**Consentimiento para Participar en la Encuesta**

**Antes de continuar con la encuesta, le pedimos su consentimiento para recolectar sus respuestas con fines de evaluación de la calidad del servicio prestado por la SUNAT.**

* **La información proporcionada será tratada de forma confidencial y utilizada exclusivamente para mejorar nuestros servicios.**
* **Su participación es completamente voluntaria y puede optar por no responder o retirarse en cualquier momento sin ningún tipo de repercusión.**

**¿Está de acuerdo con participar en esta encuesta?**

* Sí, doy mi consentimiento para participar.
* No, no deseo participar.

**Encuesta de Satisfacción de la Sección de Manifiestos de la SUNAT**

**Instrucciones:**  
Por favor, califique cada una de las siguientes afirmaciones de acuerdo con su experiencia reciente utilizando la siguiente escala:  
1 = Muy Insatisfecho  
2 = Insatisfecho  
3 = Ni Satisfecho ni Insatisfecho  
4 = Satisfecho  
5 = Muy Satisfecho

**1. Accesibilidad**

1. **¿Qué tan fácil fue acceder a los servicios de la sección de manifiestos?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
2. **¿Pudo usted acceder al sistema de forma rápida y sin dificultades?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
3. **¿Tuvo problemas al intentar ingresar al sistema o la plataforma de manifiestos?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
4. **¿El proceso de inicio de sesión fue claro y sencillo?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
5. **¿El servicio de la sección de manifiestos estuvo disponible durante el horario indicado (Lunes a Viernes, 8am - 6pm)?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho

**2. Continuidad Operativa**

1. **¿Experimentó interrupciones o dificultades técnicas durante el proceso de consulta?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
2. **¿Qué tan eficiente fue el servicio sin interrupciones en el horario que lo necesitó?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
3. **¿Hubo momentos en los que el sistema no estuvo disponible o no funcionó correctamente?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
4. **¿Tuvo problemas al intentar completar su gestión debido a fallas en la plataforma?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
5. **¿La duración de las sesiones o gestiones fue apropiada?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho

**3. Disponibilidad**

1. **¿Estuvo disponible la asistencia que necesitó de manera oportuna?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
2. **¿Pudo obtener la información necesaria sin tener que esperar mucho tiempo?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
3. **¿Pudo contactar con el personal adecuado cuando lo necesitó?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
4. **¿Recibió las respuestas que necesitaba dentro del plazo esperado?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
5. **¿Estuvo disponible el servicio durante el horario indicado de forma continua?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho

**4. Seguridad**

1. **¿Se sintió seguro al proporcionar información personal o empresarial durante el proceso?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
2. **¿Confía en la protección de sus datos durante la interacción con la SUNAT?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
3. **¿Se le brindó información clara sobre la protección de sus datos personales?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
4. **¿Considera que el proceso es seguro y cumple con los estándares de protección de datos?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
5. **¿Tuvo alguna preocupación relacionada con la seguridad de sus interacciones en el sistema?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho

**5. Usabilidad**

1. **¿Fue fácil de navegar por la interfaz del sistema de manifiestos?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
2. **¿Fue intuitiva la navegación y los procedimientos para realizar las consultas o gestiones?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
3. **¿Encontró lo que buscaba sin necesidad de asistencia adicional?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
4. **¿La interfaz del sistema fue fácil de entender y utilizar?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
5. **¿Tuvo que realizar muchos pasos para completar una gestión o consulta?**  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho

**Preguntas adicionales:**

1. En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho está con el servicio general proporcionado por la sección de manifiestos de la SUNAT?  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho
2. ¿Recomendaría usted los servicios de la sección de manifiestos a otras personas?  
   (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho