

Percepción de los contribuyentes respecto al comportamiento ético del personal de la SAT en el punto de atención certificado bajo la Norma ISO 37001:2016; Agencia Tributaria MAZATENANGO. Enero-Abril 2021.

INF-SAT-IAC-DCS-102-2021

CONTENIDO

1. Antecedentes del estudio
2. Objetivo General
3. Objetivos específicos
4. Aspectos metodológicos
5. Presentación de Resultados
6. Conclusiones y Recomendaciones

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.

Objetivo



Evaluar la percepción de los contribuyentes respecto al comportamiento ético del personal de la SAT en la Agencia Tributaria Mazatenango, en los meses de enero a abril del 2021.

**Punto de servicio con proceso certificado
bajo la Norma ISO 37001:2016**

Objetivos específicos



- Determinar el conocimiento que tiene el contribuyente respecto a las acciones que la SAT implementa para evitar los actos no permitidos en el Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT, de conformidad con la Norma ISO 37001:2016.
- Establecer si los contribuyentes conocen los medios y canales dispuestos para plantear denuncias en situaciones consideradas como posibles actos de corrupción.



Una **SAT** renovada, efectiva y automatizada *para Guatemala*

Aspectos Metodológicos

Aspectos Metodológicos

Tipo de estudio:	
	Cuantitativo (Cuantitativo de tipo descriptivo) se requirió la aplicación de técnicas estadísticas, descripción exacta de actividades, relaciones existentes entre diferentes variables, para la interpretación de la información recopilada.
Población:	
	7,013 contribuyentes segmentados en: Propietarios, gestores, contadores, abogados y mandatarios quienes realizaron gestiones en la Agencia Tributaria Mazatenango.
Período de medición:	
	De enero a abril de 2021.
Instrumento de recopilación de datos:	
	Cuestionario que consta de 20 preguntas, dicotómicas, selección múltiple y abiertas. Considerando normas incluidas en el Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT.
Técnica de recopilación de información:	
	Encuestas telefónicas y electrónicas (correo electrónico) .

Marco Muestral

- La información utilizada para realizar las encuestas telefónicas y electrónicas del presente estudio se obtuvo de:
- Listados mensuales de datos (fecha, nombre, gestión, correo electrónico, número telefónico, personería) de los contribuyentes que visitaron la Agencia Tributaria Mazatenango de enero a abril del año 2021. De acuerdo a lo solicitado por el departamento de Calidad del Servicio para llevar a cabo el presente estudio.

PUNTO DE SERVICIO	POBLACIÓN	REGIÓN	DATOS DE CONTACTO		TOTALES	MUESTRA POR SEGMENTO	FUENTE DEL MARCO MUESTRAL	Margen de error
			TELEFÓNICO	ELECTRÓNICO				
Agencia Tributaria Mazatenango	7,013	Sur	200	6,813	7,013	364	Listado de datos de los contribuyentes que visitaron la Agencia Tributaria Mazatenango en los meses de enero a abril del 2021.	6.31%

Nota: Derivado de la emergencia sanitaria Covid-19 tomando en consideración la recomendación del distanciamiento social, no fue posible aplicar encuesta presencial en el punto de atención.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula de población finita por contar con una población menor a 30,000 elementos.

Población Finita

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Error de muestreo: 6.31%

Aspectos Metodológicos

Aplicación de Encuesta

Encuesta Telefónica:

Se realizaron 200 llamadas telefónicas obteniendo el siguiente resultado:

Listado de 200 contactos	Contactados	No contactados y contactados pero no contestaron encuesta
	64	136 (números equivocados, no quisieron contestar la encuesta por estar ocupados, no les intereso, no respondieron llamada, entre otros).

Muestra efectiva: 226

Error Muestra: 6.31%

Encuesta Electrónica:

6,813 direcciones de correos electrónicos

Listado 6,813 direcciones electrónicas	Si contestaron Encuesta	No Contestaron Encuesta
	162	6,651

Aspectos Metodológicos

Estructura del Cuestionario

A. Perfil del entrevistado

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

B. Calificación del servicio

9. Calificación a la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.
10. Calificación de los aspectos de atención que recibió en el punto de atención al momento de su visita:
 1. Actitud de servicio.
 2. Respeto.
 3. Responsabilidad.
 4. Transparencia.
 5. Productividad.
 6. Compromiso.
11. Conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta para el personal.

C. Corrupción

12. Considera que la SAT ha implementa acciones para prevenir, detectar y enfrentar posibles actos de corrupción.
13. De acuerdo a la visita que realizó al punto de servicio de la SAT ¿Considera que la SAT promueve una cultura de cero tolerancia a la corrupción.
14. Considera que la descentralización de gestiones disminuye la probabilidad de actos de corrupción.
15. Conoce los canales de denuncia que la SAT tiene a disposición de los contribuyentes y usuarios por actos de incumplimiento ético de sus colaboradores y funcionarios.
16. Al momento de su visita a la Agencia Tributaria Mazatenango observó y/o le entregaron información relacionada al cumplimiento ético del personal de la SAT (declaración de ética, Código de ética, Sistema de Gestión de cumplimiento ético, información con temas anticorrupción).
17. Al momento de su visita a la Agencia Tributaria Mazatenango fue objeto de algún acto de corrupción por el personal de la SAT que atiende en este punto de atención.
18. Considera que es importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en el punto de servicio que visitó o de cualquier dependencia de la SAT.
19. Qué acciones considera pertinentes que la SAT debe implementar para atacar el flagelo de la corrupción, derivado a que este nace por dos vías: (la persona que ofrece la retribución en dinero o dádiva y la otra persona que recibe lo ofrecido para realizar el hecho anómalo.
20. Tiene comentarios, observaciones o sugerencias.

Presentación de Resultados



Ficha de los contribuyentes encuestados

A. Perfil del entrevistado

Género	Total
Femenino	107
Masculino	119
Total general	226

Genero y Edad	Genero y Edad
Femenino	107
Edad de 18 a 25	56
Edad de 26 a 35	24
Edad de 36 a 45	9
Edad de 46 a 55	10
Edad de 56 a 65	7
Edad de 66 en adelante	1
Masculino	119
Edad de 18 a 25	58
Edad de 26 a 35	28
Edad de 36 a 45	21
Edad de 46 a 55	8
Edad de 56 a 65	3
Edad de 66 en adelante	1
Total general	226

Género y Escolaridad	Femenino	Masculino	Total general
Diversificado	59	80	139
Abogado y Notario	1		1
Bachiller	18	31	49
Maestro (a)	16	9	25
Otra profesión, indique cuál	6	20	26
Perito Contador	8	19	27
Secretaria	10	1	11
Primaria	8	2	10
Otra profesión, indique cuál	8	2	10
Secundaria	3	6	9
Bachiller	1		1
Otra profesión, indique cuál	2	5	7
Perito Contador		1	1
Universitaria	37	31	68
Abogado y Notario	6	11	17
Auditor		1	1
Bachiller	5	2	7
Maestro (a)	14	1	15
Otra profesión, indique cuál	11	13	24
Perito Contador	1	3	4
Total general	107	119	226

Ficha de los contribuyentes encuestados

Personería y género

Género, profesión y mes

Género, Profesión y Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Femenino	32	34	36	5	107
Abogado y Notario		4	3		7
Bachiller	6	8	8	2	24
Maestro (a)	10	10	8	2	30
Otra profesión, indique cuál	7	6	13	1	27
Perito Contador	5	2	2		9
Secretaria	4	4	2		10
Masculino	30	43	32	14	119
Abogado y Notario	2	2	4	3	11
Auditor		1			1
Bachiller	8	15	9	1	33
Maestro (a)	4	5	1		10
Otra profesión, indique cuál	10	10	12	8	40
Perito Contador	6	9	6	2	23
Secretaria		1			1
Total general	62	77	68	19	226

Personería y Gestión	Abogado y Notario	Contador / Auditor	Gestor Tributario	Otro (especifique)	Propietario	Representante Legal	Total general
Activación Agencia Virtual			3		7	1	11
Actualización de datos		2	21	2	48		73
Cese de actividades		1	1		1		3
Inscripción		1	6	2	46	1	56
S/R	9	2	9		33		53
Gestión de Nit			1				1
Gestiones varias	4		4	2	12		22
Recepción de traspasos electrónicos	1						1
Registro de título			1				1
REPOSICION DE distintivos					1		1
RTU					1		1
traspaso					1		1
Entrega expedientes traspasos electrónicos	1						1
Solicitud rtu					1		1
Total general	15	6	46	6	151	2	226

9. ¿Cómo le pareció la calidad del servicio que le brindaron en el punto de servicio de la SAT al momento de su visita? (Rapidez, cortesía, atención a su gestión).

