

Consultoría

DESARROLLO DE ENCUESTAS DE OPINIÓN PÚBLICA

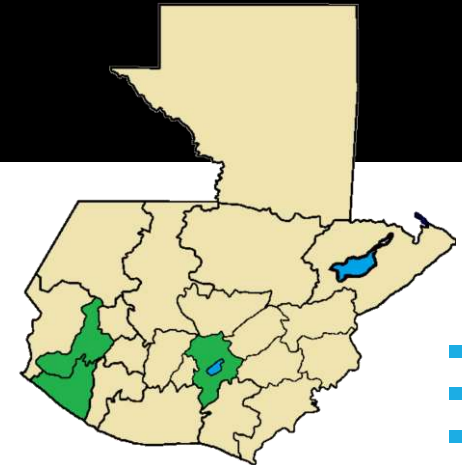
Octubre 2020

Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal

Resumen Ejecutivo

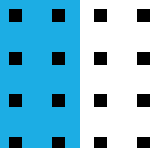
Octubre 2020

Presentación de Resultados

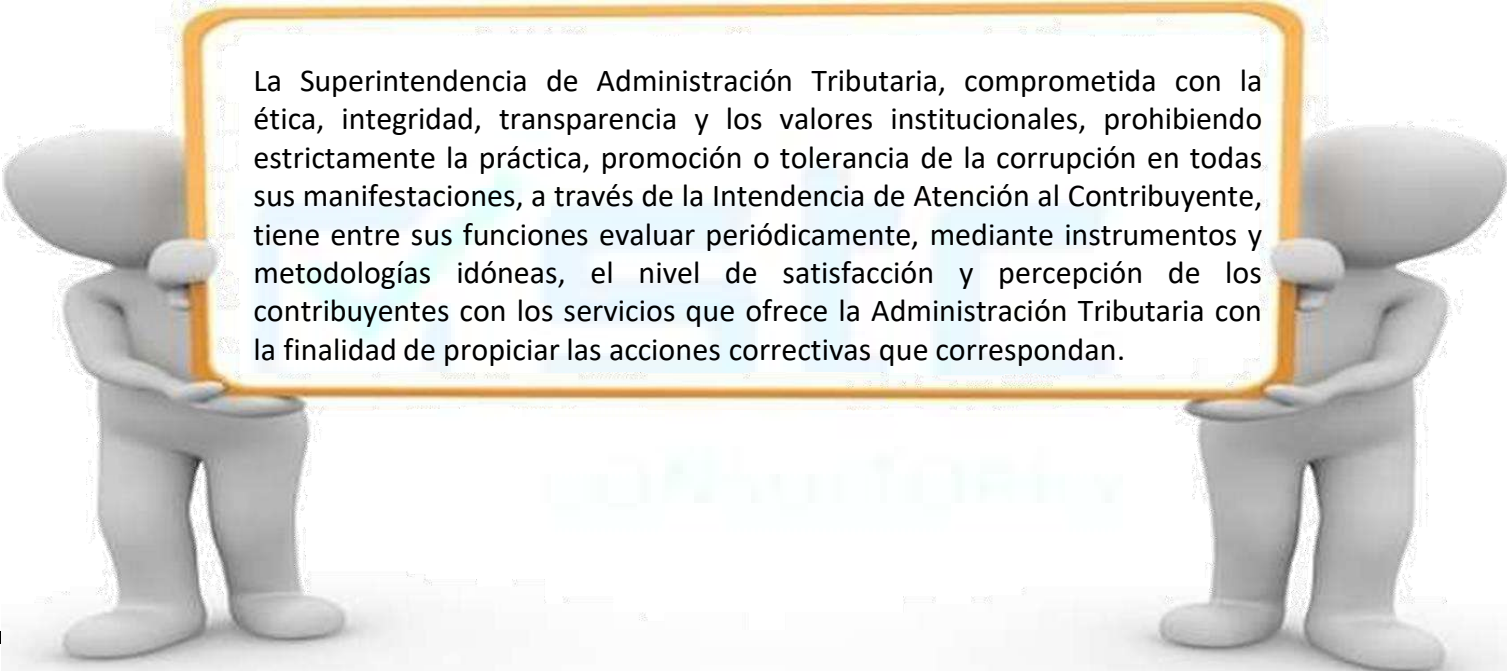


Índice

1.	Antecedentes del estudio.....	4
2.	Objetivo general.....	5
3.	Objetivos específicos.....	5
4.	Aspectos metodológicos.....	6
5.	Estructura del cuestionario.....	8
6.	Presentación de resultados.....	10
7.	Conclusiones y Recomendaciones.....	41



Antecedentes



La Superintendencia de Administración Tributaria, comprometida con la ética, integridad, transparencia y los valores institucionales, prohibiendo estrictamente la práctica, promoción o tolerancia de la corrupción en todas sus manifestaciones, a través de la Intendencia de Atención al Contribuyente, tiene entre sus funciones evaluar periódicamente, mediante instrumentos y metodologías idóneas, el nivel de satisfacción y percepción de los contribuyentes con los servicios que ofrece la Administración Tributaria con la finalidad de propiciar las acciones correctivas que correspondan.

Objetivos

Objetivo General

Medir la percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de las Agencia Tributaria San Rafael II, Oficina Tributaria Quezaltenango, Oficina Tributaria Suchitepéquez y Agencia Tributaria Mazatenango de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Objetivo Especifico

1. Perfil del entrevistado.
2. Calificación al servicio.
3. Corrupción.
4. Mecanismos para prevenir actos de corrupción.
5. NPS.



Aspectos metodológicos

Investigación

El estudio se efectuó a través de encuestas presenciales y de manera telefónica.

Se llevó a cabo una investigación cuantitativa de tipo descriptiva con el fin de determinar la percepción que el contribuyente y usuario tiene de los empleados y funcionarios de la SAT. Se efectuó simultáneamente entre los contribuyentes y usuarios de los cuatro puntos de servicio investigados.

Lo que se pretendió fue recopilar una serie de datos relevantes y posteriormente realizar un análisis de los mismos que ayuden a dar respuesta a los objetivos requeridos.

Fue de tipo descriptivo puesto que se requirió la aplicación de técnicas estadísticas, descripción exacta de actividades, relaciones existentes entre diferentes variables, para la interpretación de la información recopilada.

Población a investigar

Contribuyentes y usuarios que recibieron el servicio en la Agencia Tributaria San Rafael II, Oficina Tributaria Quetzaltenango, Oficina Tributaria Suchitepéquez y Agencia Tributaria Mazatenango, objeto de la presente consultoría.

Tamaño Muestral

Se efectuaron 1,597 entrevistas efectivas, distribuidas de la siguiente manera:

San Rafael II	385 entrevistas
Quetzaltenango	422 entrevistas
Suchitepéquez	385 entrevistas
Mazatenango	405 entrevistas

	Total	SI aceptó	NO Aceptó
Total	2,265	1,597	668
Contactos efectuados presencial	2,105	1,556	549
Contactos efectuados telefónicos	160	41	119



Descripción	Casos	Porcentaje
No respondió la llamada	51	31.9%
Encuestas efectivas	41	25.6%
Mando a buzón	34	21.3%
No tuvieron interés en responder la encuesta	19	11.9%
Manifiesto que era número equivocado	7	4.4%
Se encuentra ocupado	6	3.8%
No visito la agencia tributaria	1	0.6%
Numero pendiente de instalación	1	0.6%
Total	160	100.0%

Aspectos metodológicos

Selección de entrevistados

Las unidades muestrales fueron seleccionadas por medio del procedimiento de azar estratificado, método que depende de la cuidadosa filtración de los contactos, para asegurar su representatividad.

Encuestas

STC Consultores Guatemala S.A., desea recalcar que en el diseño de todos los instrumentos de recolección de datos, se mantuvo de cerca el aspecto contextual de los efectos de la pandemia COVID-19. El cuestionario fue asistido por un entrevistador. El cuestionario se preparó en forma modular y contenía preguntas de tipo dicotómico, abierta y de actitudes tipo Likert. La duración promedio de la entrevistas es de 10-15 minutos. El cuestionario se consensuó con el Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia Atención al Contribuyente de la SAT. El cuestionario contenía 38 preguntas.

Personal de campo

El personal de campo consistió en 16 entrevistadores, 4 supervisores y 1 Directora de Campo, contaron con geolocalizador en el horario de trabajo y participaron una capacitación y prueba piloto, estaban plenamente identificados como personal de STC Consultores Guatemala S.A.

Supervisión

El supervisor de campo, validó al menos el 30% de las entrevistas efectuadas de cada uno de los encuestadores, verificando que las entrevistas cumplieran con los objetivos del proyecto.

Computación

Se diseñó una plataforma de captura, para el cual fue capacitado el personal de campo. Aplicando controles de calidad que no permitieron errores en las mismas.

Confiabilidad

95% equivalente a 1.96 desviaciones estándar.



Estructura del cuestionario

A. Perfil del entrevistado

1. Departamento donde reside.
2. Municipio donde reside.
3. Etnia con la que se identifica.
4. Oficina/agencia visitada.
5. Género.
6. Edad.
7. Escolaridad.
8. Profesión u oficio.
9. Mes de la última visita realizada a la Oficina /Agencia Tributaria.
10. Calidad de personería con la que actuó para realizar su trámite o gestión tributaria.
11. Tipo de gestión (es) ò trámite (s) realizó.

B. Calificación al servicio

12. Calificación a la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.
13. Calificación a la atención del personal de la SAT que lo atendió, para cada uno de los siguientes atributos:
 1. Actitud de servicio.
 2. Respeto.
 3. Responsabilidad.
 4. Transparencia.
 5. Productividad.
 6. Compromiso.
14. Conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios.

C. Corrupción

15. Que considera son actos de corrupción.
16. Qué situación considera que pueda generar actos de corrupción en ese lugar.
17. Algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.
18. Indique la situación.
19. Conoce usted, si la persona afectada, realizó la denuncia correspondiente en uno de los medios que la SAT tiene a disposición para estos casos.
20. Por favor indique por qué medio realizó la denuncia.
21. Conoce si hay avances posteriores a la denuncia realizada.
22. Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).
23. Podría explicar por favor cual fue la situación del Trámite a cambio de una retribución.
24. Accedió a lo solicitado para obtener información pronta o agilización de gestiones y trámites.
25. Por qué razón accedió.
26. Realizó usted la denuncia ante la SAT o autoridades competentes.
27. Por qué motivo no realizó su denuncia.
28. Por qué medio denunció el hecho ante la SAT.
29. Indique en dónde realizó la denuncia presencial.
30. Le informaron si derivado de su denuncia la SAT tomo alguna acción para resolver el acto de corrupción.
31. Quién se lo aconsejo.

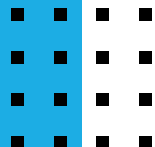
Estructura del cuestionario

4. Mecanismos para prevenir actos de corrupción

32. Considera que la SAT implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones.
33. Cuáles conoce.
34. Conoce los medios que la SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por sus empleados y/o funcionarios.
35. Podría indicar los medios que conoce.
36. Considera importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención tributario o de cualquier dependencia de la SAT
37. Qué acciones considera importantes que la SAT implemente para atacar la corrupción.

5. NPS

38. En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios que ofrece la SAT a su familia y amigos.



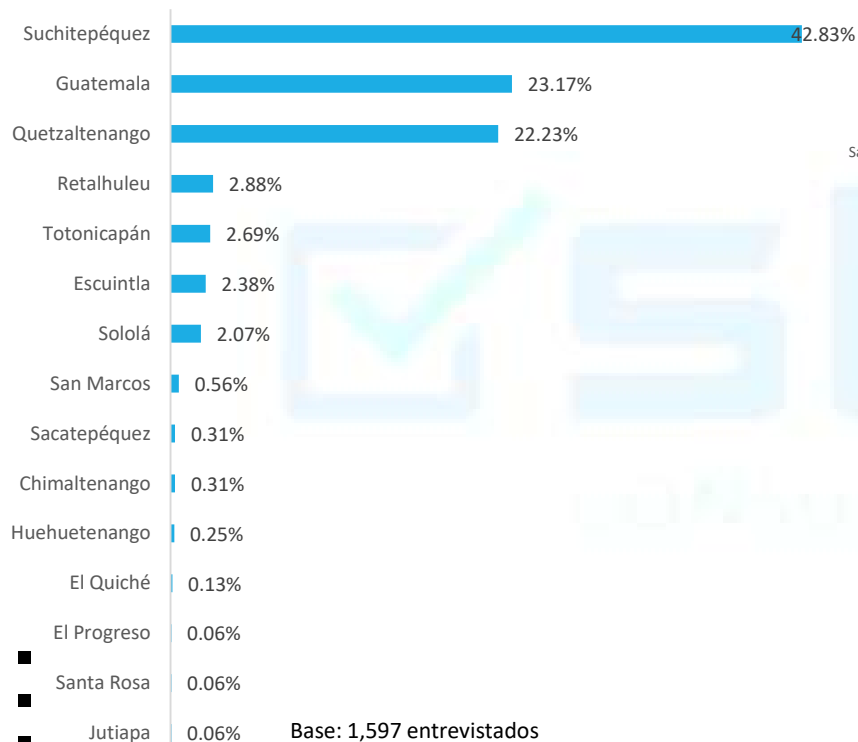
Resultados



Perfil del entrevistado

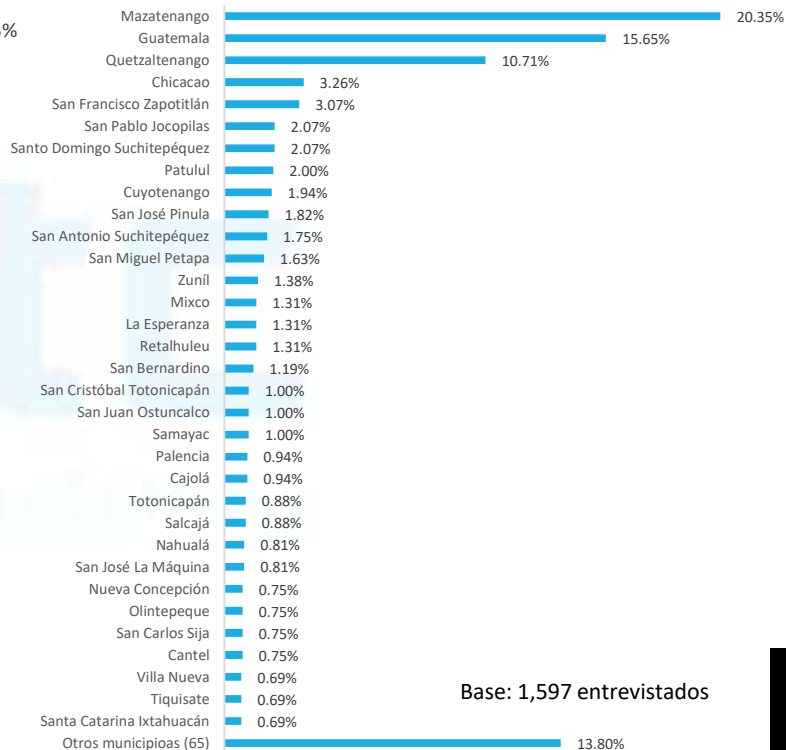


Departamento donde Reside



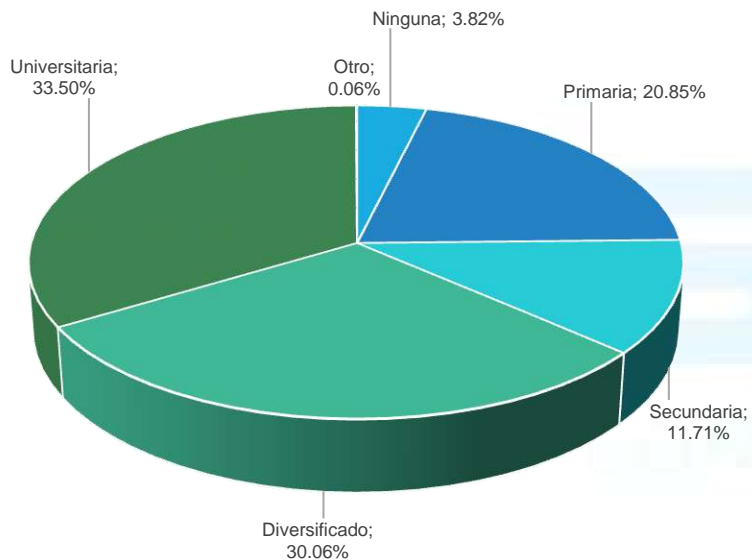
Base: 1,597 entrevistados

Municipio donde reside



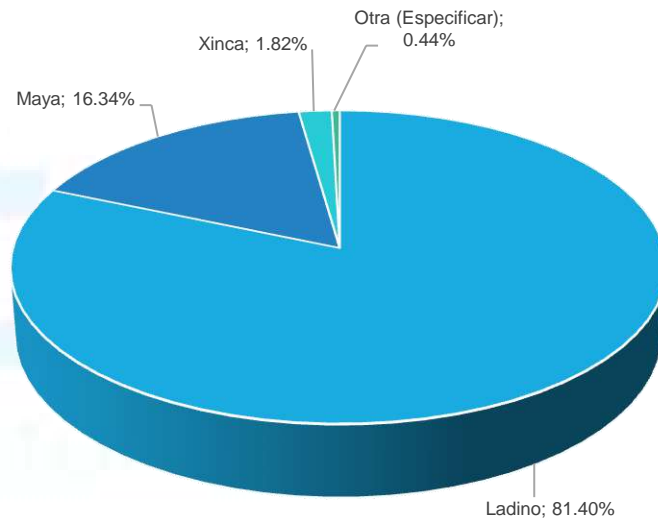
Base: 1,597 entrevistados

Grado de escolaridad



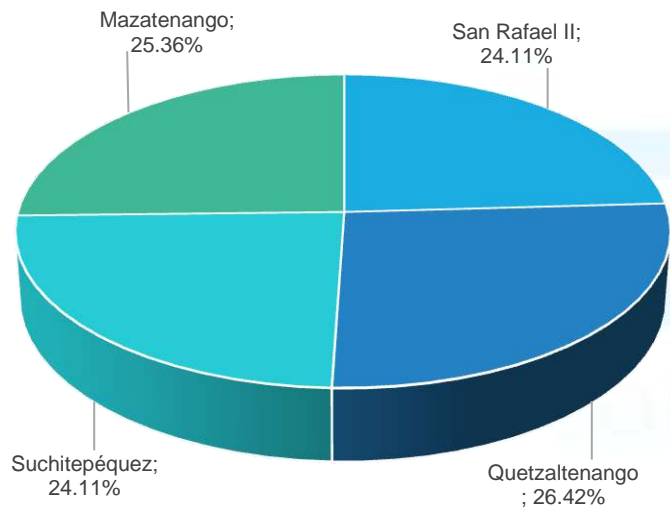
Base: 1,597 entrevistados

¿Cuál es la etnia con la que se identifica?



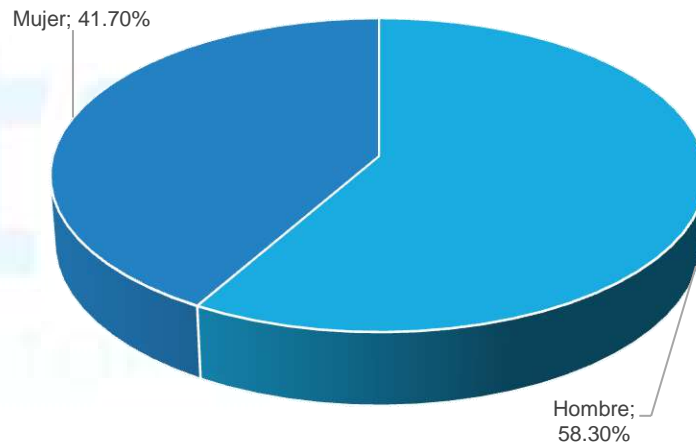
Base: 1,597 entrevistados

Oficina/agencia visitada



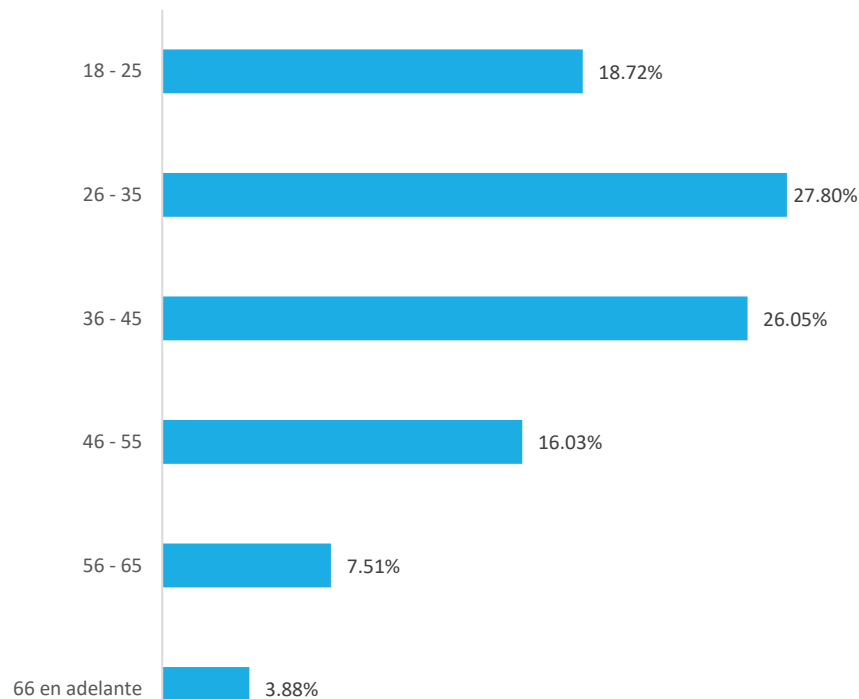
Base: 1,597 entrevistados

Género



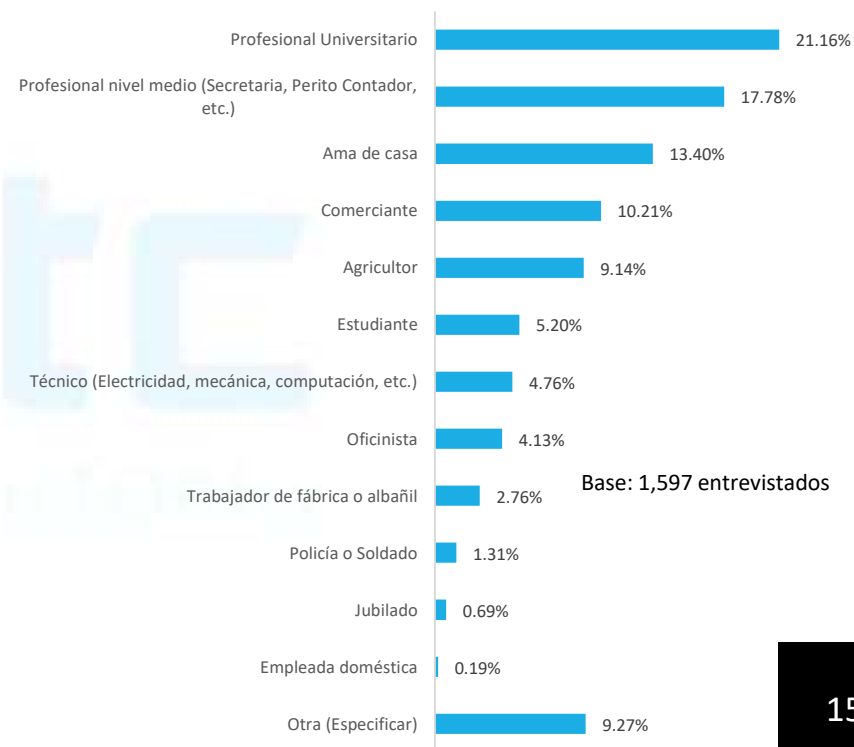
Base: 1,597 entrevistados

Rangos de edades



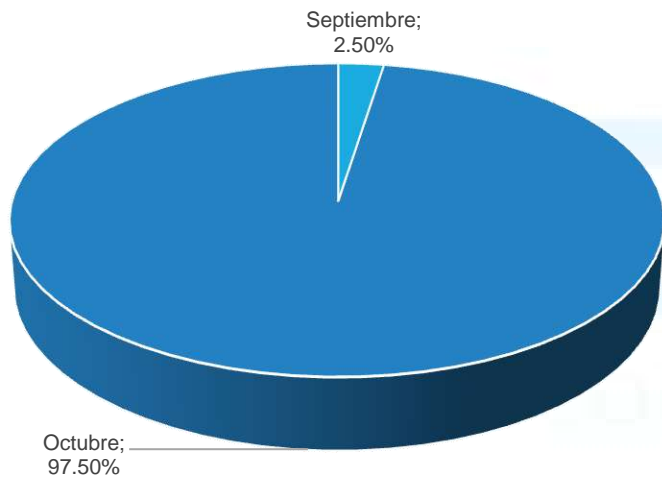
Base: 1,597 entrevistados

Profesión u oficio



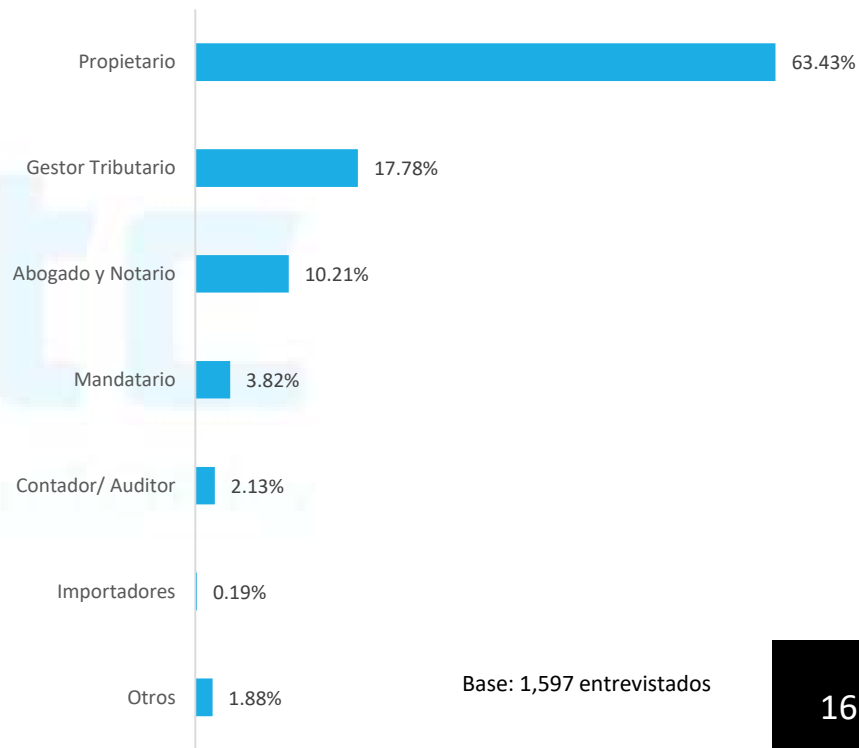
Base: 1,597 entrevistados

Mes de la última visita realizada a la Oficina /Agencia Tributaria



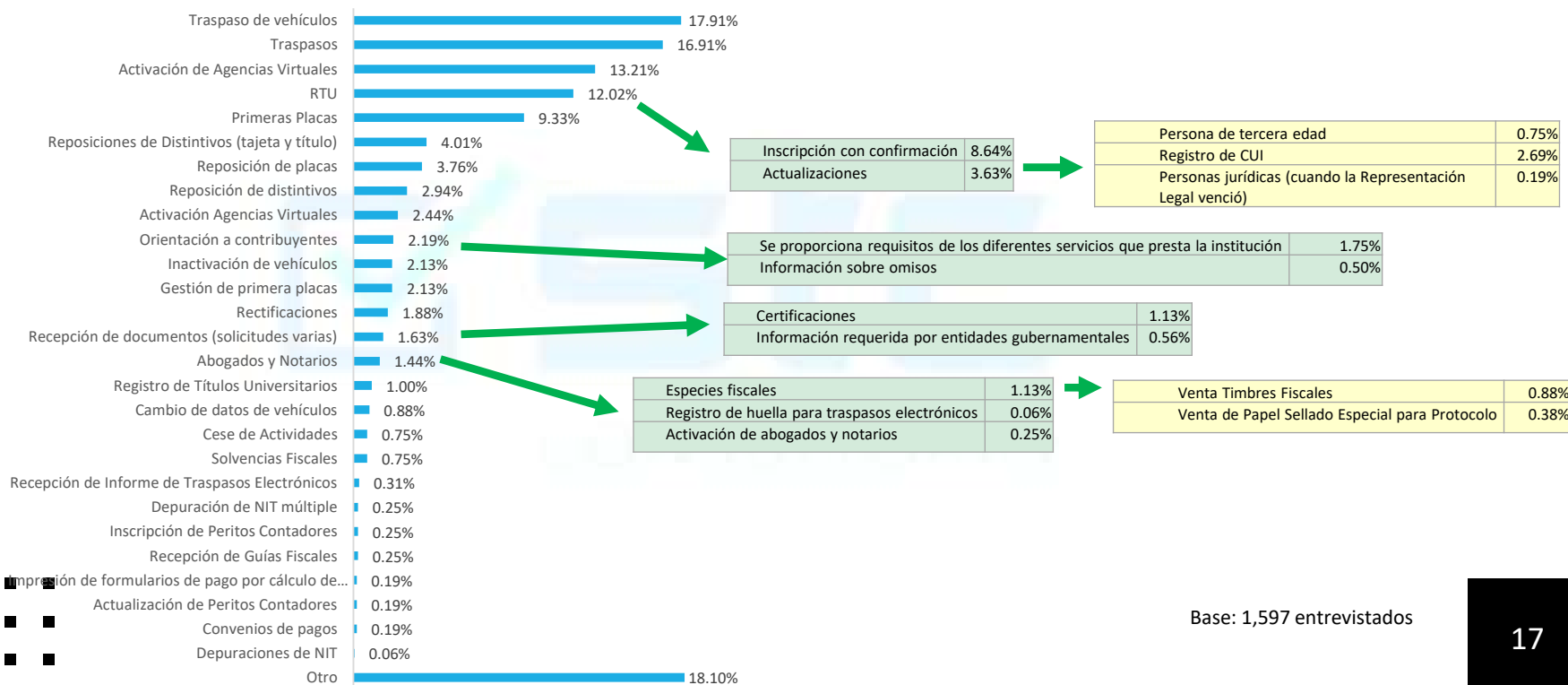
Base: 1,597 entrevistados

Calidad de personería con la que actuó para realizar su trámite o gestión tributaria



Base: 1,597 entrevistados

¿Qué tipo de gestión (es) ò trámite (s) realizó?



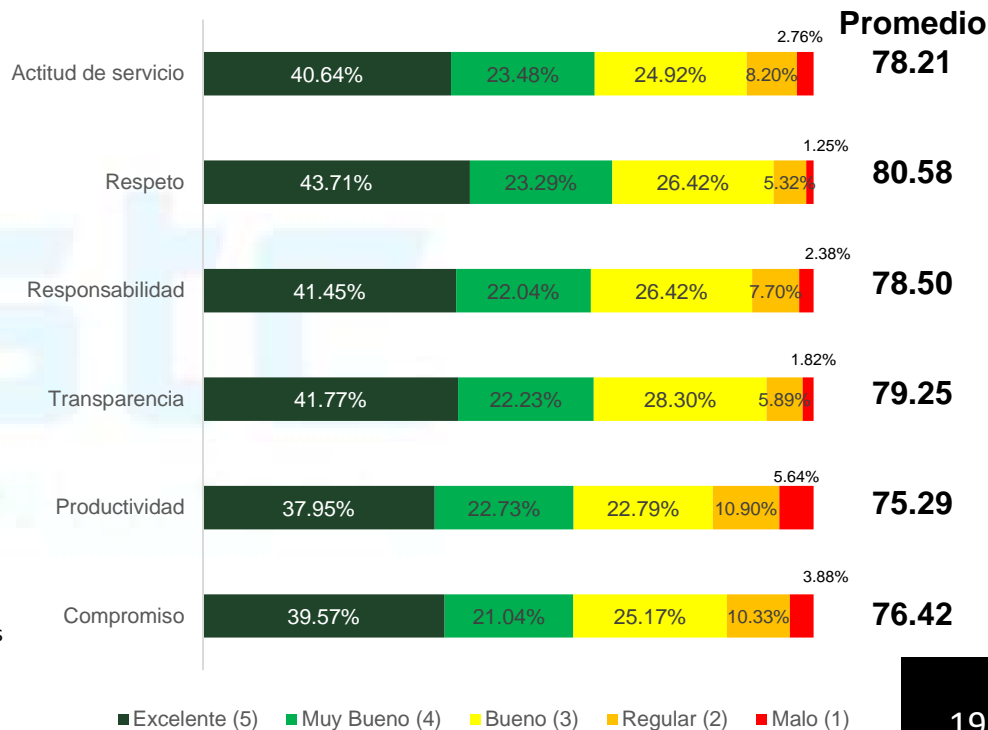
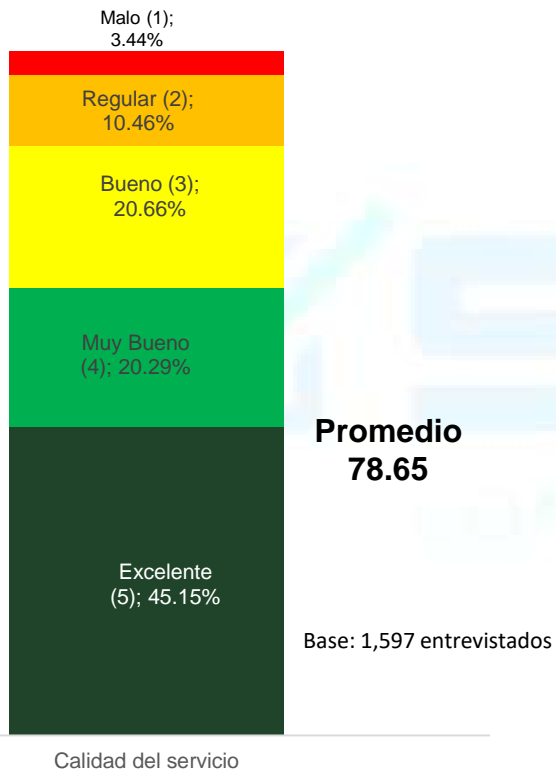
Base: 1,597 entrevistados

Calificación al servicio

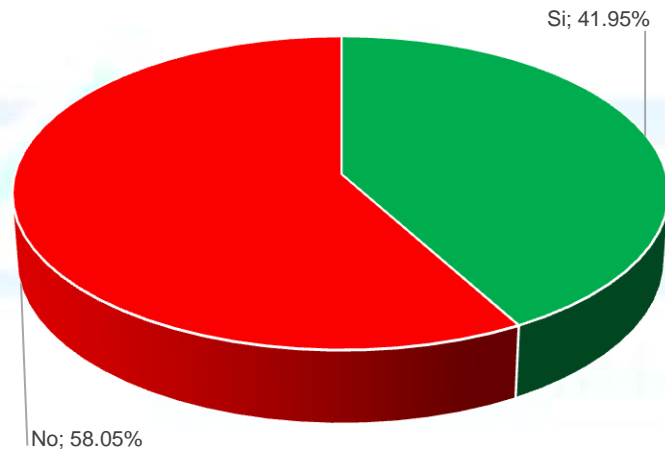


Califique su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.

¿Cómo calificaría usted la atención del personal de la SAT que lo atendió, para cada uno de los siguientes atributos que le mencionare?



¿Tiene conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios?

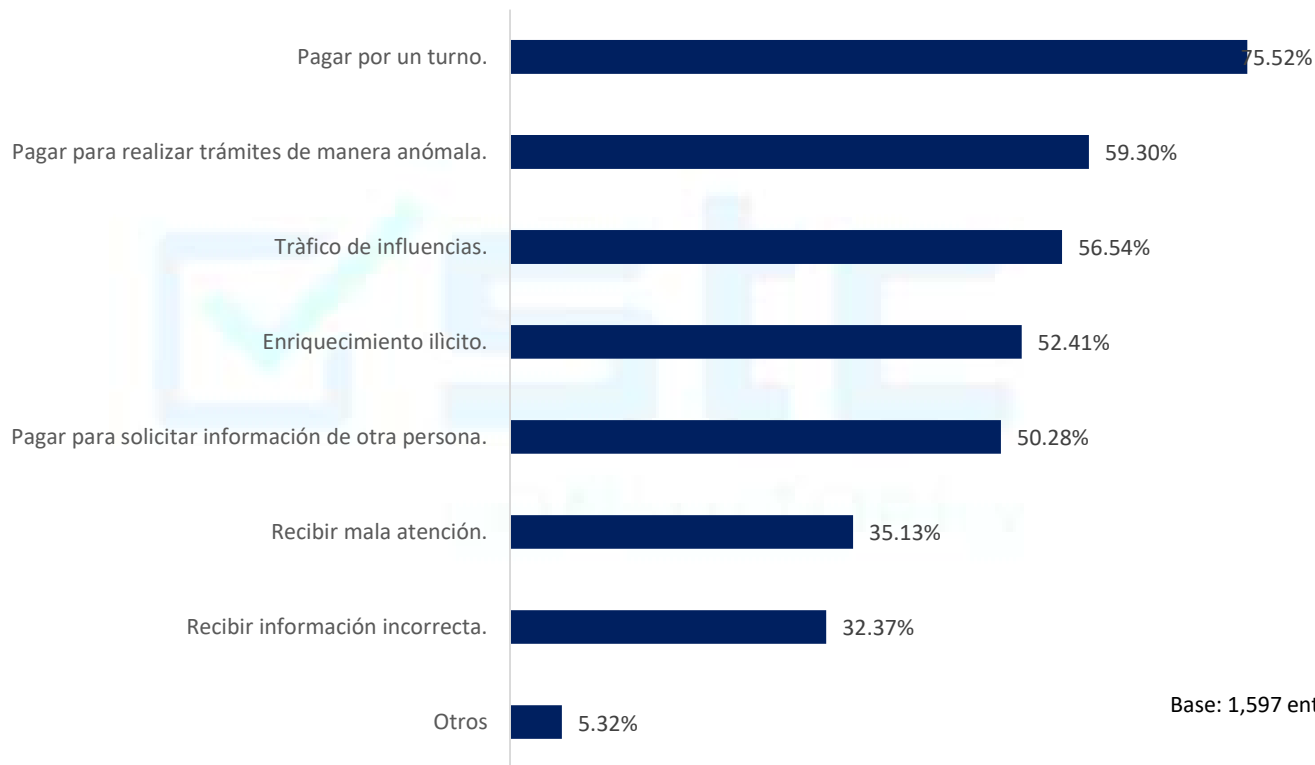


Base: 1,597 entrevistados

Corrupción

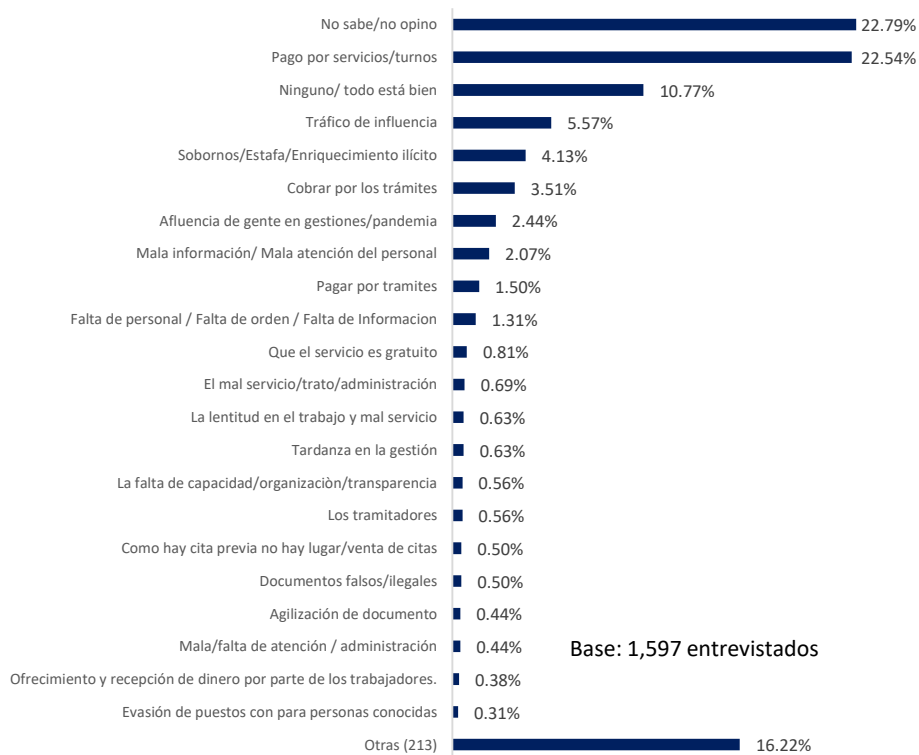


¿Que considera son actos de corrupción?

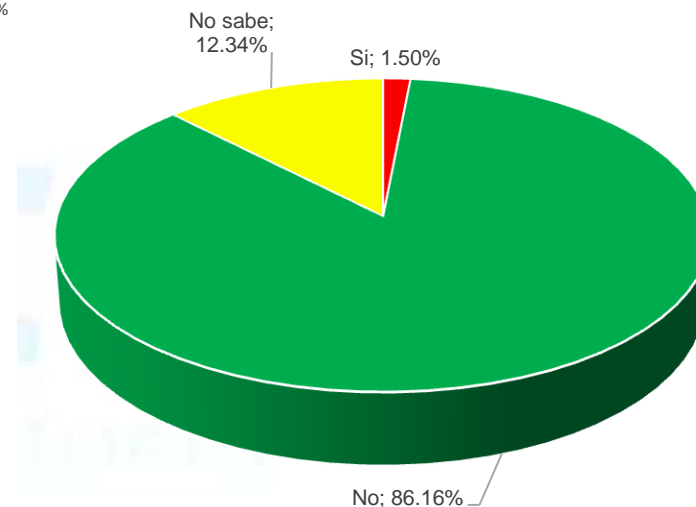


Base: 1,597 entrevistados

¿Qué situación considera que pueda generar actos de corrupción en ese lugar?

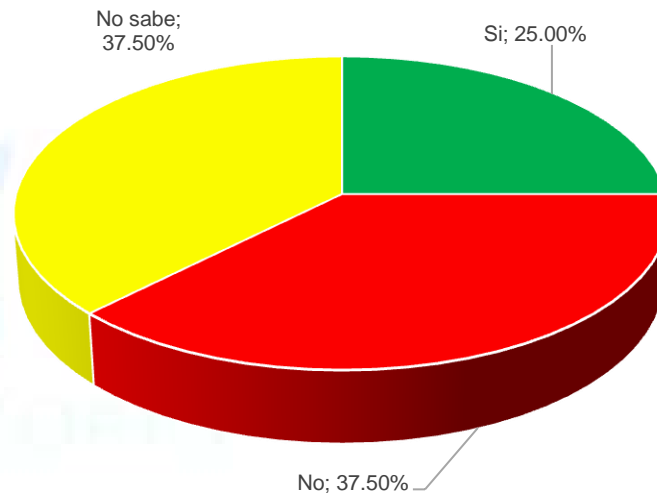


Indique si algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.



Indique la situación

¿Conoce usted, si la persona afectada, realizó la denuncia correspondiente en uno de los medios que la SAT tiene a disposición para estos casos?

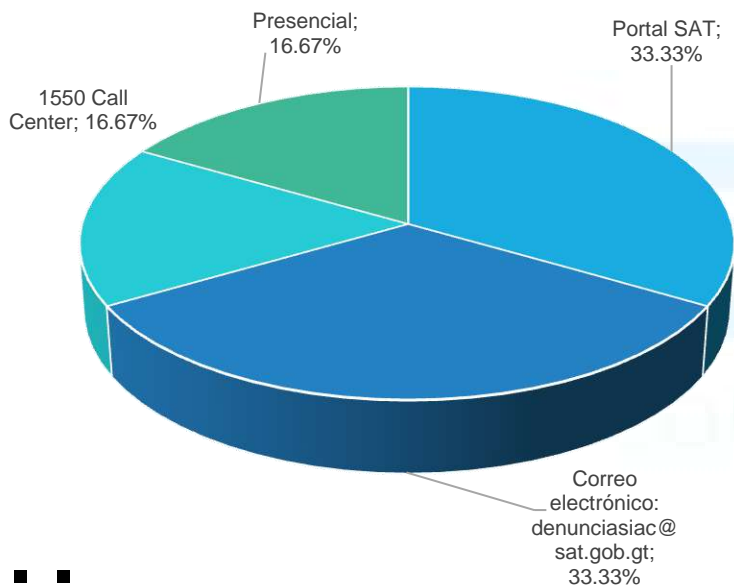


Base: 24 entrevistados

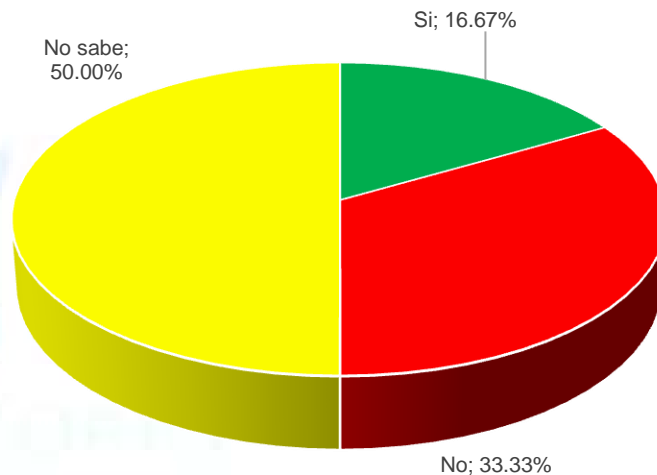
Base: 24 entrevistados

Por favor indique por qué medio realizó la denuncia:

¿Conoce si hay avances posteriores a la denuncia realizada?



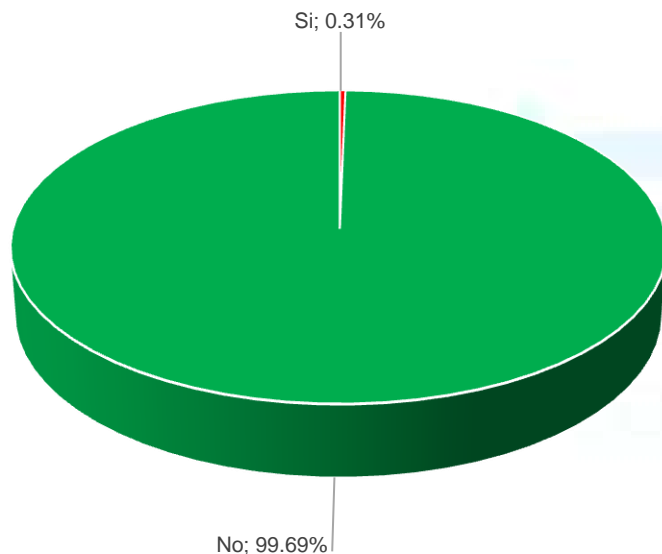
Base: 6 entrevistados



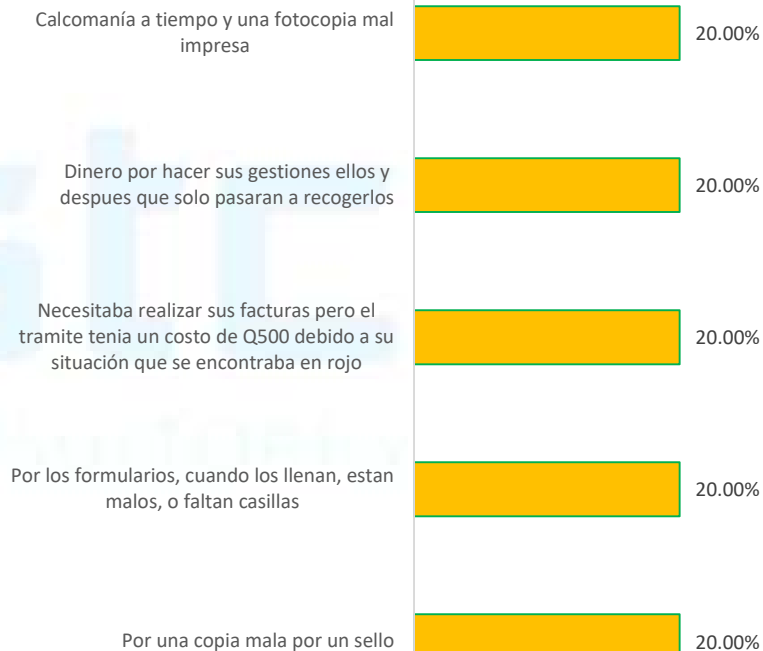
Base: 6 entrevistados

Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).

¿Me podría explicar por favor cual fue la situación del Trámite a cambio de una retribución?



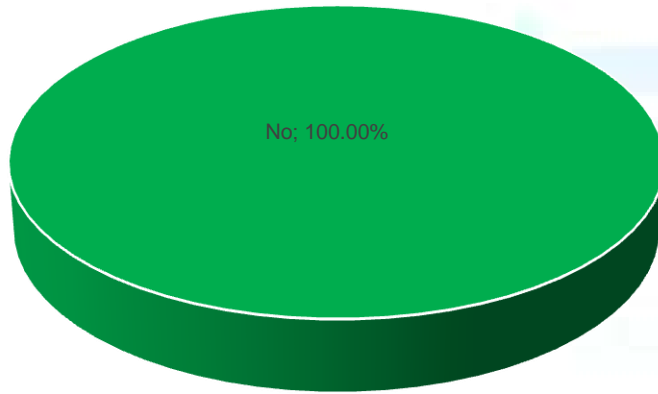
Base: 1,597 entrevistados



Base: 5 entrevistados

¿Accedió a lo solicitado para obtener información pronta o agilización de gestiones y trámites?

¿Por qué razón accedió?



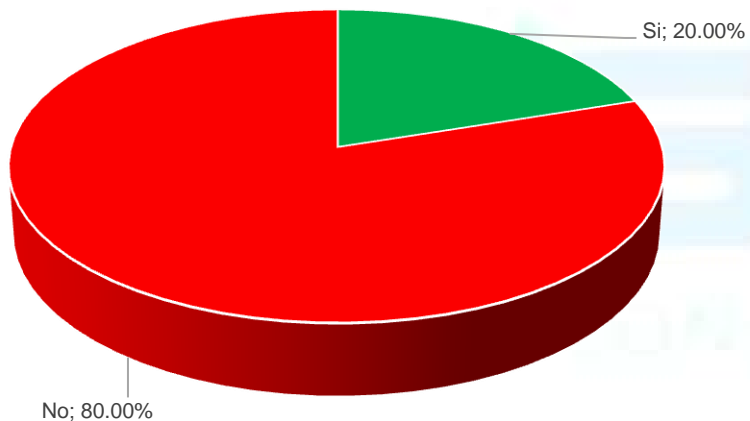
No; 100.00%

Base: 5 entrevistados



Base: 0 entrevistados

¿Realizó usted la denuncia ante la SAT o autoridades competentes?



Base: 5 entrevistados

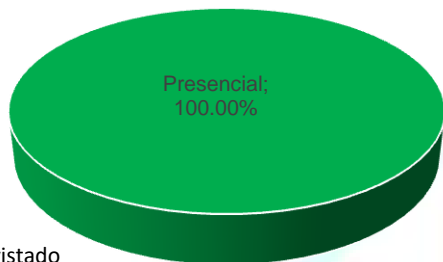
¿Por qué motivo no realizó su denuncia?



Base: 4 entrevistados

¿Por qué medio denunció el hecho ante la SAT?

Indique en dónde realizó la denuncia presencial

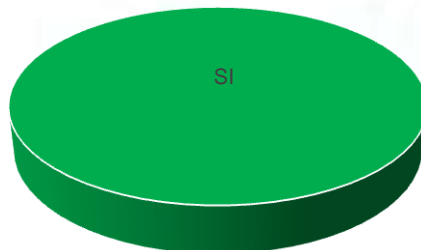


Base: 1 entrevistado



Base: 1 entrevistado

¿Le informaron si derivado de su denuncia la SAT tomo alguna acción para resolver el acto de corrupción?

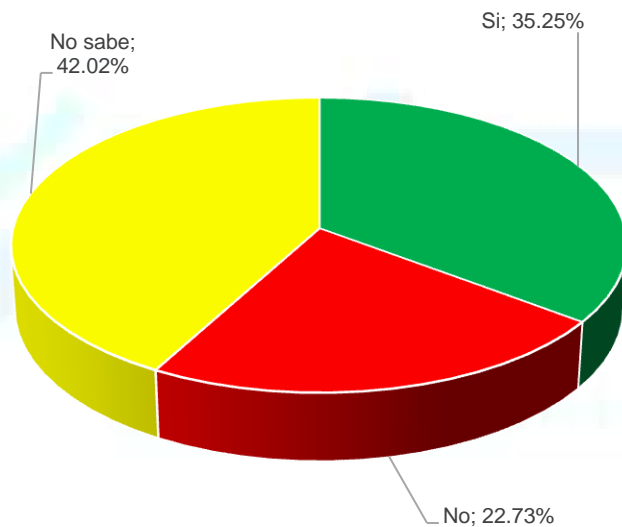


Base: 1 entrevistado

Mecanismos para prevenir actos de corrupción

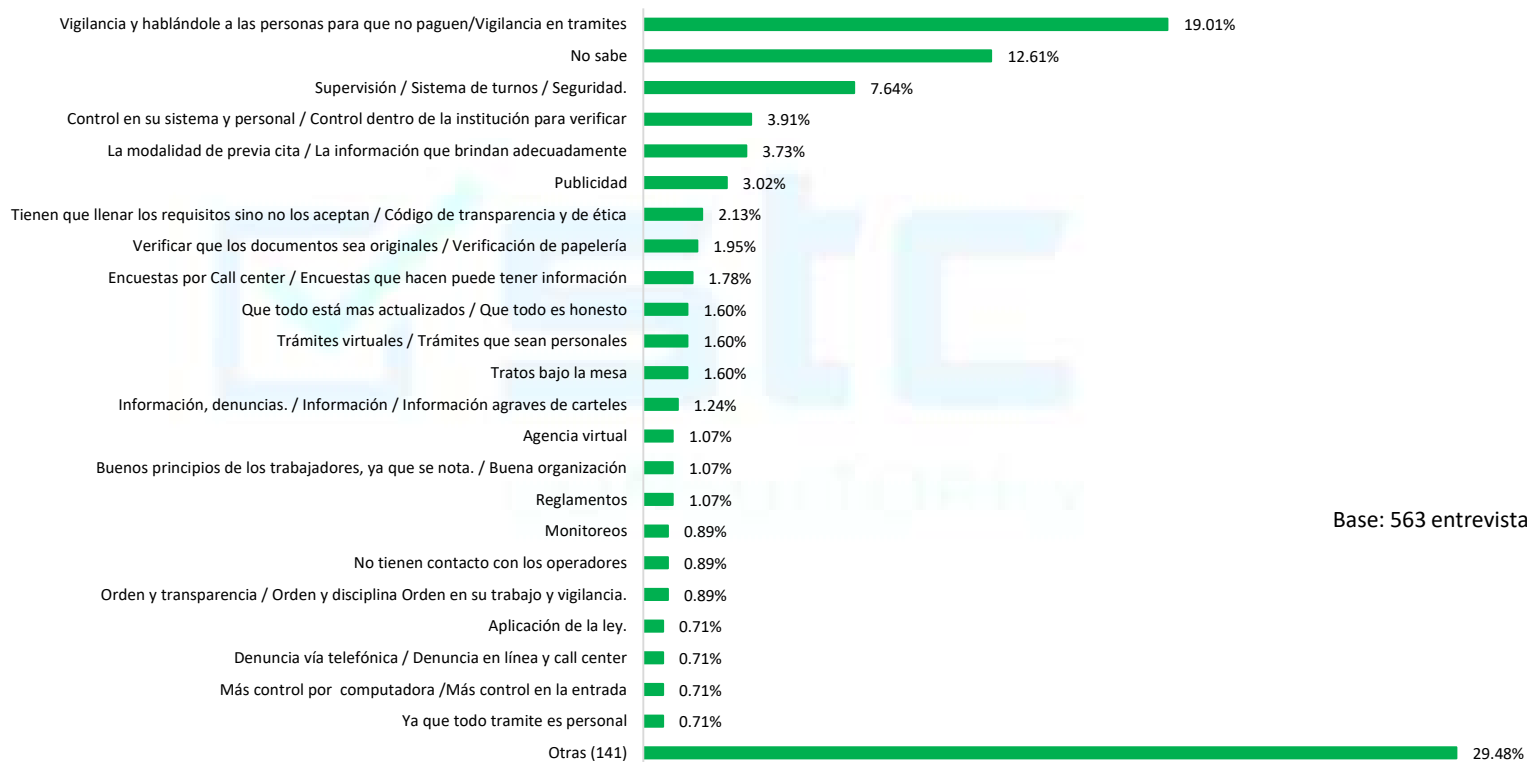


¿Considera que la SAT implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones?



