o no dieron la explicación No fue asesorado en opciones No hubo contacto
2. Desacuerdo con el proceso / multa	Problemas con el pago total y/o interés Imposición de la multa

Promedio General del Proceso de Control de Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias (Fiscalización)

<i>Promedio General TOTAL</i>	Ponderación 2024	Promedio 2024
	3,4 / 5	89%



3.b.3. Procesos de Gestión de Cobro de Deudas Tributarias y Facilidades de pago (Cobranza)

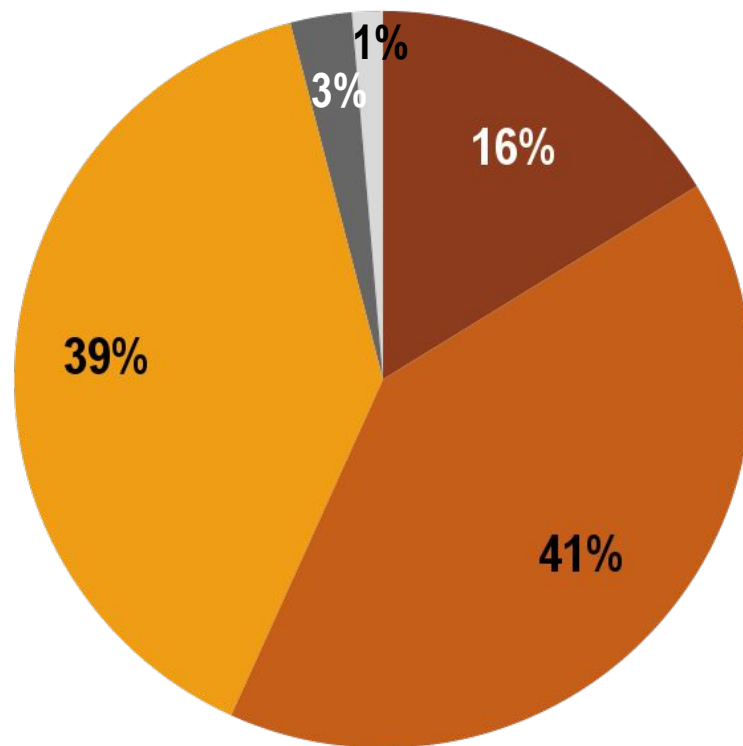
Encuesta de satisfacción de los usuarios del proceso de cobranzas

En la presente sección se exponen los resultados de una encuesta realizada a usuarios del proceso de cobranzas. Para ello, se utilizó un formulario especialmente diseñado para recopilar datos sobre el nivel de satisfacción de estos usuarios, presentando los resultados procesados y analizados en esta sección. La recolección de datos fue realizada por personal capacitado y calificado, quienes se comunicaron con los usuarios a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos.



Elevado grado de satisfacción en procesos de Cobranza

¿Cómo califica en general la atención y los servicios recibidos por el área de Cobranzas de la DNIT?



Satisfacción	
2023	2024
93%	96%

Ponderación
3,7 / 5

La elevada satisfacción del 93% de los usuarios en el año 2023 aumentó al 96% en el año 2024. Esto indica que las mejoras implementadas han sido efectivas.

La ponderación es de 3,7 en una escala de 5, reflejando que la mayoría de los encuestados calificaron el servicio entre "Bueno" y "Muy bueno".

Principales debilidades identificadas en el área de cobranza

Para respuestas negativas, indique brevemente el motivo que justifica su respuesta anterior

Los mecanismos de contactos no eran buenos

Demora en el tiempo de respuesta

Dificultad para contactar con el área encargada para el interior del país

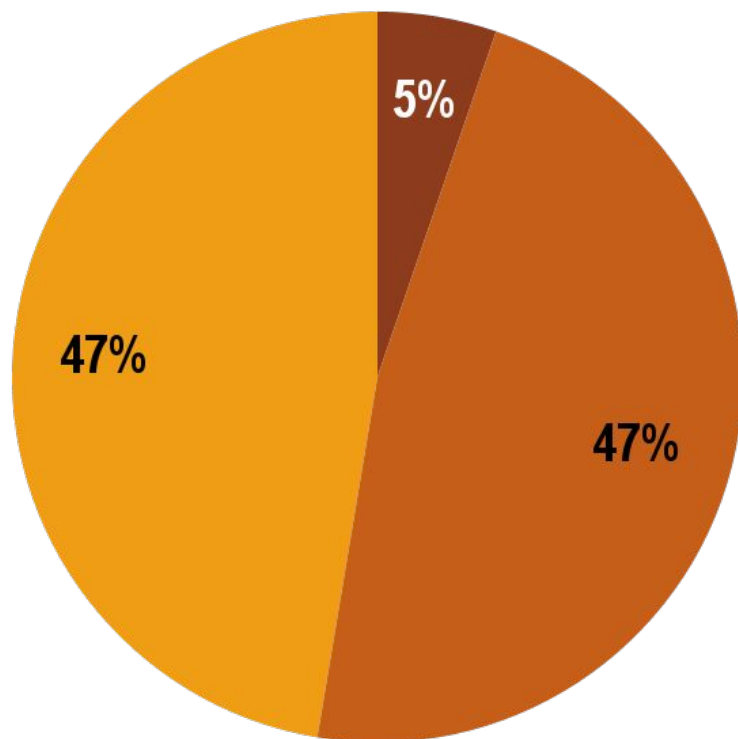
Problemas con medios de pago

Atención inadecuada

Problemas con el sistema web

Percepción elevada de atención recibida de acuerdo a la complejidad del procesos y las empresas

¿Considera que la atención recibida por parte de la DNIT fue adecuada a la complejidad de su proceso y a las características propias de su empresa?



Satisfacción (*)
100%

Ponderación
3,6 / 5

El gráfico revela que la atención recibida es adecuada y de calidad. La totalidad de las respuestas se concentró en las categorías positivas: un 47% la calificó como "Excelente", otro 47% como "Muy bueno" y un 5% como "Bueno".

(*) Regular = 0% ; Malo = 0%

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2023.

Niveles de satisfacción con la comunicación en el Proceso de Cobranza de la DNIT

Al inicio del Proceso de Cobranza ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la comunicación realizada por la DNIT?

Satisfacción inicial respecto al inicio del Proceso de Cobranza comunicación realizada por la DNIT	
2023	2024
93%	93%

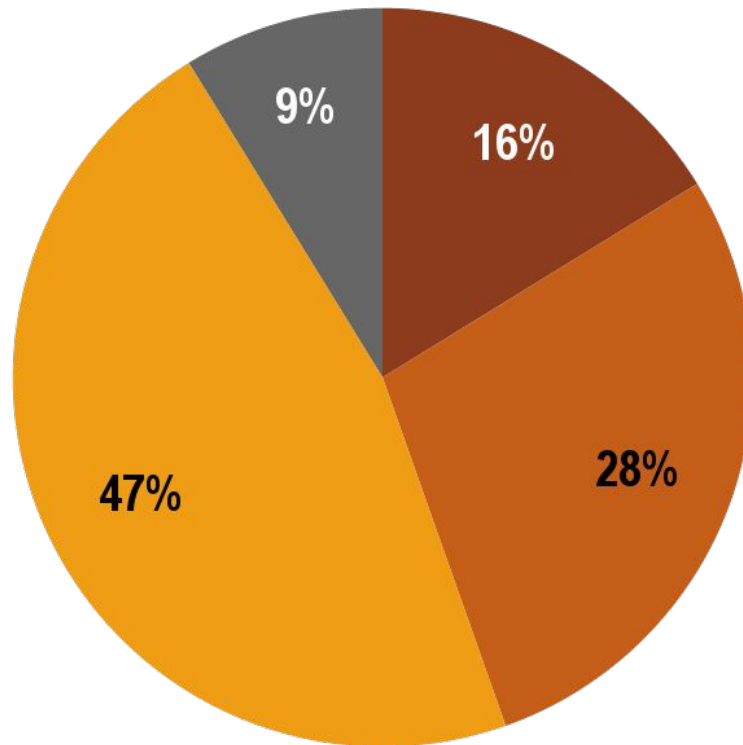
En el transcurso del Proceso de Cobranza ¿Cómo califica la utilidad de la información proporcionada por la DNIT?

Satisfacción respecto a la comunicación en el transcurso del Proceso de Cobranza realizada por la DNIT	
2023	2024
97%	91%

Mientras que la satisfacción inicial se mantiene elevada, la comunicación en el transcurso del proceso experimentó una pequeña disminución en la satisfacción. Esto sugiere que la información inicial es percibida como clara y efectiva, así como la calificación positiva de la gestión de la comunicación durante el desarrollo de los procesos de cobranza.

Evaluación favorable de las indicaciones para la regularización

¿Cómo califica las indicaciones recibidas para regularizar su deuda o incumplimiento?



Satisfacción	
2023	2024
93%	91%

Ponderación
3,5 / 5

Si bien las indicaciones para la regularización de deudas son percibidas de manera mayormente positiva, existe un estancamiento en la calidad del servicio que ha llevado a una ligera disminución en el nivel de satisfacción general. Las respuestas se concentran en la categoría de "Bueno".

(*) *Malo* = 0%

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Excelente, Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

Motivos de insatisfacción en los procesos de Cobranza

¿Cómo califica las indicaciones recibidas para regularizar su deuda o incumplimiento?

Motivo de Insatisfacción	Descripción
Comunicación ineficiente	Falta de canales de comunicación efectivos, uso de correos genéricos y ausencia de una comunicación adecuada con el personal
Atención al usuario	La atención es percibida como deficiente, el personal no está bien capacitado y los usuarios perciben falta de capacidad resolutive.
Resolución de problemas	Dificultad de las sucursales para resolver problemas de los usuarios genera frustración y pérdida de tiempo.
Sistemas y plataformas	Se percibe que el sistema web o en línea no es funcional o requiere mejoras.

Promedio General de los Procesos de Gestión de Cobro de Deudas Tributarias y Facilidades de pago

<i>Promedio General TOTAL</i>	Ponderación	Promedio 2023	Promedio 2024
	3,6 / 5	94%	93%



3.b.4. | Proceso de incentivos fiscales (franquicias fiscales)

Encuesta de satisfacción sobre los proceso de incentivos fiscales (franquicias fiscales)

El estudio se llevó a cabo mediante formularios diseñados específicamente para evaluar el nivel de satisfacción con los productos generados durante el Ejercicio Fiscal 2024. A través de las preguntas formuladas, se busca conocer: El grado de satisfacción en cuanto a los datos del Certificado de Liberación; la claridad del Informe de Libre Transferencia y; la calificación general del producto del Proceso de Franquicias Fiscales de la GGII.



Proceso de incentivos fiscales (franquicias fiscales)

Variable	Puntuación
¿Cuál es su grado de satisfacción en cuanto a los datos del Certificado de Liberación, que son disponibilizados para la realización de su trabajo?	3 / 5
¿El informe de Libre Transferencia contiene información clara, completa y pertinente?	5 / 5
¿Cómo calificaría en general la calidad del producto del Proceso de Franquicias Fiscales de la GGII?	4 / 5
Promedio General	4 / 5

Sugerencias respecto a la experiencia en el proceso de Franquicias Fiscales de la GGII

El Departamento de Gestión Documental de la C.G./G.G.A. es el encargado de registrar en el sistema informático habilitado los montos liberados a cada ítem consignado en el Despacho de Importación.

No se presentan inconvenientes en la carga cuando los montos liberados en el D.I. coinciden con los del Certificado de Liberación emitido por la GGII.

Sin embargo, cuando los montos liberados son parciales, la carga en el sistema se dificulta, ya que el Certificado de Liberación de la GGII no detalla la distribución por ítem, limitándose a indicar únicamente el monto total liberado. En estos casos, se remiten los antecedentes a la dependencia competente para el cálculo del prorrateo o distribución del monto liberado entre los ítems, lo que suele prolongar el proceso. Por lo que se sugiere que, en los casos de montos liberados parciales, se consigne en cada ítem del Despacho de Importación el monto que le corresponda.

3.b.5.

Procesos de la Gerencia General de Aduanas en las siguientes Administraciones Aduaneras

ICA
consultoría estratégica

WIN

ESOMAR
member

Encuesta de Satisfacción al Usuario de la Gerencia General de Aduanas, Direcciones Generales y Áreas Operativas - GGA

La encuesta se llevó a cabo mediante formularios diseñados específicamente para recopilar datos sobre la satisfacción de los usuarios de las administraciones aduaneras, direcciones generales y áreas operativas, siguiendo las metodologías e instrumentos utilizados en mediciones anteriores de la GGA a modo de mantener la comparabilidad, conforme fue solicitado.

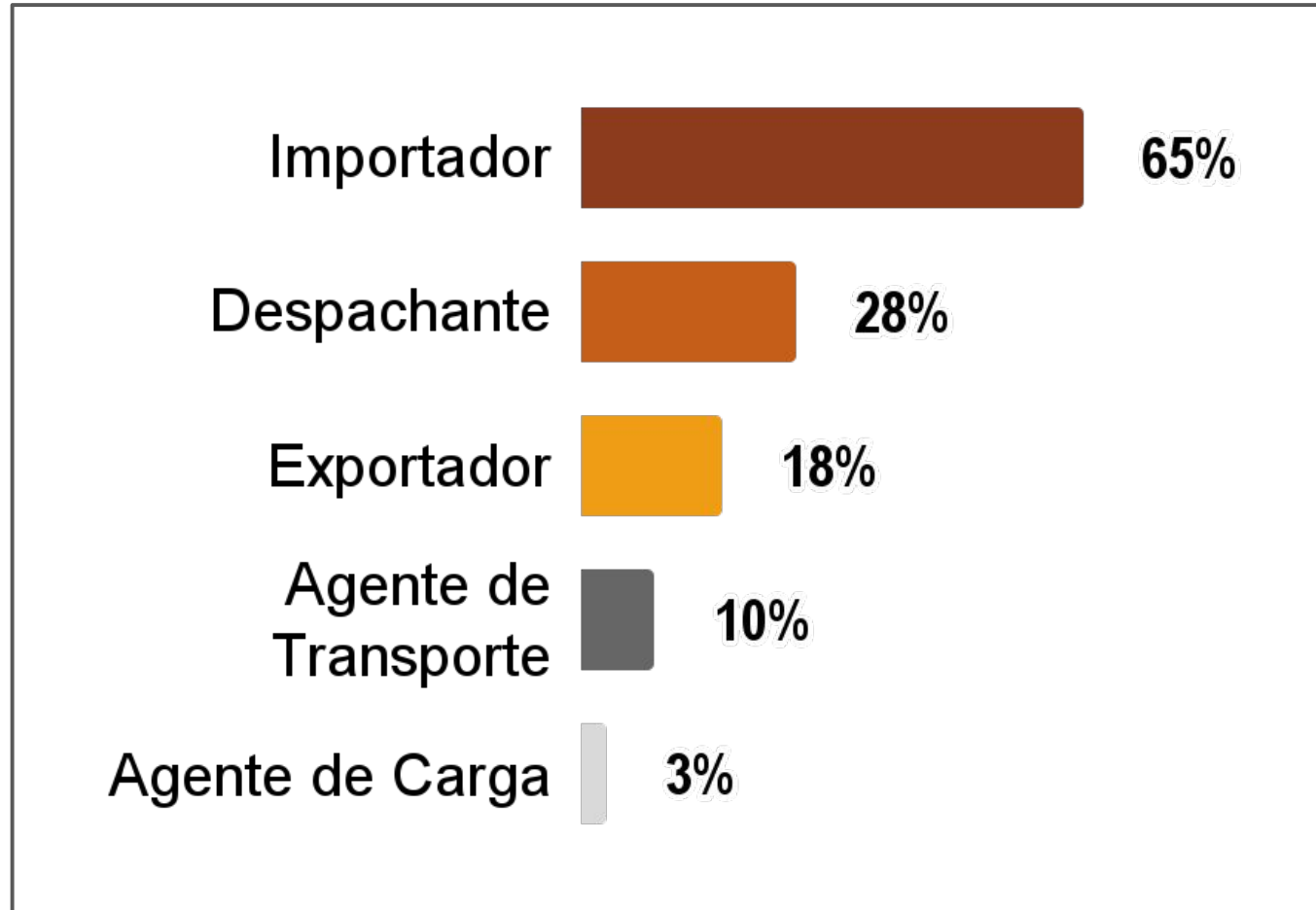
La información se cargó en un formulario electrónico y los resultados se presentan en esta sección. La recolección de datos estuvo a cargo de personal capacitado y calificado, trabajando con llamadas telefónicas y contacto a través de correo electrónico.

