

**Percepción del contribuyente respecto al
comportamiento ético del personal en la
Agencia Tributaria San Rafael II**

INF-SAT-IAC-DCS-15-2021

Diciembre 2020

Contenido

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

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.



Evaluar la percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Agencia Tributaria San Rafael II

Certificada bajo la norma 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 de los Funcionarios y Empleados de la SAT.
- Establecer si los contribuyentes conocen los medios y canales dispuestos para plantear denuncias en situaciones consideradas como posibles actos de corrupción.
- Conocer la percepción de los contribuyentes respecto al seguimiento de las denuncias planteadas.

Aspectos metodológicos

Tipo de estudio

Cuantitativo

Población:

122 visitantes atendidos, siendo: gestores tributarios, abogados y notarios, mandatarios, entre otros. Quienes realizaron gestiones en la Agencia Tributaria de San Rafael II.

Período de medición:

Diciembre 2020

Instrumento de recopilación de datos:

Cuestionario que consta de 29 preguntas, dicotómicas, selección múltiple y abiertas. Considerando normas incluidas en el Código de Ética de SAT.

Técnica de recopilación de información:

Encuestas telefónicas

Marco Muestral

El marco muestral está conformada 122 contribuyentes según información obtenida de los listados de contribuyentes atendidos y de los Gestores autorizados para realizar gestiones de vehículos como terceros, que proporciona la Gerencia Regional Central de forma mensual.

Punto de Atención	Población	Región	Datos de los contactos	Total	Muestra contactada	Fuente	Margen de error
			Telefónico				
Agencia San Rafael II	122	Central	122	122	33	Listado de gestores y visitantes	12.45%

Nota: Derivado de la emergencia sanitaria Covid-19 tomando en consideración la recomendación del distanciamiento social, las encuestas fueron aplicadas por la vía telefónica.

Muestra

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

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Nivel de confianza: 95%
Error de muestreo: 5%

Muestra recomendada = 93
Encuestas

Aplicación de las encuestas

Se realizaron 122 llamadas telefónicas obteniendo el siguiente resultado:

Total de No. Telefónicos	Observación
33	Encuestas efectivas
16	No tuvieron interés en responder la encuesta por haber respondido en meses anteriores/se encuentran ocupados
37	Mando a buzón la llamada
6	Fuera de servicio
4	Número pendiente de instalación
6	Manifestó que era número equivocado.
20	No respondieron la llamada
122	Llamadas realizadas

Muestra efectiva: 33 contribuyentes encuestados

Error muestral de 12.45%

Presentación de resultados



Análisis de la información

La herramienta de recolección de datos, cuenta con 29 preguntas las cuales están segmentadas en 3 grupos

Pregunta de inclusión/exclusión

1. ¿Ha visitado la Agencia Tributaria durante este año?

Preguntas de información Demográficas

Desarrolladas de la pregunta número 2 a la 11, contenidas en la ficha técnica del contribuyente

Preguntas específicas del estudio

Desarrolladas de la pregunta número 12 a la 29

Ficha de los encuestados

Género	Respuestas
Femenino	14
Masculino	19
Total general	33

Rango de edad	Respuestas
De 18 a 25 años	1
De 26 a 35 años	7
De 36 a 45 años	10
De 46 a 55 años	5
De 56 a 65 años	7
De 66 a más	3
Total general	33

Nivel Escolaridad	Respuestas
Primaria	2
Diversificado	10
Universitaria	21
Total general	33

Profesión	Respuestas
Gestor autorizada	1
Gestor tributario	1
Oficinista	1
Profesional nivel medio (Secretaria, Perito Contador, etc.)	8
Profesional Universitario	21
Se presenta con mandato.	1
Total general	33

Municipio	Respuestas
Chimaltenango	1
Chinautla	2
Guatemala	16
jalpatagua, jutiapa	1
Mixco	3
Palencia	3
San Miguel Petapa	1
San Raymundo	1
Santa Catarina Pinula	1
Santa Lucía Milpas Altas, Sacatepequez	1
Villa Nueva	3
Total general	33