B. Calificación del servicio

Variables: Género y edad

Género y edad	Debe Mejorar	Bueno	Excelente	Total general
Femenino	9	23	75	107
Edad de 18 a 25	4	9	43	56
Edad de 26 a 35	3	6	15	24
Edad de 36 a 45	2	3	4	9
Edad de 46 a 55		3	7	10
Edad de 56 a 65		1	6	7
Edad de 66 en adelante		1		1
Masculino	10	30	79	119
Edad de 18 a 25	3	18	37	58
Edad de 26 a 35	5	8	15	28
Edad de 36 a 45	1	3	17	21
Edad de 46 a 55	1	1	6	8
Edad de 56 a 65			3	3
Edad de 66 en adelante			1	1
Total general	19	53	154	226

Del total de los encuestados, 154 calificaron como excelente la calidad del servicio que les brindaron en el punto de atención, siendo 75 del género femenino y 79 del género masculino, entre las edades de 18 a 45 años en ambos géneros fueron los que indicaron que el servicio fue excelente.

9. ¿Cómo le pareció la calidad del servicio que le brindaron en el punto de servicio de la SAT al momento de su visita? (Rapidez, cortesía, atención a su gestión).

Variables género y gestión

Género y gestión	Nota
Femenino	82.94
Activación Agencia Virtual	84.38
Actualización de datos	77.21
Cese de actividades	100.00
Inscripción	91.67
S/R	80.00
Gestión de Nit	100.00
Gestiones varias	83.93
Registro de título	25.00
RTU	100.00
Masculino	81.09
Activación Agencia Virtual	83.33
Actualización de datos	87.18
Cese de actividades	37.50
Inscripción	81.90
S/R	77.27
Gestiones varias	68.75
Recepción de traspasos electrónicos	50.00
REPOSICION DE distintivos	100.00
traspaso	100.00
Entrega expedientes traspasos electrónicos	100.00
Solicitud rtu	100.00
Total general	81.97

Variable: Rango de edad

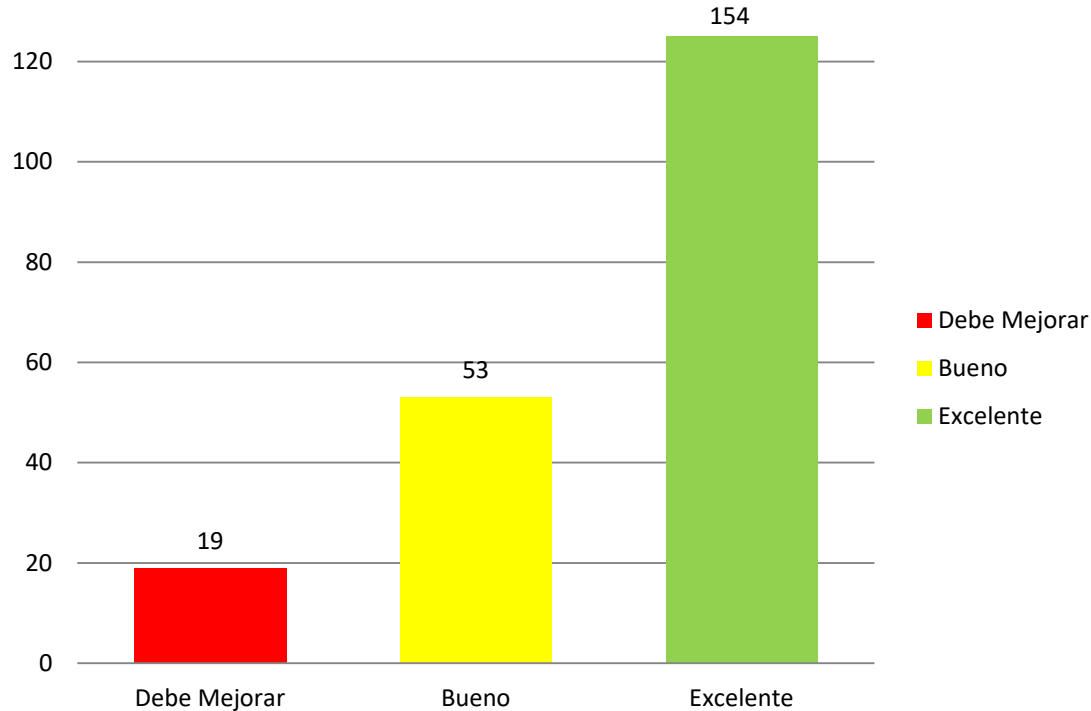
Edad	Nota
Edad de 18 a 25	83.55
Edad de 26 a 35	75.00
Edad de 36 a 45	82.50
Edad de 46 a 55	84.72
Edad de 56 a 65	95.00
Edad de 66 en adelante	75.00
Total general	81.97

La calidad del servicio fue mejor evaluada en el rango de edad de 56 a 65 años

El género femenino con gestión de cese de actividades, RTU y gestiones de NIT, fueron quienes mejor ponderación brindaron al momento de calificar la calidad del servicio recibida, seguido del género masculino con 4 gestiones (Reposición de distintivos, traspaso, entre otros) que calificaron con el máximo punteo la calidad del servicio recibida al momento de su visita al punto de atención.

9. ¿Cómo le pareció la calidad del servicio que le brindaron en el punto de servicio de la SAT al momento de su visita? (Rapidez, cortesía, atención a su gestión).

¿Cómo le pareció la calidad del servicio en el Punto de atención?



Criterio	Cantidad
Debe Mejorar	19
Bueno	53
Excelente	154
Total general	226

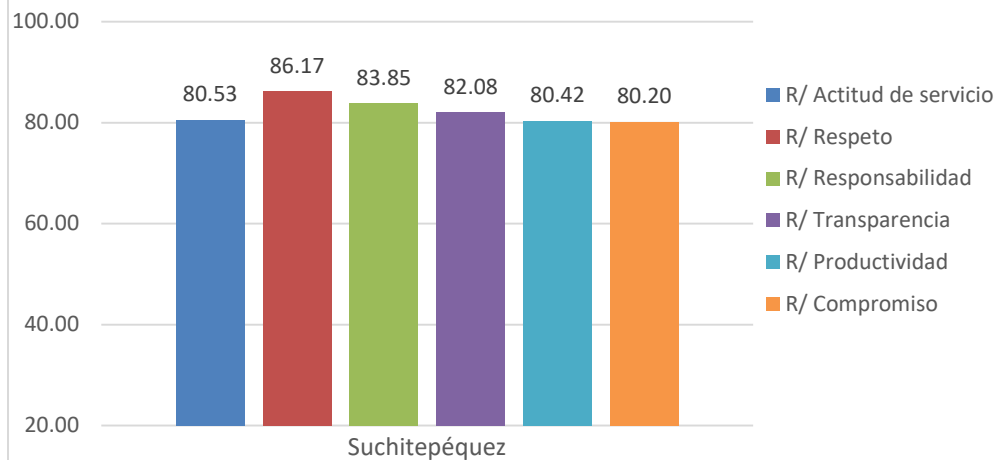
De los 226 contribuyentes encuestados 154 manifestaron que recibieron un servicio excelente, 53 bueno y 19 debe mejorar, para un promedio de 81.97 puntos sobre 100.

****pregunta de indicador**

10. Califique los siguientes aspectos de atención que recibió en la Agencia Tributaria Mazatenango al momento de su visita.

R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
80.53	86.17	83.85	82.08	80.42	80.20

Calificación de los valores Institucionales



Los valores institucionales fueron calificados por los encuestados de la forma siguiente: El valor mejor evaluado fue Respeto con 86.17 puntos, seguido de Responsabilidad 83.85 puntos, le siguen los valores Transparencia con 82.08 puntos, actitud de servicio con 80.53 puntos, Productividad con 80.42 y Compromiso con 80.20 puntos.

Los valores institucionales sobrepasan los 80 puntos de 100 para el presente cuatrimestre.

10. Califique los siguientes aspectos de atención que recibió en la Agencia Tributaria Mazatenango al momento de su visita.

Variables Género y nivel de escolaridad

Variables	R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
Femenino	107	107	107	107	107	107
Diversificado	59	59	59	59	59	59
Primaria	8	8	8	8	8	8
Secundaria	3	3	3	3	3	3
Universitaria	37	37	37	37	37	37
Masculino	119	119	119	119	119	119
Diversificado	80	80	80	80	80	80
Primaria	2	2	2	2	2	2
Secundaria	6	6	6	6	6	6
Universitaria	31	31	31	31	31	31
Total general	226	226	226	226	226	226

Del total de los encuestados, ambos géneros con nivel de escolaridad diversificado fueron los que más respondieron al enunciado, seguido del nivel universitario.

10. Califique los siguientes aspectos de atención que recibió en la Agencia Tributaria Mazatenango al momento de su visita.

Variable edad

Edad	R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
Edad de 18 a 25	114	114	114	114	114	114
Edad de 26 a 35	52	52	52	52	52	52
Edad de 36 a 45	30	30	30	30	30	30
Edad de 46 a 55	18	18	18	18	18	18
Edad de 56 a 65	10	10	10	10	10	10
Edad de 66 en adelante	2	2	2	2	2	2
Total general	226	226	226	226	226	226

El rango de edad que indicó que fueron atendidos con los valores de Actitud de Servicio, Respeto, Responsabilidad, Transparencia, Productividad y Compromiso fue de 18 a 25 años, seguido del rango de edad de 26 a 35 años.