Para facilitar la comprensión del estudio, el análisis se estructuró en siete apartados: Evaluación General del Servicio al Usuario; Resultados por Dirección; Resultados por Procesos Operativos; Resultados por Tipo de Agente; Resultados del Proceso de Garantías; Resultados de Proveedores; y Sugerencias de Mejora por Parte de los Usuarios



Muestra lograda por tipo de agente

¿Cuál es su participación en la actividad aduanera? (respuestas múltiples)



Cantidades gestionadas

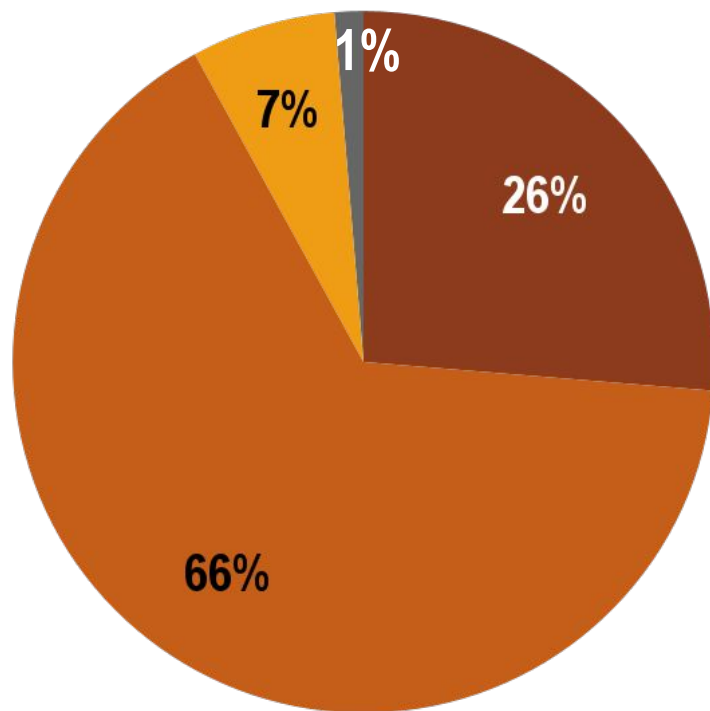
Número de operadores contactados para participar en el estudio, detallado por actividad y administración aduanera. Un operador puede trabajar con más de una administración.

Administración Aduanera	Despachante	Importador	Agente de Carga	Agente de Transporte	Exportador	Total
Aduana Puerto Villeta	30	14	0	16	2	62
Aeropuerto Guaraní	13	42	0	1	3	59
Aeropuerto Silvio Pettirossi	148	476	0	1	90	715
Algesa KM 12	45	32	0	19	44	140
Caacupemi	126	203	3	31	33	396
Caacupemi-Pilar	65	67	0	5	1	138
Campestre KM 10	55	49	0	23	53	180
Ceregral SAECA	12	3	0	6	0	21
Chaco'i	7	5	0	8	18	38
Ciudad del Este (PIA)	116	328	0	32	0	476
Codesa	20	22	6	15	0	63
Concepción	2	0	0	2	2	6
Empedril San José	122	187	0	36	3	348
Encarnación	49	36	0	30	30	145
Fénix Puertos y Estibajes	139	270	1	42	21	473
Infante Rivarola	0	0	0	1	0	1
Ita Enramada	22	25	0	15	0	62
José Falcón	74	83	0	36	0	193
Mcal. Estigarribia	43	18	0	11	30	102
Paksa	96	130	0	30	5	261
Pedro Juan Caballero	23	21	0	16	2	62
Pilar	6	2	0	1	0	9
Puerto Seguro Fluvial	159	284	1	29	72	545
Salto del Guairá	28	30	0	12	14	84
Santa Helena	4	1	0	1	3	9
Solución Logística	154	316	6	38	1	515
Sub Administración de Puerto Seco Boreal	71	37	1	26	114	249
Sub Administración de Terport Villeta	154	260	0	27	62	503
Terport - San Antonio	97	123	2	28	2	252
Zona Franca Global	9	24	0	0	5	38
Zona Franca Trans Trade	9	31	0	0	5	45
Total	1.898	3.119	20	538	615	6.190

Alto nivel de satisfacción frente a la calidad del servicio Aduanero

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado por la dependencia/administración/sitio de la Administración de Aduana que más opera?

Promedio total de las Administraciones



Satisfacción	
2022	2024
73%	92%

Ponderación
3,2 / 4

Combinando las categorías "Muy Satisfecho" y "Satisfecho", se obtiene un porcentaje del 92% de encuestados que expresan una valoración positiva del servicio.

La mayor parte de los usuarios se encuentran conformes con la calidad del servicio aduanero. Los niveles de insatisfacción y poca satisfacción, suman un 8% en total.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Insatisfecho=1, Poco Satisfecho=2, Satisfecho=3, Muy satisfecho=4) en valores numéricos

Entre los encuestados que se mostraron neutrales o insatisfechos, las principales razones de descontento se relacionan con la percepción de demoras y burocracia

¿Cuales son las principales razones por las que no está Satisfecho/a? (respuestas múltiples)

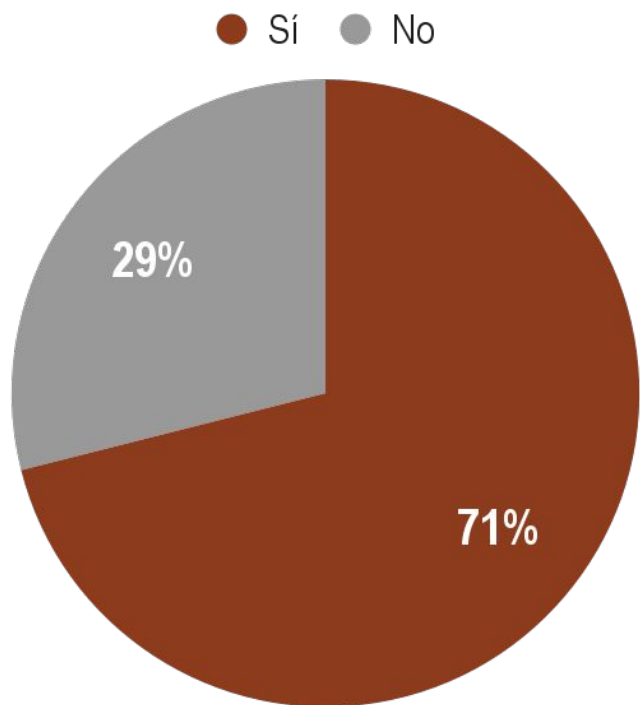


En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado por la dependencia/administración/sitio de la Administración de Aduana que más opera?

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

Siete de cada diez usuarios perciben mejoras en el desempeño de la Administración Aduanera en 2024

¿Cree usted que el desempeño de la Administración de Aduana con la que más opera ha mejorado en el periodo 2024 en comparación con el anterior (2023)?



% Mejora	
2022	2024
89%	71%

Aunque el ritmo de la percepción de mejora se ha moderado, el 71% de los usuarios confirma que la Aduana sigue en una clara senda de evolución y optimización de sus servicios.

Este dato, si bien es menor al 89% de 2022, se mantiene como positiva.

Porcentaje de Mejora incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Sí

Percepción de mejora en la Administración de Aduanas

¿Podría explicar en qué considera que el desempeño ha mejorado o no?

Percepciones de mejora - Fortalezas

Descripción	Porcentaje
Agilidad y rapidez en procesos	55%
Mejora general	29%
Claridad y facilidad en procesos	8%
Modernización y mejoras en sistemas	6%
Mejoras en soporte y comunicación	2%

Percepciones de disconformidad - Debilidades

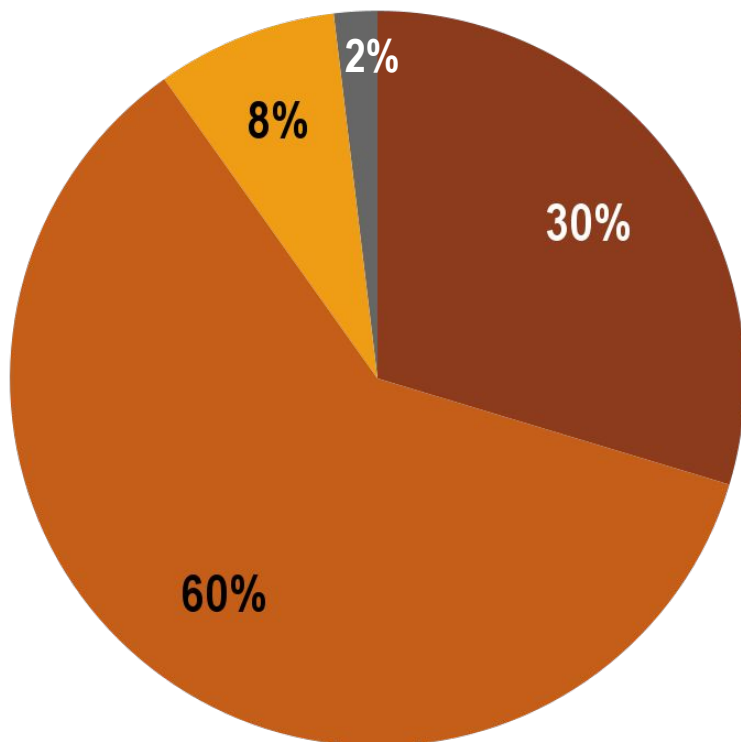
Descripción	Porcentaje
Inconformidad general	59%
Burocracia y trámites complejos	17%
Demoras en los procesos	9%
Calidad de la atención	9%
Problemas con el sistema SOFIA	6%

Percepciones de mejora: opiniones de los usuarios que opinaron que el desempeño de la Administración Aduanera ha mejorado.

Percepciones de disconformidad: opiniones de los usuarios que opinaron que el desempeño de la Administración Aduanera no ha mejorado

Elevada satisfacción con los tiempos de tramitación de los despachos

¿Cuál es su grado de satisfacción con los tiempos de tramitación de los despachos de la Administración de Aduana que más opera?



Satisfacción	
2022	2024
50%	90%

Ponderación
3,2 / 4

Al desglosar las cifras, se observa que el 60% de los usuarios se encuentran Satisfechos con los tiempos de tramitación de los despachos, que junto con el 30% de los usuarios que se encuentran Muy Satisfechos, se obtiene un resultado del 90% de satisfacción.

Resultados GGA por Dirección

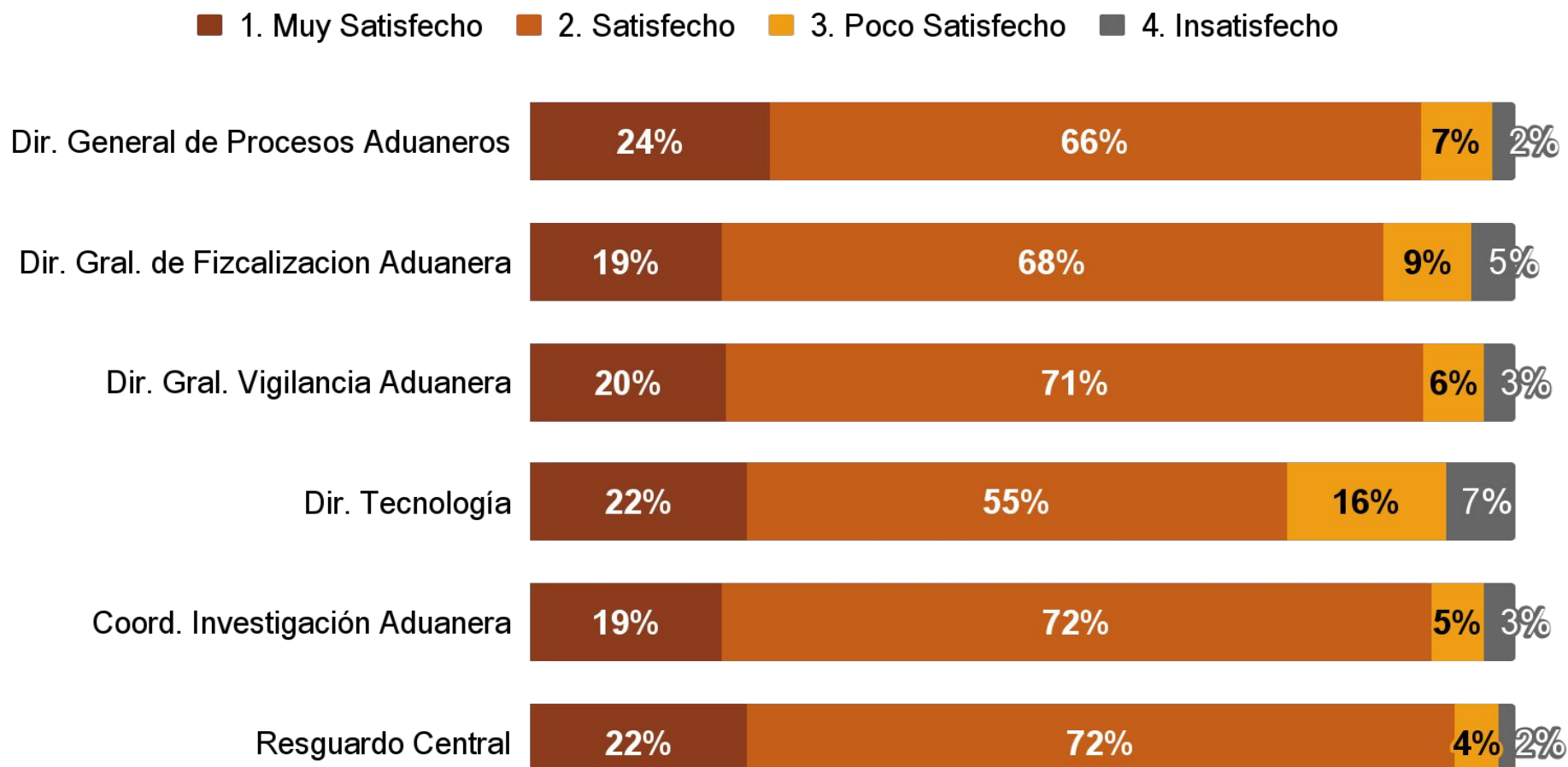
ICA
consultoría estratégica

WIN

ESOMAR
member

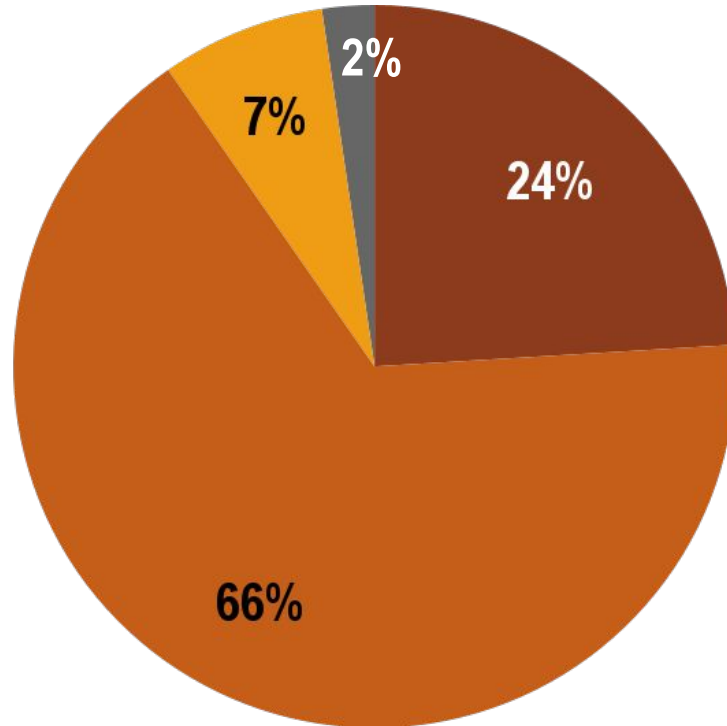
Alto nivel de satisfacción, aunque menor en la Dir. de Tecnologías

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio en la Administración de Aduana que más opera brindado por las siguientes direcciones?