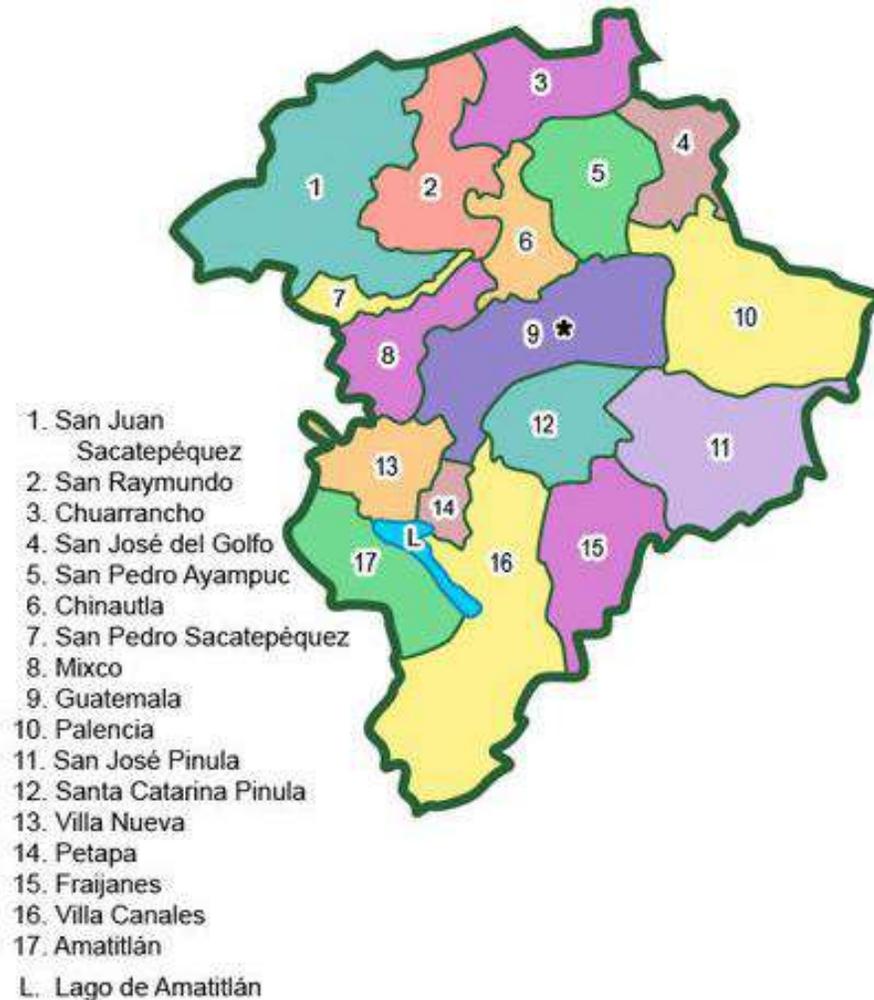
Mes	Respuestas
Abril	1
Julio	1
Agosto	1
Octubre	2
Noviembre	8
Diciembre	20
Total general	33

Personería	Respuestas
Abogado y Notario	20
Gestor Tributario	11
Mandatario	2
Total general	33

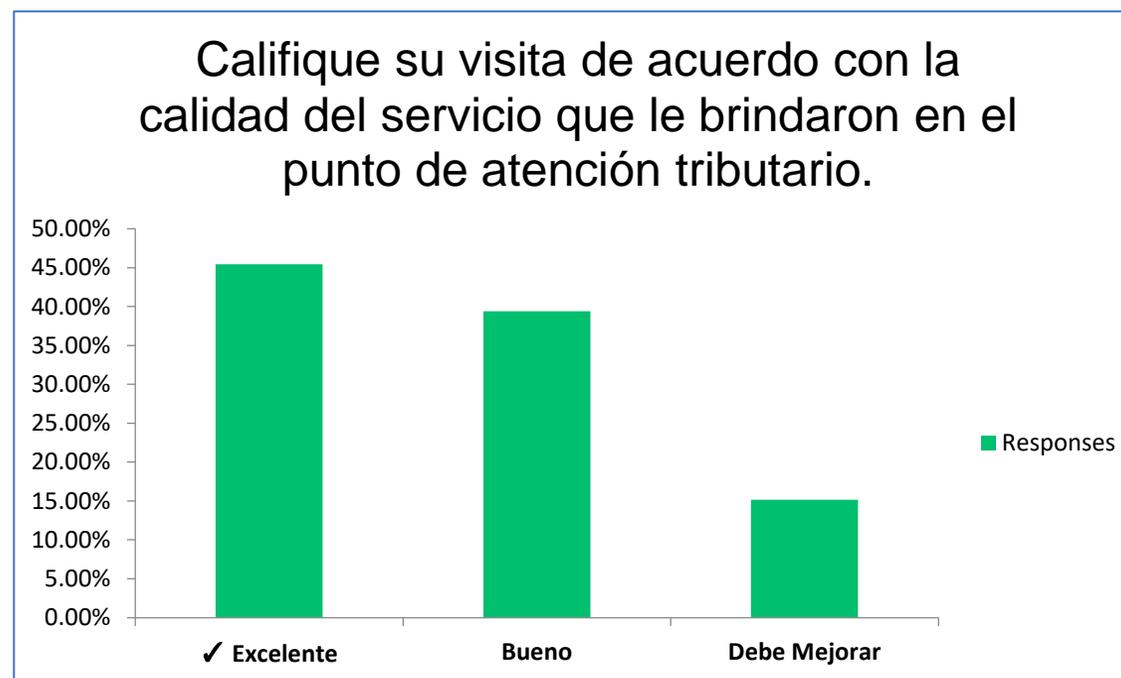
Gestión	Respuestas
Inscripción de vehículos	6
Modificaciones	1
Retiro de expedientes (vehículos)	7
Traspaso de vehículos	19
Total general	33

Ficha de los encuestados

Municipio	Respuestas
Chimaltenango	1
Chinautla	2
Guatemala	16
jalpatagua, jutiapa	1
Mixco	3
Palencia	3
San Miguel Petapa	1
San Raymundo	1
Santa Catarina Pinula	1
Santa Lucía Milpas Altas, Sacatepequez	1
Villa Nueva	3
Total general	33



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



Análisis:

De los 33 contribuyentes encuestados, 15 contribuyentes manifestaron que el servicio brindado fue excelente, 13 bueno y 5 debe mejorar, el nivel de satisfacción en la calidad del servicio fue calificado con una ponderación de 68.94 puntos de 100.

