

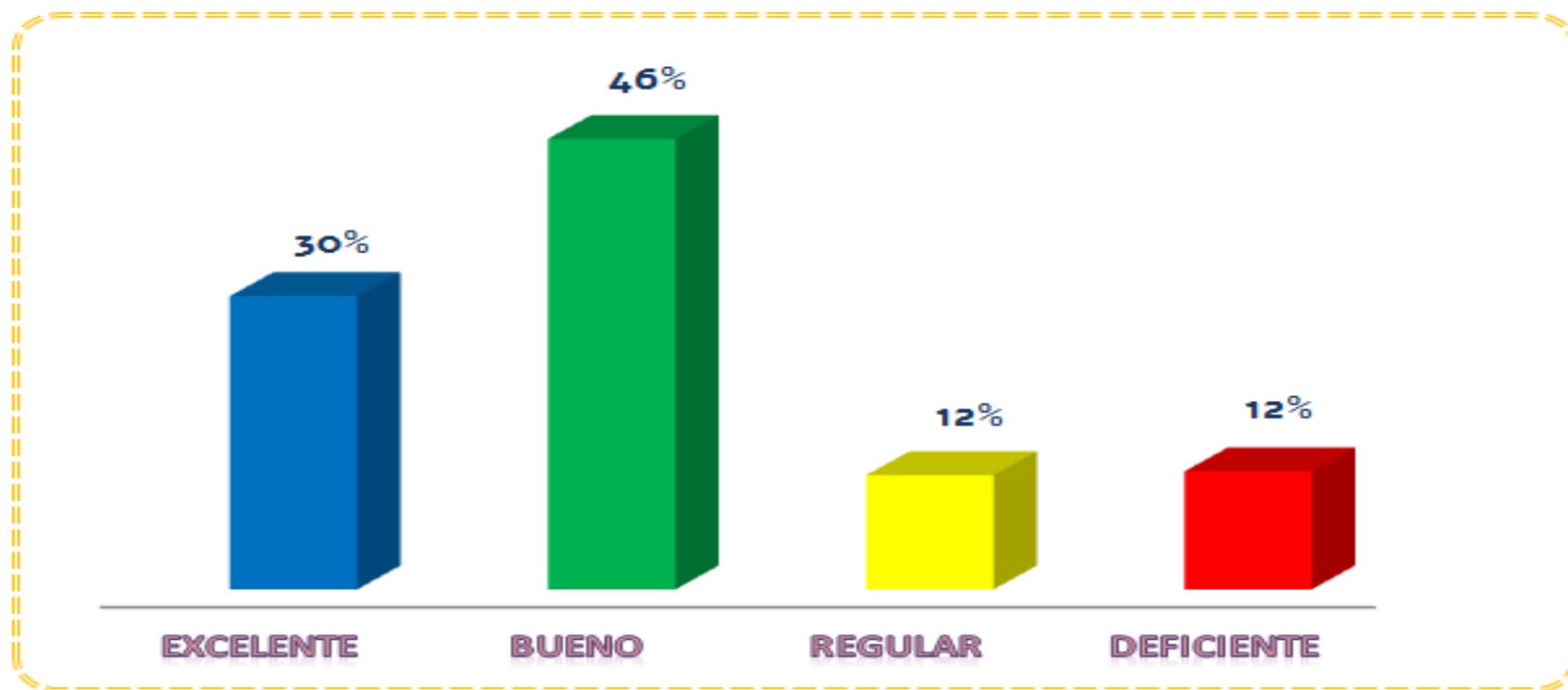
# RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR - 2025

---

Gerencia Nacional de Operaciones Aduaneras

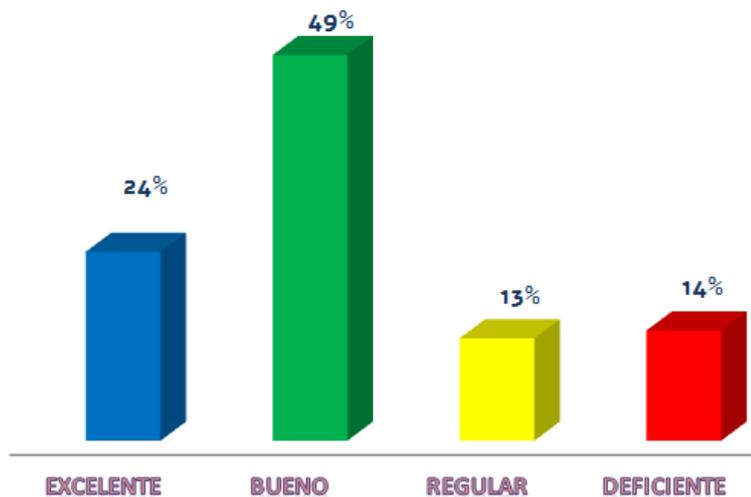
En el marco del **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015**, y de conformidad al Manual de Procedimientos para la Medición del Grado de Satisfacción del Operador de Comercio Exterior aprobado mediante Resolución Administrativa No. RA-PE-02-038-23 de 11/05/2023, así como el Convenio Anual de Compromisos por Resultados Gestión 2025, suscrito con el MEFP, la Aduana Nacional realizó la Encuesta de Satisfacción de Operadores de Comercio Exterior Gestión 2025 a nivel nacional desde el **02/04/2025** hasta el **30/05/2025**.

## NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR 2025 A NIVEL NACIONAL.

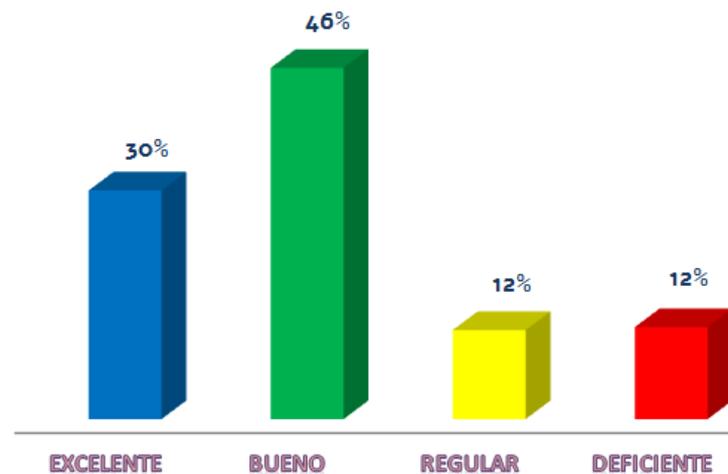


# RESULTADOS COMPARATIVOS 2024 – 2025

## NIVEL DE PERCEPCIÓN 2024

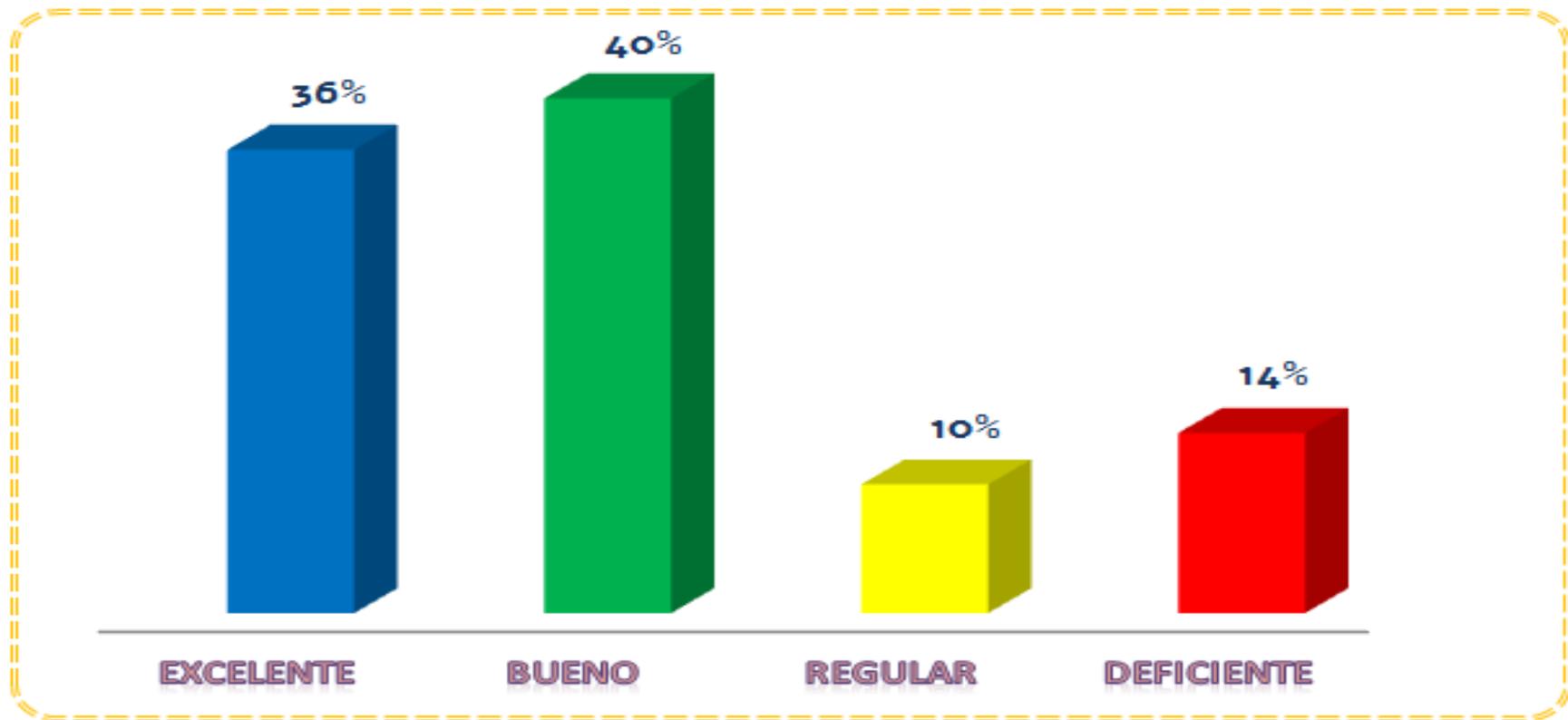


## NIVEL DE PERCEPCIÓN 2025



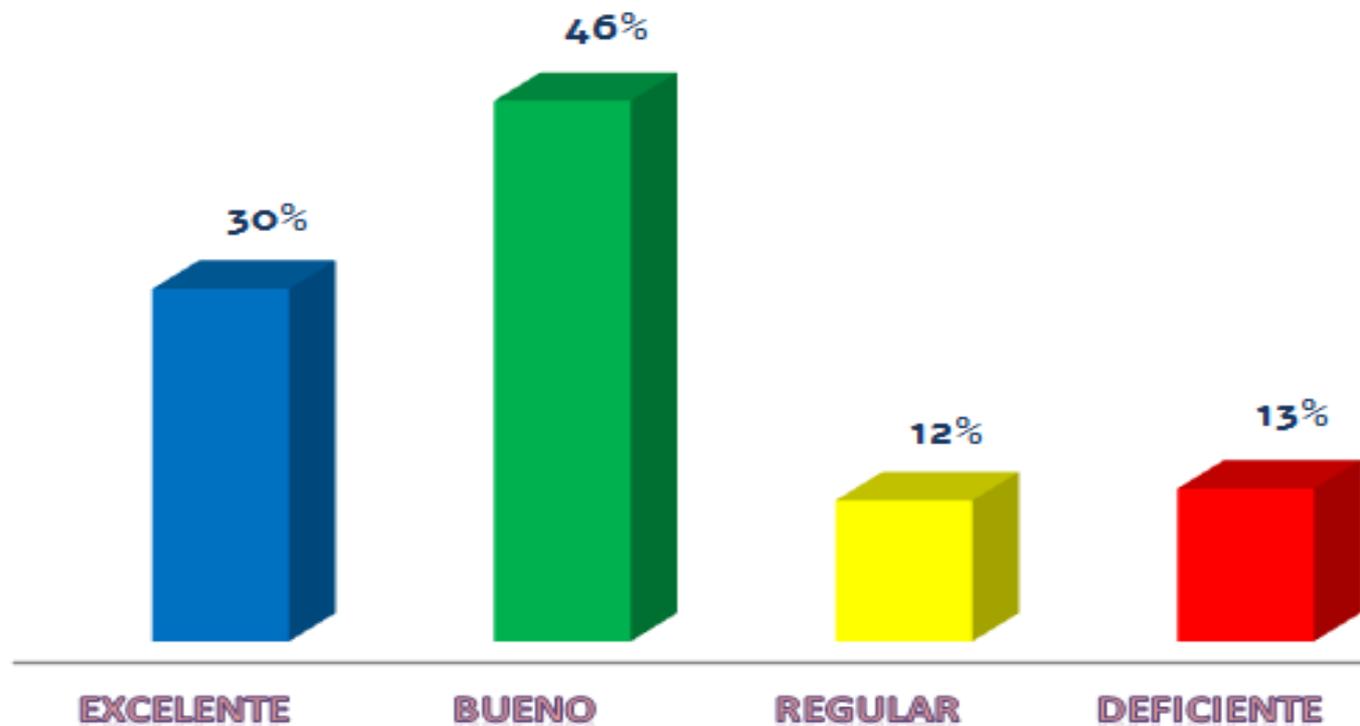
El 2025 mejoramos la calidad de nuestros servicios, logrando un mayor nivel de satisfacción en los Operadores de Comercio Exterior a nivel nacional respecto a la gestión 2024.

