

Consultoría

DESARROLLO DE ENCUESTAS DE OPINIÓN PÚBLICA

Octubre 2020

Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Oficina Tributaria Quetzaltenango

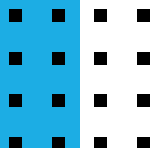
Octubre 2020

Presentación de Resultados

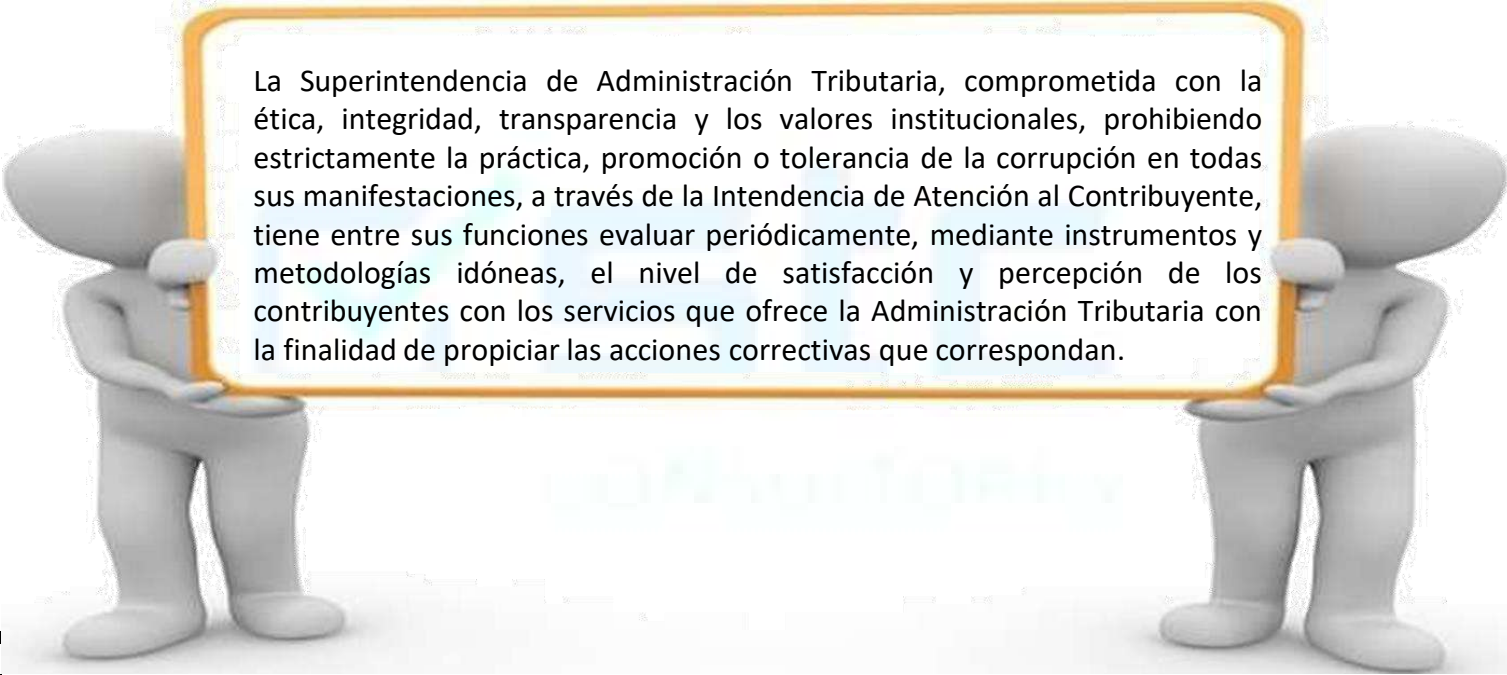


Índice

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 la Oficina Tributaria Quetzaltenango 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 Oficina Tributaria Quetzaltenango, objeto de la presente consultoría.

Tamaño Muestral

Se efectuaron 422 entrevistas efectivas.

	Total	Si Acepto	No Acepto
OFICINA TRIBUTARIA Quetzaltenango	569	422	147
Contactos efectuados presencial	569	422	147



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 4 entrevistadores y 1 supervisor, 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 aconsejó.

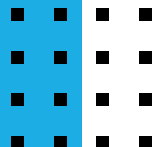
Estructura del cuestionario

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.



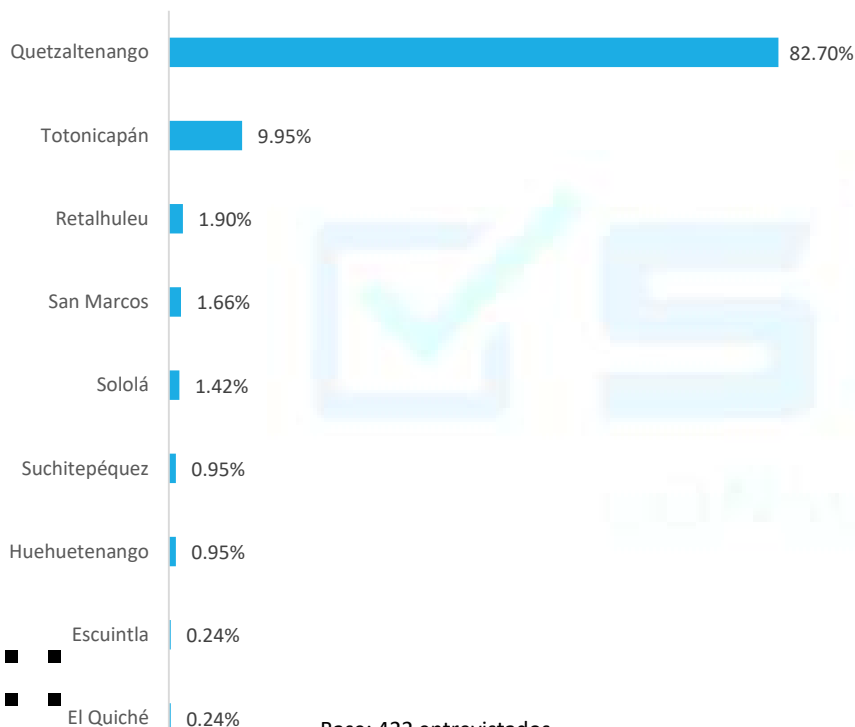
Resultados



Perfil del entrevistado

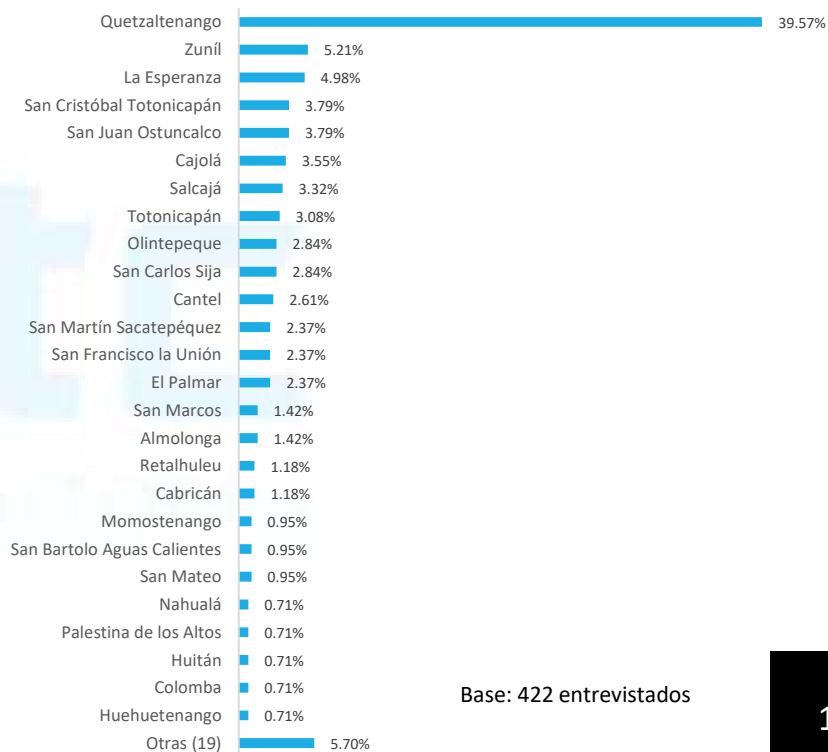


Departamento donde Reside



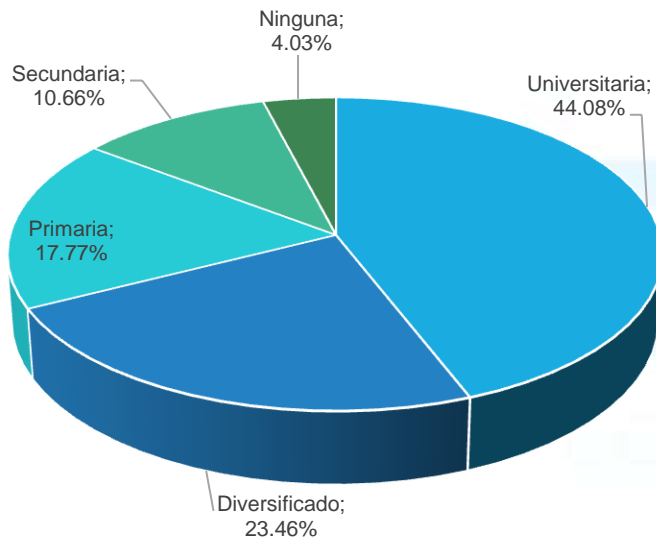
Base: 422 entrevistados

Municipio donde reside



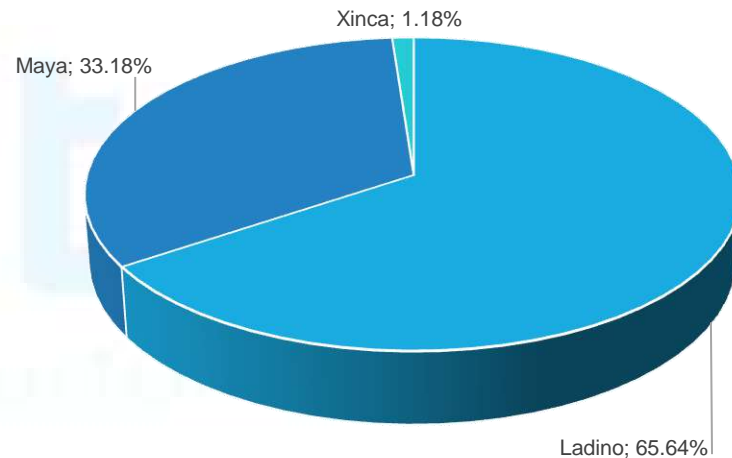
Base: 422 entrevistados

Grado de escolaridad



Base: 422 entrevistados

¿Cuál es la etnia con la que se identifica?



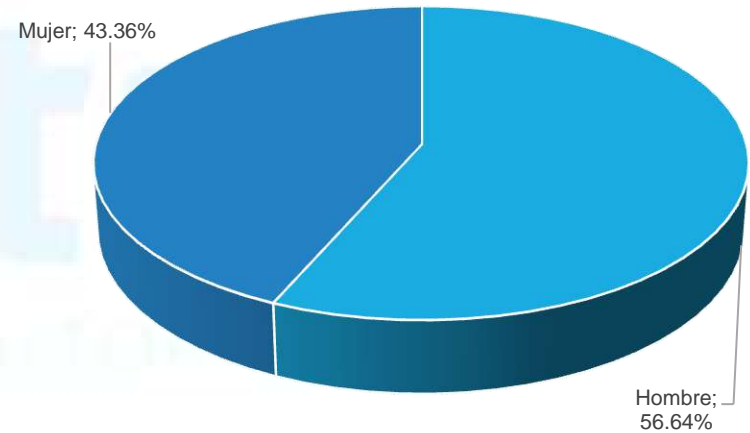
Base: 422 entrevistados

Oficina/agencia visitada



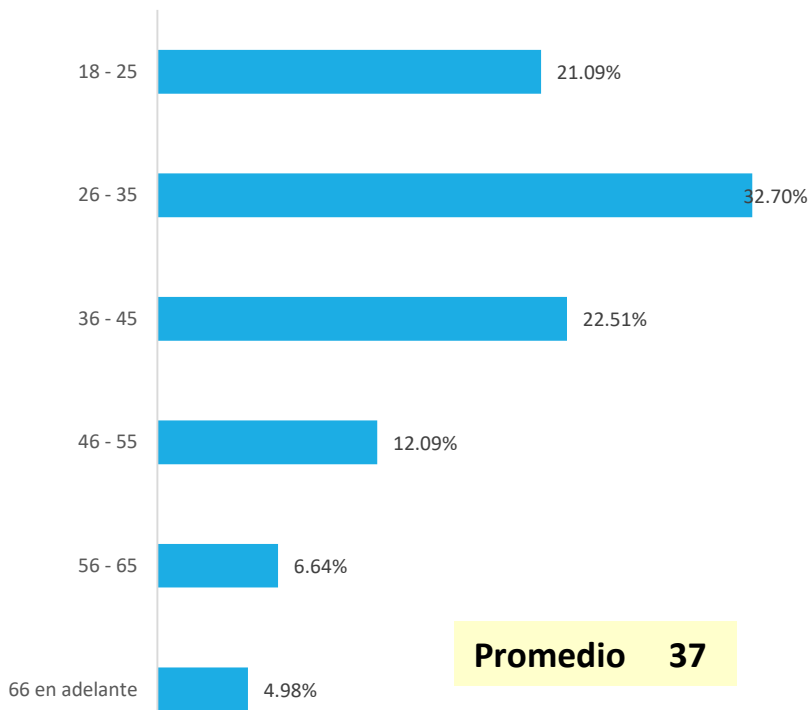
Base: 422 entrevistados

Género



Base: 422 entrevistados

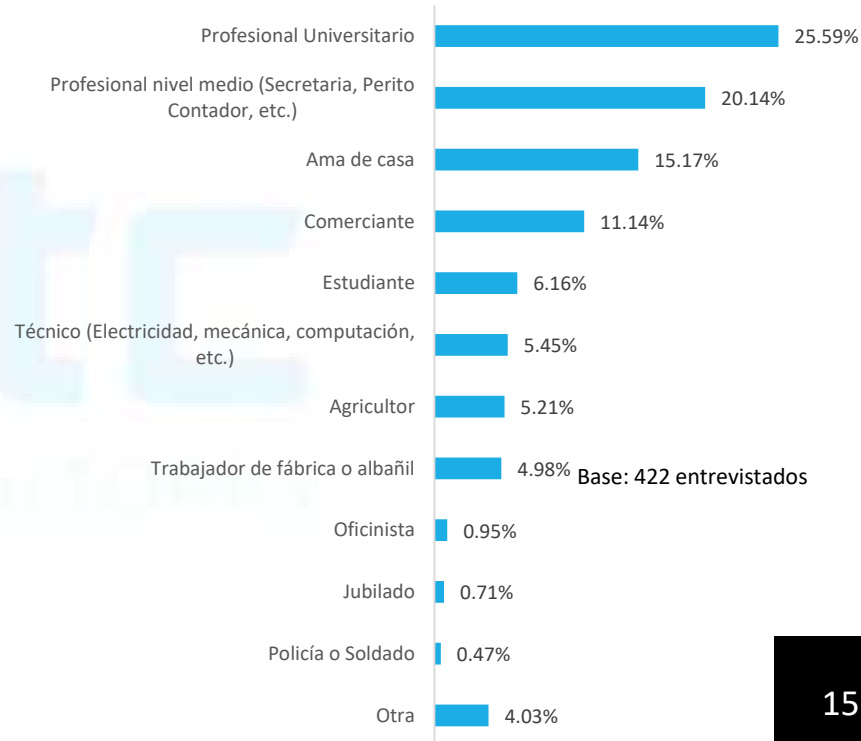
Rangos de edades



Promedio 37

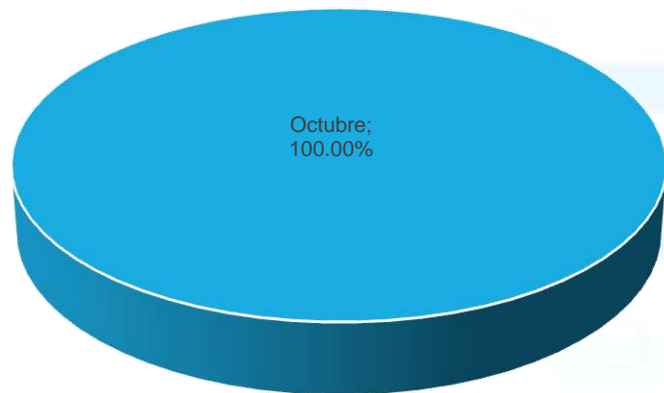
Base: 422 entrevistados

Profesión u oficio



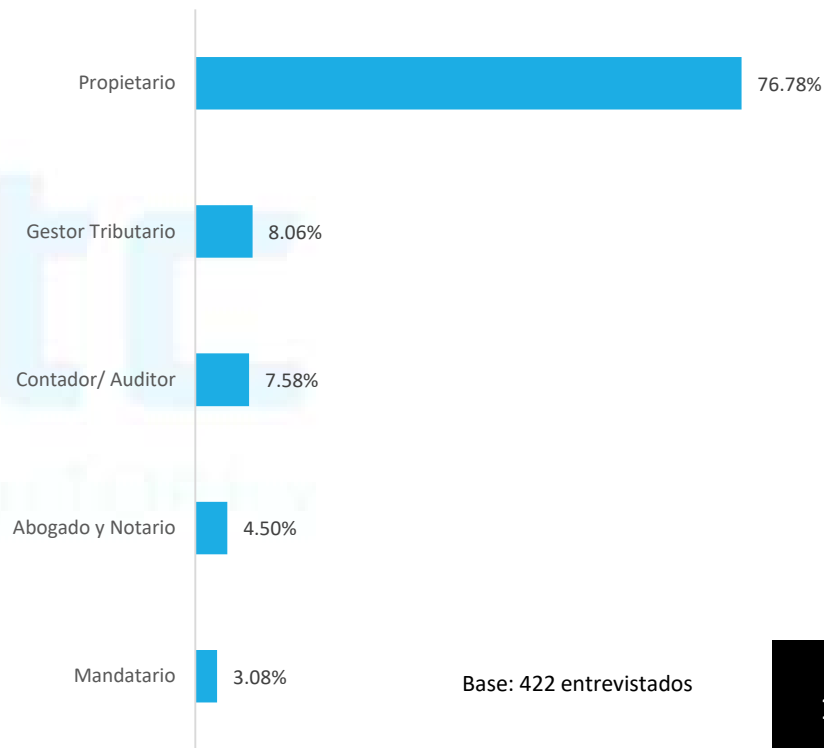
Base: 422 entrevistados

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



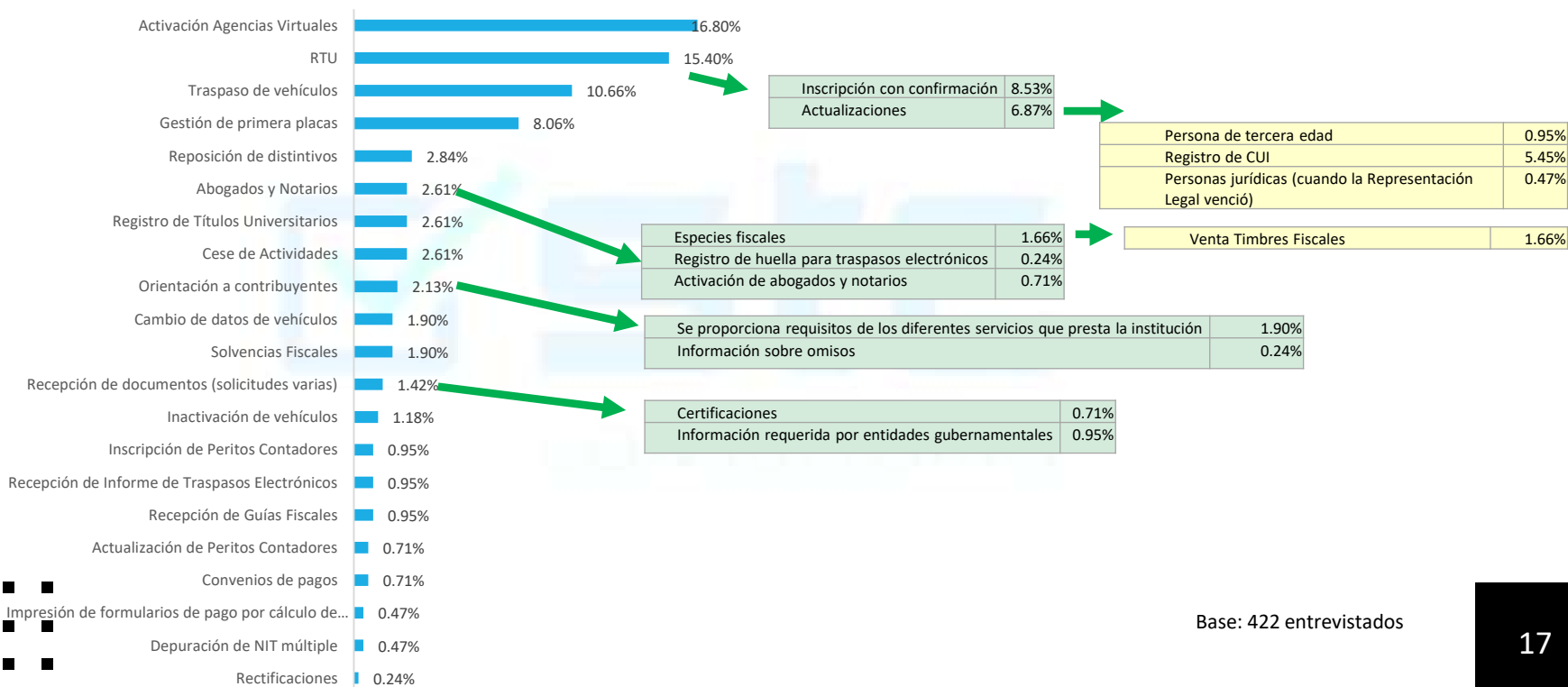
Base: 422 entrevistados

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



Base: 422 entrevistados

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



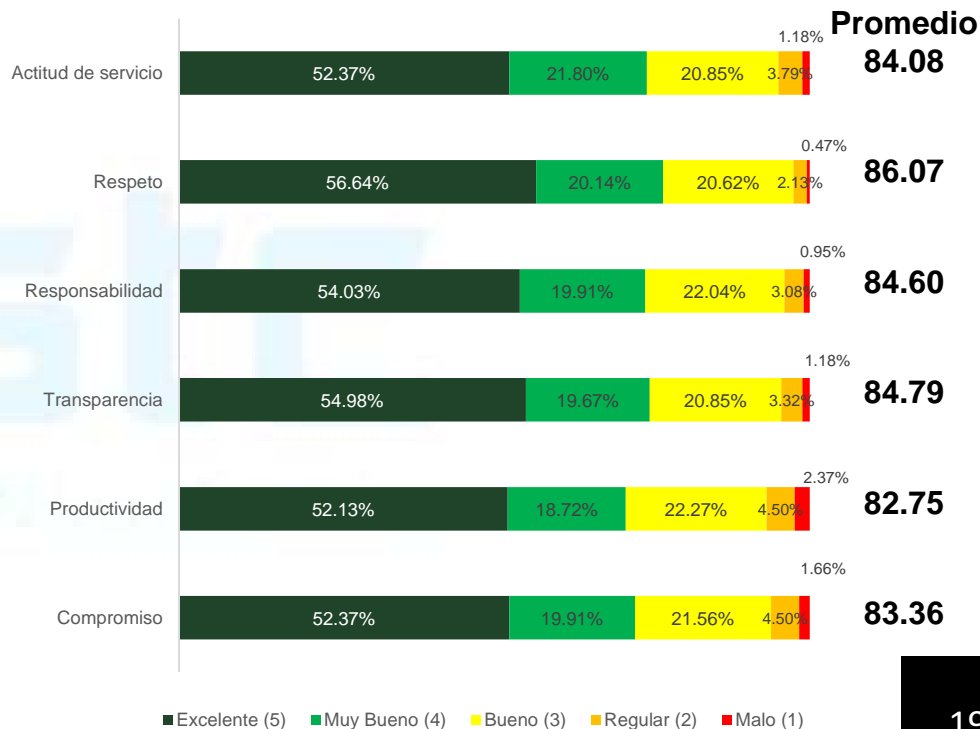
Base: 422 entrevistados

Calificación al servicio

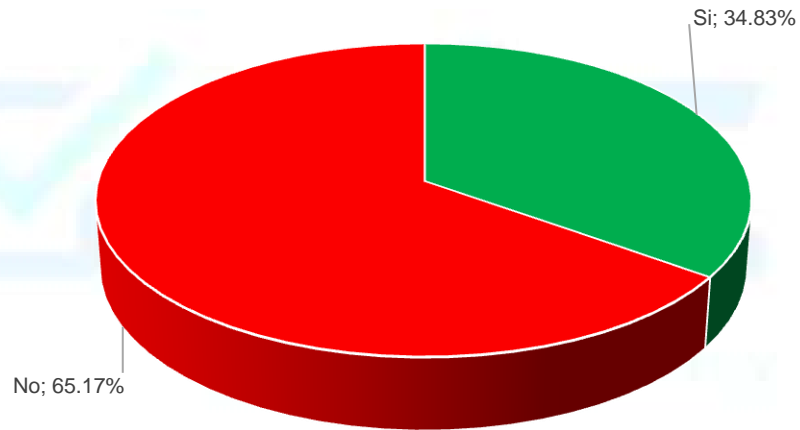


Califique su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.

¿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?

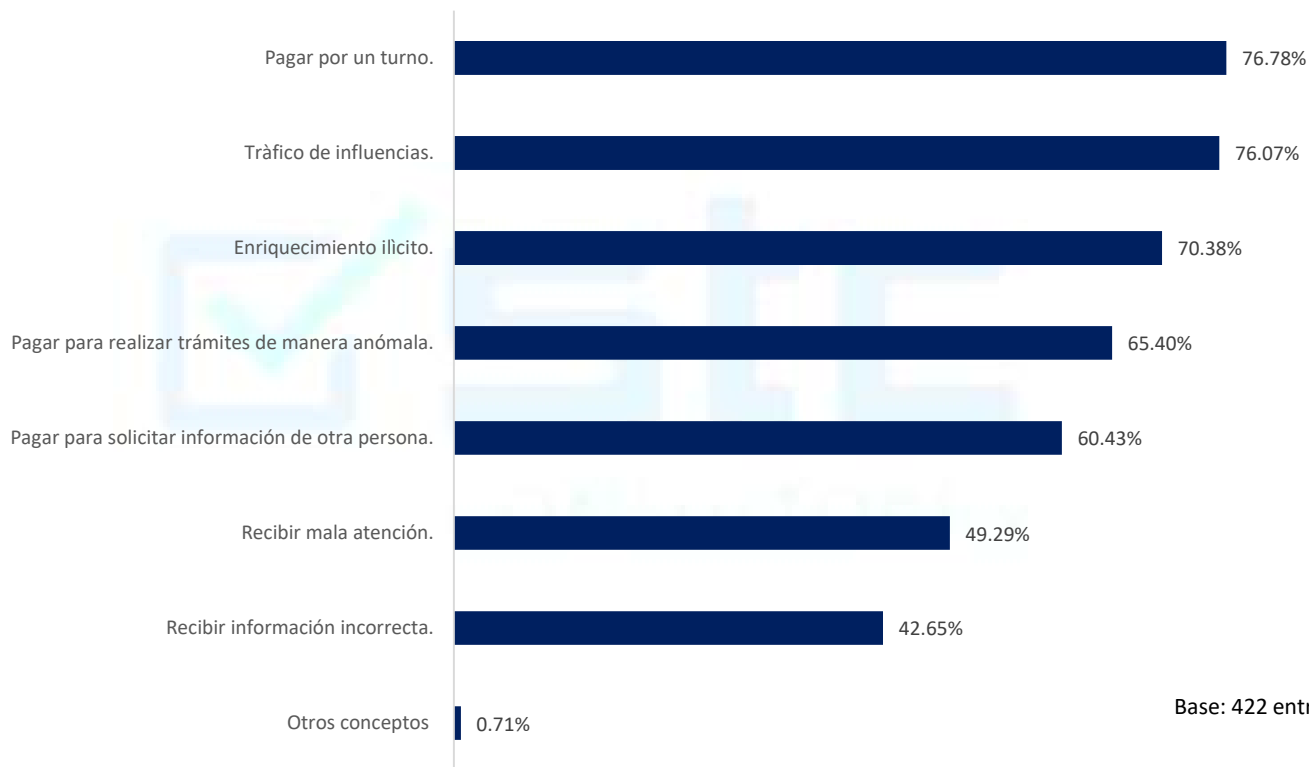


Base: 422 entrevistados

Corrupción



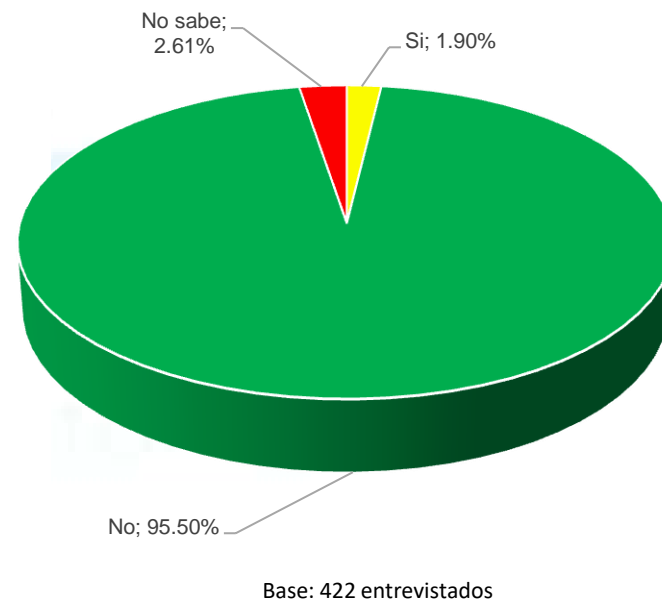
¿Que considera son actos de corrupción?



Base: 422 entrevistados

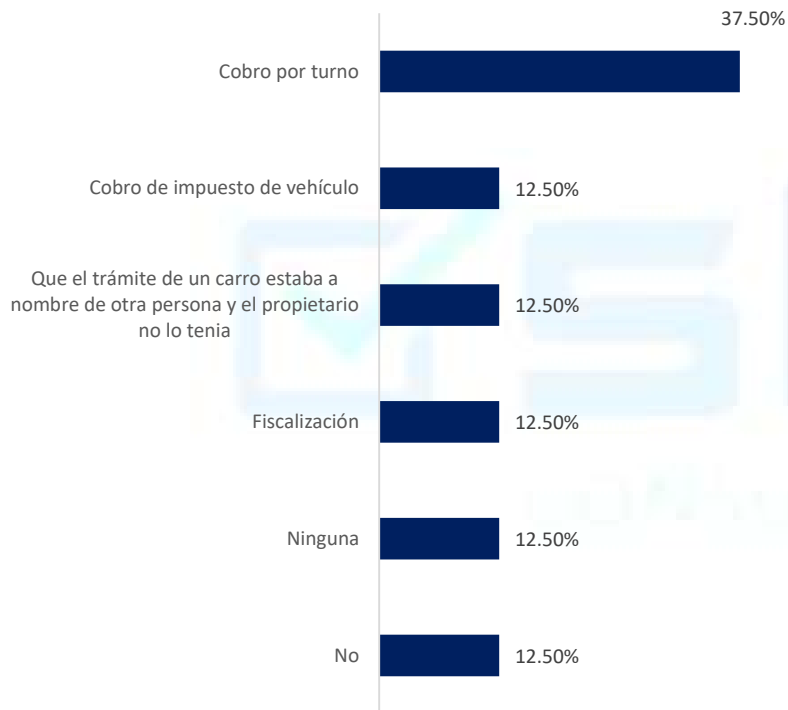
¿Qué situación considera que pueda generar actos de corrupción en ese lugar?

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

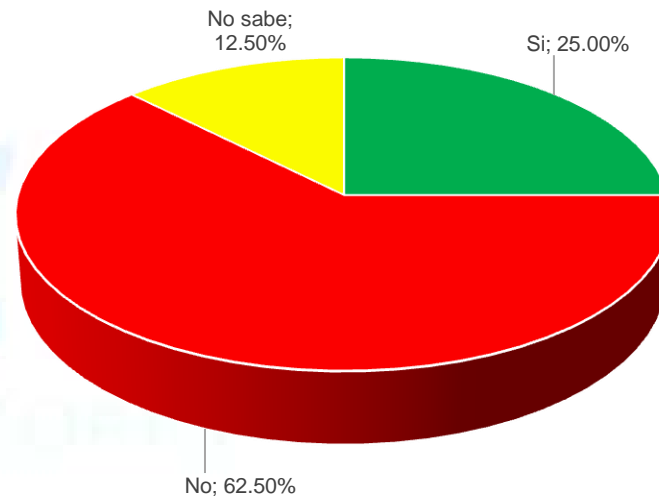


Indique la situación

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



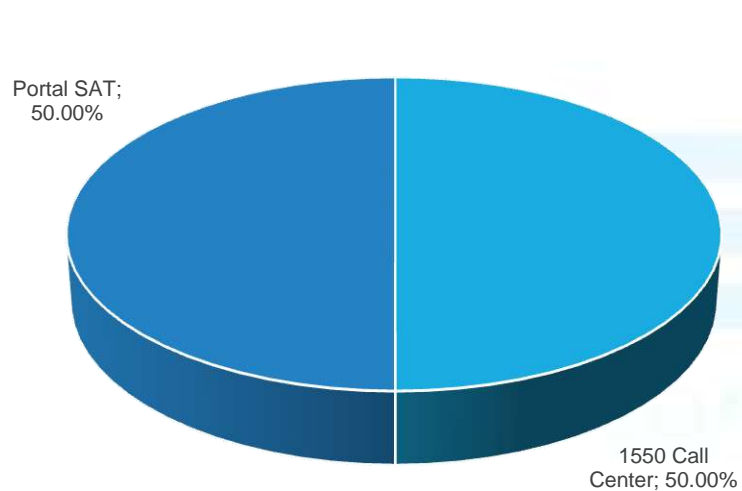
Base: 8 entrevistados



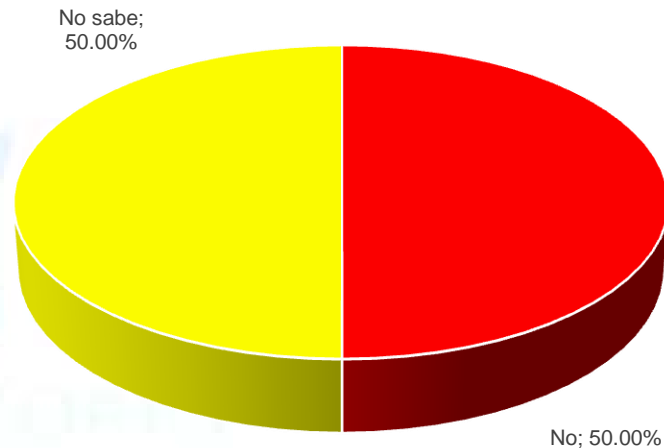
Base: 8 entrevistados

Por favor indique por qué medio realizó la denuncia:

¿Conoce si hay avances posteriores a la denuncia realizada?



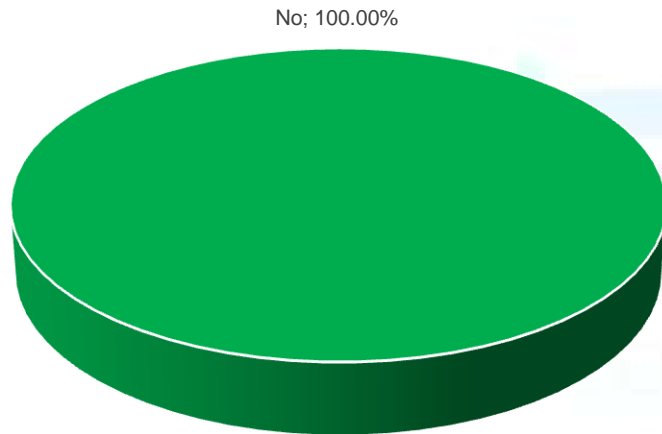
Base: 2 entrevistados



Base: 2 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: 422 entrevistados

Base: 0 entrevistados

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

¿Por qué razón accedió?

X

Base: 0 entrevistados

X

Base: 0 entrevistados

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

¿Por qué motivo no realizó su denuncia?

X

X

Base: 0 entrevistados

Base: 0 entrevistado

¿Por qué medio denunció el hecho ante la SAT?

Indique en dónde realizó la denuncia presencial

X

Base: 0 entrevistado

X

Base: 0 entrevistado

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

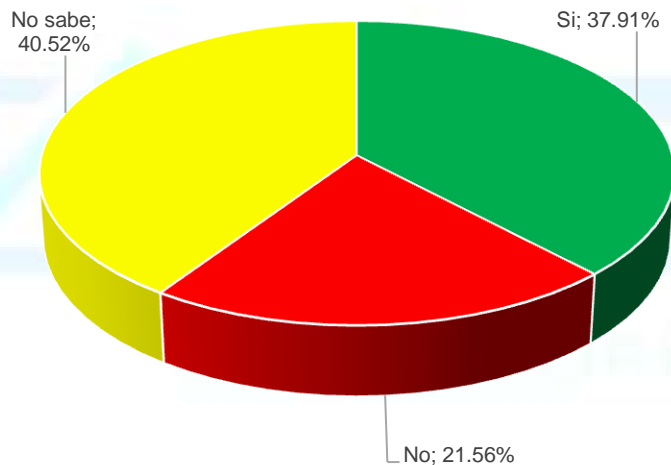
X

Base: 0 entrevistado

Mecanismos para prevenir actos de corrupción



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



Base: 422 entrevistados

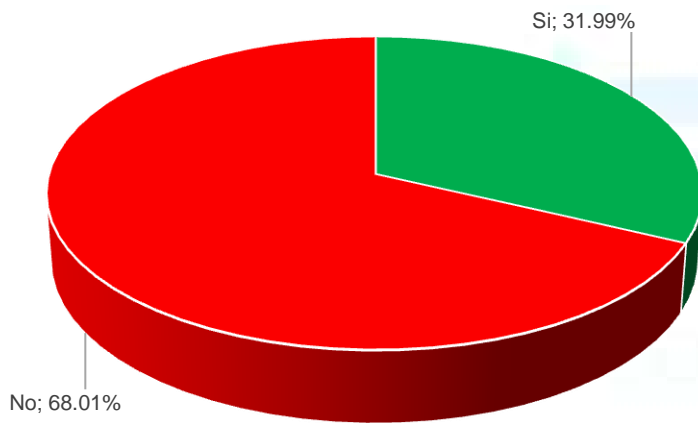
¿Cuáles conoce?



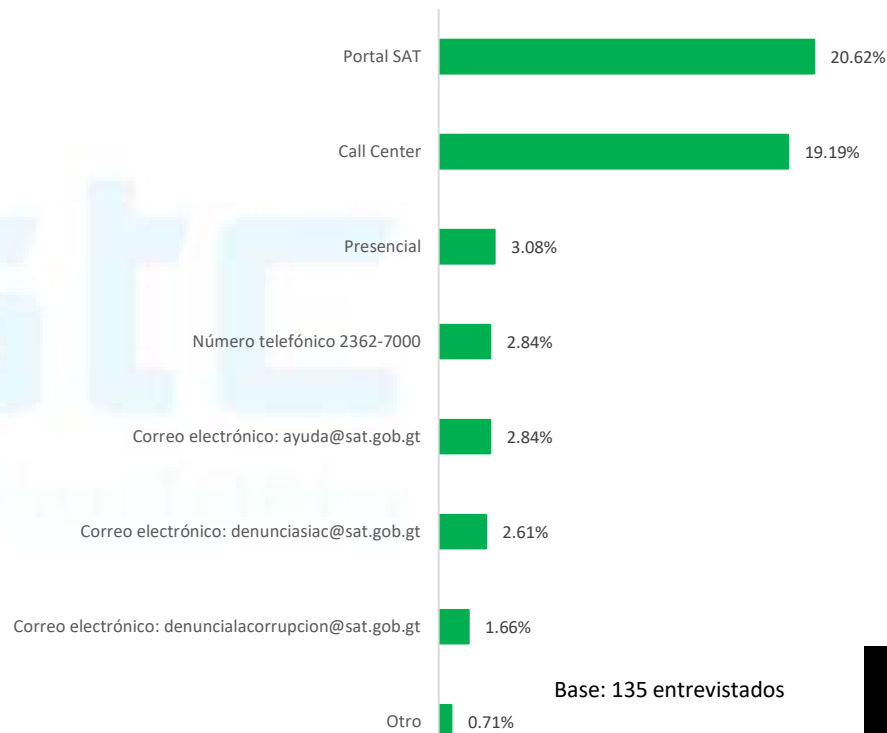
Base: 160 entrevistados

¿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?