La Dirección General de Procesos Aduaneros mantiene un nivel positivo de satisfacción, con un 90% de aprobación

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio en la Administración de Aduana que más opera brindado por...? [Dir. General de Procesos Aduaneros y Facilitación del Comercio]



Satisfacción	
2022	2024
83%	90%

Ponderación
3,0 / 4

El 90% de los usuarios está satisfecho con los servicios de la Dirección General de Procesos Aduaneros. El 66% se calificó como "Satisfecho" y el 24% como "Muy Satisfecho". En general, el desempeño de la dirección obtuvo una calificación promedio de 3.0 en una escala de 4.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Insatisfecho=1, Poco Satisfecho=2, Satisfecho=3, Muy satisfecho=4) en valores numéricos.

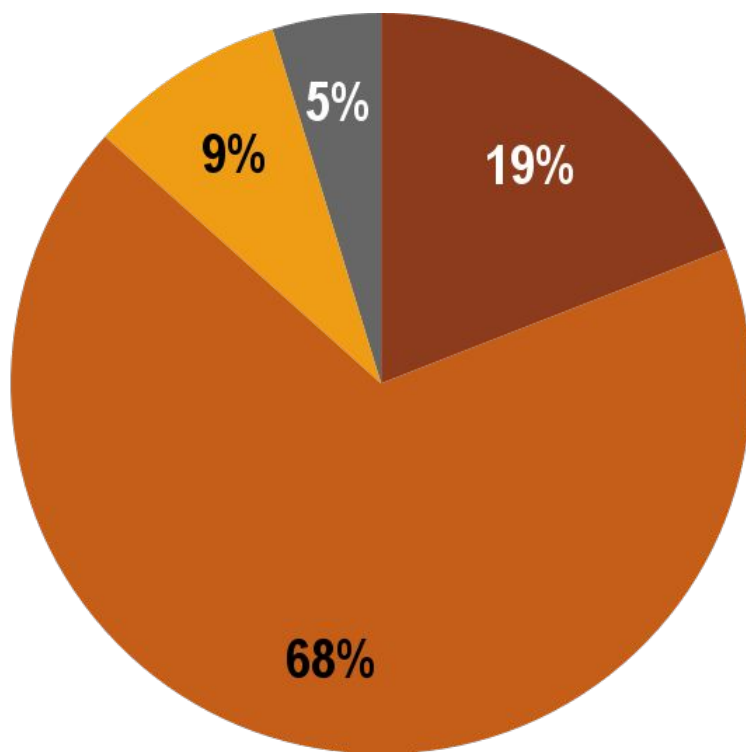
Principales obstáculos percibidos en la Dir. General de Procesos Aduaneros por el 9% de usuarios insatisfechos

¿Cuáles son las principales razones por las que no se encuentra satisfecho? (respuestas múltiples)

Motivos	Porcentaje
Demoras y burocracia excesiva en los trámites	53%
Falta de unificación de criterios	40%
Falta de vocación de servicio de los funcionarios	60%
Infraestructura deficiente en dependencias aduaneras	26%
La información o solución que brindan es incorrecta	20%
No existe seguimiento a los casos o requerimientos	20%
Solicitud de incentivos monetarios	33%
No están suficientemente digitalizados	20%

La Dirección General de Fiscalización Aduanera aumenta su nivel de satisfacción al 87% en 2024

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio en la Administración de Aduana que más opera brindado por...? [Dir. General de Fiscalización Aduanera]



Satisfacción	
2022	2024
82%	87%

Ponderación
2,8 / 4

El 87% de los encuestados se mostró Satisfecho o Muy Satisfecho con la calidad de su servicio. Este resultado representa un crecimiento de 5 puntos porcentuales con respecto al 82% de satisfacción registrado en 2022.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Insatisfecho=1, Poco Satisfecho=2, Satisfecho=3, Muy satisfecho=4) en valores numéricos.

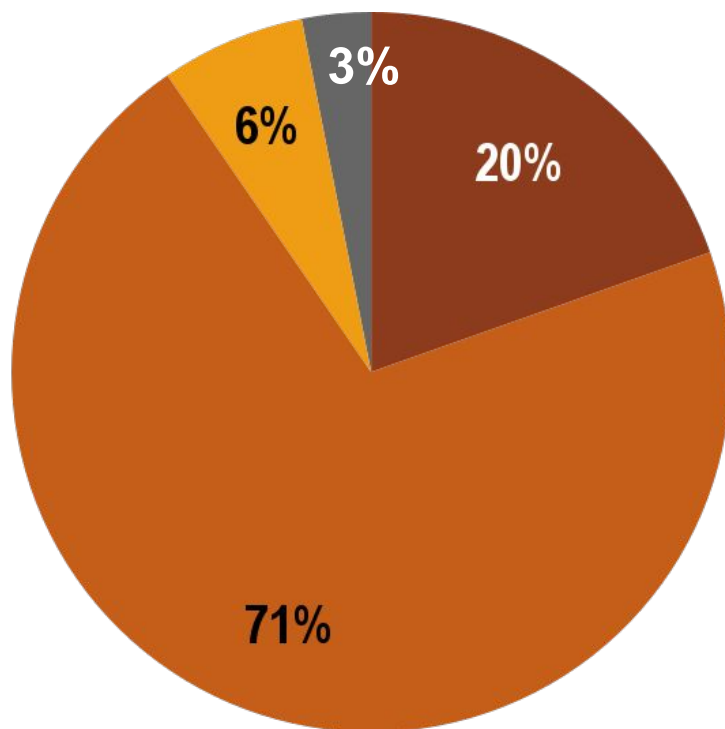
Principales inconvenientes percibidos en la Dir. General de Fiscalización Aduanera por el 14% de usuarios insatisfechos

¿Cuáles son las principales razones por las que no se encuentra satisfecho? (respuestas múltiples)

Motivos	Porcentaje
Demoras y burocracia excesiva en los trámites	69%
Falta de vocación de servicio de los funcionarios	38%
Falta de unificación de criterios	30%
Solicitud de incentivos monetarios	28%
No están suficientemente digitalizados	18%
Infraestructura deficiente en dependencias aduaneras	17%
No existe seguimiento a los casos o requerimientos	16%
La información o solución que brindan es incorrecta	9%

La Dirección General de Vigilancia Aduanera alcanza un 91% de satisfacción en 2024

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio en la Administración de Aduana que más opera brindado por...? [Dir. General de Vigilancia Aduanera]



Satisfacción	
2022	2024
82%	91%

Ponderación
2,9 / 4

El 91% de los encuestados califica la calidad de su servicio como Satisfecho o Muy Satisfecho. Este resultado marca un incremento de 9 puntos porcentuales en la satisfacción de los usuarios, que pasó del 82% en 2022 al 91% en 2024 y se valora con una ponderación de 2,9 sobre una escala de .

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Insatisfecho=1, Poco Satisfecho=2, Satisfecho=3, Muy satisfecho=4) en valores numéricos.

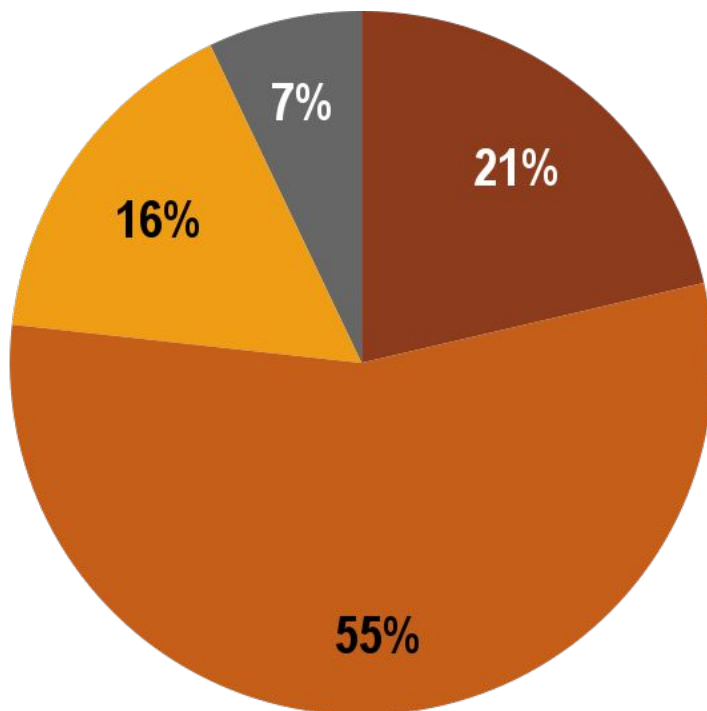
Principales motivos del 14% de usuarios insatisfechos en la Dir. Gral. de Vigilancia Aduanera

¿Cuáles son las principales razones por las que no se encuentra satisfecho? (respuestas múltiples)

Motivos	Porcentaje
Demoras y burocracia excesiva en los trámites	54%
Falta de vocación de servicio de los funcionarios	26%
Solicitud de incentivos monetarios	23%
Falta de unificación de criterios	15%
Infraestructura deficiente en dependencias aduaneras	13%
No existe seguimiento a los casos o requerimientos	13%
No están suficientemente digitalizados	8%
Falta de capacitación de los funcionarios	4%
Problemas en la documentación	2%
Horarios inadecuados	2%
La información que brindan es incorrecta	2%

La Dirección de Tecnología registra una disminución de 5 puntos porcentuales en la satisfacción de los usuarios

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio en la Administración de Aduana que más opera brindado por...? [Dir. de Tecnología]



Satisfacción	
2022	2024
81%	76%

Ponderación
2,6 / 4

Aunque el 76% de los encuestados se mantiene Satisfecho o Muy Satisfecho con el servicio, este resultado representa una disminución en comparación con el 81% de satisfacción alcanzado en 2022.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Insatisfecho=1, Poco Satisfecho=2, Satisfecho=3, Muy satisfecho=4) en valores numéricos.

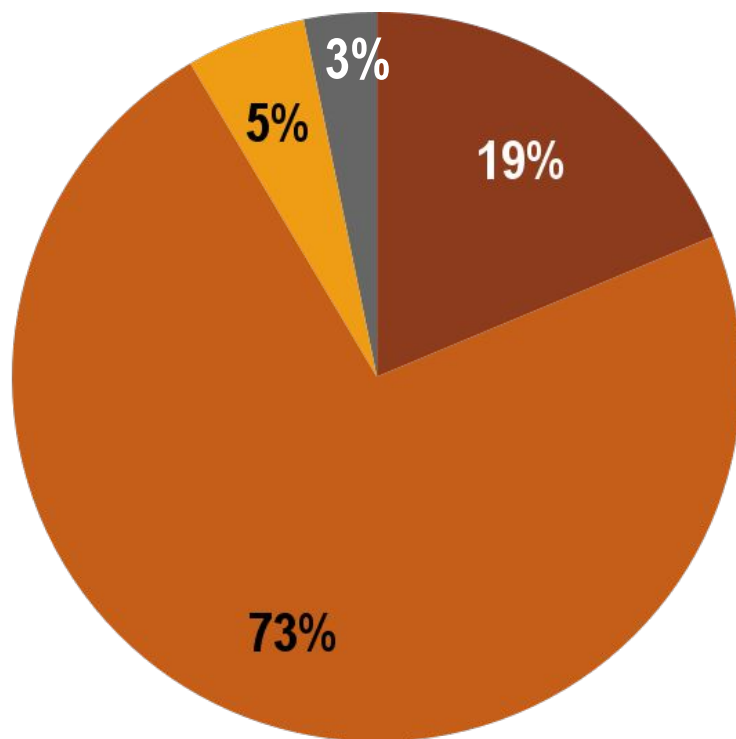
Principales obstáculos percibidos en la Dirección de tecnología por el 23% de usuarios insatisfechos

¿Cuáles son las principales razones por las que no se encuentra satisfecho? (respuestas múltiples)

Motivos	Porcentaje
Demoras y burocracia excesiva en los trámites	27%
Falta de vocación de servicio de los funcionarios	18%
Solicitud de incentivos monetarios	15%
Falta de unificación de criterios	14%
Infraestructura deficiente en dependencias aduaneras	9%
No están suficientemente digitalizados	8%
No existe seguimiento a los casos o requerimientos	6%
La información que brindan es incorrecta	4%

La Coordinación de Investigación Aduanera alcanza un 92% de aprobación

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio en la Administración de Aduana que más opera brindado por...? [Coord. Investigación Aduanera]



Satisfacción	
2022	2024
81%	92%

Ponderación
3,0 / 4

El servicio de la Coordinación de Investigación Aduanera ha elevado la satisfacción al 92% entre sus usuarios. Este aumento de 11 puntos porcentuales refleja una calificación promedio de 3,0 sobre 4.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Insatisfecho=1, Poco Satisfecho=2, Satisfecho=3, Muy satisfecho=4) en valores numéricos.

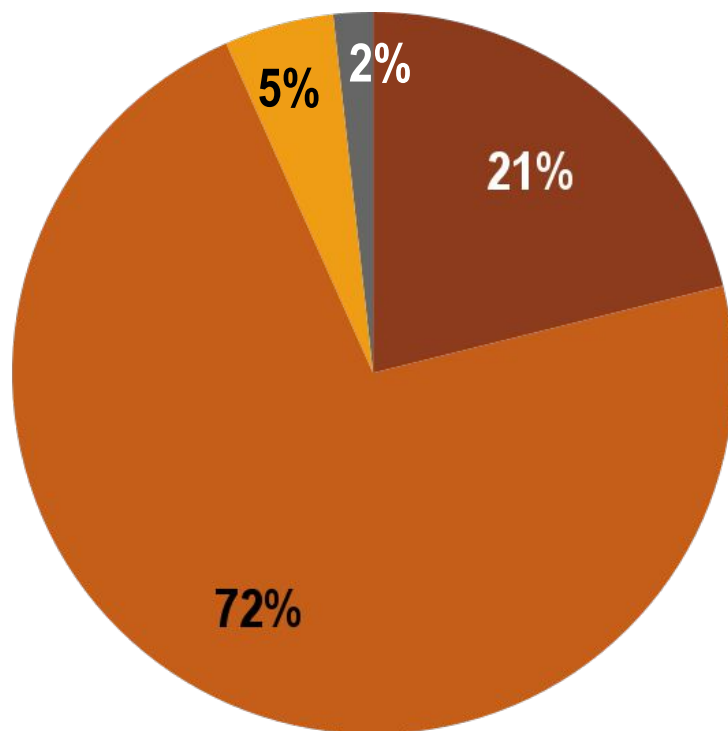
Principales motivos del 8% de usuarios insatisfechos en la Coord. Investigación Aduanera

¿Cuáles son las principales razones por las que no se encuentra satisfecho? (respuestas múltiples)

Motivos	Porcentaje
Demoras y burocracia excesiva en los trámites	55%
Falta de vocación de servicio de los funcionarios	44%
Solicitud de incentivos monetarios	37%
Falta de unificación de criterios	33%
Infraestructura deficiente en dependencias aduaneras	22%
No existe seguimiento a los casos o requerimientos	18%
La información que brindan es incorrecta	7%
Problemas en la documentación	3%
Falta de capacitación a los funcionarios	3%

Resguardo Central alcanza un 93% de satisfacción, registrando un aumento del 12% en un año

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio en la Administración de Aduana que más opera brindado por...? [Resguardo Central]



Satisfacción	
2022	2024
81%	93%

Ponderación
3,1 / 4

El 93% de los encuestados se declaró Satisfecho o Muy Satisfecho con su desempeño. Este resultado demuestra un incremento de 12 puntos porcentuales en el nivel de satisfacción, que pasó del 81% en 2022 al 93% en 2024

Principales obstáculos percibidos por el 6% de usuarios insatisfechos en Resguardo Central

¿Cuáles son las principales razones por las que no se encuentra satisfecho? (respuestas múltiples)

Motivos	Porcentaje
Demoras y burocracia excesiva en los trámites	53%
Falta de vocación de servicio de los funcionarios	35%
Solicitud de incentivos monetarios	32%
Falta de unificación de criterios	28%
Infraestructura deficiente en dependencias aduaneras	20%
No están suficientemente digitalizados	14%
No existe seguimiento a los casos o requerimientos	11%
La información que brindan es incorrecta	6%
Sistema SOFIA	3%

Promedio general de satisfacción respecto a la calidad de servicio en las Direcciones Generales