# CALIFICACIÓN CENTRO DE CONTACTO



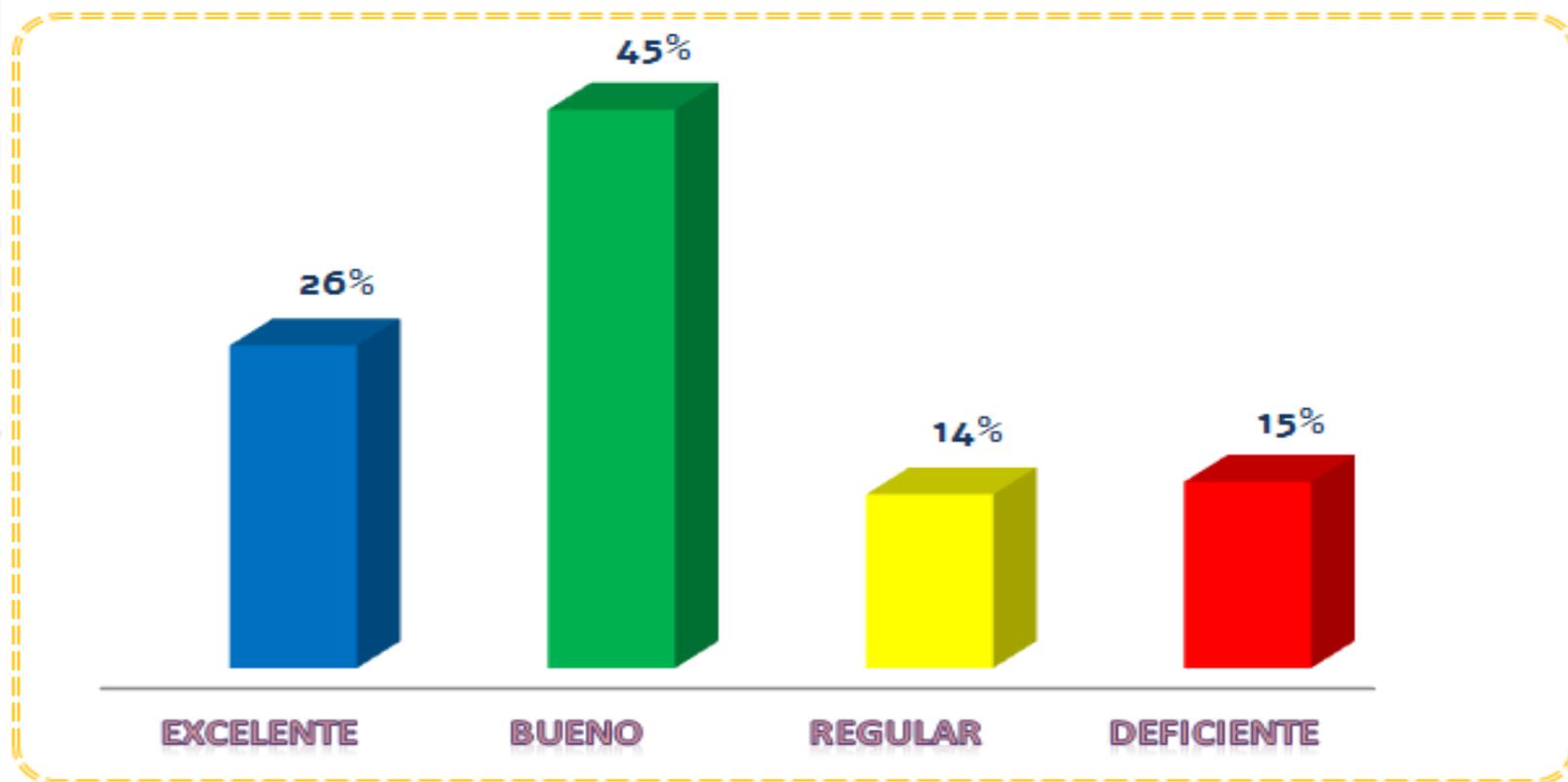
El “Centro de Contacto” fue implementado por primera vez en la Aduana Nacional, en diciembre de 2022, es el espacio habilitado para facilitar la interacción con los Operadores de Comercio Exterior y Público en General, a través de la atención presencial en plataforma y la atención virtual mediante sus diferentes canales: Línea Gratuita, WhatsApp, Telegram y Facebook (Messenger).

