

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO AL GESTIONAR PAZ Y SALVO ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS

DOCUMENTO 353306161447
ESTADO APROBADO
FECHA 23/02/2017

FORM.303-1
CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO

Fecha de Emisión	Hora de Emisión	Fecha de Validez
23/02/2017	2:40:37 p. m.	15/03/2017

Numero de Control: 417899a2

La Administración Regional de Ingresos de Panamá certifica que el Contribuyente identificado con RUC: 8-169-900 y Nombre o Razón Social: **CHARLES GAVIN COLLÓN ELIZOT**, se encuentra a Paz y Salvo con el Tesoro Nacional por concepto de Impuesto sobre la Renta, Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles Corporales y Servicios (ITBMS) y Seguro Educativo, de acuerdo con las disposiciones vigentes.

Esta certificación se emite SIN INFORMACIÓN DE LA CAJA DEL SEGURO SOCIAL.

AVISO DE VALIDEZ Y CONFIRMACIÓN DE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN

Para su validez, esta certificación debe ser verificada en la dirección de Internet: <http://portal.ingos.gob.pa>

INTEGRANTES DEL GRUPO:
BARRIO, GILBERTO
BATISTA, DAFNA
CAMAÑO, JULIO

ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

- Se conoce que la Administración Pública, es un conjunto de organismos estatales que prestan servicios a las personas y realizan funciones administrativas del Estado.
- Abarca a los distintos entes integrados por los órganos del Estado. En este caso en particular, tomaremos como objeto de estudio, la atención administrativa, específicamente en la Dirección General de Ingresos, el departamento de emisión y certificación de paz y salvo.



JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

- El servicio al usuario es importante y necesario ya que puede hacer la diferencia ante una entidad estatal. Puede ser la razón por la cual un usuario se incline hacia ti, o hacia tus competidores. Pero a pesar de esta obviedad, no nos hará mal dar un vistazo a los datos que muestran por qué debemos prestarle atención a esta sección en especial.
- Describiremos algunas razones por la cual es importante abordar el servicio de atención al usuario, como parte de nuestro crecimiento personal:
 - ✓ Un buen servicio al usuario atrae dinero.
 - ✓ Un buen servicio atrae satisfacción personal.
 - ✓ Un buen servicio al cliente impulsa a la rotación del personal en cuanto al cargo.



Objetivo General

Establecer las políticas, normas y procedimientos de atención y servicio al contribuyente, dirigidas a la mayor eficiencia y eficacia en el servicio para lograr los ingresos que esta sección genera, pero sobre todo lograr que los trámites en general, que devienen muchos de ellos en motores económicos en la sociedad, logren desarrollarse adecuadamente con las leyes vigentes con transparencia y satisfacción del usuario:



Objetivo Especifico

- ✓ Implementar un instrumento de medición , de la percepción del usuario en cuanto a la atención brindada por el funcionario de la Dirección General de Ingresos.
- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción del usuario.