<i>Promedio General TOTAL (*)</i>	Ponderación	Promedio 2024
	3,0 / 4	88%

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2022

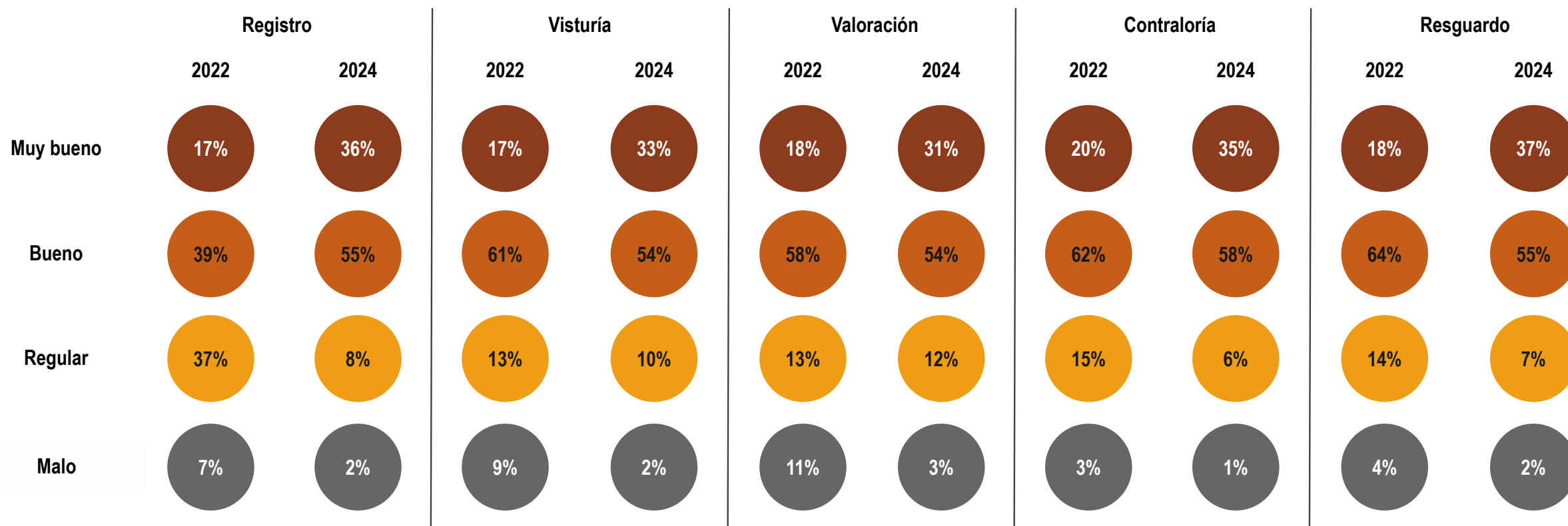
Resultados GGA por Proceso Operativo



ESOMAR
member

Resultados positivos en los procesos operativos de las administraciones aduaneras

¿En la Administración de Aduana que más opera cómo calificaría usted el servicio del proceso operativo de...?



Aprobación incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy bueno y Bueno.

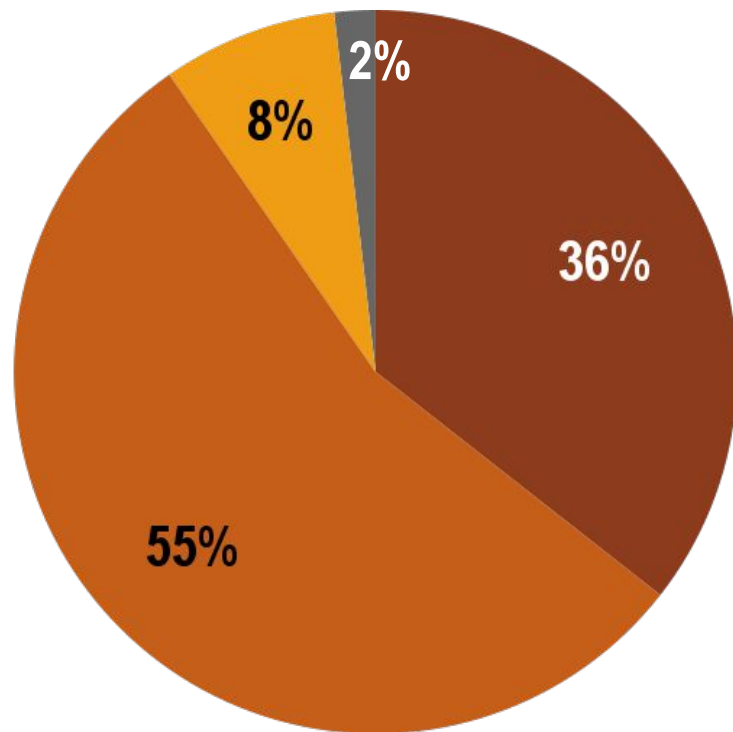
Promedio General de Satisfacción respecto al servicio en las Áreas con Procesos Operativos

<i>Promedio General TOTAL (*)</i>	Ponderación 2024	Promedio 2024
	3,2 / 4	89%

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2022

El proceso de Registro en la Aduana logra un crecimiento en la satisfacción de los usuarios

*¿En la Administración de Aduana que más opera cómo calificaría usted el servicio del proceso operativo de...?
[Registro]*



Satisfacción	
2022	2024
56%	91%

Ponderación
3,2 / 4

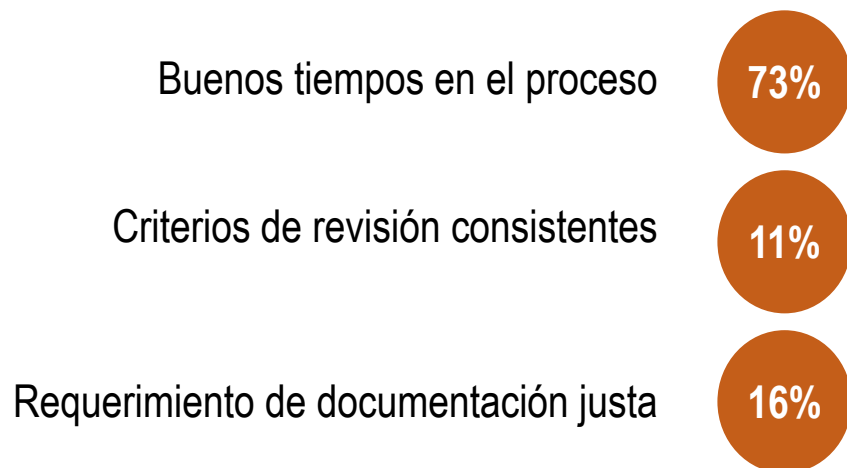
El Proceso de Registro ha logrado más del 90% de satisfacción entre los usuarios, alcanzando una ponderación de 3,2 sobre una escala de 4. El 91% de los encuestados calificó la experiencia como Buena o Muy Buena en 2024. Este resultado muestra un incremento de 35 puntos porcentuales en la aprobación de los usuarios, en comparación con el 56% de satisfacción registrado en 2022.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy bueno y Bueno.

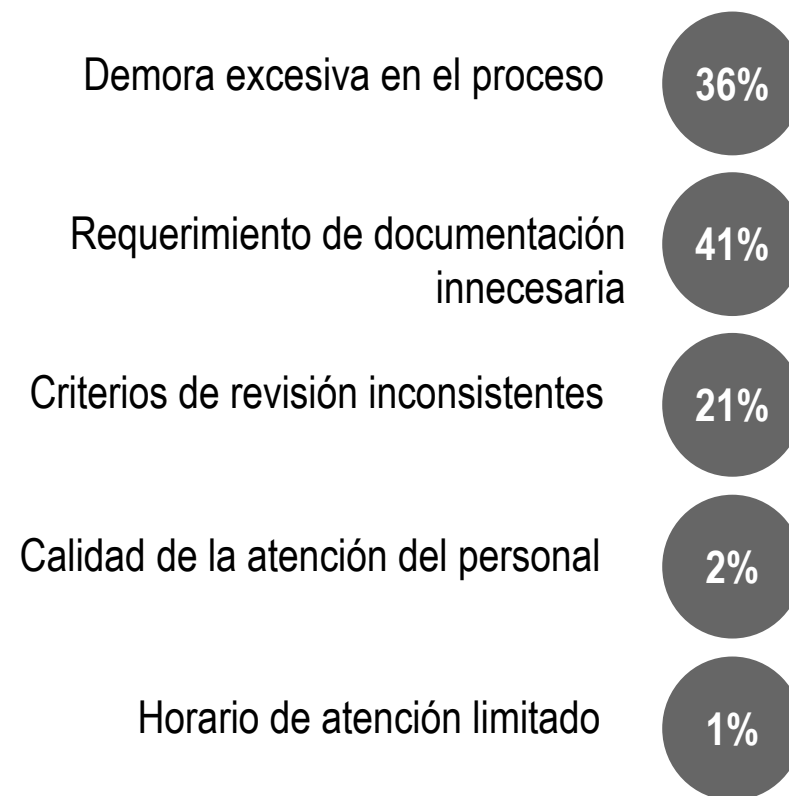
La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4) en valores numéricos.

Principales fortalezas y debilidades en las Áreas con procesos operativos de Registro

¿Cuáles considera que son las principales fortalezas o aspectos positivos de la práctica?

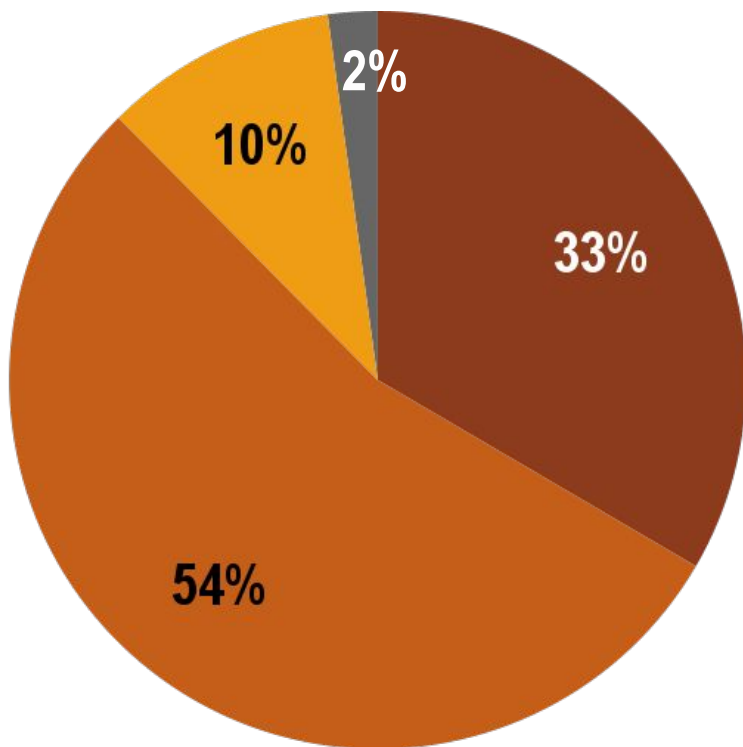


¿Cuáles considera que son las principales debilidades o aspectos negativos de la práctica?



El proceso de Visturía logra un crecimiento en la satisfacción de los usuarios

*¿En la Administración de Aduana que más opera cómo calificaría usted el servicio del proceso operativo de...?
[Visturia]*



Satisfacción	
2022	2024
78%	87%

Ponderación
3,2 / 4

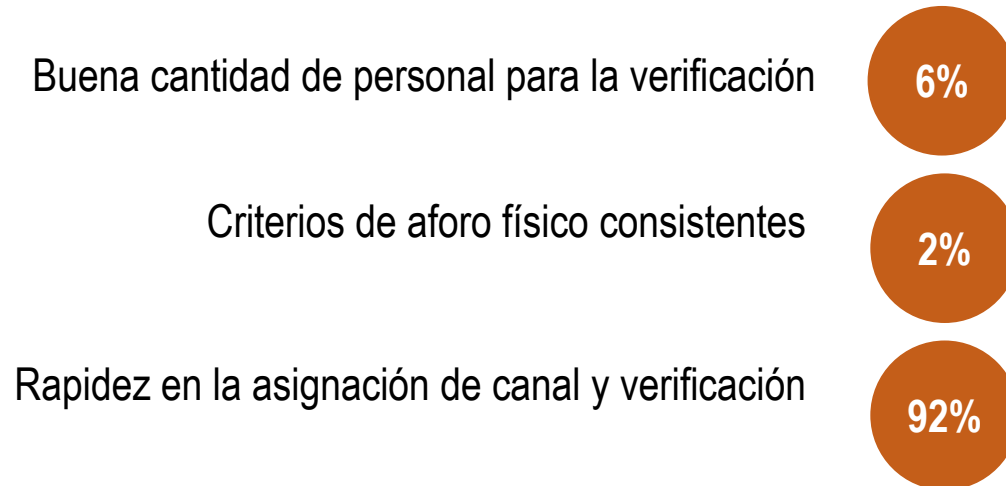
El servicio de Visturía se percibe como satisfactorio, alcanzando una ponderación de 3,2 sobre una escala de 4. Un total del 87% de los encuestados califica el proceso como Bueno o Muy bueno. Este resultado representa una mejora de 9 puntos porcentuales en la satisfacción de los usuarios, en comparación con el 78% registrado en 2022.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy bueno y Bueno.

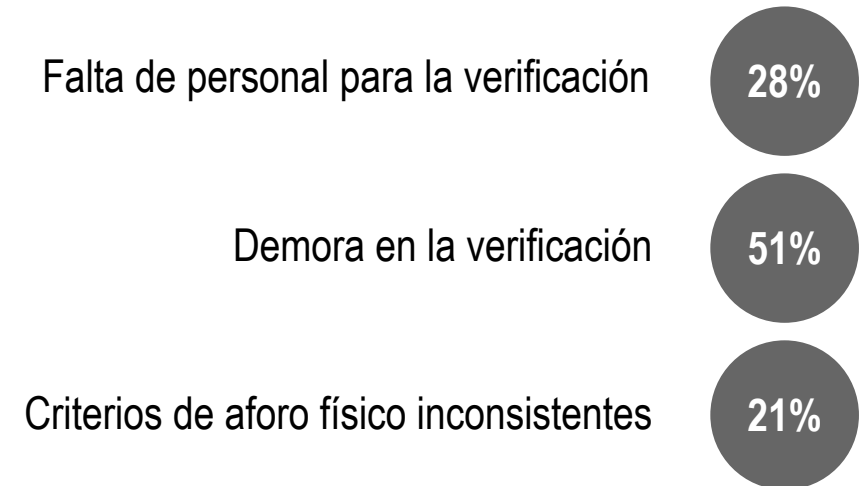
La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4) en valores numéricos.

Principales fortalezas y debilidades en las Áreas con procesos operativos Visturía

¿Cuáles considera que son las principales fortalezas o aspectos positivos de la práctica? (respuestas múltiples)

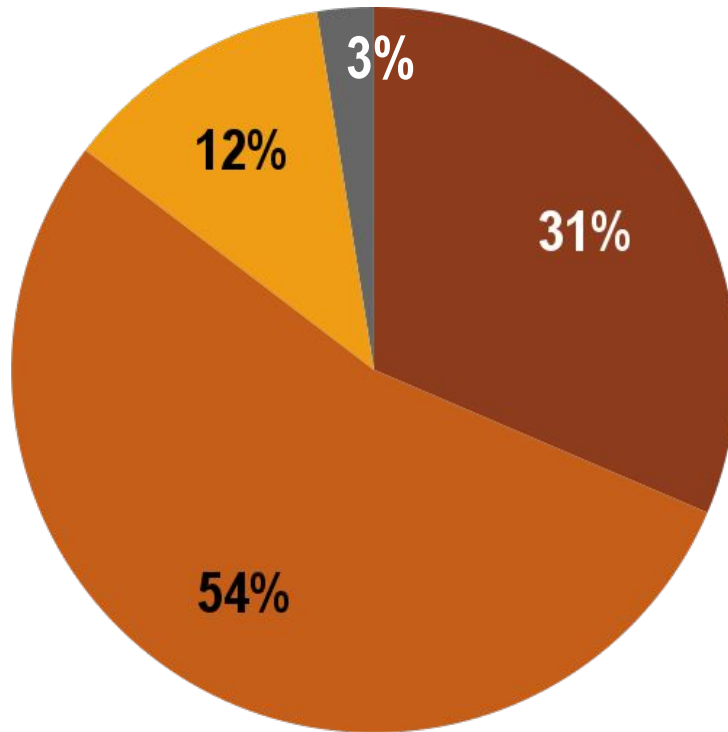


¿Cuáles considera que son las principales debilidades o aspectos negativos de la práctica? (respuestas múltiples)



El proceso operativo de Valoración de Aduana aumenta su satisfacción al 85% en 2024

¿En la Administración de Aduana que más opera cómo calificaría usted el servicio del proceso operativo de...?
[Valoración]



Satisfacción	
2022	2024
76%	85%

Ponderación
3,1 / 4

El servicio de Valoración de Aduana es percibido como satisfactorio con una ponderación de 3,1 sobre una escala de 4. Un total del 85% de los encuestados califica el proceso como Bueno o Muy bueno. Este resultado representa una mejora de 9 puntos porcentuales en la satisfacción de los usuarios, en comparación con el 76% registrado en 2022.