# CALIFICACIÓN PROGRAMA OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO - OEA



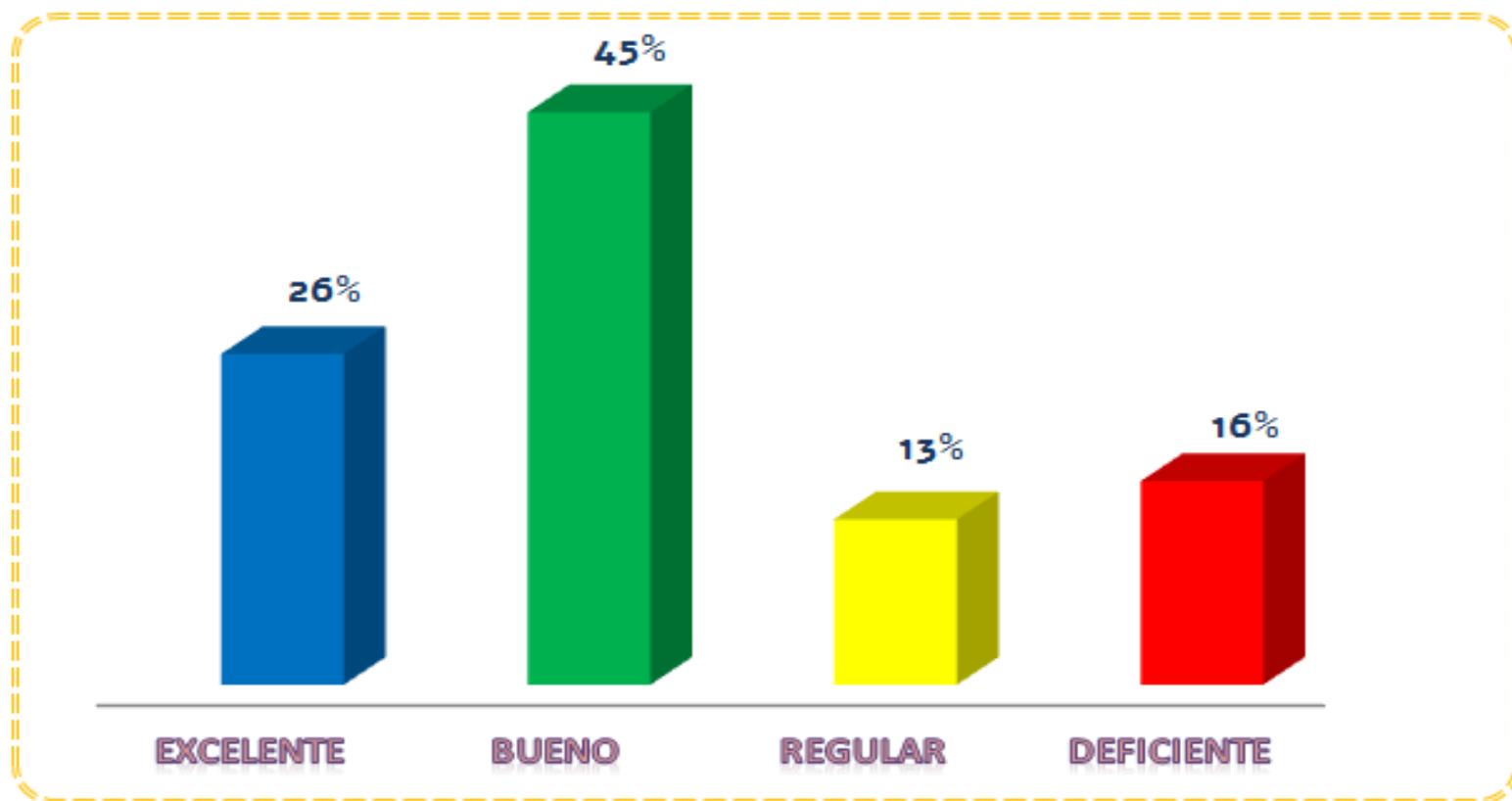
Es un programa de adhesión voluntaria y gratuita en el cual, el Operador de Comercio Exterior, cumple con requisitos preestablecidos de seguridad en la cadena logística internacional, señalados por el Marco de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio (SAFE) de la Organización Mundial de Aduanas, mismo que le permite obtener beneficios por parte de la Aduana Nacional.