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

Variable por género y edad

Calificación del servicio	Excelente	Bueno	Debe Mejorar	Total
Femenino	5	7	2	14
De 26 a 35 años		4		4
De 36 a 45 años	2	1	2	5
De 46 a 55 años	2			2
De 56 a 65 años	1	1		2
De 66 a más		1		1
Masculino	10	6	3	19
De 18 a 25 años		1		1
De 26 a 35 años	3			3
De 36 a 45 años	4	1		5
De 46 a 55 años	2	1		3
De 56 a 65 años	1	2	2	5
De 66 a más		1	1	2
Total	15	13	5	33

Análisis:

En la variable de género y edad de las 33 personas que calificaron el servicio se puede observar que la ponderación mayor fue otorgada por el género masculino, de los cuales 10 calificaron como excelente el servicio y el rango de edades esta entre los 26 años a los 65 años, del género femenino 5 calificaron de excelente y el rango de edades esta del 36 a 65 años. Los 13 contribuyentes que calificaron de bueno el servicio 6 corresponden al género masculino y el rango de edad esta entre 18 a 25 años y de 36 a 66 a más años y 7 de género femenino en los rangos de edad de 26 a 45 y de 56 a 66 años y 5 que contestaron que deben mejorar corresponde a 3 de género masculino y 2 de género femenino.

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

Personería con que actuó y gestión realizada	Excelente	Bueno	Debe Mejorar	Total
Abogado y Notario	10	8	2	20
Inscripción de vehículos	1	1		2
Retiro de expedientes (vehículos)	1	1	1	3
Traspaso de vehículos	8	6	1	15
Gestor Tributario	5	5	1	11
Inscripción de vehículos	1	2		3
Retiro de expedientes (vehículos)	1	2	1	4
Traspaso de vehículos	3	1		4
Mandatario			2	2
Inscripción de vehículos			1	1
Modificaciones			1	1
Total	15	13	5	33

Análisis: Variable Personería con que actuó y gestión realizada

La personería con que actuaron los 33 contribuyentes que calificaron la calidad del servicio fue, 20 en calidad de abogados y notarios, 11 en calidad de gestores tributarios y 2 en calidad de mandatarios. En el cuadro anterior se desglosa la gestión que realizaron en el punto de atención.

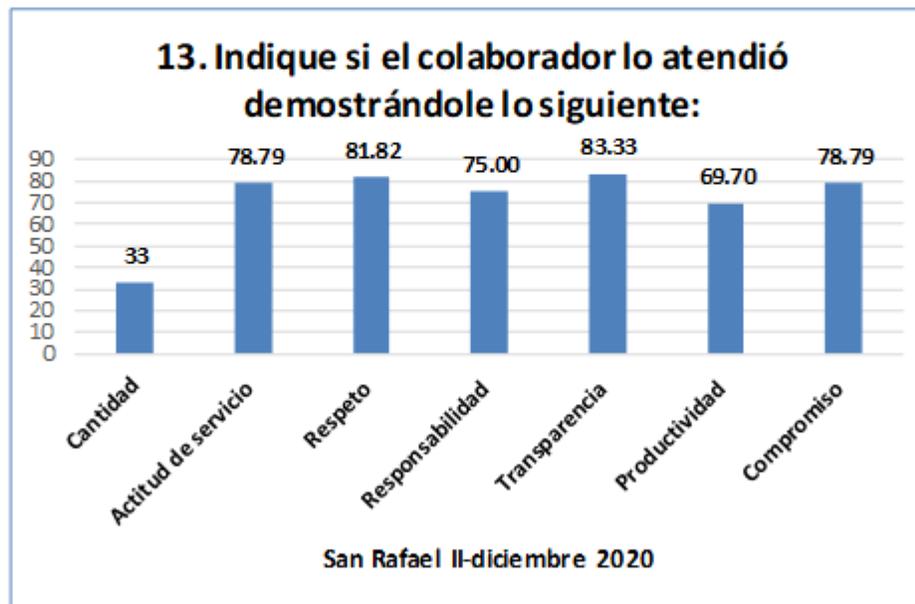
Escolaridad y profesión del encuestado	Excelente	Bueno	Debe Mejorar	Total
Primaria	2			2
Gestor tributario	1			1
Oficinista	1			1
Diversificado	3	4	3	10
Gestor autorizada		1		1
Profesional nivel medio	3	3	1	7
Profesional Universitario			1	1
Se presenta con mandato.			1	1
Universitaria	10	9	2	21
Profesional nivel medio		1		1
Profesional Universitario	10	8	2	20
Total	15	13	5	33

Análisis: Variable Escolaridad y profesión

De los 15 contribuyentes que calificaron el servicio excelente 10 tienen estudios universitarios, 3 estudios de diversificado y 2 con estudios primarios; los que calificaron el servicio de bueno 4 tienen estudio diversificado y 9 estudios universitarios y 5 evaluaron el servicio como debe mejorar de los cuales 3 con estudios diversificados y 5 con estudios universitarios.