11. ¿Tiene conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para su personal?

Variables: Género y Edad

Género y edad	No	Sí	Total general
Femenino	64	43	107
Edad de 18 a 25	29	27	56
Edad de 26 a 35	16	8	24
Edad de 36 a 45	6	3	9
Edad de 46 a 55	7	3	10
Edad de 56 a 65	5	2	7
Edad de 66 en adelante	1		1
Masculino	68	51	119
Edad de 18 a 25	33	25	58
Edad de 26 a 35	12	16	28
Edad de 36 a 45	13	8	21
Edad de 46 a 55	7	1	8
Edad de 56 a 65	2	1	3
Edad de 66 en adelante	1		1
Total general	132	94	226

De los 226 encuestados 94 personas de las cuales 43 mujeres y 51 hombres indicaron que Sí tienen conocimiento que la SAT Cuenta con un Código de Ética y Conducta para su personal, el rango de edad identificado en el presente estudio que respondió Sí al enunciado es de 18 a 25 años en ambos géneros.

Variable: Personería

Personería	No	Si	Total general
Abogado y Notario	8	7	15
Contador/ Auditor	1	5	6
Gestor Tributario	24	22	46
Otro (especifique)	3	3	6
Propietario	96	55	151
Representante Legal		2	2
Total general	132	94	226

De total de los encuestados, 55 con personería de propietario respondió Sí al enunciado, seguido de 22 con personería Gestor Tributario.

Variable: Mes

Mes	No	Si	Total general
Enero	47	15	62
Febrero	43	34	77
Marzo	30	38	68
Abril	12	7	19
Total general	132	94	226

De los 226 encuestados, en el mes de marzo 38 personas indicaron tener conocimiento que la SAT cuenta con un Código de Ética y Conducta para su personal, seguido del mes de abril donde 34 encuestados indicaron lo mismo.

12 ¿Considera que la SAT ha implementado acciones para prevenir, detectar y enfrentar posibles actos de corrupción?

C. Corrupción Variable: Género y edad

Género y edad	Si	No	Total general
Femenino	77	30	107
Edad de 18 a 25	41	15	56
Edad de 26 a 35	14	10	24
Edad de 36 a 45	7	2	9
Edad de 46 a 55	7	3	10
Edad de 56 a 65	7		7
Edad de 66 en adelante	1		1
Masculino	92	27	119
Edad de 18 a 25	46	12	58
Edad de 26 a 35	19	9	28
Edad de 36 a 45	17	4	21
Edad de 46 a 55	7	1	8
Edad de 56 a 65	2	1	3
Edad de 66 en adelante	1		1
Total general	169	57	226

De los 226 encuestados, 169 consideran que la SAT ha implementado acciones para prevenir, detectar y enfrentar posibles actos de corrupción de las cuales 77 son mujeres y 92 son hombres. El rango de edad de 18 a 25 años en ambos géneros fueron los que más opinaron.

Una **SAT** renovada, efectiva y automatizada *para Guatemala*

Variable: Género y Nivel de Escolaridad

Género y Nivel de escolaridad	Si	No	Total general
Femenino	77	30	107
Diversificado	41	18	59
Primaria	6	2	8
Secundaria	3		3
Universitaria	27	10	37
Masculino	92	27	119
Diversificado	63	17	80
Primaria	1	1	2
Secundaria	6		6
Universitaria	22	9	31
Total general	169	57	226

De las 169 personas que consideran que la SAT ha implementado acciones para prevenir, detectar y enfrentar posibles actos de corrupción, el nivel de escolaridad Diversificado seguido del Universitario en ambos géneros fueron los que más dieron respuesta al enunciado.

13 ¿De acuerdo a la visita que realizó al punto de servicio de la SAT ¿Considera que la SAT promueve una cultura de cero tolerancia a la corrupción?

Variables: Género y Nivel de Escolaridad

Género y Nivel de escolaridad	No	Si	Total general
Femenino	26	81	107
Diversificado	14	45	59
Primaria	4	4	8
Secundaria		3	3
Universitaria	8	29	37
Masculino	24	95	119
Diversificado	15	65	80
Primaria	2		2
Secundaria		6	6
Universitaria	7	24	31
Total general	50	176	226

De los 226 encuestados 176 contribuyentes Sí consideran que la SAT promueve una cultura de cero tolerancia a la corrupción, siendo de estos 81 del género femenino y 95 del género masculino, con nivel de escolaridad diversificado.

13 ¿De acuerdo a la visita que realizó al punto de servicio de la SAT ¿Considera que la SAT promueve una cultura de cero tolerancia a la corrupción? ¿Por qué?

Variables: Género, personería, mes

Género, personería, mes	No				Sí				Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Enero	Febrero	Marzo	Abril	
Femenino	9	10	6	1	23	24	30	4	107
Abogado y Notario			1			3	1		5
Contador/ Auditor		1				1	1		3
Gestor Tributario		4	1		3	8	7	2	25
Otro (especifique)			1			2			3
Propietario	9	5	3	1	20	10	20	2	70
Representante Legal							1		1
Masculino	9	10	5		21	33	27	14	119
Abogado y Notario	2					2	3	3	10
Contador/ Auditor		1			2				3
Gestor Tributario	1	3	1		3	7	4	2	21
Otro (especifique)					1	1	1		3
Propietario	6	6	4		15	23	19	8	81
Representante Legal								1	1
Total general	18	20	11	1	44	57	57	18	226

Del total de los encuestados, la mayoría de ambos géneros con personería de propietario en los meses de enero, febrero y marzo, respondieron Sí al enunciado, seguido de la personería Gestor tributario, siempre en ambos géneros.

13 ¿De acuerdo a la visita que realizó al punto de servicio de la SAT ¿Considera que la SAT promueve una cultura de cero tolerancia a la corrupción? ¿Por qué?

Comentario de por qué contestaron Sí	Femenino	Masculino	Total general
S/R	36	34	70
Por ética profesional.		1	1
Ya esta actualizando y modernizando su equipo.		1	1
Rótulos.	1		1
Acciones.	1		1
Por que solo fiscalizan a los pequeños contribuyentes y a las grandes empresas nada.		1	1
Luchar contra el contrabando.	1		1
Por la calidad en la contratación del recurso humano.	1		1
No se ha promovido al contribuyente o usuario pero si veo que los trabajadores actúan con ética.		1	1
Herramientas tecnológicas.		2	2
Es una buen provecho para la SAT.		1	1
Lo tiene que hacer público.	1		1
Tiene campañas anticorrupción por medio de afiches en sus instalaciones.	1		1
Es importante saber que los guatemaltecos conozcan la actualización de datos.		1	1
Porque no toleran la corrupción.	1		1
El control que le tienen a sus empleados.	2	1	3
Tienen información sobre el tema.	1		1
Por que considero no sería posible más corrupción.	1		1
Por qué SAT es transparente en todo no se permite errores.		1	1
Para evitar enriquecimiento ilícito.	1		1
No todos atienden bien.	1		1
Porque han implementado seguridad contra la corrupción.	1		1
Atención al contribuyente.	22	39	61
Mejorar la atención al contribuyente.	1	1	2
Cámaras.	1	1	2
Efectividad del Sistema de citas	4	5	9
Implementación de herramientas electrónicas.	1		1
Se pudo observar.	2	5	7
Total general	81	95	176

Comentarios de los encuestados que respondieron Sí a que SAT promueve una cultura cero tolerancia a la corrupción.

13. ¿De acuerdo a la visita que realizó al punto de servicio de la SAT ¿Considera que la SAT promueve una cultura de cero tolerancia a la corrupción? ¿Por qué?

Comentario de por qué contestaron que no.	Femenino	Masculino	Total general
S/R	19	19	38
No se observan acciones fundamentales en Políticas Internas, Sistemas de Información, no hay controles con las Direcciones Departamentales del Interior del País, y no tienen cultura de capacitación a su personal ni de servicio		1	1
La secre no ayuda solo me dijo que si ya me fui a un internet y ya, yo casi regresaba cuando los polis de la puerta me preguntaron que necesitaba. Gracias a ellos Y solo era una firma para habilitar mi agencia virtual.	1		1
porque no respetan el orden de visitas,		1	1
no son claros	1		1
Si existe en algunos asuntos tráfico de influencias	1		1
Mal servicio	1		1
Por la filtración de información que le dan a los tramitadores		1	1
Atención al contribuyente	3	1	4
Mejorar la atención al contribuyente		1	1
Total general	26	24	50

Comentarios de los encuestados que respondieron no a que SAT promueve una cultura cero tolerancia a la corrupción

14. ¿Considera que la descentralización de gestiones disminuye la probabilidad de actos de corrupción?

Variable: Género

Género	Si	No	S/R	Total general
Femenino	47	14	46	107
Masculino	56	15	48	119
Total general	103	29	94	226

De los 226 encuestados, 103 consideran que la descentralización de gestiones disminuyen la probabilidad de actos de corrupción de los cuales 47 son del género femenino y 56 género masculino.