Base: 1,597 entrevistados

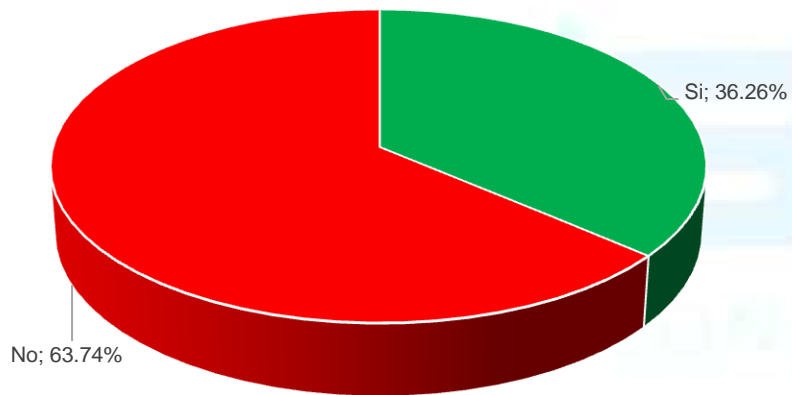
¿Cuáles conoce?



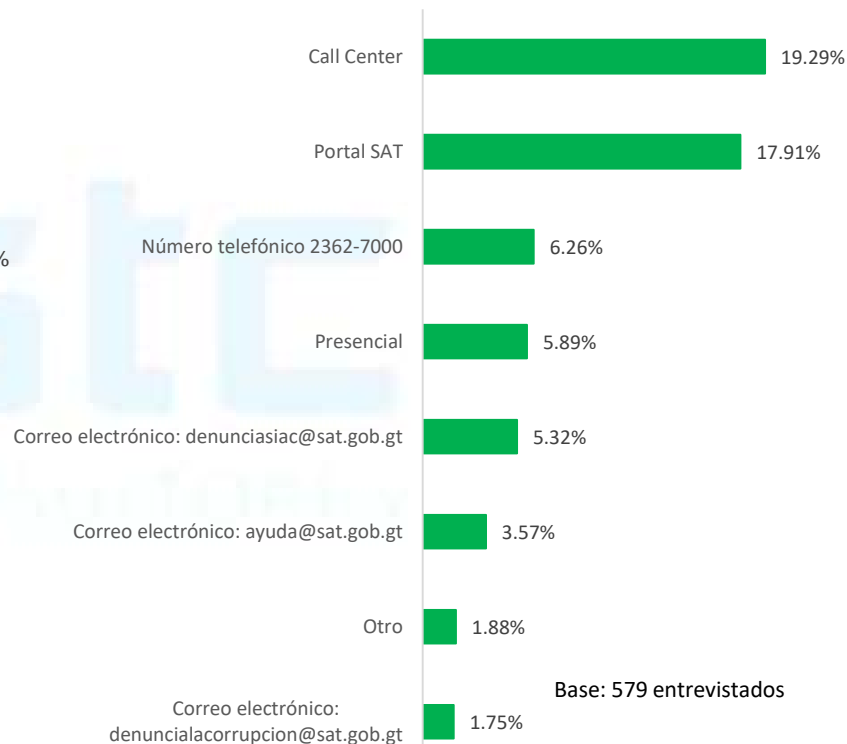
Base: 563 entrevistados

¿Conoce los medios que la SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por sus empleados y/o funcionarios?

¿Podría indicar los medios que conoce?

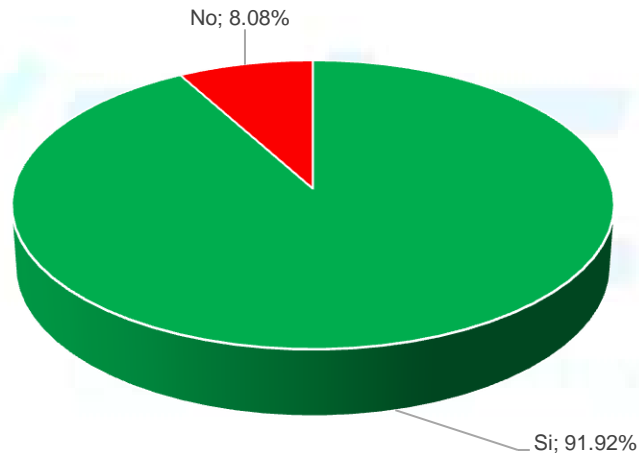


Base: 1,597 entrevistados



Base: 579 entrevistados

¿Considera importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención tributario o de cualquier dependencia de la SAT?



Base: 1,597 entrevistados

¿Qué acciones considera importantes que la SAT implemente para atacar la corrupción?



Base: 1,468 entrevistados

NPS

Detractores

0 - 6



Pasivos

7 / 8



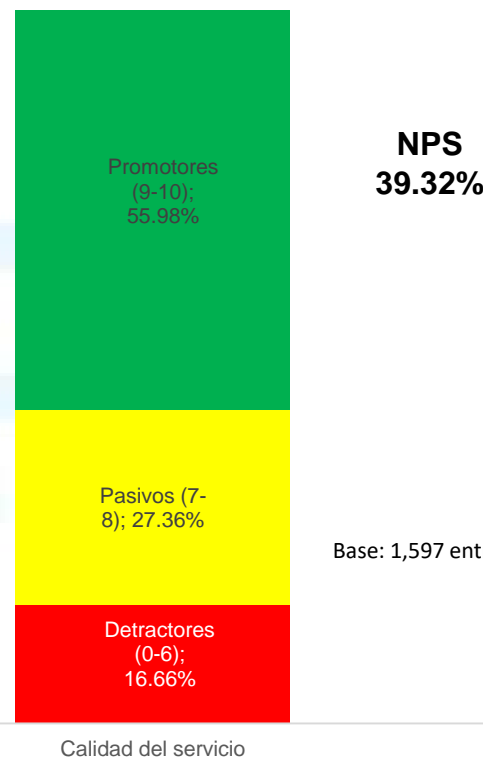
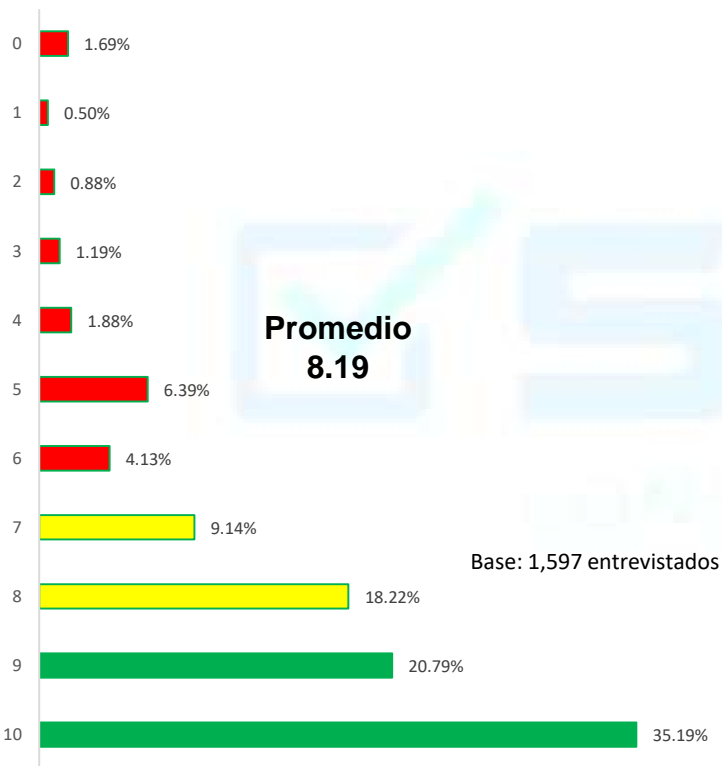
Promotores

9 / 10



En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios que ofrece la SAT a su familia y amigos?

Net Promotore Score (NPS)