13. Indique si el colaborador lo atendió demostrándole lo siguiente:

Punto de atención	Cantidad	Actitud de servicio	Respeto	Responsabilidad	Transparencia	Productividad	Compromiso
San Rafael II	33	78.79	81.82	75.00	83.33	69.70	78.79
Total general	33	78.79	81.82	75.00	83.33	69.70	78.79



Análisis:

Los 33 contribuyentes encuestados, manifiestan que los colaboradores de la Agencia Tributaria San Rafael II, aplican los valores institucionales, las calificaciones que otorgaron están en el rango de 69.70 a 83.33 puntos de 100. Los punteos mas altos fueron para el valor del respeto y la transparencia. El valor que se considera que puede mejorarse es la productividad con 69.70 puntos de 100.

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



Personería con la que actúo y gestión realizada	No	Si	Total
Abogado y Notario	2	18	20
Inscripción de vehículos	1	1	2
Retiro de expedientes (vehículos)	1	2	3
Traspaso de vehículos		15	15
Gestor Tributario	2	9	11
Inscripción de vehículos	1	2	3
Retiro de expedientes (vehículos)		4	4
Traspaso de vehículos	1	3	4
Mandatario		2	2
Inscripción de vehículos		1	1
Modificaciones		1	1
Total	4	29	33

Análisis: Variable personería y gestión realizada

De los contribuyentes encuestados 29, manifestaron tener conocimiento que SAT cuenta con un Código de Ética, de los cuales 18 son abogados y notarios, 9 gestores tributarios y 2 mandatarios; asimismo, en el cuadro anterior se desglosa la gestión realizada en el punto de atención.

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

Género/Edad en años	No	Si	Total
Femenino	2	12	14
De 26 a 35 años		4	4
De 36 a 45 años		5	5
De 46 a 55 años	1	1	2
De 56 a 65 años	1	1	2
De 66 a más		1	1
Masculino	2	17	19
De 18 a 25 años		1	1
De 26 a 35 años	1	2	3
De 36 a 45 años		5	5
De 46 a 55 años		3	3
De 56 a 65 años	1	4	5
De 66 a más		2	2
Total	4	29	33

Análisis: Variable Género y Edad.

De los contribuyentes encuestados 29 indicaron que si tienen conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y Conducta para sus empleados y funcionarios de los cuales 12 son de género femenino y 17 de género masculino y el rango de edad para ambos géneros es de 26 a 66 años, de los 4 contribuyentes que indicaron no a la pregunta 2 son de género femenino el rango de edad es de 46 a 65 años y 2 son de género masculino, el rango de edad esta en 26 a 35 años y de 56 a 65 años.

15. De acuerdo a la visita que realizó al punto de servicio de la SAT ¿Qué situación considera que pueda generar actos de corrupción en ese lugar?

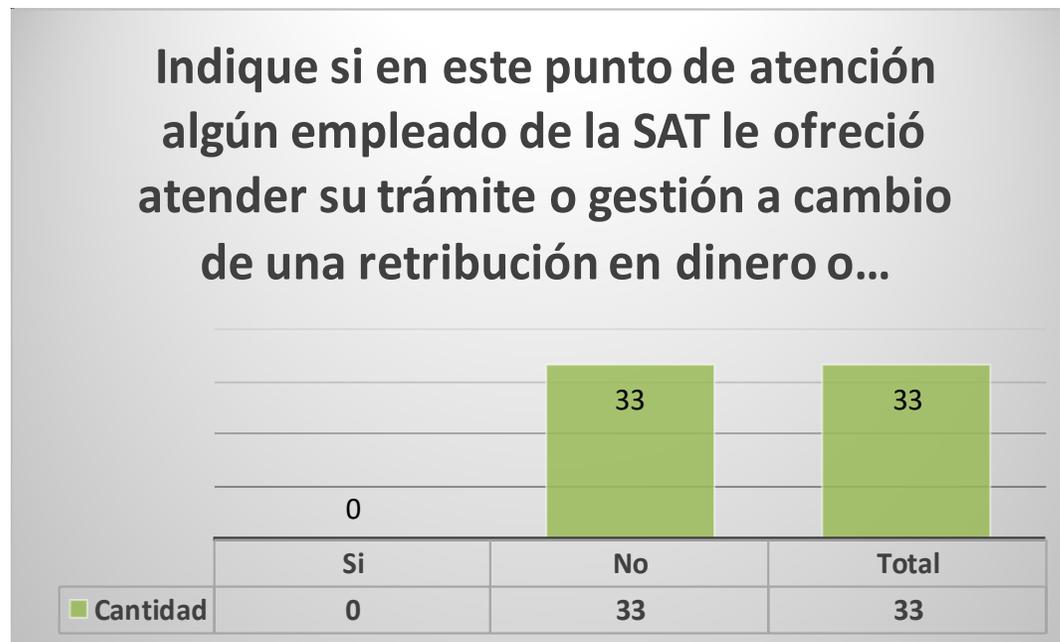
situación considera que pueda generar actos de corrupción en ese lugar?	Total
Los expedientes para agilizar el proceso	4
Las citas, turnos para ser atendidos	3
Sobornos para algún tramite	2
Las multas	1
No sabe/no comento/ninguna	23
Total	33



Análisis:
Los contribuyentes que respondieron esta pregunta, 4 indicaron que se puede dar esa situación al momento de entregar expedientes; 3 en las citas para realizar sus gestiones o ser atendidos; 2 en la realización de algún tramite; 1 en las multas y 23 que manifestaron no saber, no comentaron o a su criterio no hay ninguna situación que genere actos de corrupción.

16. 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)

Opciones	Cantidad
Si	0
No	33
Total	33



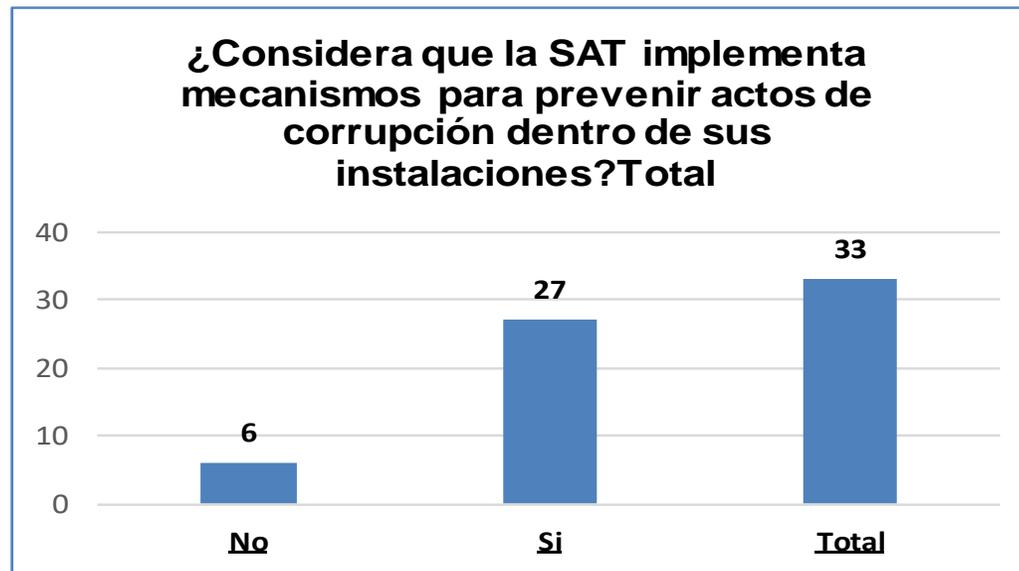
Análisis:

El 100% de los contribuyentes encuestados respondió que en ese punto ningún empleado de la SAT les ha ofrecido atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas.

Observación: Derivado que la respuesta a la pregunta 16 fue negativa, no existe base para analizar la pregunta número 17 a la pregunta número 24.

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

Opciones	Total
No	6
Si	27
Total	33



Análisis:

De los 33 encuestados, 27 respondieron que si y 6 indicaron que no, consideran que SAT implemente mecanismos para prevenir actos de corrupción.

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

Personería en la que actúo/Gestión realizada	Total
No	6
Abogado y Notario	2
Retiro de expedientes (vehículos)	1
Traspaso de vehículos	1
Gestor Tributario	3
Inscripción de vehículos	1
Retiro de expedientes (vehículos)	2
Mandatario	1
Modificaciones	1
Si	27
Abogado y Notario	18
Inscripción de vehículos	2
Retiro de expedientes (vehículos)	2
Traspaso de vehículos	14
Gestor Tributario	8
Inscripción de vehículos	2
Retiro de expedientes (vehículos)	2
Traspaso de vehículos	4
Mandatario	1
Inscripción de vehículos	1
Total	33

Análisis:

De los 33 contribuyentes entrevistados, 27 indicaron que consideran que la SAT, implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción, 18 en calidad de abogados y notarios; 8 gestores tributarios y 1 mandatario.

6 contribuyentes 2 abogados y notarios, 3 gestores tributarios y 1 mandatario, indicaron que SAT, no implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción.

26. Mencione ¿Cuáles conoce?

Mecanismos contra actos de corrupción que el contribuyente conoce	Total
Aplicación del Código de Ética	1
Cámaras de seguridad	5
Distanciamiento con los colaboradores	1
Encuestas	2
Implementación de la sistematización en las gestiones	1
Medios de denuncia	2
No conoce los medios	1
No sabe	3
Publicidad	3
Rotación del personal	1
Sistema de cita previa	1
Supervisión del personal	5
No respondieron	6
Control de usuarios en los sistemas	1
Total	33

Análisis:

En el cuadro anterior se desglosan los mecanismos que el contribuyente indico conocer, entre los cocidos y reiterados por los contribuyentes están cámaras de seguridad, supervisión del personal, publicidad, medios de denuncia entre otros.

27. ¿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?

Variables: Personería/Edad en años cumplidos

Repuestas	Total
No	3
Abogado y Notario	1
De 56 a 65 años	1
Mandatario	2
De 56 a 65 años	1
De 66 a más	1
Sí	30
Abogado y Notario	19
De 26 a 35 años	7
De 36 a 45 años	7
De 46 a 55 años	3
De 56 a 65 años	2
Gestor Tributario	11
De 18 a 25 años	1
De 36 a 45 años	3
De 46 a 55 años	2
De 56 a 65 años	3
De 66 a más	2
Total general	33

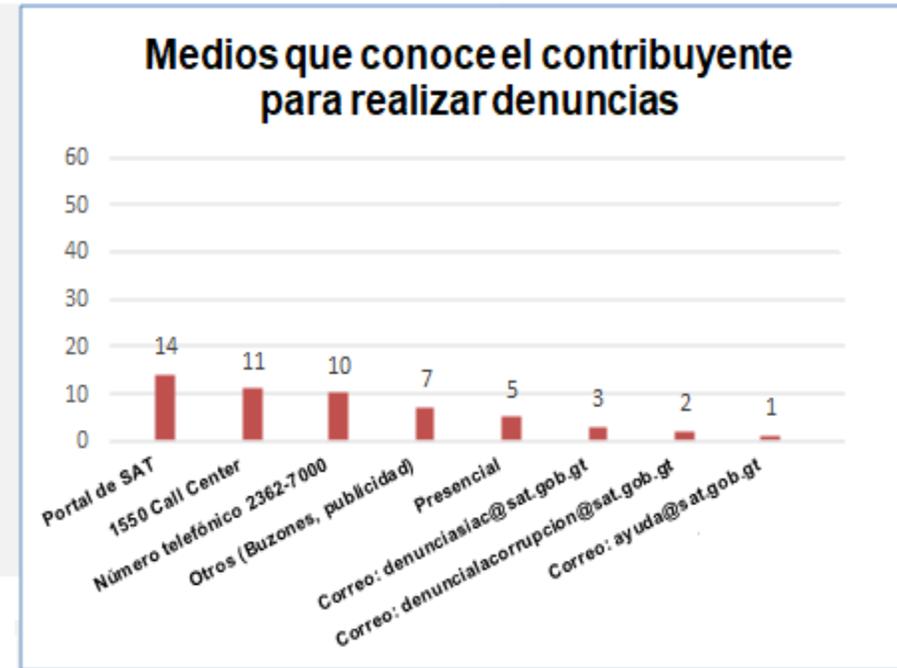
Análisis:

De los 33 contribuyentes encuestados, solo 3 indicaron no conocer los medios que SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción, entre los cuales figuran 1 abogado y notario y 2 mandatarios en el rango de edades de 56 a 66 años.

28. ¿Podría indicar cuáles conoce?

MEDIOS CONOCIDOS POR EL CONTRIBUYENTE PARA REALIZAR DENUNCIAS

Medios conocidos por el contribuyente encuestado	Total respuestas
Portal de SAT	14
1550 Call Center	11
Número telefónico 2362-7000	10
Otros (Buzones, publicidad)	7
Presencial	5
Correo: denunciasiac@sat.gob.gt	3
Correo: denunciacorrupcion@sat.gob.gt	2
Correo: ayuda@sat.gob.gt	1
Total comentarios	53

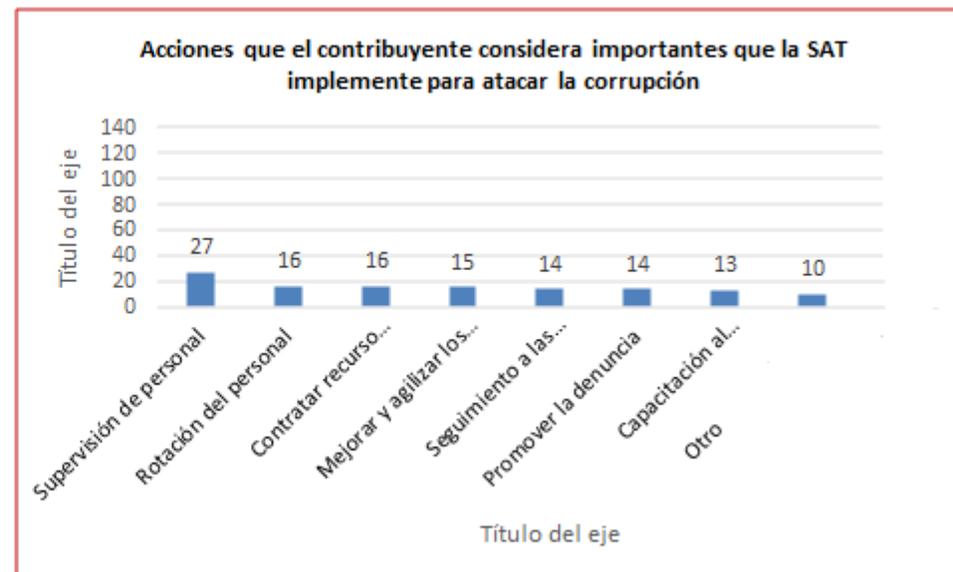


Análisis:

De los medios que los contribuyentes indicaron que están a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción mencionaron el Portal SAT, 1550 call center, número telefónico 2362-7000, Otros (buzones de sugerencias publicidad), medio presencial, correo electrónico denunciasiac@sat.gob.gt, correo electrónico denunciacorrupcion@sat.gob.gt, correo electrónico ayuda@sat.gob.gt.