Principales fortalezas y debilidades en las Áreas con procesos operativos

Valoración

¿Cuáles considera que son las principales fortalezas o aspectos positivos de la práctica? (respuestas múltiples)

Criterios de valoración claros

28%

Rapidez en el análisis y dictamen

72%

¿Cuáles considera que son las principales debilidades o aspectos negativos de la práctica? (respuestas múltiples)

Criterios de valoración poco claros o arbitrarios

38%

Observaciones o ajustes de valor no justificados

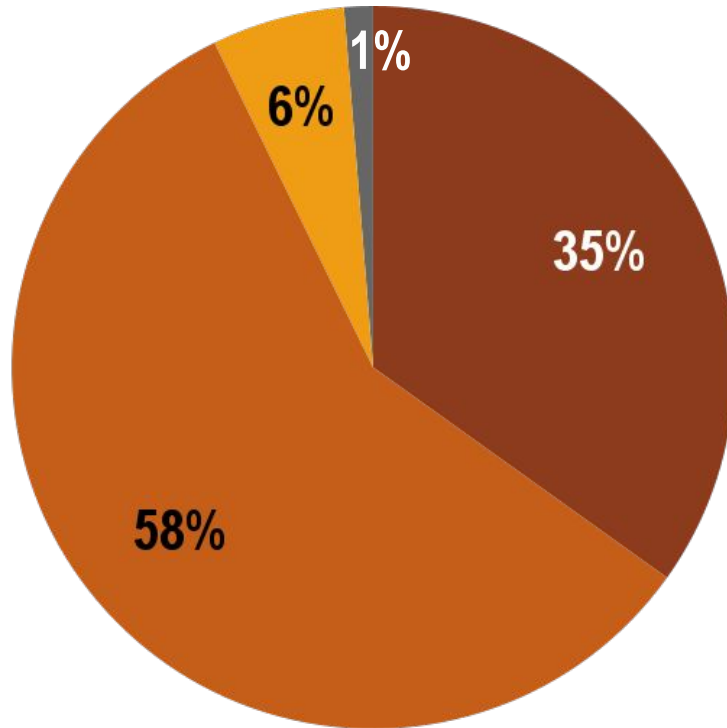
26%

Demora en el análisis y dictamen

36%

El proceso operativo de Contraloría alcanza un 93% de satisfacción en 2024

*¿En la Administración de Aduana que más opera cómo calificaría usted el servicio del proceso operativo de...?
[Contraloría]*



Satisfacción	
2022	2024
82%	93%

Ponderación
3,3 / 4

La percepción de la calidad del servicio en el proceso de Contraloría ha mejorado, con un 93% de los usuarios calificándolo como "Bueno" o "Muy bueno". Este resultado refleja un crecimiento de 11 puntos porcentuales en la satisfacción del usuario desde 2022, cuando se registró un 82%. En general, el servicio fue evaluado con una calificación promedio de 3,3 sobre 4.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4) en valores numéricos.

Principales fortalezas y debilidades en las Áreas con procesos operativos

Contraloría

¿Cuáles considera que son las principales fortalezas o aspectos positivos de la práctica? (respuestas múltiples)

Criterios de control consistentes

4%

Rapidez en la liberación de despachos

96%

¿Cuáles considera que son las principales debilidades o aspectos negativos de la práctica? (respuestas múltiples)

Demora excesiva en la liberación de despachos

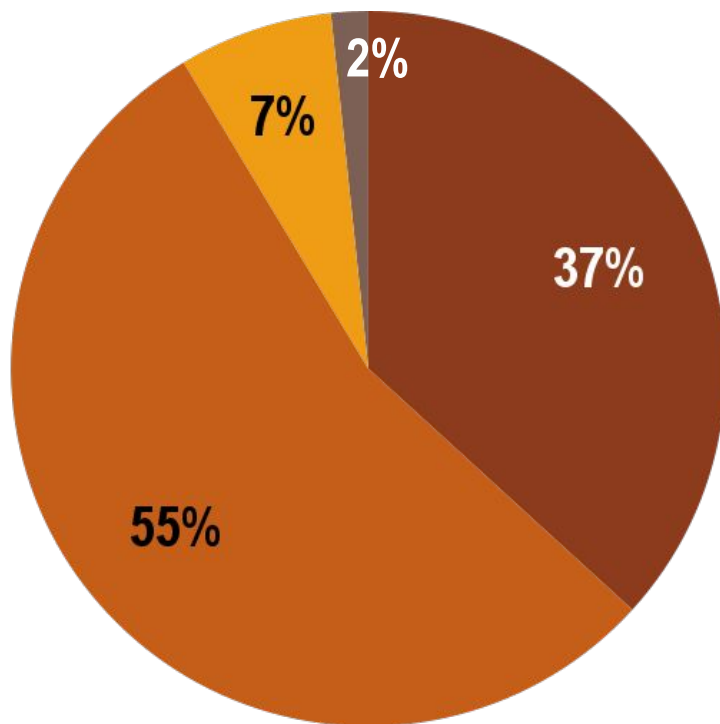
82%

Criterios de control inconsistentes

18%

El proceso de Resguardo incrementa la satisfacción al 92% en 2024

¿En la Administración de Aduana que más opera cómo calificaría usted el servicio del proceso operativo de...? [Resguardo]



Satisfacción	
2022	2024
82%	92%

Ponderación
3,3 / 4

La percepción del servicio de Resguardo ha mejorado, logrando una calificación promedio de 3,3 sobre 4. La satisfacción de los usuarios creció 10 puntos porcentuales, pasando del 82% en 2022 a un 92% en 2024.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy bueno y Bueno.

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4) en valores numéricos.

Principales fortalezas y debilidades en las Áreas con procesos operativos Resguardo

¿Cuáles considera que son las principales fortalezas o aspectos positivos de la práctica? (respuestas múltiples)

Buena cantidad de personal

100%

¿Cuáles considera que son las principales debilidades o aspectos negativos de la práctica? (respuestas múltiples)

Demora en el trámite

65%

Falta de personal

34%

Calidad de la atención del personal

1%

Resultados GGA por Tipo de Agente

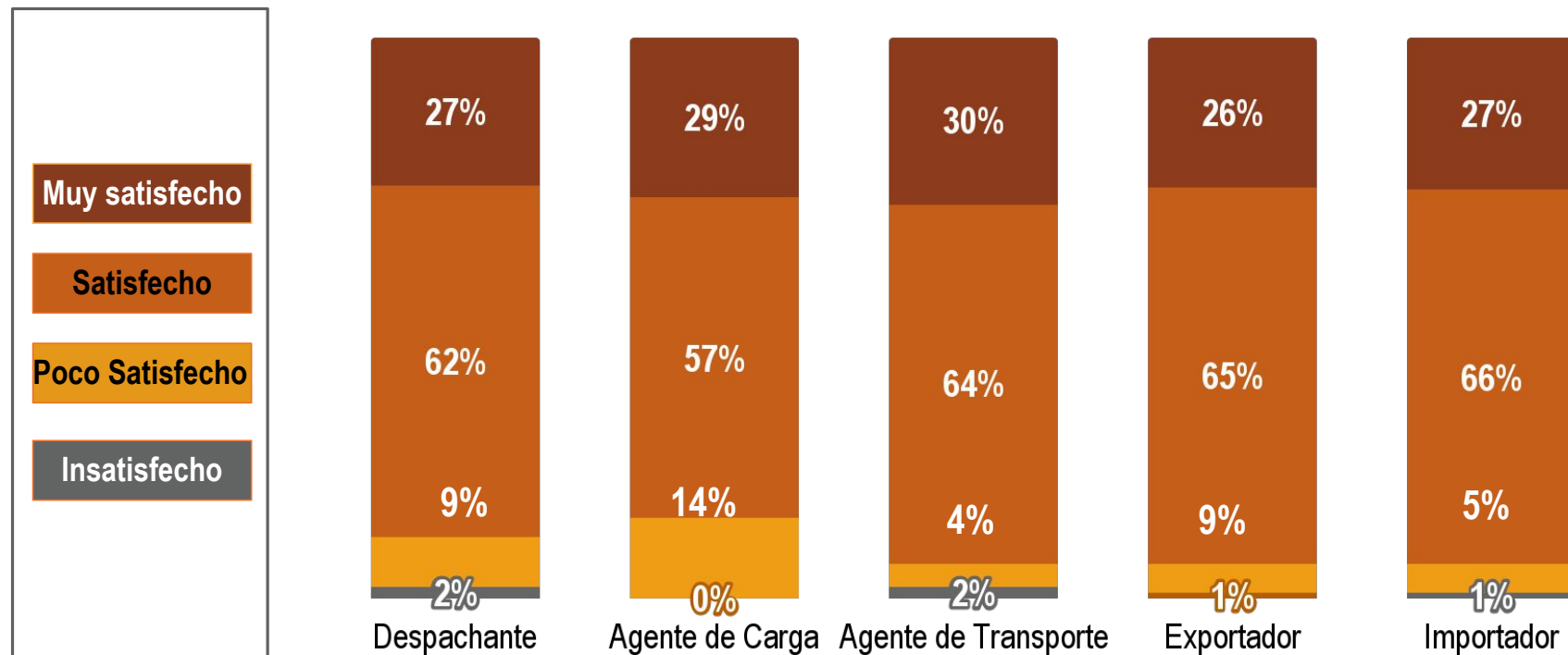
ICA
consultoría estratégica

WIN

ESOMAR
member

Elevado nivel de aprobación para el servicio aduanero, aunque se evidencian diferencias de percepción entre tipos de agentes

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado por la dependencia/administración/sitio de la Administración de Aduana que más opera?



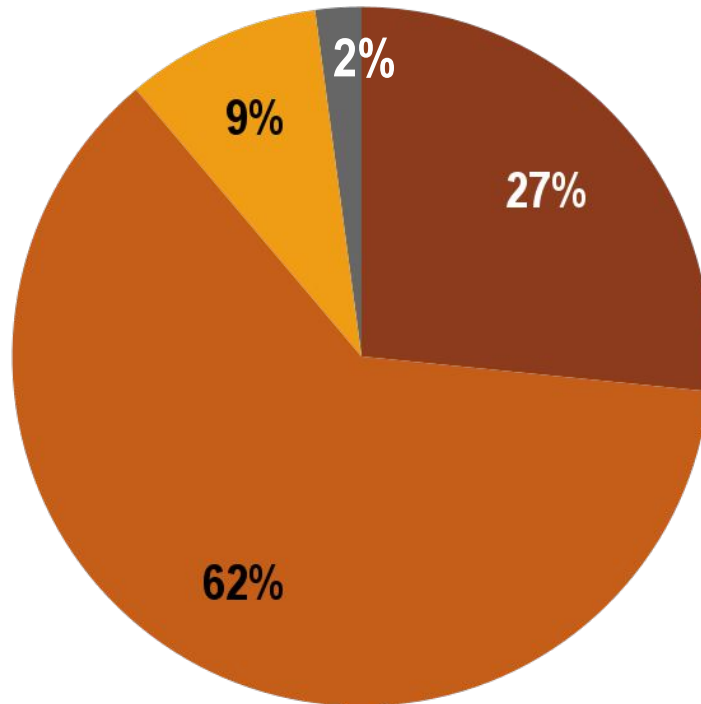
El nivel de satisfacción con el servicio de la Aduana varía según el tipo de agente. Mientras que los Agentes de Transporte y los Exportadores expresan el mayor nivel de satisfacción, con un 94% y 91% de aprobación respectivamente, los Agentes de Carga muestran un nivel de satisfacción inferior, alcanzando el 86%

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La satisfacción de los despachantes con la Aduana se eleva a un 89% en 2024

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado por la dependencia/administración/sitio de la Administración de Aduana que más opera?

Promedio total Satisfacción de Despachantes



Satisfacción	
2022	2024
71%	89%

Ponderación
3,1 / 4

La calidad del servicio de la Aduana es valorada por los Despachantes con una calificación promedio de 3,1 sobre 4. La satisfacción de los usuarios aumentó 18 puntos porcentuales desde 2022, alcanzando un 89% de aprobación entre los encuestados.

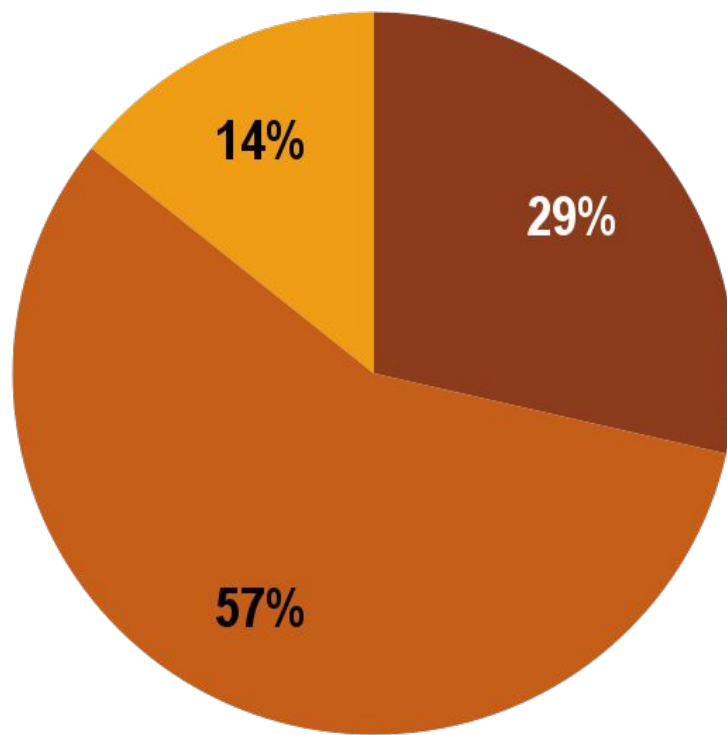
Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

Los agentes de carga aumentan su satisfacción al 86%.

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado por la dependencia/administración/sitio de la Administración de Aduana que más opera?

Promedio total Satisfacción de Ag. Carga



Satisfacción	
2022	2024
84%	86%

Ponderación
3,0 / 4

La calidad del servicio de la Aduana sigue siendo valorada positivamente por los agentes de carga. Con una calificación promedio de 3,0 sobre 4, la satisfacción de los usuarios se mantiene elevada, alcanzando el 86%. Esto demuestra un crecimiento sostenido de 2 puntos porcentuales desde el 84% registrado en 2022.