# CALIFICACIÓN GERENCIA REGIONAL LA PAZ



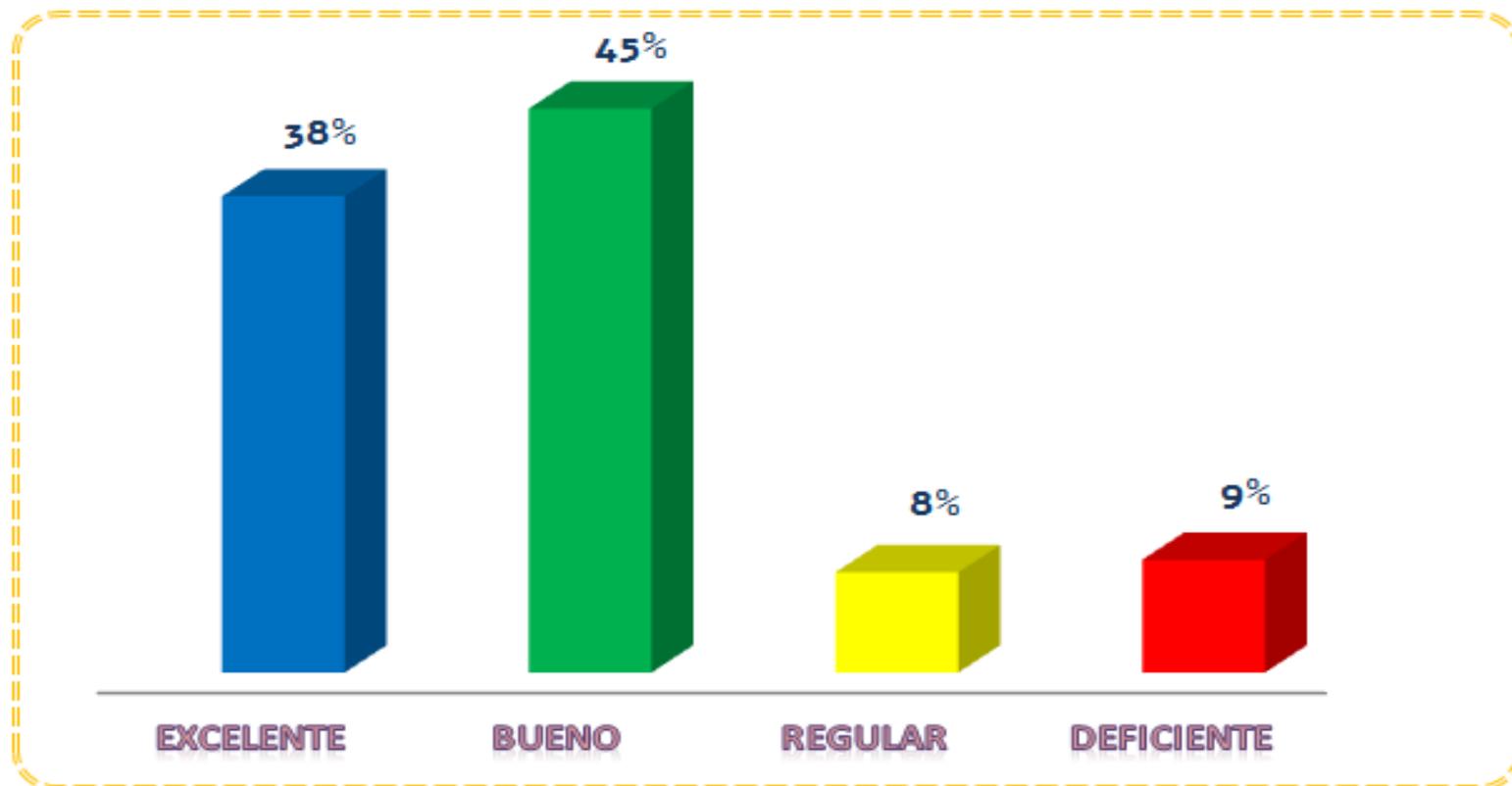
Comprende la Gerencia Regional La Paz y sus Administraciones de Aduana dependientes: Administración de Aduana Interior La Paz y su extensión Patacamaya, Administración de Aduana Aeropuerto El Alto, Administración de Aduana Frontera Desaguadero, Administración de Aduana Frontera Charaña, Administración de Aduana Frontera Guayaramerín, Administración de Aduana Zona Franca Com./Frontera Cobija y Agencia de Aduana Exterior Matarani.