Variable: Gestión

Gestión	Si	No	S/R	Total general
Activación Agencia Virtual	6	2	3	11
Actualización de datos	10		63	73
Cese de actividades	1	2		3
Inscripción	40	9	7	56
S/R	33	10	10	53
Gestión de NIT	1			1
Gestiones varias	9	4	9	22
Recepción de traspasos electrónicos	1			1
Registro de título		1		1
REPOSICION DE distintivos			1	1
RTU			1	1
traspaso	1			1
Entrega expedientes traspasos electrónicos	1			1
Solicitud rtu		1		1
Total general	103	29	94	226

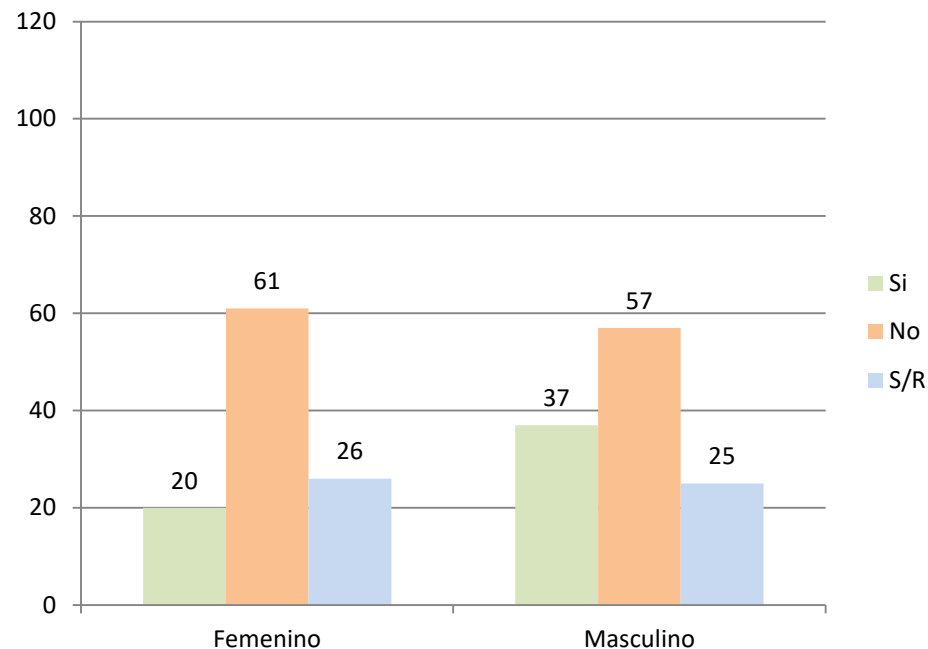
De los 226 encuestados, 103 consideran que la descentralización de gestiones disminuyen la probabilidad de actos de corrupción en la gestión que más indicaron esto fue en la Inscripción y 33 no dieron respuesta.

15. ¿Conoce los canales de denuncia que la SAT tiene a disposición de los contribuyentes y usuarios por actos de incumplimiento ético de sus colaboradores y funcionarios?

Variable: Género

Género	Si	No	S/R	Total general
Femenino	20	61	26	107
Masculino	37	57	25	119
Total general	57	118	51	226

De los 226 encuestados únicamente 57 personas conocen los canales de denuncia que las SAT tiene a disposición de los contribuyentes y usuarios para denunciar actos de incumplimiento ético de sus colaboradores y funcionarios de los cuales 20 son de género femenino y 37 de género masculino.

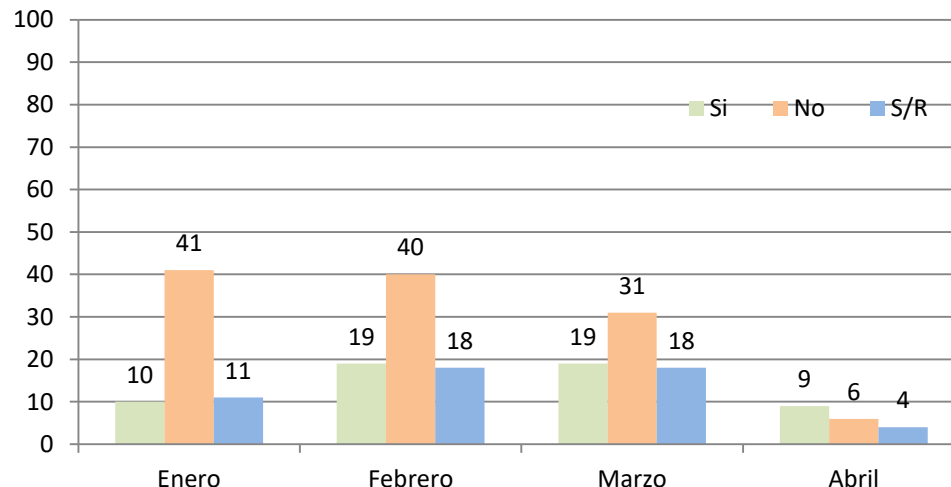


15. ¿Conoce los canales de cumplimiento que la SAT tiene a disposición de los contribuyentes y usuarios por actos de incumplimiento ético de sus colaboradores y funcionarios?

Variable: Mes

Mes	Si	No	S/R	Total general
Enero	10	41	11	62
Febrero	19	40	18	77
Marzo	19	31	18	68
Abril	9	6	4	19
Total general	57	118	51	226

Del total de encuestados, 57 respondieron Sí al enunciado, siendo 19 en febrero y marzo, 10 en enero, y 9 en abril del presente año.



15. ¿Conoce los canales de denuncia que la SAT tiene a disposición de los contribuyentes y usuarios por actos de incumplimiento ético de sus colaboradores y funcionarios?

Personería y Gestión	Si	No	S/R	Total general
Abogado y Notario				
S/R	7	1	1	9
Gestiones varias		3	1	4
Recepción de traspasos electrónicos	1			1
Entrega expedientes traspasos electrónicos		1		1
Contador/ Auditor				
Actualización de datos	2			2
Cese de actividades	1			1
Inscripción		1		1
S/R	2			2
Gestor Tributario				
Activación Agencia Virtual	1	1	1	3
Actualización de datos	2	12	7	21
Cese de actividades		1		1
Inscripción	1	2	3	6
S/R	2	3	4	9
Gestión de Nit		1		1
Gestiones varias	1	1	2	4
Registro de título		1		1
Otro (especifique)				
Actualización de datos			2	2
Inscripción		2		2
Gestiones varias		1	1	2
Propietario				
Activación Agencia Virtual	3	3	1	7
Actualización de datos	12	25	11	48
Cese de actividades	1			1
Inscripción	8	34	4	46
S/R	11	17	5	33
Gestiones varias	1	6	5	12
REPOSICION DE distintivos			1	1
RTU			1	1
traspaso		1		1
Solicitud rtu		1		1
Representante Legal				
Activación Agencia Virtual			1	1
Inscripción	1			1
Total general	57	118	51	226

Variable:
Personería y gestión

De los 57 encuestados que respondieron Sí al enunciado, la mayoría fue con personería de propietario, seguido de la personería de Gestor Tributario, le sigue la personería de Contador /Auditor. Todos con la gestión de actualización de datos.

16. Al momento de su visita a la Agencia Tributaria Mazatenango observó y/o le entregaron información relacionada al cumplimiento ético del personal de la SAT (Declaración de ética, Código de ética, Sistema de Gestión de cumplimiento ético, información de temas anticorrupción.) Durante su estadías en el punto de atención observe o visualización anticorrupción.

Variable por género

Género	No	Si	S/R	Total general
Femenino	63	17	27	107
Masculino	59	33	27	119
Total general	122	50	54	226