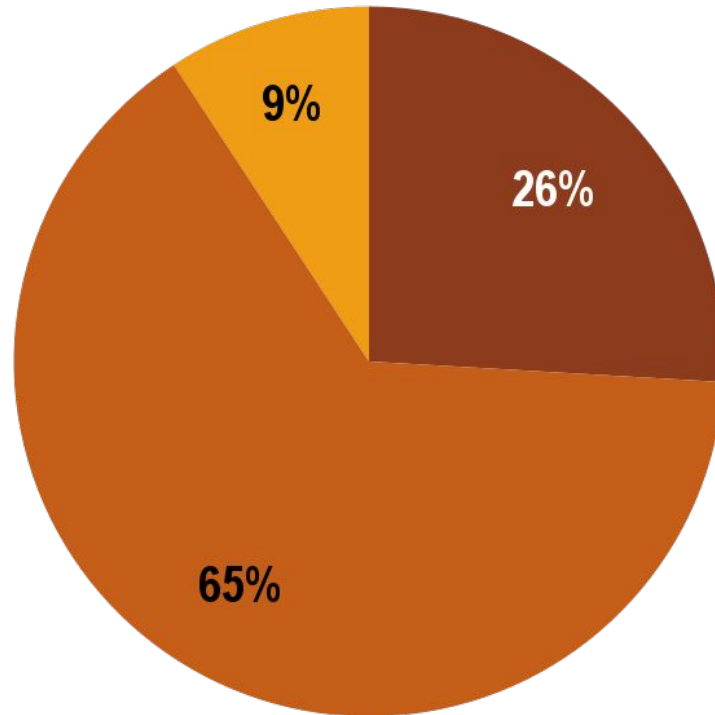
Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

La satisfacción de los Exportadores con el servicio de la Aduana sube a un 91%

*En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado por la dependencia/administración/sitio de la Administración de Aduana que más opera? **

Promedio total Satisfacción de Exportadores



Satisfacción	
2022	2024
83%	91%

Ponderación
3,2 / 4

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción entre los exportadores, con una calificación promedio de 3,2 sobre 4. Actualmente, un 91% de los encuestados se declara Satisfecho o Muy Satisfecho, lo que representa un crecimiento de 8 puntos porcentuales en la satisfacción de los usuarios desde 2022.

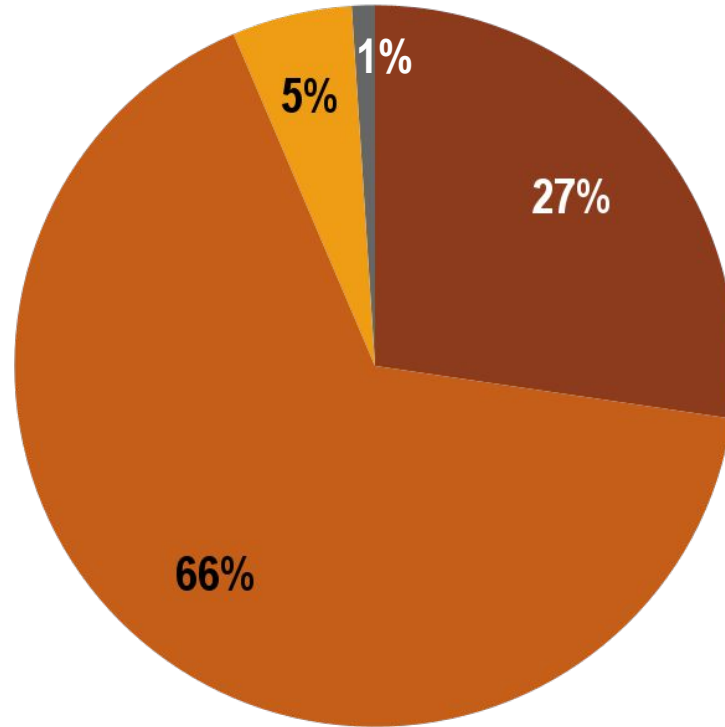
Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Malo=1, Regular=2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente=5) en valores numéricos.

La satisfacción de los Importadores con la Aduana alcanza 93%

*En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado por la dependencia/administración/sitio de la Administración de Aduana que más opera? **

Promedio total Satisfacción de Importadores



Satisfacción	
2022	2024
80%	93%

Ponderación
3,2 / 4

El nivel de satisfacción de los importadores con la calidad del servicio de la Aduana alcanza una ponderación de 3,2 sobre una escala de 4. Un total del 93% de los encuestados califica el servicio como Satisfecho o Muy Satisfecho. Este resultado representa un crecimiento de 13 puntos porcentuales en la satisfacción, que pasó del 80% en 2022 al 93% en 2024

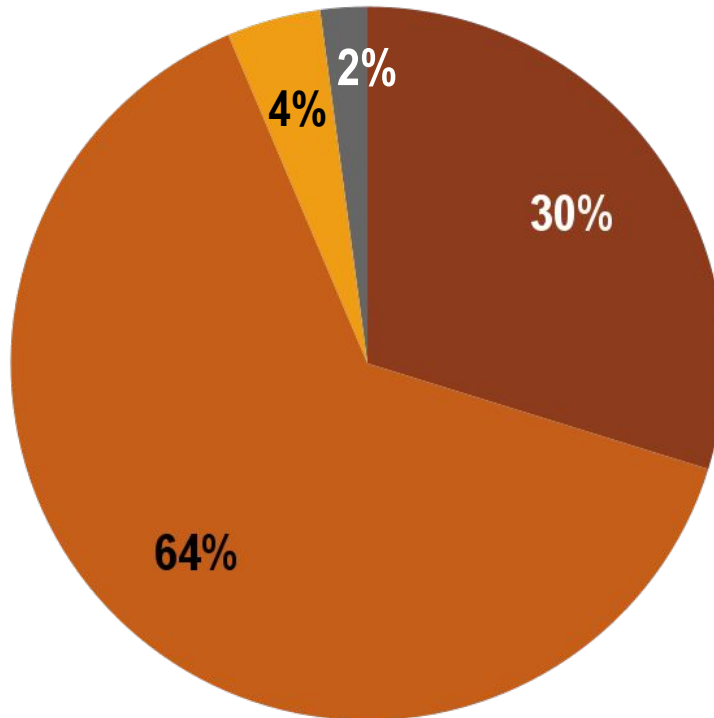
Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Insatisfecho=1, Poco Satisfecho=2, Satisfecho=3, Muy satisfecho=4) en valores numéricos.

Los agentes de transporte cuentan con elevado nivel de satisfacción

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado por la dependencia/administración/sitio de la Administración de Aduana que más opera?

Promedio total Satisfacción de Ag. Transporte



Satisfacción	
2022	2024
86%	94%

Ponderación
3,2 / 4

El nivel de satisfacción de los agentes de transporte con la calidad del servicio de la Aduana es alto, alcanzando una ponderación de 3,2 sobre una escala de 4. Un total del 94% de los encuestados califica el servicio como Satisfecho o Muy Satisfecho.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

La ponderación corresponde al promedio de las respuestas, obtenida tras convertir la escala cualitativa (Insatisfecho=1, Poco Satisfecho=2, Satisfecho=3, Muy satisfecho=4) en valores numéricos.

Promedio General de Satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado entre tipos de agentes

<i>Promedio General TOTAL (*)</i>	Ponderación 2024	Promedio 2024
	3,1 / 4	90%

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2022.

Resultados GGA del Proceso de Garantías

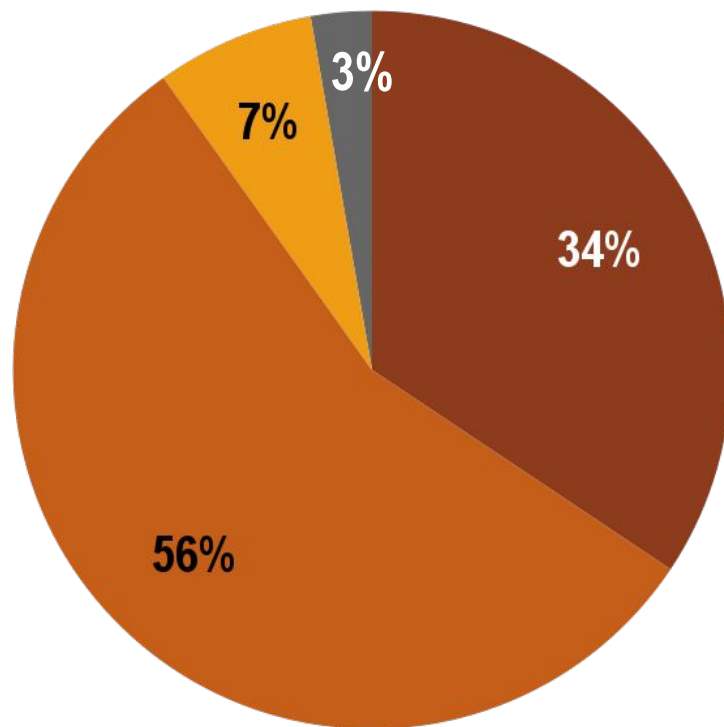
ICA
consultoría estratégica

WIN

ESOMAR
member

El 90% de los usuarios califica la etapa de Presentación como Buena o Muy Buena en 2024

¿Cómo calificaría usted el **proceso operativo de garantías** de la Administración de Aduana que más opera en la etapa de **Presentación**?



Satisfacción	
2022	2024
76%	90%

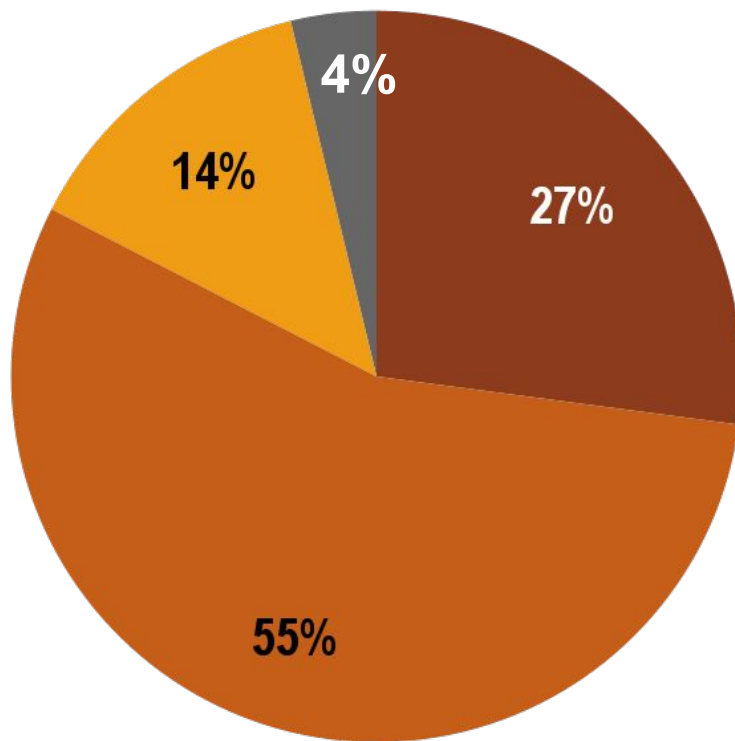
Ponderación
3,2 / 4

El 90% califica la etapa de presentación como Buena o Muy Buena. Este resultado no solo refleja la percepción actual de los usuarios, sino que también subraya una mejora con respecto al año 2022, cuando el nivel de satisfacción era del 76%.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy bueno y Bueno.

La etapa de prórroga de la Administración de Aduana alcanza el 82% de satisfacción.

¿Cómo calificaría usted el **proceso operativo de garantías** de la Administración de Aduana que más opera en la etapa de **Prórroga**?



Satisfacción	
2022	2024
75%	82%

Ponderación
3,1 / 4

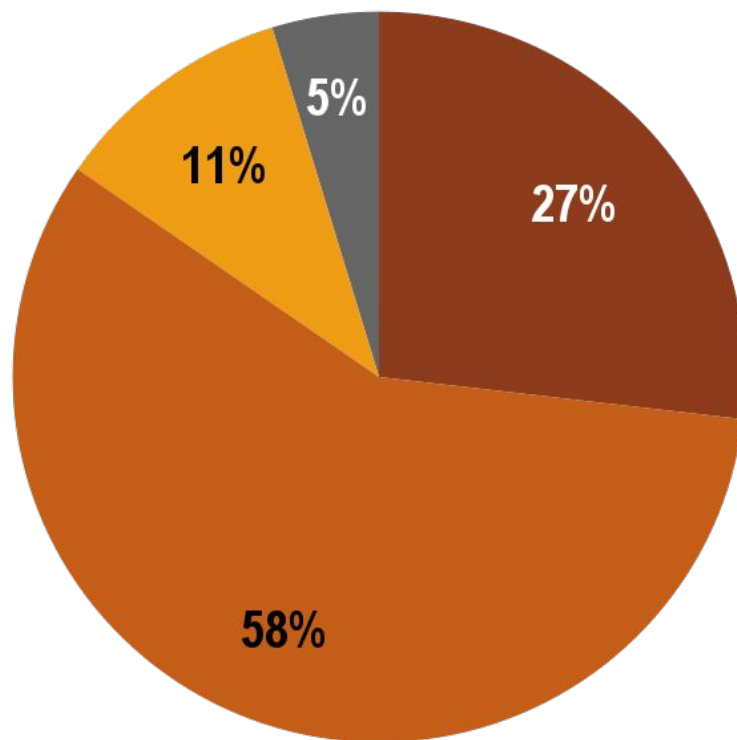
La calificación promedio de 3,1 sobre 4 y el 82% de satisfacción con el proceso de garantías aduaneras indican que el servicio es percibido como eficiente y de alta calidad.

La mejora de 7 puntos porcentuales desde el 75% de 2022 sugiere que la Aduana ha logrado optimizar un proceso clave para los usuarios.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy bueno y Bueno.

La etapa de cancelación de garantías aumenta su satisfacción al 85% en 2024

P: ¿Cómo calificaría usted el **proceso operativo de garantías** de la Administración de Aduana que más opera en la etapa de **Cancelación**?



Satisfacción	
2022	2024
67%	85%

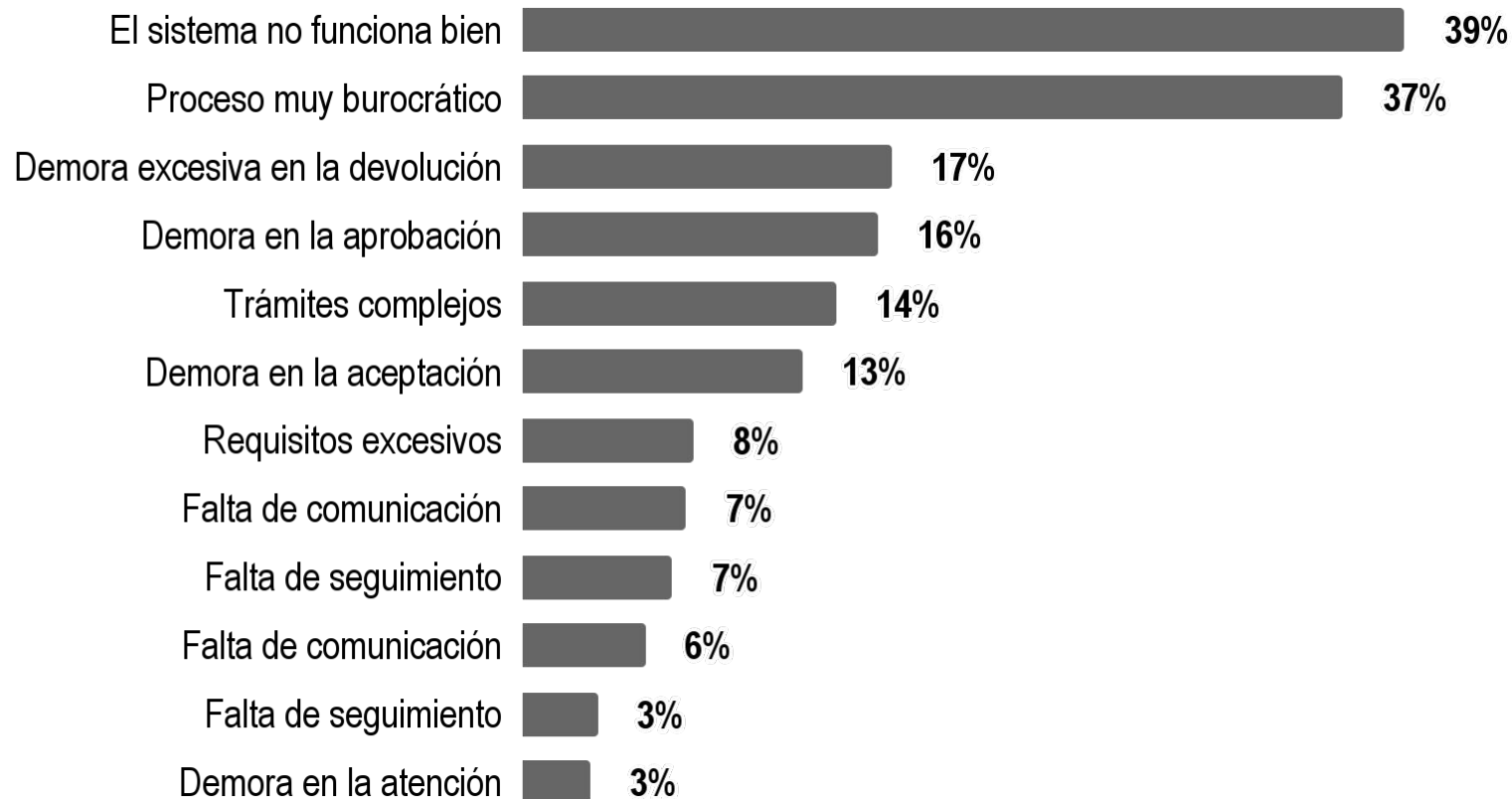
Ponderación
3,1 / 4

La satisfacción con la etapa de cancelación de garantías aumentó en 2024, alcanzando un 85% de aprobación entre los usuarios. Este resultado refleja un crecimiento de 18 puntos porcentuales en comparación con el 67% registrado en 2022. La calidad del proceso ha sido calificada con un promedio de 3,1 sobre 4.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy bueno y Bueno.