# CALIFICACIÓN GERENCIA REGIONAL COCHABAMBA



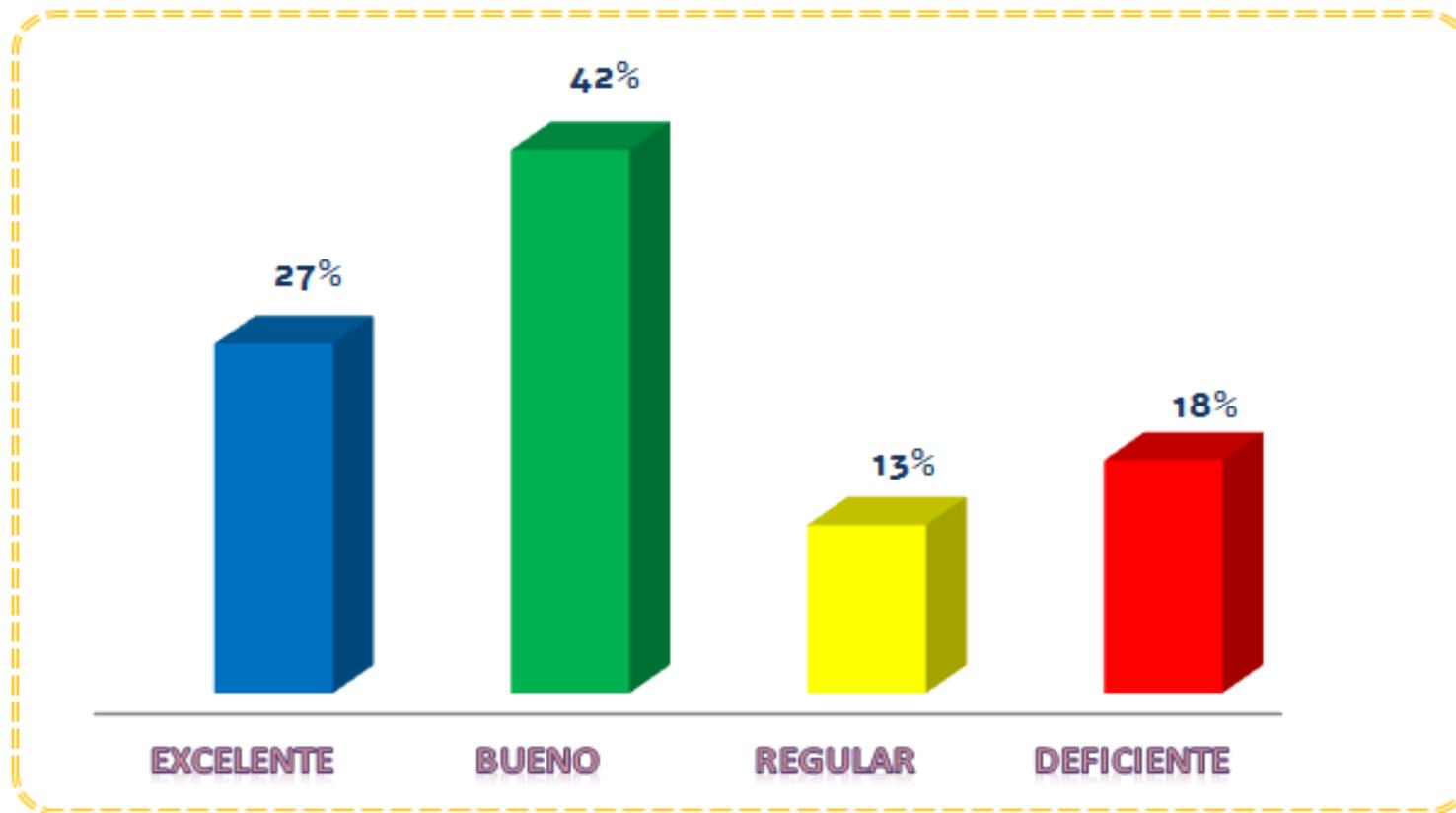
Comprende la Gerencia Regional Cochabamba y sus Administraciones de Aduana dependientes: Administración de Aduana Interior Cochabamba y Administración de Aduana Aeropuerto Jorge Wilsterman.