METODOLOGÍA

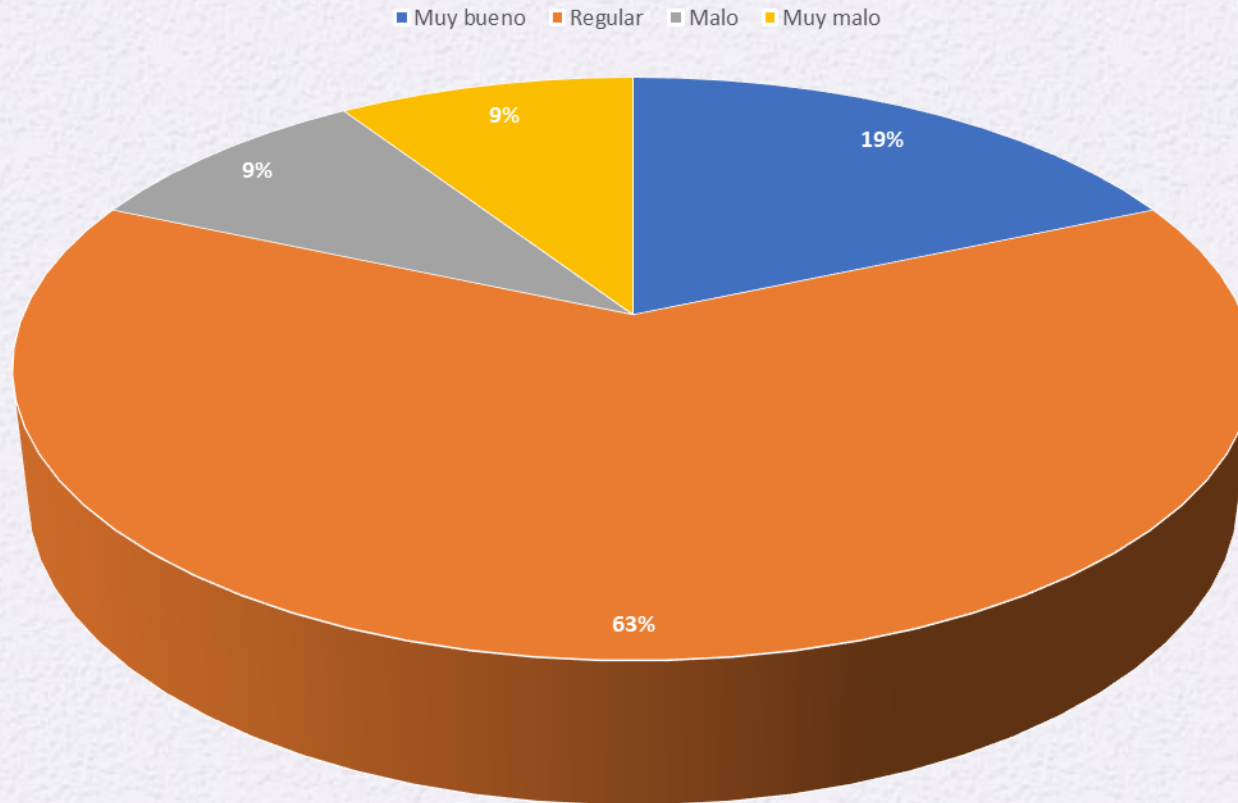
- Realizaremos una encuesta breve y clara a diez funcionarios Plataforma, del departamento de emisión de Paz y Salvo.
- En esta encuesta se calificará a los funcionarios del Departamento de Certificación de Paz y Salvo, en plataforma, y su comportamiento al momento de recibir alguna consulta o solicitud al por parte del usuario.