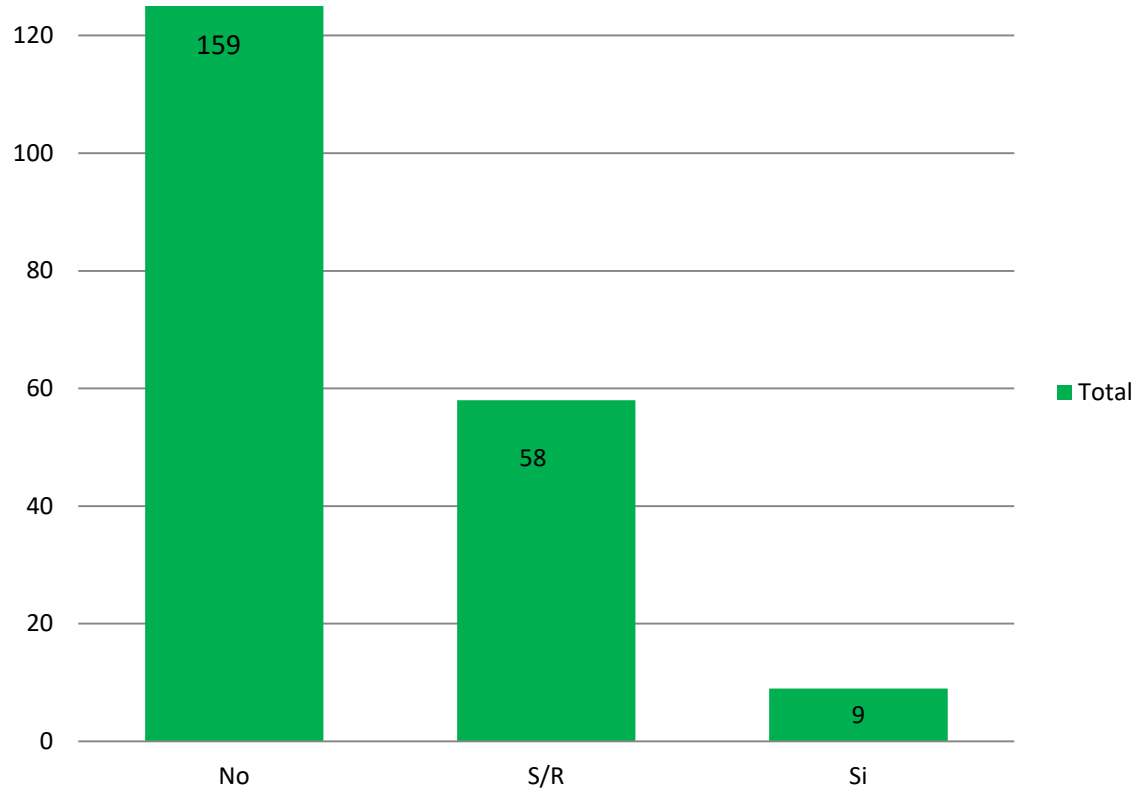
De los 226 encuestados, 50 indicaron que al momento de su visita a la Agencia Tributaria Mazatenango observaron y/o le entregaron información relacionada al cumplimiento ético del personal de la SAT (Declaración de Ética, Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT, Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, información de temas anticorrupción), de las cuales 17 pertenecen al género femenino y 33 al género masculino.

Variable: Personería, mes

Personería y mes	No			S/R				Si				Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Enero	Febrero	Marzo	Abril	
Abogado y Notario	1	4	3	1	1					2	1	15
Contador/ Auditor	1	3						1		1		6
Gestor Tributario	2	8	6	3	10	3	1	2	4	4	2	46
Otro (especifique)		1		1	1	2			1			6
Propietario	39	26	21	6	8	13	3	5	10	12	4	151
Representante Legal						1					1	2
Total general	43	42	30	11	20	19	4	8	15	19	8	226

De los 50 encuestados que indicaron Sí al enunciado, fueron en su mayoría con personería propietario en los meses de febrero y marzo, seguido de la personería Gestor Tributario, en los mismos meses mencionados.

17. ¿Al momento de su visita en la Agencia Tributaria Mazatenango fue objeto de algún acto de corrupción por el personal de la SAT que atiende en este punto de atención?



Criterio	Nota
No	100
Si	0.00

Respuestas	Total	%
No	160	70.80%
S/R	57	25.22%
Si	9	3.98%
Total general	226	100%

De los 226 encuestados 159 indicaron que no fueron objeto de corrupción en la Agencia Tributaria Mazatenango, 58 no dieron respuesta y 9 personas indicaron que si fueron objeto de algún presunto acto de corrupción.

**** Pregunta de indicador**

17. ¿Al momento de su visita en la Agencia Tributaria Mazatenango fue objeto de algún acto de corrupción por el personal de la SAT que atiende en este punto de atención?

Variable: Género y edad

Género y edad	Sí	No	S/R	Total general
Femenino	2	78	27	107
Edad de 18 a 25	2	34	20	56
Edad de 26 a 35		23	1	24
Edad de 36 a 45		7	2	9
Edad de 46 a 55		9	1	10
Edad de 56 a 65		5	2	7
Edad de 66 en adelante			1	1
Masculino	7	81	30	119
Edad de 18 a 25	3	35	19	58
Edad de 26 a 35	3	17	8	28
Edad de 36 a 45	1	18	2	21
Edad de 46 a 55		7	1	8
Edad de 56 a 65		3		3
Edad de 66 en adelante		1		1
Total general	9	159	57	226

Del total de los encuestados, 9 indicaron Sí haber sido objeto de algún acto anómalo al momento de su visita al punto de atención, siendo 2 del género femenino entre las edades de 18 a 25 años y 7 del género masculino entre las edades de 18 a 45 años.

17. ¿Al momento de su visita en la Agencia Tributaria Mazatenango fue objeto de algún acto de corrupción por el personal de la SAT que atiende en este punto de atención?

Criterio	No				S/R				Si				Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Enero	Febrero	Marzo	Abril	
Abogado y Notario	1	4	5	3	1	1							15
Contador/ Auditor	2	3	1										6
Gestor Tributario													
Activación Agencia Virtual			2					1					3
Actualización de datos	3	5	4		1	4	2			1		1	21
Cese de actividades											1		1
Gestión de Nit		1											1
Gestiones varias			2		1	1							4
Inscripción	1	1		1	1	2							6
Registro de título		1											1
S/R		2	1	1		3	1			1			9
Otro (especifique)		2			1	1	2						6
Propietario													
Activación Agencia Virtual	3	1	2		1								7
Actualización de datos	17	10	5	2	2	5	5		1		1		48
Cese de actividades		1											1
Gestiones varias	1		4	1	2		3				1		12
Inscripción	14	14	10	2		1	4	1					46
REPOSICION DE distintivos													1
RTU													1
S/R	8	8	8	1	1	3		2		1		1	33
Solicitud rtu			1										1
traspaso				1									1
Representante Legal													
Activación Agencia Virtual							1						1
Inscripción								1					1
Total general	50	53	45	12	11	21	20	5	1	3	3	2	226

Variables: Personería y gestión

De los 9 que respondieron Sí al enunciado, se identifican 4 con personería de Gestor Tributario, con gestiones de Actualización de datos, cese de actividades, en los meses de febrero a abril del presente año; 5 con personería de propietario, con las gestiones de actualización de datos, gestiones varias, en los meses de enero a abril del presente año.

17. ¿Al momento de su visita en la Agencia Tributaria Mazatenango fue objeto de algún acto de corrupción por el personal de la SAT que atiende en este punto de atención?

Variable: Género

¿Fue objeto de algún acto de corrupción?	Si	No	S/R	Total general
Femenino	2	78	27	107
Masculino	7	82	30	119
(en blanco)				
Total general	9	160	57	226

De los encuestados que contestaron Sí fueron 2 de género femenino y 7 de género masculino.

Que canal de denuncia utilizó?	Si	Total general
S/R	9	9
Total general	9	9

Indique el hecho:	Si	Total general
Al momento de pedir formularios para el cese de actividades dijeron que no podían dar si no se presentaba la cita y que solo el contribuyente lo puede hacer, aunque yo era el contador que ari la gestión	1	1
Muy bien	1	1
No me acuerdo	1	1
Pasaron a otra persona aviendo llegado antes	1	1
Que si	1	1
S/R	4	4
Total general	9	9

De los que indicaron el hecho, fueron 2; 3 no dieron respuesta concreta y 4 no respondieron.

¿Usted denunció el hecho?	No	S/R	Total general
Femenino	1	1	2
Masculino	5	2	7
Total general	6	3	9

Ninguno de los que respondieron Sí al enunciado principal, utilizó los canales de denuncia dispuestos para el efecto, derivado a que no denunció el hecho.

18 ¿Considera que es importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en el punto de servicio que visitó o de cualquier dependencia de la SAT?

Variable: Género

Género	No	No sabe	Si	S/R	Total general
Femenino	2	3	67	35	107
Masculino		4	75	40	119
Total general	2	7	142	75	226

De los 226 encuestados, 142 respondieron Sí al enunciado, siendo 75 del género masculino y 67 del género femenino.

Variable: Personería

Personería	No	No sabe	Si	S/R	Total general
Abogado y Notario	1		11	3	15
Contador/ Auditor			5	1	6
Gestor Tributario		2	21	23	46
Otro (especifique)			2	4	6
Propietario	1	5	103	42	151
Representante Legal (en blanco)				2	2
Total general	2	7	142	75	226

Del total de los encuestados, la personería de propietario fue quien más respondió Sí al enunciado, seguido de la personería de Gestor Tributario.

18. ¿Considera que es importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en el punto de servicio que visitó o de cualquier dependencia de la SAT?

Personería y gestión	No	No sabe	Si	S/R	Total general
Abogado y Notario					
S/R			8	1	9
Gestiones varias	1		2	1	4
Recepción de traspasos electrónicos				1	1
Entrega expedientes traspasos electrónicos			1		1
Contador/ Auditor					
Actualización de datos			2		2
Cese de actividades			1		1
Inscripción			1		1
S/R			1	1	2
Gestor Tributario					
Activación Agencia Virtual			2	1	3
Actualización de datos		1	9	11	21
Cese de actividades			1		1
Inscripción		1	2	3	6
S/R			4	5	9
Gestión de Nit			1		1
Gestiones varias			1	3	4
Registro de título			1		1
Otro (especifique)					
Actualización de datos				2	2
Inscripción			1	1	2
Gestiones varias			1	1	2
Propietario					
Activación Agencia Virtual			5	2	7
Actualización de datos	1	2	31	14	48
Cese de actividades				1	1
Inscripción		1	36	9	46
S/R		2	23	8	33
Gestiones varias			6	6	12
REPOSICION DE distintivos				1	1
RTU				1	1
traspaso			1		1
Solicitud rtu			1		1
Representante Legal					
Activación Agencia Virtual				1	1
Inscripción				1	1
Total general	2	7	142	75	226

Variable: Personería y gestión

Del total de los encuestados, la personería de propietario con gestión de inscripción, actualización de datos, fueron los que más respondieron al enunciado, seguido de la personería de Gestor Tributario con gestión de actualización de datos.