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

Acciones que el contribuyente considera importantes que la SAT implemente para atacar la corrupción	Respuestas
Supervisión de personal	27
Rotación del personal	16
Contratar recurso humano calificado	16
Mejorar y agilizar los procesos y la atención al contribuyente	15
Seguimiento a las denuncias	14
Promover la denuncia	14
Capacitación al personal de este punto de atención	13
Otro	10
Total de opiniones de los 33 contribuyentes	125



Análisis:

En el cuadro anterior se puede visualizar las respuestas que dieron los contribuyentes en cuanto a las acciones que consideran importantes que la SAT, implemente para atacar la corrupción. Siendo la mas mencionada la supervisión de personal.

La pregunta fue de opción múltiple, por lo cual el contribuyente tuvo la opción de sugerir varias acciones.

Resultado de la medición:

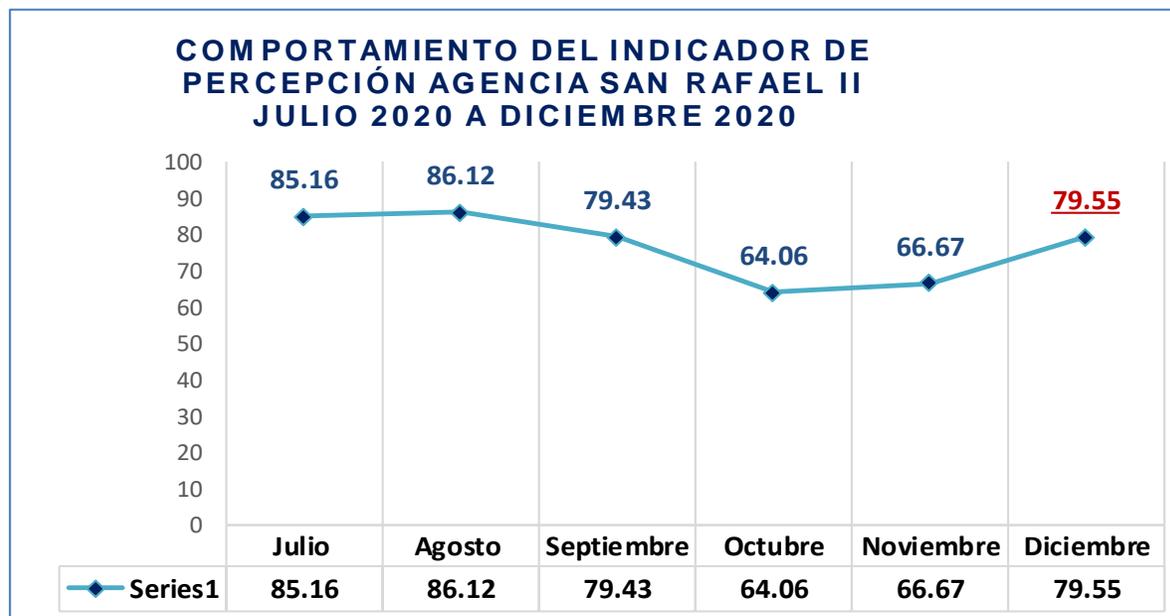
Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Agencia San Rafael II, DICIEMBRE 2020		
Correspondiente al mes de diciembre de 2020		
Factores que integran el indicador	Fundamento	Puntuación
Califique su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le 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"	68.94
Indique si el colaborador lo atendió demostrándole lo siguiente:	Numeral 2.3 "Valores Institucionales" del "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	
Actitud de servicio		78.79
Respeto		81.82
Responsabilidad		75.00
Transparencia		83.33
Productividad		69.70
Compromiso	78.79	
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"	100
Nota obtenida		79.55

Análisis:

El indicador de percepción respecto al comportamiento ético del personal en la Agencia Tributaria San Rafael II para el mes de diciembre 2020 fue de 79.55 puntos de 100.

Comportamiento del Indicador de Percepción

Comportamiento del indicador de Percepción Agencia San Rafael II					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
85.16	86.12	79.43	64.06	66.67	79.55



Análisis:

Para el mes de diciembre el indicador de percepción se incrementó en 12.88 puntos de 100, comparado con el resultado obtenido en el mes anterior. Determinándose un resultado satisfactorio.

