



ESTADO PLURINOCIONAL DE
BOLIVIA



RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR - 2023

Gerencia Nacional de Operaciones Aduaneras

En el marco del **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**, y de conformidad al Manual de Procedimientos para la Medición del Grado de Satisfacción del Operador de Comercio Exterior aprobado mediante Resolución Administrativa No. RA-PE-02-038-23 de 11/05/2023, así como el Convenio Anual de Compromisos por Resultados Gestión 2023, suscrito con el MEFP, la Aduana Nacional realizó la Encuesta de Satisfacción de Operadores de Comercio Exterior Gestión 2023 a nivel nacional desde el **17/05/2023** hasta el **14/06/2023**.

CALIFICACIÓN A NIVEL NACIONAL EN BASE AL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS OPERADORES:

CALIFICACIÓN ENCUESTA	RELACIÓN %	CANTIDAD RESPUESTAS POR TIPO CALIFICACIÓN
EXCELENTE	35.53	7.520
BUENO	46.30	9.799
REGULAR	8.99	1.902
DEFICIENTE	9.18	1.944
TOTAL	100.00	21.165



RESULTADOS COMPARATIVOS 2022 - 2023

NIVEL DE PERCEPCIÓN 2022



NIVEL DE PERCEPCIÓN 2023



El 2023 mejoramos la calidad de nuestros servicios, logrando un mayor nivel de satisfacción en los Operadores de Comercio Exterior respecto a la gestión anterior.

NIVEL DE PERCEPCIÓN 2023



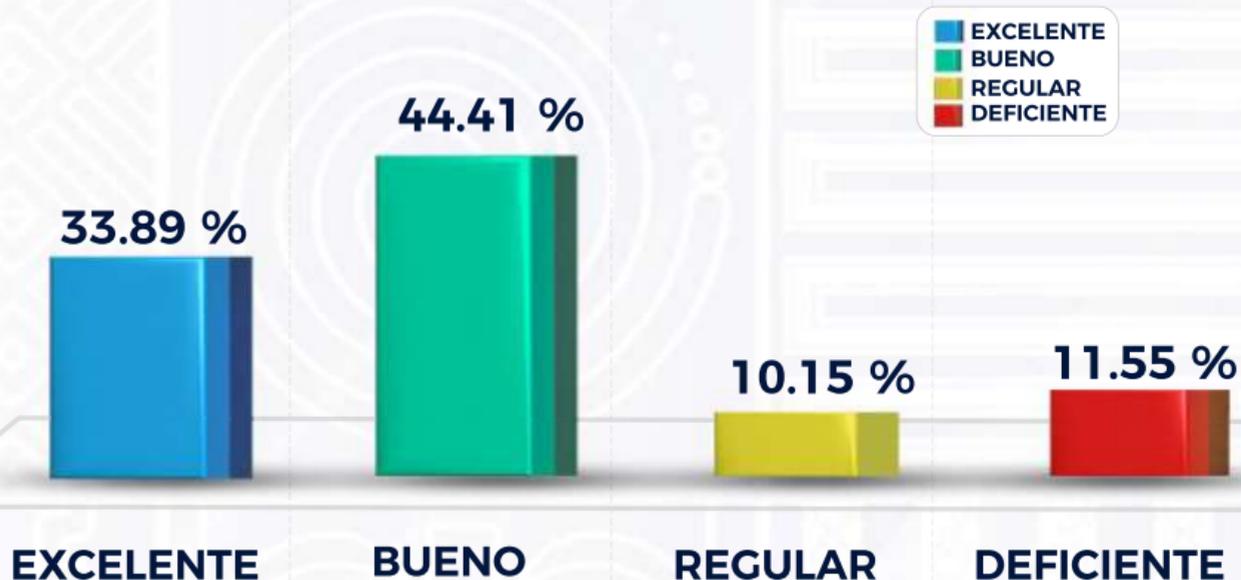
OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO



NIVEL DE PERCEPCIÓN 2023

CENTRO DE CONTACTO

CENTRO
DE CONTACTO
800 10 5001
715 51800



RESULTADOS DE PERCEPCIÓN 2023 POR GERENCIA REGIONAL (EN PORCENTAJES)

REGIONAL LA PAZ



RESULTADOS DE PERCEPCIÓN 2023 POR GERENCIA REGIONAL (EN PORCENTAJES)

REGIONAL SANTA CRUZ



RESULTADOS DE PERCEPCIÓN 2023 POR GERENCIA REGIONAL (EN PORCENTAJES)

REGIONAL COCHABAMBA

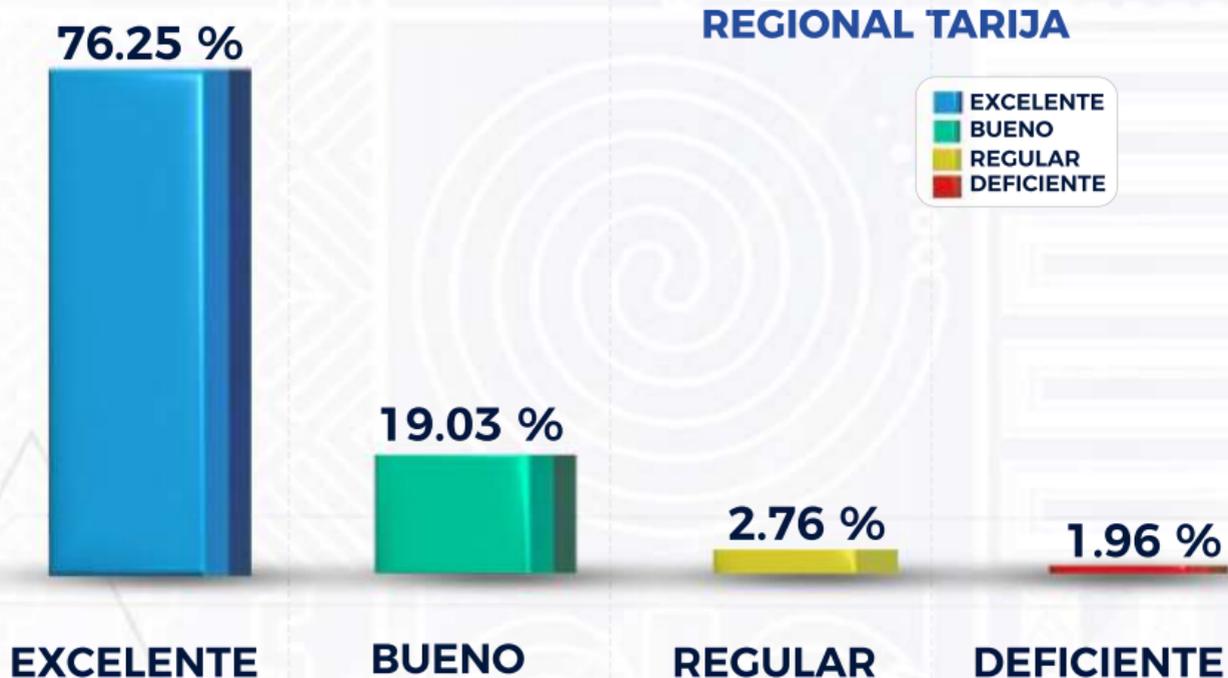


RESULTADOS DE PERCEPCIÓN 2023 POR GERENCIA REGIONAL (EN PORCENTAJES)

REGIONAL ORURO



RESULTADOS DE PERCEPCIÓN 2023 POR GERENCIA REGIONAL (EN PORCENTAJES)



RESULTADOS DE PERCEPCIÓN 2023 POR GERENCIA REGIONAL (EN PORCENTAJES)

REGIONAL POTOSÍ



- Comprometidos con el sistema de Gestión de la Calidad.
- Trabajando incesantemente por una Mejora continua.
- Seguiremos uniendo esfuerzos para lograr la mayor satisfacción de nuestros Operadores de Comercio Exterior.