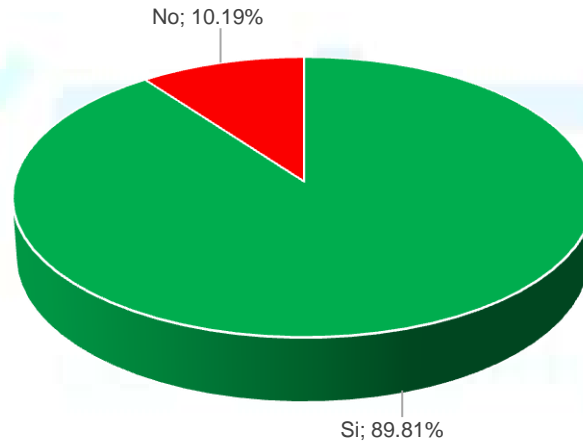


Base: 422 entrevistados



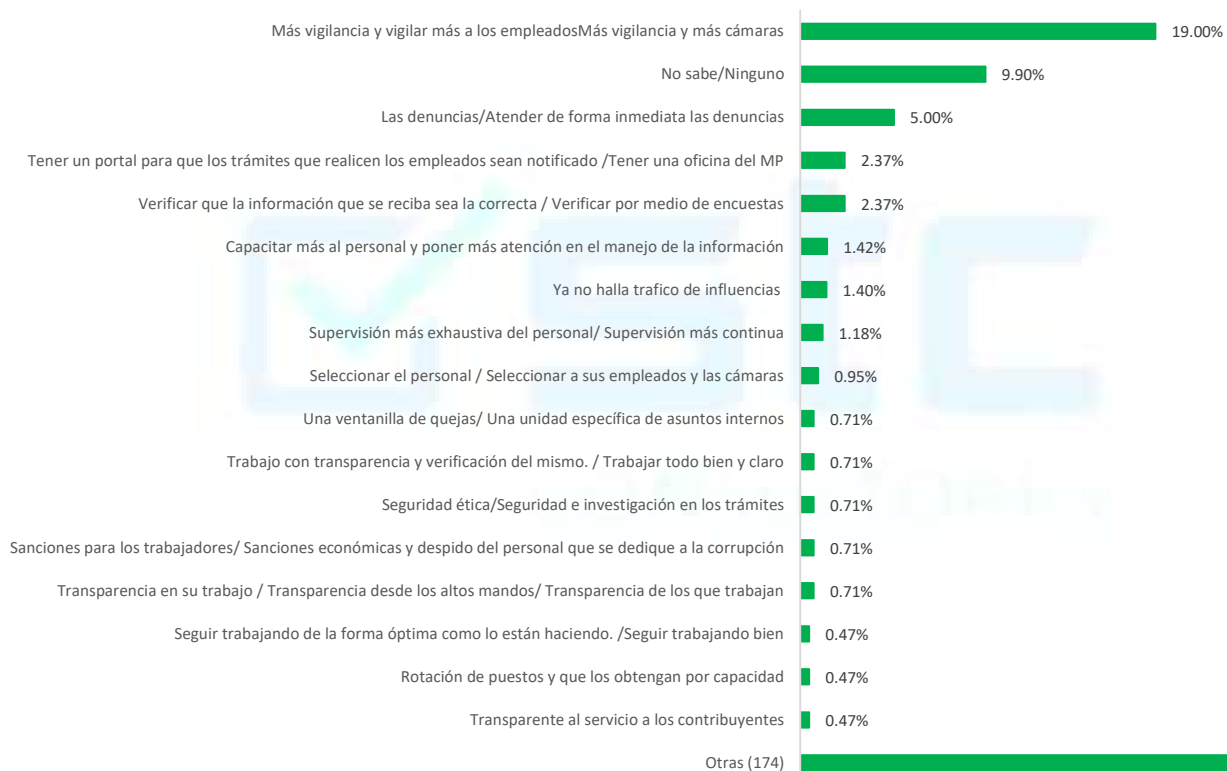
Base: 135 entrevistados

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



Base: 422 entrevistados

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



Base: 357 entrevistados

NPS

Detractores

0 - 6



Pasivos

7 / 8



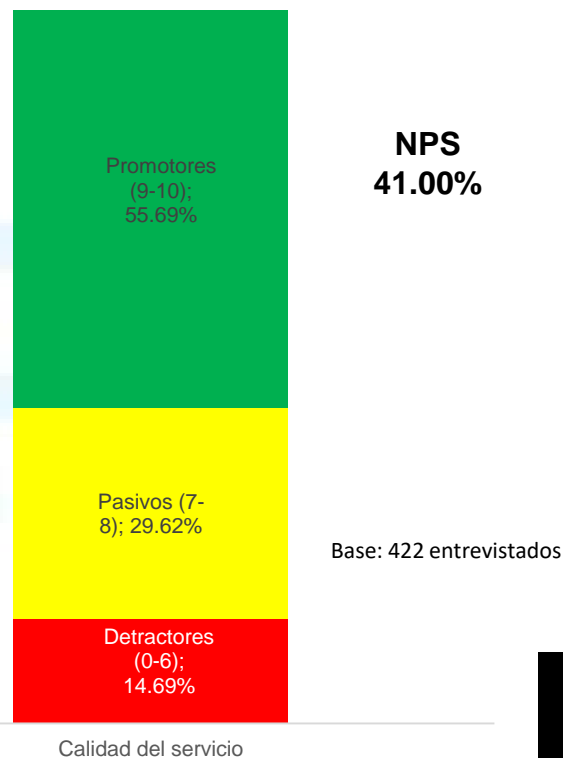
Promotores

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)

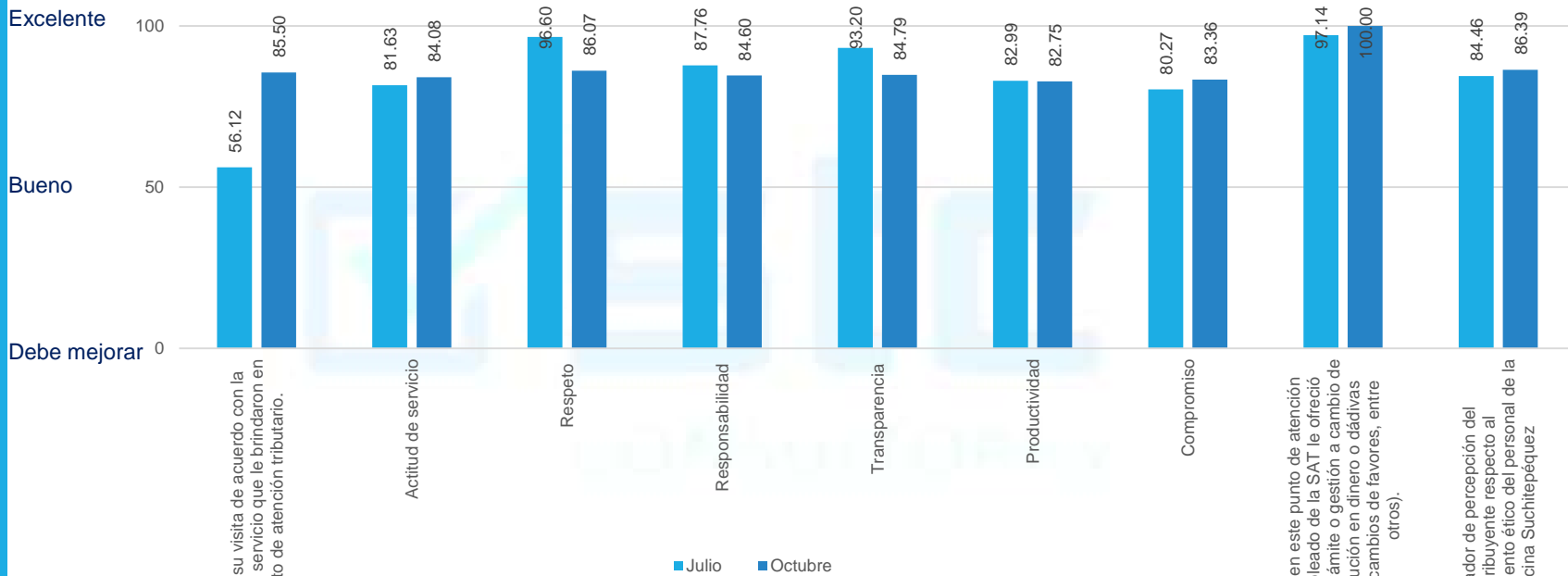


Indicador de percepción

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"	56.12	85.50
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"	81.63	84.08
Respeto		96.60	86.07
Responsabilidad		87.76	84.60
Transparencia		93.20	84.79
Productividad		82.99	82.75
Compromiso		80.27	83.36
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"	97.14	100.00
Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Oficina Tributarias de Suchitepéquez		84.46	86.39

En el mes de octubre del 2020 el indicador de percepción de la Oficina Tributaria de Quetzaltenango fue de 86.39, el cual registra un comportamiento similar al determinado en el mes de julio 2020, registrando un incremento de 1.93 puntos en el mes de octubre.