Resumen mensual de los factores que integran el indicador

Observaciones: Para el mes de diciembre los factores que integran el indicador de percepción tuvieron el siguiente comportamiento:

1. La calificación del servicio supero las calificaciones obtenidas en los meses de julio 2020 a noviembre de 2020.
2. Los valores institucionales mejoraron con las obtenidas en los meses de octubre y noviembre 2020; sin embargo, no alcanzaron las notas obtenidas en los meses de julio y agosto 2020.
3. Actos de corrupción obtuvo una nota del 100 puntos la cual supero a las obtenidas en los meses de julio a noviembre 2020.

Dato mensual de los factores que integran el indicador de percepción									
Mes	Calidad del servicio	Actitud de servicio	Respeto	Responsabilidad	Transparencia	Productividad	Compromiso	Actos de corrupción	Indicador determinado
Julio	49.45	84.62	93.41	90.11	97.80	80.22	86.81	98.89	85.16
Agosto	43.33	89.23	96.41	91.28	99.49	84.10	85.64	99.48	86.12
Septiembre	37.50	83.33	87.50	83.33	91.67	75.00	79.17	97.92	79.43
Octubre	59.22	60.94	65.66	60.16	63.06	50.39	54.08	99.00	64.06
Noviembre	46.08	65.20	66.67	64.71	66.19	61.76	64.71	98.04	66.67
Diciembre	68.94	78.79	81.82	75.00	83.33	69.70	78.79	100.00	79.55

Conclusiones y Recomendaciones



- ✓ El indicador Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Agencia Tributaria San Rafael II, para el mes de diciembre fue de 79.55; se percibe una mejora debido a que dicho indicador se incrementó en 12.88 puntos comparado con el mes de noviembre y de 15.49 comparado con el mes de octubre. (Ver diapositivas 28 y 30)
- ✓ Los contribuyentes calificaron la calidad del servicio con una nota de 68.94 puntos de 100, obteniendo en el mes de diciembre la mejor calificación esto comparado con los meses de julio a noviembre 2020. (Ver diapositivas 14 y 30)
- ✓ Los contribuyentes consideran que los colaboradores aplican los valores institucionales en la prestación del servicio, las notas obtenidas para el mes de diciembre de 2020 están en el rango de 69.70 a 83.33 puntos, las cuales mejoraron con las obtenidas en el mes de octubre y noviembre del 2020. (Ver diapositivas 17 y 30)
- ✓ Respecto al conocimiento, divulgación y promoción de la información en relación con temas de la corrupción, de los 33 contribuyentes entrevistados 29 manifestaron estar enterados de la existencia del Código de Ética, mientras que 4 indicaron desconocerlo, lo cual se considera favorable debido a que casi el 88% del los encuestados tiene conocimiento sobre el tema de la corrupción. (Ver diapositiva 18)
- ✓ Los contribuyentes identificaron situaciones que, a su criterio pueden generar actos de corrupción, entre las cuales mencionaron demora en expedientes, Sistema de citas para ser atendido, sobornos para realizar algún trámite y multas. (Ver diapositiva 20)
- ✓ Los 33 contribuyente encuestados manifestaron que no fueron objeto de actos de corrupción en el punto de atención, derivado de ello la nota para el indicador en el tema de corrupción fue de 100. (Ver diapositiva 21)
- ✓ De los contribuyentes encuestados, 27 contribuyentes consideran que la SAT implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones y 6 indicaron que no. (Ver diapositiva 22 y 23)

Conclusiones

- ✓ Entre los mecanismos que los contribuyentes conocen que la SAT implementa para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones, entre los más mencionados están el sistema de cámaras, supervisión de personal, publicidad. (Ver integración en diapositiva 24)
- ✓ El De los medios que la SAT, tiene a disposición del público para denunciar actos de corrupción, 30 encuestados manifestaron que sí los conocen y 3 indicaron que no. La mayoría de los encuestados identifican como el medio o canal para realizar denuncias por actos de corrupción el Portal SAT, 1550 (Call Center), número telefónico 2362-7000, correos electrónicos denunciasiac@sat.gob.gt, denuncialacorrupción@sat.gob.gt, ayuda@sat.gob.gt. (Ver diapositiva 25 y 26)
- ✓ Entre las acciones que los contribuyentes consideran importantes que SAT, implemente para atacar la corrupción la mas mencionada fue supervisión de personal. (Ver integración en la diapositiva 27)

Recomendaciones

- ✓ Implementar acciones a corto plazo de mejora en la atención, orientación, tiempo de atención y técnicas de servicio o atención, motivación del personal que impulsen las buenas prácticas de gestión en la atención al contribuyente y propiciar un clima laboral que permita trabajar en equipo para lograr incrementar la ponderación de la calidad del servicio y de los valores institucionales.
- ✓ Implementar estrategias de divulgación internas y externas para crear sensibilización a los colaboradores, contribuyentes y usuarios para evitar participar en actos de corrupción.
- ✓ Implementar mecanismos de control, supervisión, prevención de actos de corrupción en la Agencia Tributaria San Rafael II para evitar que susciten situaciones.
- ✓ Implementar estrategias internas y externas de divulgación, para promocionar los canales o medios de denuncia existentes y crear campañas de sensibilización para denunciar actos de corrupción.

Contribuyendo por el país que todos queremos