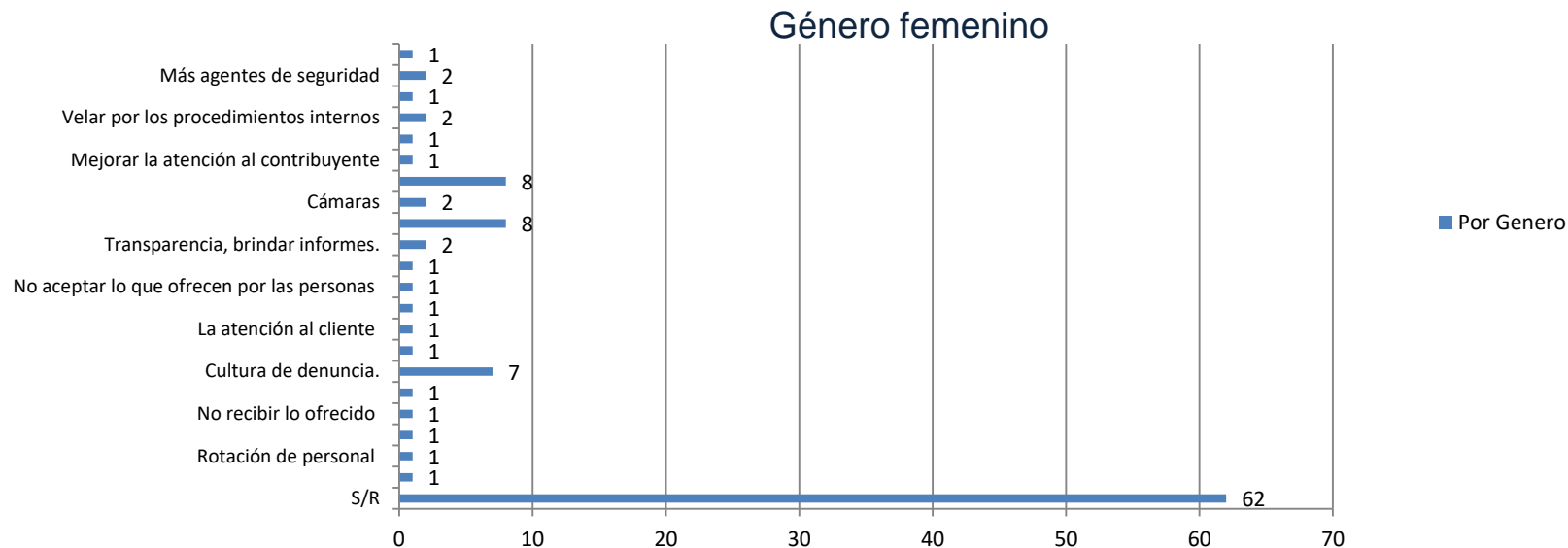
19. ¿Qué acciones considera pertinentes que la SAT debe implementar para atacar el flagelo de la corrupción, derivado a que este nace por dos vías: (la persona que ofrece la retribución en dinero o dádiva y la otra persona que recibe lo ofrecido para realizar el hecho anómalo

Variable: Género femenino

Respuestas del Género femenino	Total
S/R	62
La persona que revisa ofrecido.	1
Rotación de personal .	1
Dando incentivos a los empleados.	1
No recibir lo ofrecido.	1
Mejorar las condiciones económicas del recurso humano y crear identidad institucional.	1
Cultura de denuncia.	7
Mitigar las contingencias laborales.	1
La atención al cliente.	1
Que deje de ser institución política.	1
No aceptar lo que ofrecen por las personas.	1
Más supervisión y denunciar.	1
Transparencia, brindar informes.	2
Aplicación de las leyes.	8
Cámaras.	2
Capacitación y control del personal.	8
Mejorar la atención al contribuyente.	1
Fiscalización de calidad a todos los negocios.	1
Velar por los procedimientos internos.	2
Investigación de personal.	1
Más agentes de seguridad.	2
Promover los canales de denuncia.	1
Total general	107

Dentro de los comentarios que fueron repetitivos están: La aplicación de las leyes, capacitación al personal, cultura de denuncia, entre otros.

19. ¿Qué acciones considera pertinentes que la SAT debe implementar para atacar el flagelo de la corrupción, derivado a que este nace por dos vías: (la persona que ofrece la retribución en dinero o dádiva y la otra persona que recibe lo ofrecido para realizar el hecho anómalo



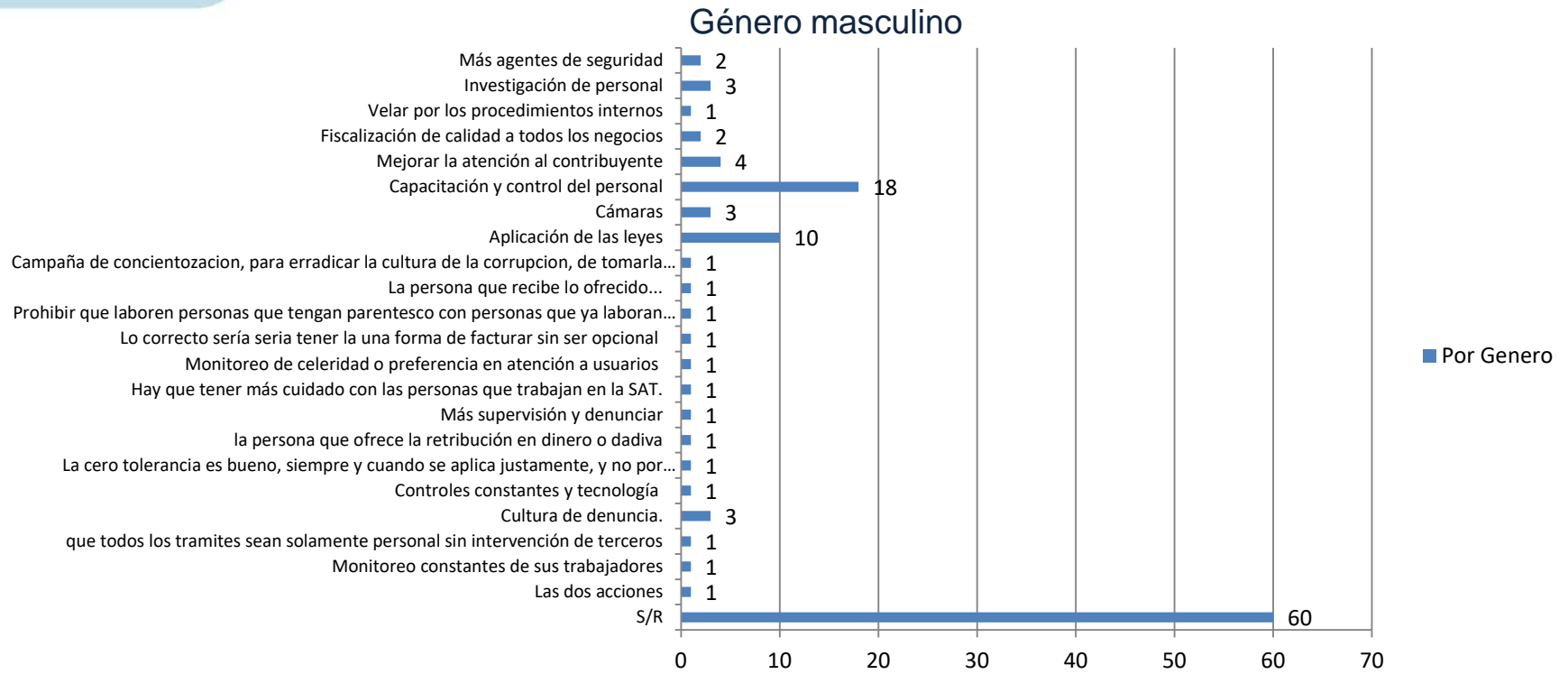
19. ¿Qué acciones considera pertinentes que la SAT debe implementar para atacar el flagelo de la corrupción, derivado a que este nace por dos vías: (la persona que ofrece la retribución en dinero o dádiva y la otra persona que recibe lo ofrecido para realizar el hecho anómalo

Variable: Género (masculino)

Género masculino	Total
S/R	60
Las dos acciones.	1
Monitoreo constantes de sus trabajadores.	1
Que todos los trámites sean solamente personal sin intervención de terceros.	1
Cultura de denuncia.	3
Controles constantes y tecnología .	1
La cero tolerancia es bueno, siempre y cuando se aplica justamente, y no por intereses.	1
La persona que ofrece la retribución en dinero o dádiva.	1
Más supervisión y denunciar.	1
Hay que tener más cuidado con las personas que trabajan en la SAT.	1
Monitoreo de celeridad o preferencia en atención a usuarios.	1
Lo correcto sería tener la una forma de facturar sin ser opcional.	1
Prohibir que laboren personas que tengan parentesco con personas que ya laboran en la SAT . Descentralizar el poder en los trámites.	1
La persona que recibe lo ofrecido.	1
Campaña de concientización, para erradicar la cultura de la corrupción, de tomarla como algo natural y cotidiano.	1
Aplicación de las leyes.	10
Cámaras.	3
Capacitación y control del personal.	18
Mejorar la atención al contribuyente.	4
Fiscalización de calidad a todos los negocios.	2
Velar por los procedimientos internos.	1
Investigación de personal.	3
Más agentes de seguridad	2
Total general	119

Dentro de los comentarios, varios coinciden en la aplicación de las leyes, capacitación al personal, controles, entre otros.