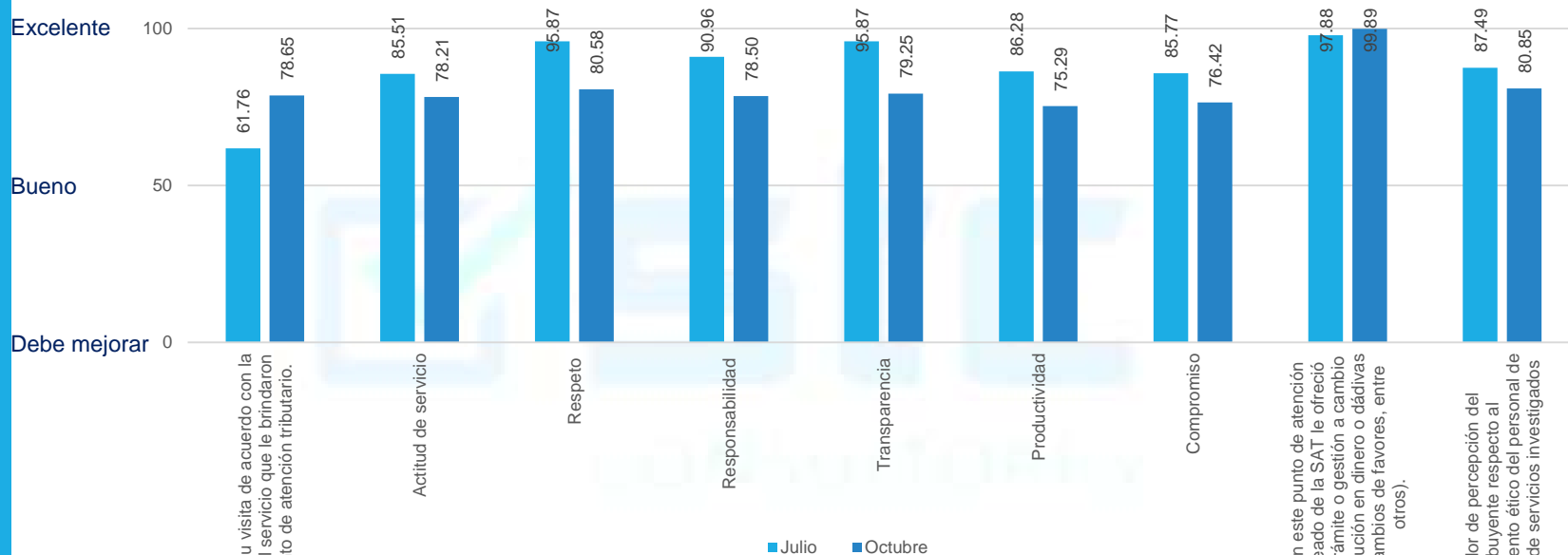


Indicador de percepción

Factores que integran el indicador	Fundamento	Julio	Octubre
Califique su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.	Numeral 13 "Relaciones con el Público "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	61.76	78.65
Indique si el colaborador lo atendió demostrándole lo siguiente:			
Actitud de servicio	Numeral 2.3 "Valores Institucionales" del "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	85.51	78.21
Respeto		95.87	80.58
Responsabilidad		90.96	78.50
Transparencia		95.87	79.25
Productividad		86.28	75.29
Compromiso		85.77	76.42
Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).	Numeral 7 "Sobornos y Dádivas" Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	97.88	99.89
Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de los puntos de servicios investigados		87.49	80.85

En el mes de octubre del 2020 el indicador de percepción fue de 80.85 puntos, el cual registra un comportamiento similar al determinado en el mes de julio 2020, registrando una baja de 6.64 puntos en el mes de octubre.

Indicador de percepción



El indicador de percepción comparativo, registra una baja en el mes de octubre, en los atributos evaluados en la atención del colaborador, de los puntos de servicios investigados.

Perfil socio demográfico del Indicador de percepción



El indicador de percepción analizado por las diferentes variables socio demográficas, registran su mayor incidencia en etnia Maya, Hombres, entrevistados con educación Universitaria o Secundaria, con profesión u oficio Oficinistas, Agricultor y Técnicos. Por personería jurídica se registran entre Mandatario, Abogado y Notario y Contador/Auditor.

Conclusiones y Recomendaciones



Conclusiones

A. Perfil del entrevistado

1. Los departamentos con mayor representatividad fueron Suchitepéquez 42.83%, Guatemala 23.17% y Quetzaltenango 22.23%, los municipios con mayor incidencia son: Mazatenango 20.35%, Guatemala 15.65% y Quetzaltenango 10.71%.
2. El grado de escolaridad de los entrevistados fue: Universitaria 33.50%, Diversificado 30.06% y Primaria 20.85%. El 81.40% se identificó como Ladino y 16.34% Maya.
3. La representación de la muestra por género fue 58.30% Hombres y 41.70% Mujeres. El promedio de edad de los entrevistados fue de 38 años.
4. La profesión u oficio de los entrevistados fue: 21.16% profesionales universitarios, 17.78% Profesional a nivel medio y un 13.40% Ama de casa
5. El 97.50% efectuaron su visita durante el mes de Octubre y un 2.50% en el mes de Septiembre.
6. La calidad de la personería jurídica fueron Propietario 63.43%, Gestor Tributario 18.35% y Abogado y Notario 10.21% .
7. El trámite o gestión efectuada por los entrevistados fue: Traspaso de vehículos 17.91%, Traspasos 16.91%, Activación de Agencias Virtuales 13.21% y RTU 12.02%.

B. Calificación al servicio

1. En la presente investigación se utilizó una escala de 1 a 5, donde 1 fue malo y 5 excelente. Por motivos de comparación con estudios anteriores se llevó esta escala de 0 a 100, donde 0 es Debe mejorar, 50 Bueno y 100 Excelente.
2. La calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario fue de 78.65.
3. La Calificación a la atención del personal de la SAT que lo atendió, fue: Actitud de servicio 78.21, Respeto 80.58, Responsabilidad 78.50, Transparencia 79.25, Productividad 75.29 y Compromiso 76.42.
4. Un 41.95% de los entrevistados tiene conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios.
5. La percepción que tiene el contribuyente sobre el comportamiento ético del personal, obtuvo una ponderación de 80.85 puntos de 100, considerado bueno.

Conclusiones

C. Corrupción

1. Las principales situaciones que los entrevistados consideran pueden generar actos de corrupción fueron: Pagar por un turno 75.52%, Pagar para realizar trámites de manera anómala 59.30% y Tráfico de influencia 56.54%.
2. Las situaciones que considera que pueda generar actos de corrupción en este lugar son: Pago por servicios o turnos 22.54%, tráfico de influencia 5.57% y sobornos/estafas/enriquecimiento ilícito 4.13%. Un 22.90% No opino/no sabe, y 10.77% ninguno o todo esta bien.
3. El 86.16% de los entrevistados manifestó que ningún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.
4. Del 1.50% que si indicó que fueron sujetos de actos de corrupción, Cobro por turno 16.67%, Le estaban pidiendo algo a cambio 8.33% y Cobro de impuesto de vehículo 4.17%. De las personas afectadas un 25.00% efectuó la denuncia correspondiente y los medios donde realizo la denuncia fue: Portal SAT 33.33%, Correo electrónico: denunciaci@sat.gob.gt 33.33%, 1550 y Call Center 16.67% y en cuanto al avance posterior de la denuncia realizada un 16.67% indico que si ha habido avance.
5. 99.69% de los entrevistados manifestó que en este punto de atención ningún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).
6. Del 0.31% que manifestaron que si le pidieron algo, 20.00% opino: calcomanía a tiempo y una fotocopia mal impresa, dinero por hacer sus gestiones ellos y después que solo pasaran a recogerlos, necesitaba realizar sus facturas pero el tramite tenia un costo de Q500 debido a su situación que se encontraba en rojo, por los formularios que están malos unas casillas y por una copia mala por un sello. El 100.00% de ellos no accedió a lo solicitado. El 20.00% puso la denuncia en la SAT. Los que no pusieron denuncia los motivos fueron 100.00% por represalias de ellos, porque no quiso seguir con el proceso para no tener mas problemas, porque ellos le perjudican a uno y por las represalia que ellos toman. El 100.00% puso la denuncia de manera presencial, en la Gerencia de Asuntos Internos y Si le informaron de la medida a tomar por la corrupción.

Conclusiones

D. Mecanismos para prevenir actos de corrupción

1. Un 35.25% considera que la SAT si implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones y los mecanismos principales que conocen los entrevistados son: Vigilancia y hablándole a las personas para que no paguen / Vigilancia máquina de dpi / Vigilancia en tramites /Vigilancia de cámaras 19.01%, Supervisión / Sistema de turnos / Seguridad 7.84% y Control en su sistema y personal / Control dentro de la institución para verificar 3.91%.
2. Con respecto a los medios que la SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por sus empleados y/o funcionarios, 36.26% indicó conocerlos, siendo los principales: 1550 Call Center 19.29%, Portal SAT 17.91% y Número telefónico 2362-7000 6.26%.
3. 91.92% Considera importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención tributario o de cualquier dependencia de la SAT. Las acciones más importante para atacar la corrupción fueron: Más vigilancia. /Vigilar más a los empleados/Registro 8.64%, Denuncias y procedimientos administrativos/Denunciar actos de corrupción 6.57% y Tener un portal para los trámites /Tener una oficina del MP 3.44%.

E. NPS

1. En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA, el promedio de recomendación fue de 8.19, superando la media de recomendación.
2. Tener un NPS mayor a 0 es considerado bueno, y uno sobre 50 excelente. Si tiene NPS negativo, es crucial que se preocupen en corregirlo ya que significa que hay más gente perjudicando el punto de servicio investigado.
3. La calificación del NPS es del 39.32%, el cuál se considera como bueno.

Recomendaciones

Calificación al Servicio:

1. La calificación al servicio, tanto en el punto de atención como en los atributos evaluados, reporto una puntuación arriba de bueno, sin embargo consideramos que se pueden desarrollar acciones enfocadas a fortalecer estas variables, apoyándose en el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT.
2. Crear campañas para que los contribuyentes se informen que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios y lograr incrementar la calidad del servicio.

Corrupción:

1. La incidencia de corrupción en los punto de servicio investigados fue bastante baja (Menos del 2.00%), sin embargo hubo 24 entrevistados (8 Quetzaltenango, 6 Suchitepéquez, 5 San Rafael II y 5 Mazatenango) que saben de algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en estos punto de atención tributario.
2. Recomendamos diseñar estrategias para divulgar interna y externamente en los canales que la SAT tiene a su disposición para denunciar actos de corrupción cometidos por sus empleados y funcionarios, en este puntos de servicio Investigado y demás dependencias.
3. Generar aportes que contribuyan con las mejoras en los procedimientos, para erradicar posibles actos de corrupción en Traspaso de vehículos 17.91%, Traspasos, Activación de Agencias Virtuales y RTU, que son las gestiones con mayor incidencia de uso en el presente estudio para NO cometer actos de corrupción. Así como el evitar que los contribuyentes paguen por un turno y el tráfico de influencias.

NPS (Net Promotore Score)

1. Diseñar campañas publicitarias y de información, para incrementar el NPS (Net Promotore Score).