Principales debilidades del proceso de Garantías

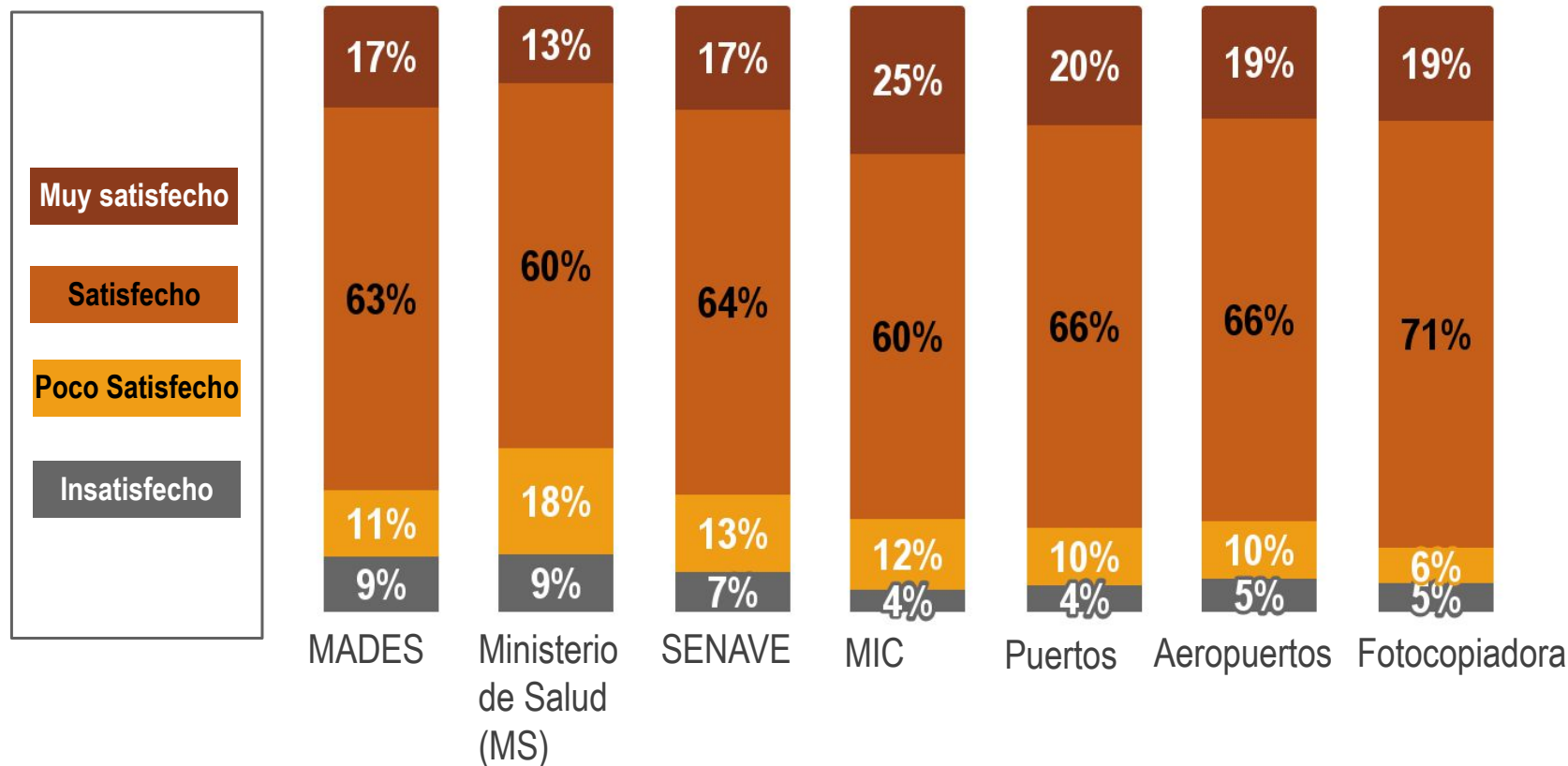
P: ¿Cómo calificaría usted el proceso operativo de garantías a favor de la Administración de Aduana que más opera en la etapa de Presentación, Prórroga y Cancelación de Garantías? (respuestas múltiples)



Resultados GGA de Proveedores

Análisis de proveedores relacionados: Elevada calificación para servicios operativos

P: ¿Cuál es su grado de conformidad con los siguientes proveedores de la Administración de Aduana que más opera e instituciones que están relacionadas al proceso aduanero?



La mayoría de los proveedores e instituciones relacionadas con el proceso aduanero reciben una alta calificación por parte de los operadores. Destacan especialmente los servicios más directamente ligados a la operación, como la Fotocopiadora (90% de satisfacción combinada), Puertos (86%), MIC (85%) y Aeropuertos (85%), que muestran los niveles más altos de conformidad.

Promedio General de conformidad los proveedores relacionados al proceso aduanero

<i>Promedio General TOTAL (*)</i>	Ponderación 2024	Promedio 2024
	2,9 / 4	89%

(*) no se cuenta con la información relevada para esta pregunta en el 2022.

Mejora en la satisfacción con todos los proveedores de las administraciones aduaneras

P: ¿Cuál es su grado de conformidad con los siguientes proveedores de la Administración de Aduana que más opera e instituciones que están relacionadas al proceso aduanero?

Satisfacción MADES

2022	2024
48%	80%

Satisfacción MSPBS

2022	2024
46%	73%

Satisfacción SENAVE

2022	2024
33%	81%

Satisfacción Fotocopiadoras

2022	2024
87%	90%

Satisfacción MIC

2022	2024
68%	85%

Satisfacción Puertos

2022	2024
48%	86%

Satisfacción Aeropuertos

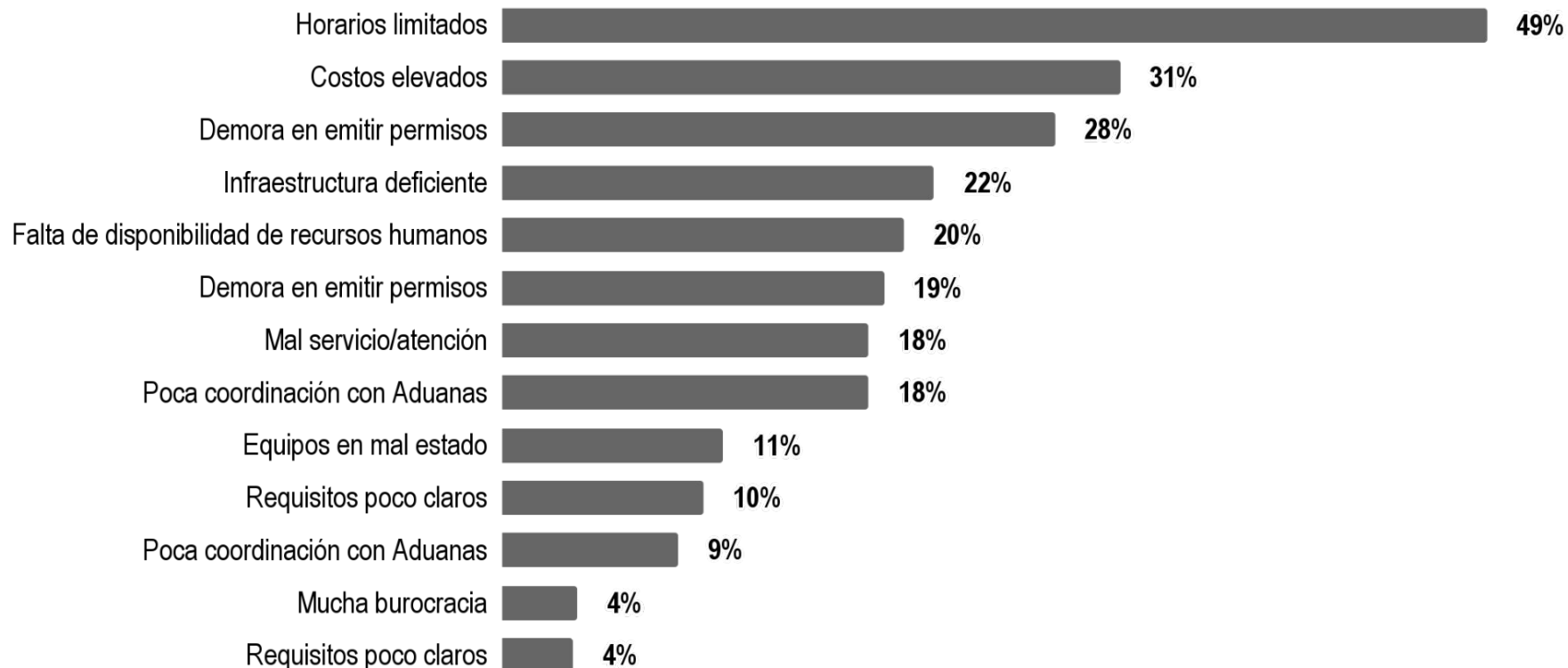
2022	2024
49%	85%

Los casos de SENAVE experimentaron un aumento de 48 puntos porcentuales (de 33% a 81%), y Puertos, con una mejora de 38 puntos (de 48% a 86%). Incluso el Ministerio de Salud (MSPBS), que se mantiene como la entidad con la calificación más baja, registró un fuerte crecimiento de 27 puntos, demostrando un esfuerzo de mejora coordinado en todo el esquema aduanero.

Satisfacción incluye los porcentajes de encuestados que calificaron Muy Satisfecho y Satisfecho

Horarios limitados como una de las principales debilidades de los proveedores de las Administraciones Aduaneras

P: ¿Cuáles son las debilidades de los proveedores de la Administración de Aduana que más opera e instituciones que están relacionadas al proceso aduanero? (respuestas múltiples)



Resultados GGA de Sugerencias de Mejora

ICA
consultoría estratégica

WIN

ESOMAR
member

Sugerencias edilicias

Grupo de Sugerencias Edilicias	Situación	Administraciones Aduaneras Afectadas
Espacio físico	Se piden más oficinas para funcionarios y áreas de trabajo en general; más espacio para el almacenamiento de mercaderías; remodelaciones y nuevos edificios; se solicita protección contra la lluvia para la mercadería y las áreas de maniobra.	● Ciudad del Este (PIA): con 27 menciones ● Aeropuerto Silvio Pettirossi: con 21 menciones. ● José Falcón: con 21 menciones ● Puerto Seguro Fluvial: con 11 menciones ● Caacupemi: con 8 menciones
Equipamiento y comodidad	Se pide su mejora y modernización de los baños; se necesitan lugares con asientos para los usuarios; se menciona la falta de servicios básicos como agua, iluminación y cajeros automáticos.	● Caacupemi: con 4 menciones ● Aeropuerto Silvio Pettirossi: con 3 menciones ● Ciudad del Este (PIA): con 3 menciones ● José Falcón: con 3 menciones
Logística y operaciones	Se pide una mejor organización para las cargas y los camiones; se mencionan deficiencias en la seguridad de los depósitos y puertos.	● Aeropuerto Silvio Pettirossi: con 8 menciones

Sugerencias sobre las tecnologías

Grupo de Sugerencias Tecnologías	Situación	Administración Aduanera
Falta de equipos y conectividad	Señalan una escasez de equipos informáticos; falta de una buena conexión a internet; la ausencia de generadores para mantener el sistema en funcionamiento durante los cortes de luz.	• José Falcón: con 15 menciones • Aeropuerto Silvio Pettirossi: con 10 menciones • Ciudad del Este (PIA): con 10 menciones • Puerto Seguro Fluvial: con 10 menciones
Falta de soporte y capacitación	Se menciona la necesidad de más soporte para los usuarios y la falta de tutoriales o información clara sobre cómo usar el sistema	• Ciudad del Este (PIA): con 6 menciones.
Funcionamiento del Sistema SOFIA	El problema más frecuente es que el sistema se "cae", "se cuelga" o "falla constantemente", se lo considera un sistema que necesita una "actualización constante" y que no es "versátil".	• Puerto Seguro Fluvial: con 32 menciones. • Ciudad del Este (PIA): con 28 menciones. • Aeropuerto Silvio Pettirossi: con 26 menciones.



3.b.6. Gestión de Cobro de Deudas Tributarias (Abogacía del Tesoro)

Encuesta de satisfacción sobre los proceso de incentivos fiscales (franquicias fiscales)

La encuesta se llevó a cabo mediante formularios diseñados específicamente para evaluar el nivel de satisfacción con los productos generados durante el Ejercicio Fiscal 2024. A través de las preguntas formuladas, se busca conocer: El grado de satisfacción en cuanto al Certificado de Deuda; La calificación de la atención en cuanto a las consultas o solicitudes realizadas a los funcionarios de la DNIT; La Calificación de la información proporcionada por la DNIT con respecto al estado de las Deudas del Proceso; y La calificación general de la calidad del producto recibido por la DNIT.



Gestión de Cobro de Deudas Tributarias (Abogacía del Tesoro)

Pregunta	Puntuación
¿Los certificados de deuda cuentan con los datos correctos?	3 / 5
¿Son atendidas las consultas o solicitudes realizadas a los funcionarios de la DNIT?	3 / 5
¿Está conforme con la información proporcionada por la DNIT con respecto al estado de las Deudas del Proceso?	4 / 5
En líneas generales, ¿cómo califica la calidad del producto recibido por parte la DNIT?	3 / 5
Promedio General	3,3 / 5

Sugerencias respecto a la experiencia en el proceso de fiscalización

Responder con mayor celeridad a las consultas y/o pedidos realizados a las áreas pertinentes (cobranzas), a fin de agilizar las gestiones y/o trámites respectivos.



3.c. Encuesta sobre comunicación externa de la DNIT

Encuesta sobre comunicación externa de la DNIT

La encuesta se llevó a cabo mediante formularios diseñados específicamente para recabar información sobre la percepción ciudadana respecto a la comunicación externa de la DNIT. A través de las preguntas formuladas, se busca conocer el nivel de claridad, accesibilidad y confiabilidad de la información publicada por la DNIT, así como la regularidad de las actualizaciones e interacciones de los usuarios con las publicaciones de la institución.

Además, el estudio evalúa el nivel de satisfacción con los canales digitales y servicios de atención al ciudadano, identificando fortalezas y áreas de mejora. Los datos permiten orientar estrategias de comunicación más efectivas, inclusivas y transparentes, que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias y fortalezcan la confianza institucional.

