


## 1. Porcentajes de satisfacción a los usuarios del Banco Central de Reserva durante los años 2014-2018.

El modelo para medir la Satisfacción de los Clientes del BCR tiene el propósito de impulsar la efectividad en la prestación de los servicios, contribuir a medir su calidad, generar una cultura de servicio dentro del Banco y mejorar los procesos involucrados en la prestación de los servicios.

A continuación se presentan los resultados de los Índices de Satisfacción del Cliente, de los principales servicios que el Banco presta a sus clientes.

		Resultados Índice de Satisfacción al Cliente (ISC) 2014 - 2018				
Unidad/Departamento	Servicios	Resultados ISC				
		2014	2015	2016	2017	2018
Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones (CIEX El Salvador)	Servicios a los Importadores	N.D.*	80.78	82.70	84.00	85.5
	Servicios a los Exportadores	N.D.*	86.16	82.64	86.85	80.48
Departamento de Pagos y Valores	Sistema de Pagos Masivos (SPM)	N.D.*	91.6	95	97.3	95.42
	Reserva de Liquidez (RL)	92.6	94.04	98.3	95.33	95.71
	Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR)	96.3	97.9	98.2	97.9	98.3
	Camara de Compensación de Cheques (CCECH)	91.4	93.7	94.6	93.3	91.3
Departamento de Tesorería	Suministro y Recepción de Especies Monetarias	96.71	96.8	96.28	96.55	94.32
Departamento de Normas del Sistema Financiero		75.28	77.32	77.9	80.56	78.37

\*N.D. : No disponible  
 Sitio Web de CIEX: <http://www.ciexelsalvador.gob.sv/registroSIMP/>  
 Enlace Sistema de Pagos: [https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_content&view=article&id=427&Itemid=382](https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=427&Itemid=382)  
 Sitio Web Leyes y Normas del Sistema Financiero <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/>  
 Junio 2019

Cabe aclarar que los resultados solo corresponden a los clientes externos, es decir a los usuarios de los servicios que presta el Banco, no se han tomado en cuenta los resultados de los clientes internos.

## 2. Metodología utilizada y formato de encuesta.

Se anexa documento con la “Guía de Operación: Índice de Satisfacción de Clientes ISC.”, en este documento se encuentra la Metodología utilizada y los formatos de las encuestas.