Indicador de percepción



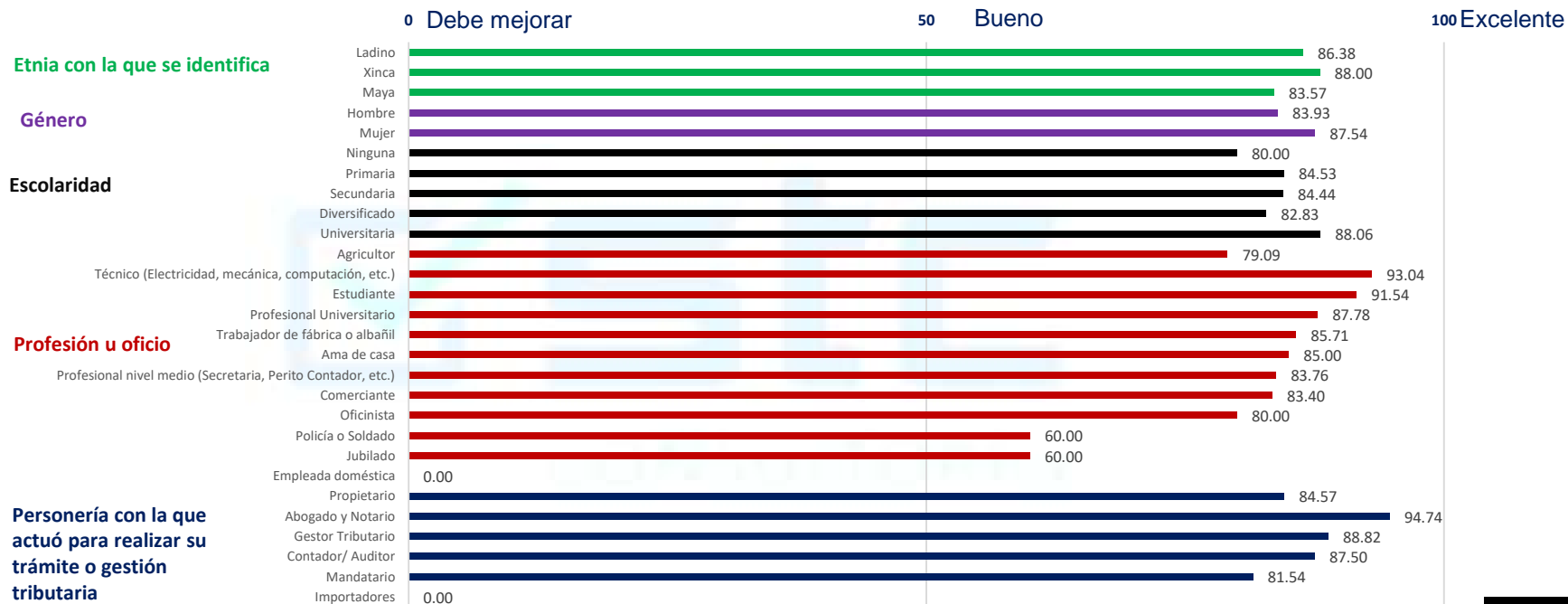
Califique su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.

El indicador de percepción comparativo, registra un comportamiento similar. Registrando un incremento en octubre en la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención.

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).

Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Oficina Suchitepéquez

Perfil socio demográfico del Indicador de percepción



El indicador de percepción analizado por las diferentes variables socio demográficas, registran su mayor incidencia en etnia Xinca y Ladinos, Mujeres, entrevistados con educación universitaria, primaria o secundaria, con profesión u oficio técnicos o estudiantes. Por personería jurídica se registran entre Abogados y Notarios, Gestor Tributario y Contador/Auditor.

Conclusiones y Recomendaciones



Conclusiones

A. Perfil del entrevistado

1. El 82.70% de los entrevistados residen en el departamento de Quetzaltenango y un 9.95% en Totonicapán, los municipios con mayor representatividad fueron Quetzaltenango 39.57%, Zunil 5.21% y La Esperanza 4.98%.
2. El grado de escolaridad de los entrevistados fue de 44.08% Universitaria y Diversificado 23.46%. El 65.64% se identificó como Ladino y 33.18% Maya.
3. La representación de la muestra por género fue 56.64% Hombres y 43.36% Mujeres. El promedio de edad de los entrevistados fue de 37 años.
4. El 25.59% son profesionales universitarios, 20.14% Profesional a nivel medio y un 15.17% Ama de casa.
5. El 100.00% efectuaron su visita durante el mes de Octubre.
6. La calidad de la personería jurídica fueron Propietario 76.78%, Gestor Tributario 8.06% y Contado/Auditor un 7.58%.
7. El trámite o gestión efectuada, la mayoría fue Activación de Agencias Virtuales 16.82%, RTU 15.40% y Traspaso de vehículos 10.68%.

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 85.50
3. La Calificación a la atención del personal de la SAT que lo atendió, fue: Actitud de servicio 84.08, Respeto 86.07, Responsabilidad 84.60, Transparencia 84.79, Productividad 82.75 y Compromiso 83.36
4. Un 34.83% 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 86.39 puntos de 100, considerada satisfactoria.

Conclusiones

C. Corrupción

1. Las principales situaciones que los entrevistados consideran pueden generar actos de corrupción fueron: Pagar por un turno 76.78%, Tráfico de influencia 76.07% y Enriquecimiento ilícito 70.38%.
2. Las situaciones que considera que pueda generar actos de corrupción en este lugar son: Pago por servicios, turnos o trámites 32.94%, tráfico de influencia 12.09 y sobornos/estafas/enriquecimiento ilícito 6.40%.
3. El 95.50% de los entrevistados manifestó que ningún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario, un 1.9% reporto que si y 2.61% no sabe.
4. Del 1.90% que si indicó que fueron sujetos de actos de corrupción, un 37.50% manifestó que le cobraron por turno y 12.50% cobro de impuesto de vehículo. De las personas afectadas un 25.00% efectuó la denuncia correspondiente y los medios donde realizo la denuncia fue: 1550 Call Center 50.00% y Porta SAT 50.00%. En cuanto al avance posterior de la denuncia realizada un 50.00% indico que no ha habido avance.
5. 100.00% 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).

D. Mecanismos para prevenir actos de corrupción

1. Un 37.91% 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 22.50%, Control en su sistema y personal / Control dentro de la institución para verificar 5.00%, Supervisión / Sistema de turnos / Seguridad 3.75% y publicidad 2.50%.
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, 31.99% indicó conocerlos, siendo los principales: Portal SAT 20.62%, 1550 Call Center 19.19%, y Presencial 3.08%.

Conclusiones

3. 89.81% 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. /Más vigilancia y vigilar más a los empleados/Más vigilancia y registro/Más vigilancia y más cámaras/Más Vigilancia entre el personal 19.00%, Las denuncias/Atender de forma inmediata las denuncias que se ponen 5.00% y Tener un supervisor/ Tener un sistema con más filtros/ Tener un portal para que los trámites que realicen los empleados sean notificado /Tener un oficina del MP para poner denuncia inmediatamente 2.37%.

E. NPS

1. En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA, el promedio de recomendación fue de 8.33, 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 41.00%, 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 Muy 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 este punto de servicio fue bastante baja, sin embargo hubo ocho entrevistados que saben de algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este 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 las gestiones de Activación de Agencias Virtuales, RTU y Traspaso de vehículos, 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).