19. ¿Qué acciones considera pertinentes que la SAT debe implementar para atacar el flagelo de la corrupción, derivado a que este nace por dos vías: (la persona que ofrece la retribución en dinero o dádiva y la otra persona que recibe lo ofrecido para realizar el hecho anómalo



20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

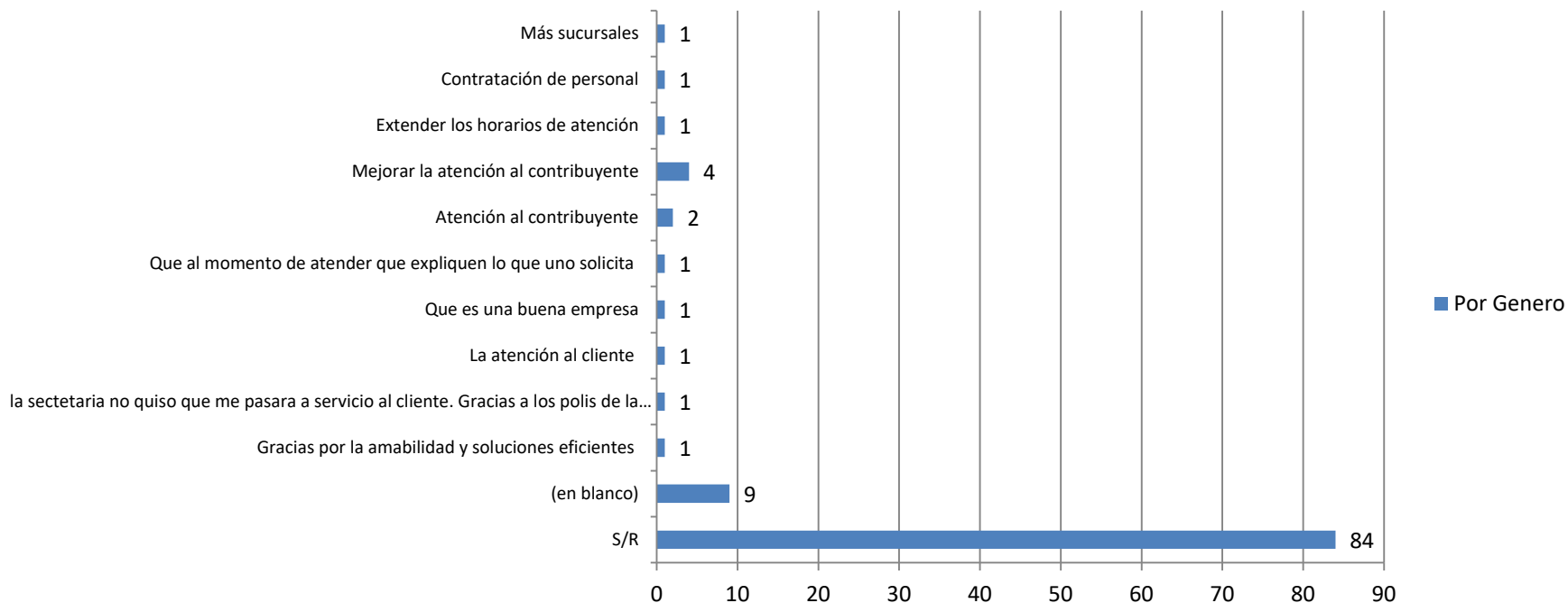
Variable: Género femenino

Género femenino	Total
Femenino	107
S/R	84
En blanco.	9
Gracias por la amabilidad y soluciones eficientes.	1
La secretaria no quiso que me pasara a servicio al cliente. Gracias a los policías de la SAT, ellos sí me ayudaron no sabía que solo faltaba una firma para habilitar mi agencia virtual. Capacitación a la secretaria recepcionista.	1
La atención al cliente.	1
Que es una buena empresa.	1
Que al momento de atender que expliquen lo que uno solicita	1
Atención al contribuyente.	2
Mejorar la atención al contribuyente.	4
Extender los horarios de atención.	1
Contratación de personal.	1
Más sucursales.	1
Total general	107

La mayoría no respondió a la pregunta, sin embargo quienes contestaron indicaron mejorar la atención, atención al contribuyente, contratación de personal, entre otros.

20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Por Género Femenino



20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

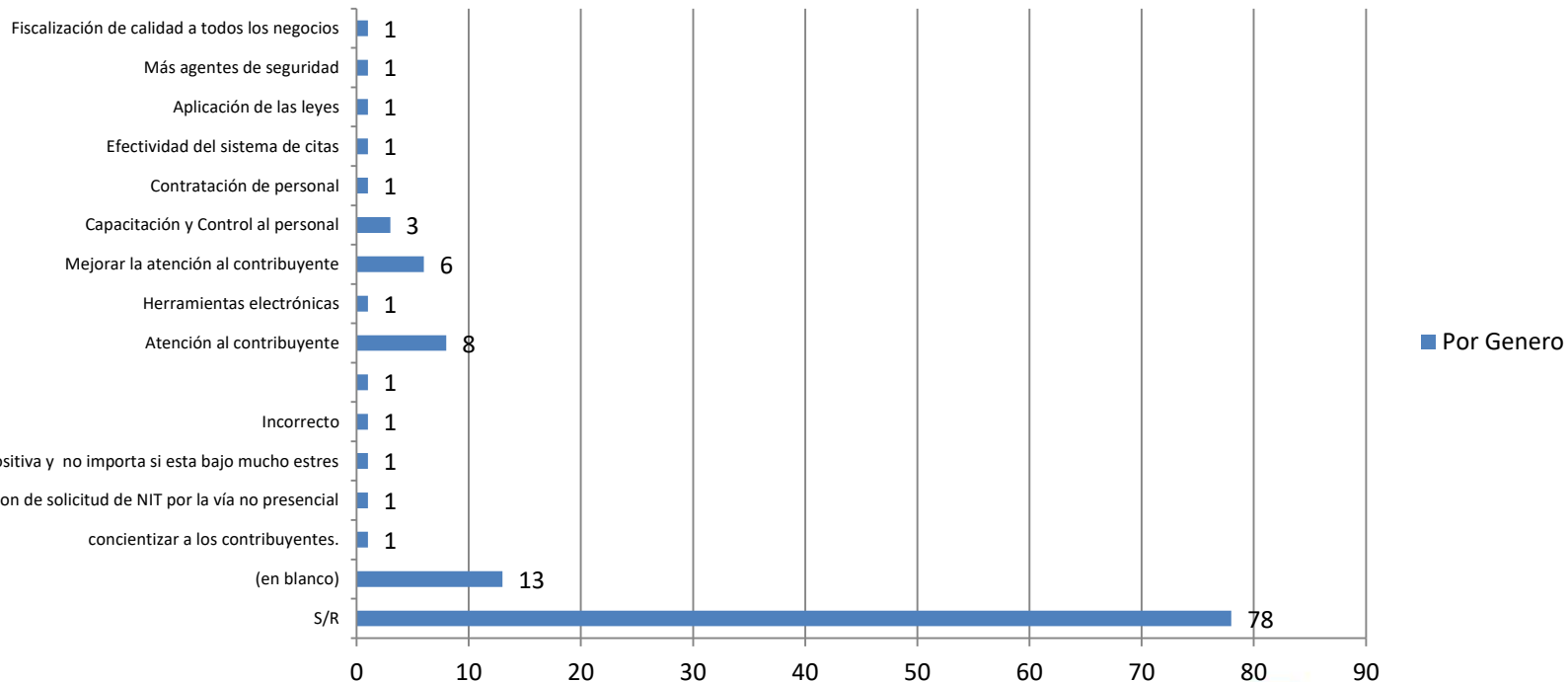
Variable: Género Masculino

¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?	Por Genero
S/R	78
En blanco.	13
Concientizar a los contribuyentes.	1
Implementación de solicitud de NIT por la vía no presencial	1
Siempre mantener una actitud positiva y no importa si se está bajo mucho estrés.	1
Incorrecto.	1
Tener un poco más de amabilidad y comprensión al explicar que documentos tiene que entregar sin enojarse	1
Atención al contribuyente.	8
Herramientas electrónicas	1
Mejorar la atención al contribuyente.	6
Capacitación y Control al personal.	3
Contratación de personal.	1
Efectividad del sistema de citas.	1
Aplicación de las leyes.	1
Más agentes de seguridad.	1
Fiscalización de calidad a todos los negocios.	1
Total general	119

Los comentarios, que más coinciden son los de atención al contribuyente, mejorar la atención al contribuyente, capacitación y control del personal.