Alcances

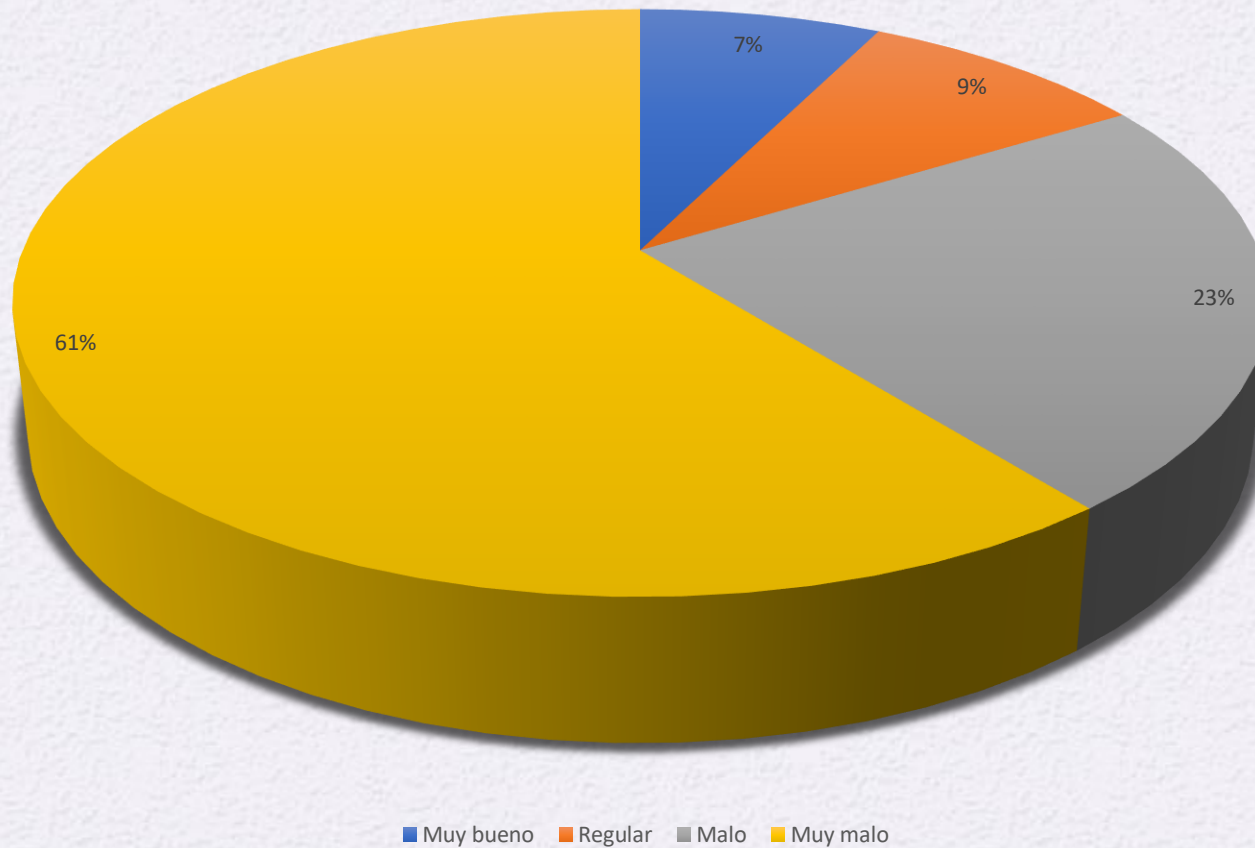
- Seminarios
- Evaluaciones
- Ascenso



Resultados de encuesta a funcionarios



Resultados de encuesta a Contribuyentes



LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO AL GESTIONAR PAZ Y SALVO ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS.

Nuestro país presenta un descontento en cuanto a la gestión administrativa y la aplicación de las normas y leyes que la rigen. En muchas ocasiones las leyes no son aplicadas de la manera adecuada y correcta por los servidores públicos, quienes recurren a reglas no contempladas en la Ley.

En nuestra práctica profesional, que hacemos con vocación de servicio, solicitamos que los funcionarios sirvan a la ciudadanía con honradez, competencia y eficiencia. Observamos que en nuestro país no es enteramente así, ya que en ocasiones nos encontramos con funcionarios sin experiencia, mala actitud, sistema poco agradable, lo cual hace complicar los trámites.

Los gobiernos deben estar siempre abiertos al diálogo y consenso entre usuario y los funcionarios, cumplir con los requisitos y procedimientos al momento de solicitar un paz y salvo, y a su vez tener los recursos y la disponibilidad para capacitar al servidor público, de manera que pueda llevar un mejor manejo de las gestiones administrativas del Estado, en compañía y de forma armoniosa con quienes tramitamos ante las autoridades administrativas oficiales, específicamente ante el Departamento de emisión de Paz y Salvo de la Dirección General de Ingresos.



Dicho lo anterior, el Departamento de Paz y Salvo, debe estar a disposición de todos los ciudadanos, con el propósito de agilizar, solucionar, cooperar, colaborar en las funciones burocráticas típicas del Estado, para que no tengan impacto negativo en el entorno cotidiano de los contribuyentes que necesitan de la atención pública. El sistema debe estar orientado a reducir al mínimo los procesos administrativos y no aumentar las dificultades y burocracia.



Conclusiones

1. Con la realización de este trabajo se pudo demostrar que en el departamento de Paz y Salvo de la Dirección General de Ingreso del Ministerio de Economía y Finanzas, gran parte de los usuarios piensan que la atención que reciben es poco gratificante ya que no se da celeridad al momento de ser entregado el paz y salvo y los procedimientos cada vez son menos congruentes.
2. También quedó evidenciado que esta atención puede mejorar, siempre y cuando que se haga un trabajo de sensibilización y adaptación correcta en la atención al usuario. Es sumamente necesario que se brinden seminarios donde los funcionarios puedan aprender que el usuario siempre debe ser bien atendido bien ya que son parte de su crecimiento tanto económico como profesionalmente.
3. En cuanto a la satisfacción en la atención del usuario, se evidenció que parte de esta formación, en cuanto a la atención al contribuyente, recae sobre recursos Humanos, quienes son los capacitados para entrenar al funcionario en cuanto a la parte humanística.



#245130698