# CALIFICACIÓN GERENCIA REGIONAL SANTA CRUZ



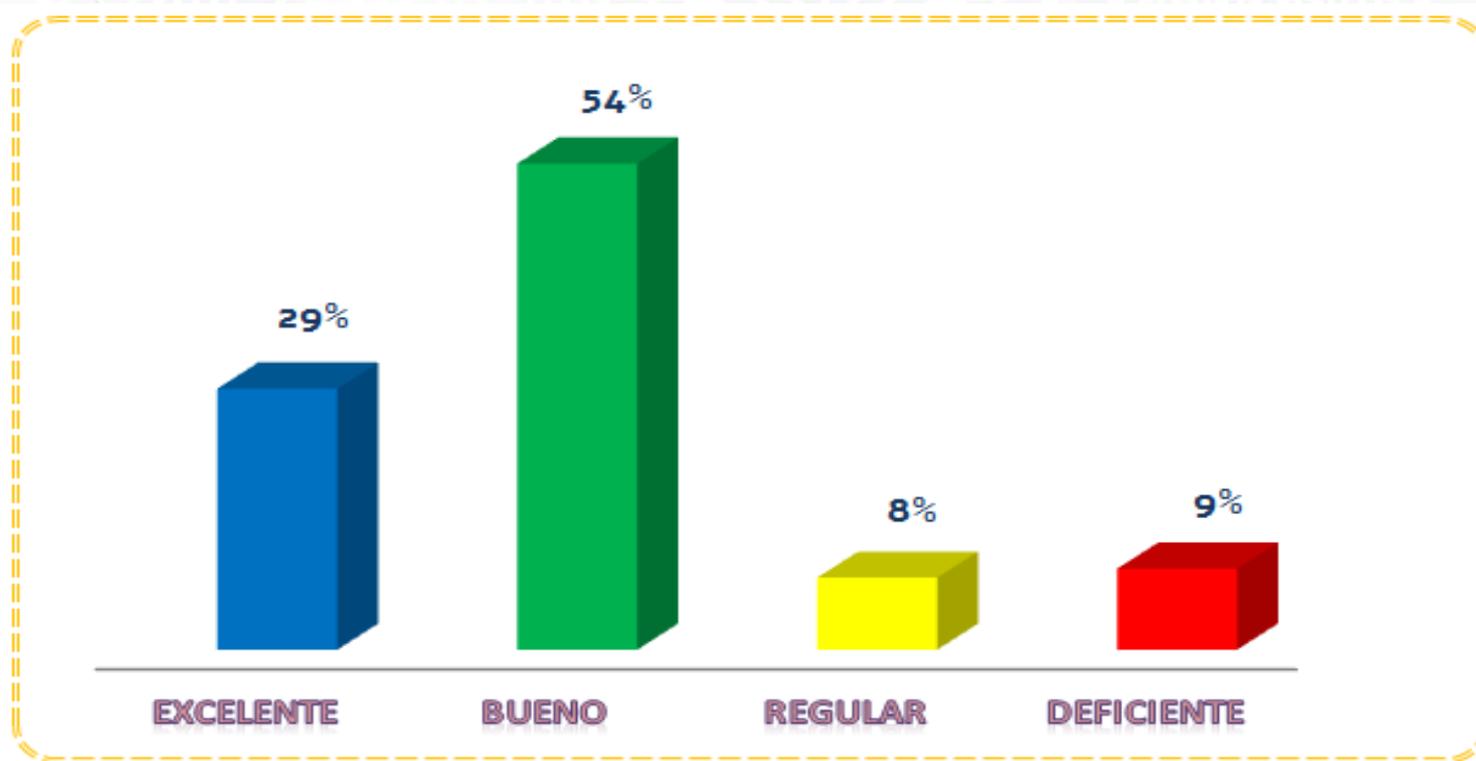
Comprende la Gerencia Regional Santa Cruz y sus Administraciones de Aduana dependientes: Administración de Aduana Interior Santa Cruz, Administración de Aduana Aeropuerto Viru Viru, Administración de Aduana Frontera Puerto Suárez y Administración de Aduana Frontera San Matías.