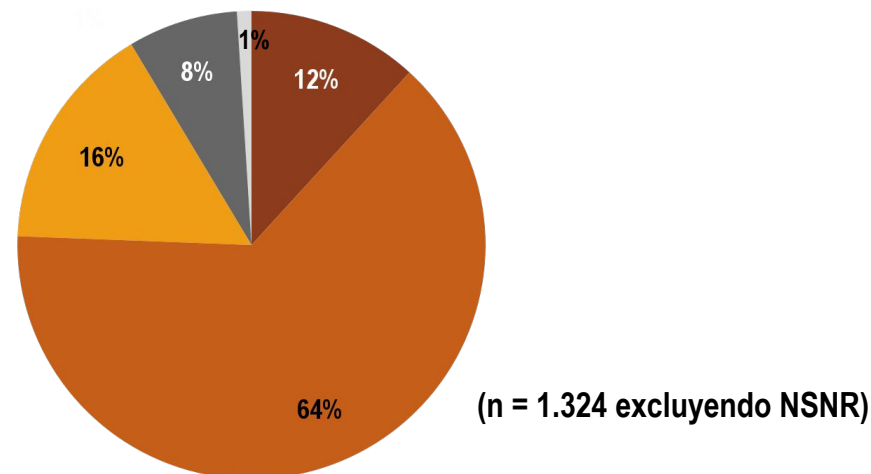
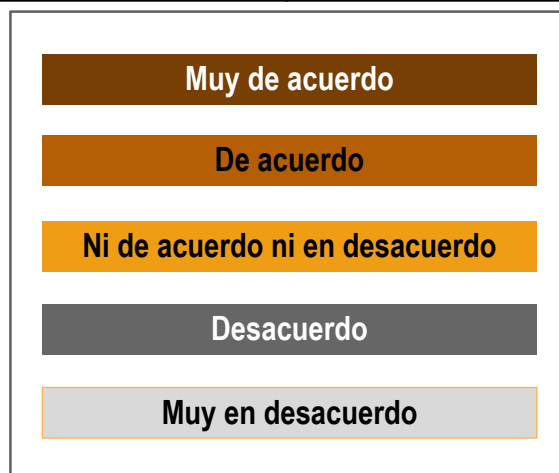
Los promedios de satisfacción no incluyen las respuestas de los encuestados que seleccionaron “No sabe/No responde” a cada una de las preguntas. Al final de la sección se presenta la cantidad y el porcentaje de este tipo de respuestas, desagregado por tipo de usuario.



1. Claridad y accesibilidad de la información: El 92% de los usuarios considera que la información de la DNIT es clara y accesible

P: ¿Considera que la información brindada por la DNIT es fácil de entender y encontrar?

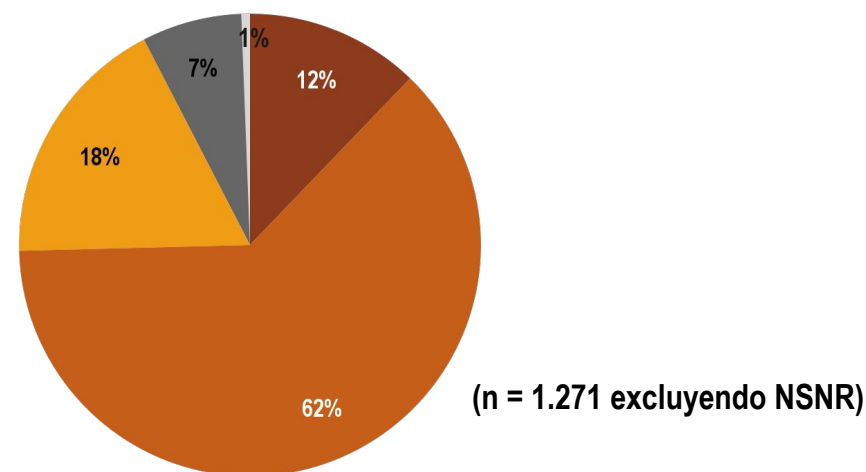
Satisfacción	Usuarios de aduanas		Usuarios de fiscalización		Usuarios de cobranzas		Usuarios de créditos fiscales		Usuarios de franquicias fiscales	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Muy de acuerdo	10%	3,6 / 5	9%	3,7 / 5	10%	3,8 / 5	22%	3,9 / 5	8%	3,8 / 5
De acuerdo	61%		67%		64%		51%		76%	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14%		13%		23%		21%		8%	
Desacuerdo	12%		11%		3%		4%		8%	
Muy en desacuerdo	2%		1%		0%		2%		0%	



2. Actualización de la información: El 92% de los usuarios aprueba la regularidad y oportunidad de la información comunicada

P: ¿Considera que la información publicada por la DNIT se actualiza con regularidad y se comunica en forma oportuna para avisar sobre cambios, novedades o plazos relevantes que afectan a los contribuyentes u otros usuarios?

Satisfacción	Usuarios de aduanas		Usuarios de fiscalización		Usuarios de cobranzas		Usuarios de créditos fiscales		Usuarios de franquicias fiscales	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Muy de acuerdo	9%	3,6 / 5	7%	3,8 / 5	7%	3,7 / 5	17%	3,9 / 5	21%	3,9 / 5
De acuerdo	61%		68%		65%		60%		58%	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13%		20%		23%		17%		16%	
Desacuerdo	14%		6%		5%		5%		5%	
Muy en desacuerdo	2%		0%		0%		1%		0%	

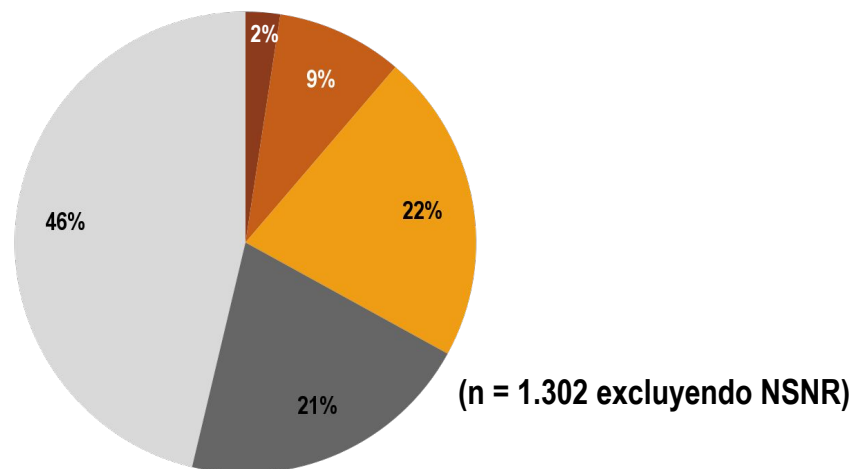


La satisfacción con la regularidad y oportunidad de la información corresponde a los usuarios que respondieron Muy de acuerdo, De acuerdo y Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3. Interacción con los contenidos publicados en redes sociales y plataformas institucionales: El 33% de los usuarios interactúa con las publicaciones

P: ¿Ha interactuado con publicaciones oficiales de la DNIT? (por ejemplo, en redes sociales comentando, consultando, compartiendo o reaccionando)

Satisfacción	Usuarios de aduanas		Usuarios de fiscalización		Usuarios de cobranzas		Usuarios de créditos fiscales		Usuarios de franquicias fiscales	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Muy frecuentemente	4%	2,1 / 5	1%	1,7 / 5	5%	1,5 / 5	2%	2,1 / 5	0%	2,2 / 5
Frecuentemente	14%		6%		8%		11%		5%	
Ocasionalmente	18%		19%		20%		17%		34%	
Poco	13%		15%		15%		28%		32%	
Muy poco	51%		60%		52%		41%		29%	

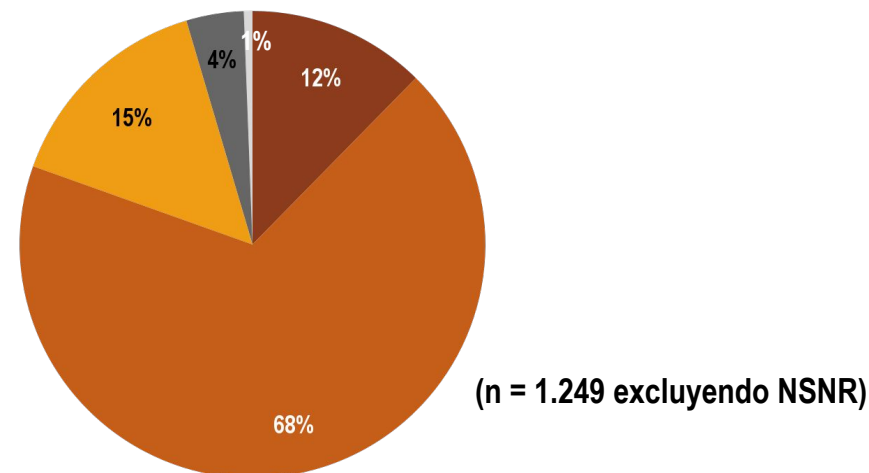


Los usuarios que interactúan con las publicaciones de la DNIT corresponden a aquellos que respondieron Muy frecuentemente, Frecuentemente y Ocasionalmente.

4. Efectividad de los canales de comunicación: El 95% de los usuarios considera que las publicaciones son útiles y consistente

P: ¿Considera que la información publicada en medios oficiales de la DNIT es útil y coincide con la información publicada por otras instituciones?

Satisfacción	Usuarios de aduanas		Usuarios de fiscalización		Usuarios de cobranzas		Usuarios de créditos fiscales		Usuarios de franquicias fiscales	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Muy de acuerdo	9%	3,8 / 5	9%	3,9 / 5	10%	3,8 / 5	18%	3,9 / 5	16%	3,9 / 5
De acuerdo	69%		77%		67%		60%		68%	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12%		12%		20%		20%		11%	
Desacuerdo	10%		2%		3%		0%		5%	
Muy en desacuerdo	1%		0%		1%		1%		0%	



La evaluación positiva en la confianza de la información corresponde a los usuarios que respondieron Muy de acuerdo, De acuerdo y Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

El índice ponderado de satisfacción general con la comunicación externa es de 3,3 con una satisfacción promedio de 78%

<i>Índice Ponderado de Satisfacción</i>	Ponderación	Satisfacción
	3,3	78%

Respuestas “No sabe/ No responde” a las preguntas realizadas en el estudio de satisfacción de la comunicación externa de la DNIT por tipo de usuario

El público que menos respondió la sección de Comunicación Externa fue el de cobranzas con un promedio de 44% de los encuestados, seguido por los usuarios de fiscalización con un promedio de 21%.

Pregunta	Usuarios de aduanas		Usuarios de fiscalización		Usuarios de cobranzas		Usuarios de créditos fiscales		Usuarios de franquicias fiscales	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
1. Claridad y accesibilidad de la información: El 92% de los usuarios considera que la información de la DNIT es clara y accesible	129	13%	39	18%	113	44%	3	3%	3	8%
2. Actualización de la información: El 92% de los usuarios aprueba la regularidad y oportunidad de la información comunicada	167	17%	57	26%	114	44%	0	0%	2	5%
3. Interacción con los contenidos publicados en redes sociales y plataformas institucionales: El 33% de los usuarios interactúa con las publicaciones	165	16%	27	12%	114	44%	1	1%	2	5%
4. Efectividad de los canales de comunicación: El 95% de los usuarios considera que las publicaciones son útiles y consistente	187	19%	58	26%	115	44%	0	0%	2	5%



04 Anexos

Correo de invitación masivo enviado a la base de datos de mails



Encuesta de satisfacción
al usuario



Encuesta de Satisfacción – DNIT

Estimado/a funcionario/a,

Nos dirigimos a usted en representación de la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT), en el marco del compromiso institucional con la mejora continua de sus procesos y servicios internos.

Nuestra firma, **ICA Consultora (Codash Chase S.A.)**, ha sido contratada para realizar la **Encuesta de Satisfacción al Usuario Internos**, dirigida exclusivamente al personal de la DNIT. Le invitamos cordialmente a participar completando el cuestionario disponible en el siguiente enlace:

[Encuesta de Satisfacción al Usuario Interno](#)

El objetivo de este relevamiento es conocer su percepción sobre el funcionamiento de los procesos internos de la institución, identificar oportunidades de mejora y contribuir al fortalecimiento organizacional.

La participación es **voluntaria, anónima y confidencial**. La información recolectada será utilizada únicamente con fines de análisis estadístico y no podrá ser empleada en ningún ámbito judicial, civil o laboral.

Adjuntamos una circular firmada por autoridades de la DNIT, con mayores detalles sobre el estudio. Asimismo, adjuntamos una carta destinada a los encuestados.

Agradecemos profundamente su tiempo y colaboración. Su opinión es fundamental para seguir construyendo una DNIT más eficiente y orientada a las personas.

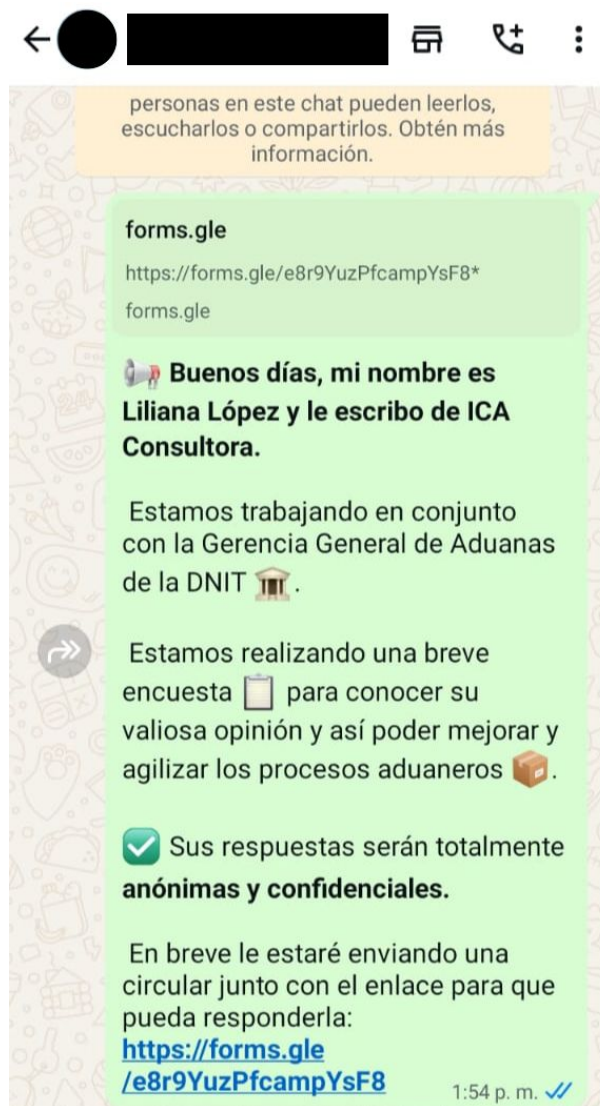
Atentamente,

Equipo de ICA Consultora

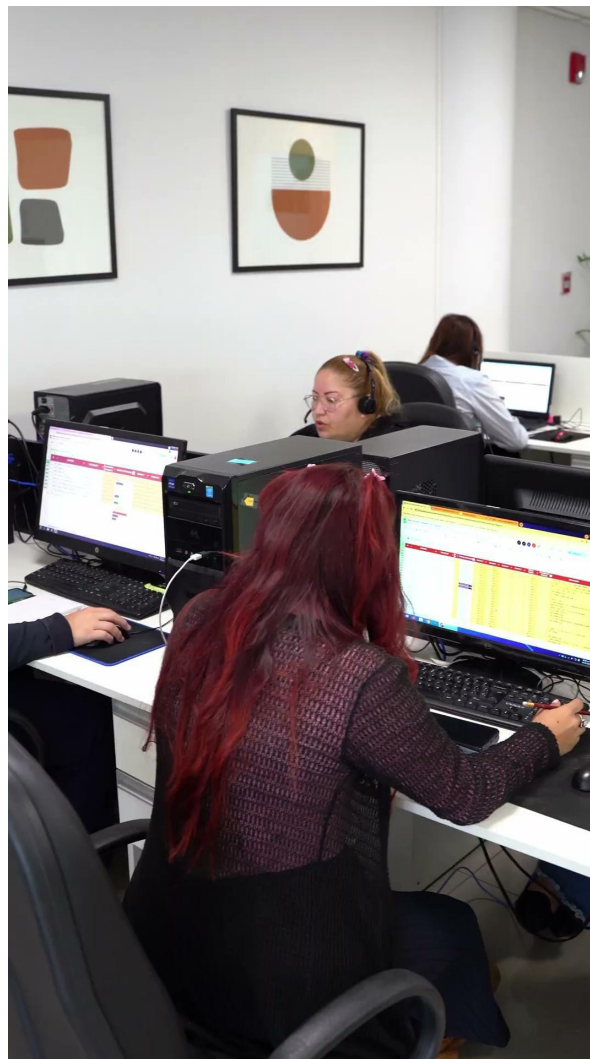
Tel: +595 21 417 7782

Email: contacto@icaconsultora.com.py

Mensaje de invitación enviado por mensajería a pedido de usuarios



Material de comunicación publicado durante el trabajo de campo





Edificio Sky Center



consultoria@icapy.com