20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Por Género Masculino



20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Variable: Personería

Personería	Abogado y Notario	Contador/Auditor	Gestor Tributario	Otro (especifique)	Propietario	Representante Legal	Total general
S/R	9	2	30	4	116	1	162
(en blanco)	1	1	6	1	12	1	22
Gracias por la amabilidad y soluciones eficientes .					1		1
La secretaria no quiso que me pasara a servicio al cliente. Gracias a los policia de la SAT, ellos sí me ayudaron no sabia que solo faltaba una firma para habilitar mi agencia virtual. Capacitación a la secretaria recepcionista.			1				1
Concientizar a los contribuyentes.					1		1
La atención al cliente.	1						1
Que es una buena empresa.					1		1
Implementación de solicitud de NIT por la vía no presencial.					1		1
Siempre mantener una actitud positiva y no importa si esta bajo mucho estrés.				1			1
Incorrecto					1		1
Tener un poco mas de amabilidad y comprensión al explicar que documentos tiene que entregar sin enojarse .					1		1
Que al momento de atender que expliquen lo que uno solicita.					1		1
Atención al contribuyente.			4		6		10
Herramientas electrónicas.			1				1
Mejorar la atención al contribuyente.	3	3	1		3		10
Extender los horarios de atención.					1		1
Capacitación y Control al personal.			1		2		3
Contratación de personal.			1		1		2
Efectividad del sistema de citas			1				1

La Personería de propietario fue quien más expreso su opinión, seguido a la personería de Gestor Tributario.

Resultado del Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Agencia Tributaria Mazatenango

Determinación del Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Agencia Tributaria Mazatenango, correspondiente al mes abril 2021		
Factores que integran el indicador	Fundamento	Puntuación
Q9. ¿Cómo le pareció la calidad del servicio que le brindaron en la agencia tributaria Mazatenango al momento de su visita? (Rapidez, cortesía, atención)	Numeral 13 "Relaciones con el Público" Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT	81.97
Q10. Califique los siguientes aspectos de atención que recibió en la agencia tributaria Mazatenango al momento de su visita.	Numeral 2.3 "Valores Institucionales" del "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	80.53
Actitud de servicio		
Respeto		86.17
Responsabilidad		83.85
Transparencia		82.08
Productividad		80.42
Compromiso	80.20	
Q20. ¿Al momento de su visita en la agencia tributaria Mazatenango fue objeto de algún acto de corrupción por el personal de la SAT que atiende en este punto de atención?	Numeral 7 "Sobornos y Dádivas" Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT	93.45
Indicador de percepción		83.58

**Nota final de indicador:
98.48**

Tipo de encuesta	# de encuestas por metodología	Promedio general x Metodología	Promedio Ponderado
Total de encuestas telefónicas	226	83.58	5.33
Total de encuestas tablet	3320	99.49	93.15
Total encuestas	3546		98.48

Análisis de indicador:

El indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la SAT en la Agencia Tributaria Mazatenango es de **98.48 puntos**, superando la meta establecida en Prosis de **80 puntos**. Mismo que esta integrado por:

- Las preguntas específicas que se hacen referencia a los numerales 2.3, 7 y 13 del Código de Ética y Conducta del personal de la SAT, correspondiendo a la calidad del servicio recibido, valores institucionales y actos específicos considerados como corrupción.
- Para obtener la nota final del indicador para el presente cuatrimestre, se trabajó un promedio ponderado de las técnicas utilizadas para recopilar la información, siendo: Encuestas telefónicas, encuestas electrónicas, y respuestas recopiladas de las tablets ubicadas en cada punto de atención.
- En las encuestas de satisfacción del servicio dispuestas para que el contribuyente califique el servicio recibido en cada uno de los puntos de atención, se incorporó la pregunta **No. 7: Califique lo siguiente: Por favor indique ¿El colaborador lo atendió con ética, integridad y transparencia en la realización de su gestión?** Orientada a conocer su percepción respecto a los elementos que integren nuestra Declaración Ética, habiéndose obtenido 3,320 encuestas.



Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La encuesta de Percepción del contribuyente respecto comportamiento ético del personal de la Agencia Tributaria Mazatenango , fue aplicada a 226 contribuyentes, por los medios electrónicos y telefónicos, habiendo contactado a 107 usuarios o contribuyentes del género femenino y 119 del género masculino, la mayor presencia tanto en hombre como en mujeres esta comprendida en un rango de edad 18 a 25 años; los encuestados cuentan con nivel escolar desde Primario hasta nivel Univesitario de diferentes profesiones, teniendo en su mayoría nivel diversificado; la mayor representatividad en personería o calidad con la que actuaron fue como propietarios, siendo la gestión que más se realizó en el período comprendido de enero a abril de 2021 la Actualización de Datos, seguido por la gestión de inscripción.
- El indicador de satisfacción de los meses de enero a abril de 2021 en cuanto a la Percepción del contribuyente respecto al comportamiento Ético del personal de la SAT en la Agencia Tributaria Mazatenango 98.48 puntos lo que muestra un resultado bastante positivo.
- La calidad del servicio que brinda la Agencia Tributaria Mazatenango de acuerdo a la pregunta específica del presente instrumento de medición es calificada por los contribuyentes encuestados con 81.97 de 100. puntos.
- La calificación obtenida en relación a la aplicación de los valores de la SAT por los colaboradores de la Agencia Tributaria Mazatenango, es positiva, dando una puntuación más alta al valor Respeto con 86.17 puntos de 100; Así mismo los encuestados calificaron con puntuación más baja al valor de Compromiso con 80.20 puntos de 100 puntos. Esta pregunta forma parte del indicador de percepción.

Conclusiones

- De los 226 encuestados, 132 manifiestas no tener conocimiento que la SAT cuenta con un Código de Ética y Conducta para su personal; 169 sí consideran que la SAT ha implementado acciones para prevenir, detectar y enfrentar posibles actos de corrupción, por lo que afirman que la SAT promueve una cultura de cero tolerancia a la corrupción.
- La mayoría de los encuestados, considera que la descentralización de gestiones disminuye la probabilidad de actos de corrupción.
- Los canales de denuncia que la SAT tiene a disposición para denunciar cualquier hecho u acto ilícito, no son conocidos por los encuestados. Así mismo indicó la mayoría de los encuestados, que al momento de su visita a la Oficina Tributaria Mazatenango, no observó y/o le entregaron información relacionada al cumplimiento ético de los colaboradores (Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT, Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT, entre otros).
- Del total de los encuestados 9 manifestaron haber sido objeto de algún acto anómalo, sin embargo, no brindaron detalle de lo sucedido, no utilizaron ningún canal de denuncia para dar a conocer lo sucedido.
- La mayoría de los encuestados manifiesta que si es importante denunciar cualquier acto anómalo que pueda suscitarse en este punto de atención.
- Los encuestados coinciden en las medidas de seguridad que se deben implementar y/o reforzar en la Agencia Tributaria Mazatenango las cuales son: Capacitación y control de personal, aplicación de leyes, cultura de denuncia entre otros comentarios. Así mismo recomiendan a la SAT, contratación de personal, capacitación de personal, mejorar la atención al contribuyente, que el personal siempre tenga buena actitud, efectividad en el sistema de citas, entre otras recomendaciones descritas dentro del presente informe.

Recomendaciones

- La calificación al servicio, en Agencia Tributaria Mazatenango como en los atributos evaluados, reportó una puntuación considerable, sin embargo es recomendable evaluar si las acciones que llevan a cabo actualmente dan los resultados esperados de lo contrario, crear nuevas acciones a manera que el indicar se refleje en alza para el próximo estudio que se realizará.
- Evaluar las acciones existentes y de ser necesario realizar las mejoras pertinentes o bien crear nuevas acciones, en cuanto a la divulgación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético derivado a que la mayoría de los encuestados manifestó desconocer: Que la SAT cuenta con un Código de Ética y Conducta para su personal, los canales de denuncia que se tienen a disposición por posibles actos de corrupción.
- Evaluar los controles internos actuales y determinar si están de acorde a las necesidades y/o observaciones manifestadas por los contribuyentes encuestados en el presente estudio de no estarlo tomar las medidas necesarias para atender este tema.
- Continuar con el fortalecimiento al proceso de asistencia al contribuyente en la Agencia Tributaria Mazatenango, implementando mejoras necesarias con el apoyo del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético.

Contribuyendo *por el país que todos queremos*

A decorative graphic consisting of three overlapping, slanted parallelogram shapes in various shades of blue, positioned to the right of the text.



SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