# CALIFICACIÓN GERENCIA REGIONAL ORURO



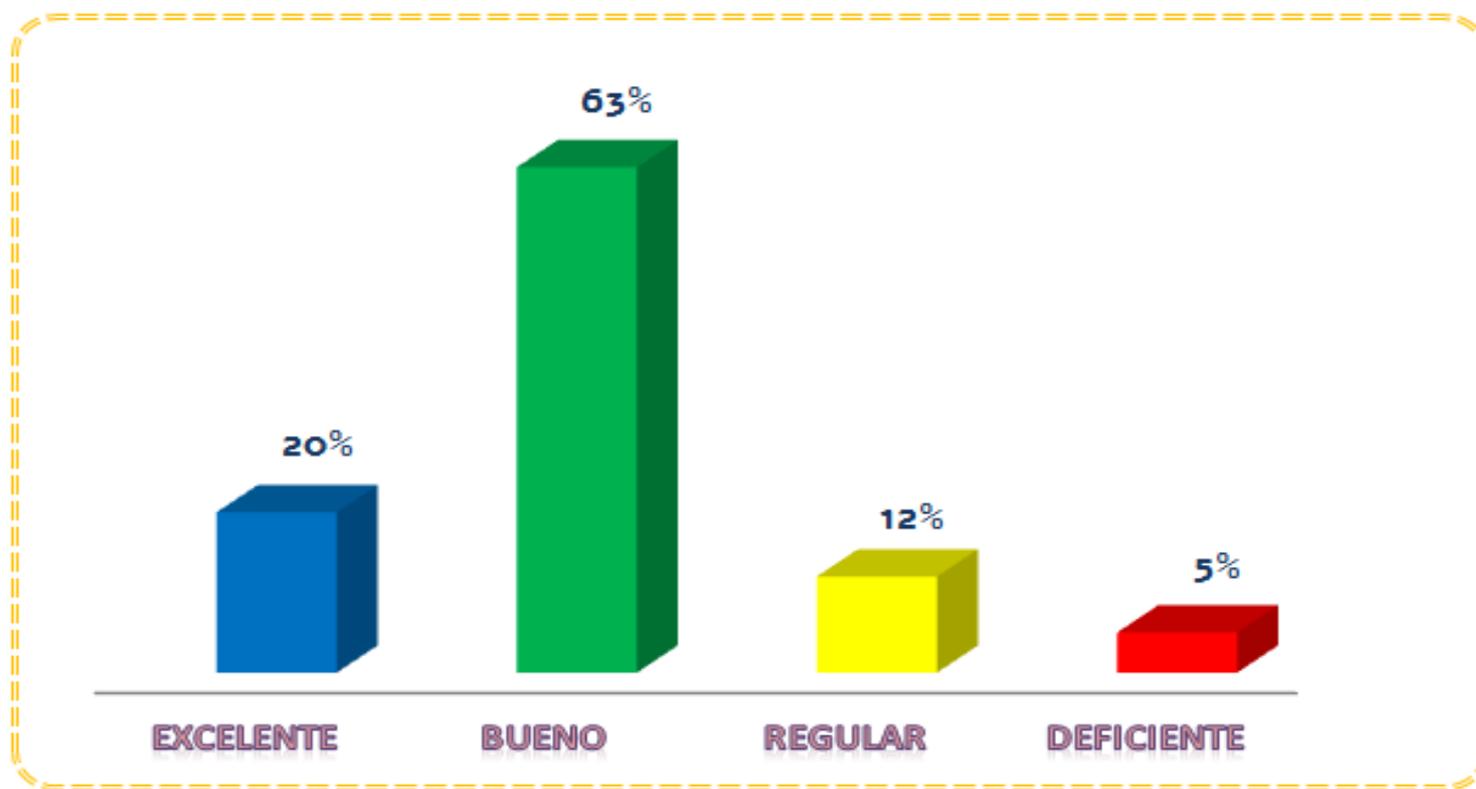
Comprende la Gerencia Regional Oruro y sus Administraciones de Aduana dependientes: Administración de Aduana Interior Oruro, Administración de Aduana Zona Franca Industrial Oruro, Administración de Aduana Frontera Pisiga, Administración de Aduana Frontera Tambo Quemado y Agencia de Aduana Exterior Arica.

# CALIFICACIÓN GERENCIA REGIONAL POTOSÍ



Comprende la Gerencia Regional Potosí y sus Administraciones de Aduana dependientes: Administración de Aduana Interior Potosí, Administración de Aduana Interior Sucre, Administración de Aduana Frontera Villazón y Administración de Aduana Frontera Avaroa.

# CALIFICACIÓN GERENCIA REGIONAL TARIJA



Comprende la Gerencia Regional Tarija y sus Administraciones de Aduana dependientes: Administración de Aduana Interior Tarija, Administración de Aduana Frontera Bermejo, Administración de Aduana Frontera Yacuiba y Administración de Aduana Frontera Cañada Oruro.

COMPROMETIDOS CON LA MEJORA CONTINUA, BUSCANDO NUESTRA MEJOR VERSIÓN, POR QUE ENTENDEMOS QUE “LA CALIDAD NO ES UN ACTO, SINO UN HÁBITO”(Aristóteles).



La Aduana Nacional trabaja por ti.