

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 Oficina Tributaria Suchitepéquez. Enero-Abril 2021.

INF-SAT-IAC-DCS-101-2021

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 Oficina Tributaria Suchitepéquez durante el período comprendido 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:	
	1,525 contribuyentes segmentados en: Propietarios, gestores, contadores, abogados y mandatarios quienes realizaron gestiones en la Oficina Tributaria Suchitepéquez
Período de medición:	
	De enero –abril del 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 Oficina Tributaria Suchitepéquez 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				
Oficina Suchitepéquez	1,525	Sur	200	1,325	1,525	308	Listado de datos de los contribuyentes que visitaron la Oficina Tributaria Suchitepéquez en los meses de enero –abril del 2021.	8.45%

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 poblaciones finitas 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: 8.45%

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
	79	121 (números equivocados, no quisieron contestar la encuesta por estar ocupados, no les interesó, no respondieron llamada, entre otros).

Muestra efectiva: 115

Error de Muestreo:

8.45%

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

Encuesta Electrónica:

1,325 direcciones de correos electrónicos

Listado de 1,325 direcciones electrónicas	Sí contestaron encuesta	No contestaron encuesta
	36	1,289

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 Oficina Tributaria Suchitepéquez 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 Oficina Tributaria Suchitepéquez 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	32
Masculino	83
Total general	115

Género y Edad	Femenino	Masculino	Total general
Edad de 18-25 años	7	8	15
Edad de 26-35 años	11	34	45
Edad de 36-45 años	10	22	32
Edad de 46-55 años	3	12	15
Edad de 56-65 años	1	7	8
Total general	32	83	115

Género, profesión, mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Femenino	5	9	9	9	32
Abogado y Notario				2	2
Maestro (a)		4	3	3	10
Otra profesión, indique cuál	4	3	4	1	12
Perito Contador		2	2		4
Secretaria	1			3	4
Masculino	21	27	24	11	83
Abogado y Notario	1	1	2	6	10
Auditor			1		1
Bachiller	5	3	6	1	15
Maestro (a)	3	2	2		7
Otra profesión, indique cuál	11	16	10	2	39
Perito Contador	1	5	3	2	11
Total general	26	36	33	20	115

Ficha de los contribuyentes encuestados

A. Perfil del entrevistado

Mes, Personería y Género	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Femenino	5	9	9	9	32
Abogado y Notario			1	4	5
Otro (especifique)		1			1
Propietario	5	8	7	5	25
Terceras personas			1		1
Masculino	21	27	24	11	83
Abogado y Notario	1	1	2	5	9
Contador/ Auditor		1	3	2	6
Propietario	19	24	19	4	66
Representante Legal		1			1
Terceras personas	1				1
Total general	26	36	33	20	115

Gestión y mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Activación Agencia Virtual	1			2	3
Actualización de datos	2		1		3
Cese de actividades			4		4
Compra de especies fiscales			1	2	3
Inactivación de vehículos	5	4	4	1	14
Inscripción			1		1
Primeras placas		1	2		3
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	8	10	8	6	32
S/R		1			1
Traspaso de vehículos	10	17	11	6	44
Avisos de traspasos electrónicos			1	2	3
Otras Gestiones		3		1	4
Total general	26	36	33	20	115

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

Variables: Edad y Género

Género y edad	Debe Mejorar	Bueno	Excelente	Total general
Femenino	4	11	17	32
Edad de 18-25	2	3	2	7
Edad de 26-35		4	7	11
Edad de 36-45	1	4	5	10
Edad de 46-55	1		2	3
Edad de 56-65			1	1
Masculino	10	21	52	83
Edad de 18-25		4	4	8
Edad de 26-35	6	8	20	34
Edad de 36-45	2	6	14	22
Edad de 46-55	2	2	8	12
Edad de 56-65		1	6	7
Total general	14	32	69	115

Del total de los encuestados la mayor ponderación fue considera excelente habiendo sido 17 mujeres y 52 hombres comprendidos en su mayoría en los rangos de edad de 26 a 45 años.

Fue evaluada como debe mejorar en ambos géneros, siendo 2 mujeres en las edades de 18 a 25 años, y 2 en las edades de 36 a 55 años; en hombres 6 en edades de 26 a 35 años, y 4 en las edades de 36 a 55 años.

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

Variable: Género y gestión

criterio	Nota
Femenino	73.44
Activación Agencia Virtual	50.00
Actualización de datos	25.00
Avisos de traspasos electrónicos	50.00
Cese de actividades	50.00
Inactivación de vehículos	66.67
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	75.00
S/R	50.00
Traspaso de vehículos	88.64
Otras Gestiones	50.00
Masculino	78.31
Activación Agencia Virtual	62.50
Actualización de datos	62.50
Avisos de traspasos electrónicos	100.00
Cese de actividades	100.00
Compra de especies fiscales	100.00
Inactivación de vehículos	88.64
Inscripción	100.00
Primeras placas	50.00
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	73.75
Traspaso de vehículos	78.03
Otras Gestiones	58.33
Total general	76.96

Los usuarios encuestados del género femenino evaluaron con mayor ponderación con relación a la calidad del servicio ofrecido en las siguientes gestiones: Aviso de Traspasos electrónicos, cese de actividades, inscripción y compra de especies fiscales, a estas gestiones les fueron otorgados 100 puntos de 100.

Edad	Nota
Edad de 18-25	66.67
Edad de 26-35	76.67
Edad de 36-45	77.34
Edad de 46-55	78.33
Edad de 56-65	93.75
Total general	76.96

La calidad del servicio en ambos géneros, fue mejor evaluada en las edades de 56 a 65 años, seguido de las edades de 46 a 55 años; la ponderación más baja es en las edades de 18 a 25 años.

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

Variable: Personería y Gestión

Personería y Gestión	Abogado y Notario	Contador/ Auditor	Otro (especifique)	Propietario	Representante Legal	Terceras personas	Total general
Activación Agencia Virtual				3			3
Actualización de datos				3			3
Cese de actividades		2		1		1	4
Compra de especies fiscales	3						3
Inactivación de vehículos				14			14
Inscripción				1			1
Primeras placas				3			3
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	1	3		27	1		32
S/R			1				1
Traspaso de vehículos	7			36		1	44
Avisos de traspasos electrónicos	3						3
Otras Gestiones		1		3			4
Total general	14	6	1	91	1	2	115

Del total de los encuestados, los propietarios con gestiones de traspaso de vehículos, reposición de distintivos e inactivación de vehículos, fueron los que más calificaron el servicio, seguido de los abogados y notarios, con gestiones de traspaso y avisos de traspaso electrónicos.

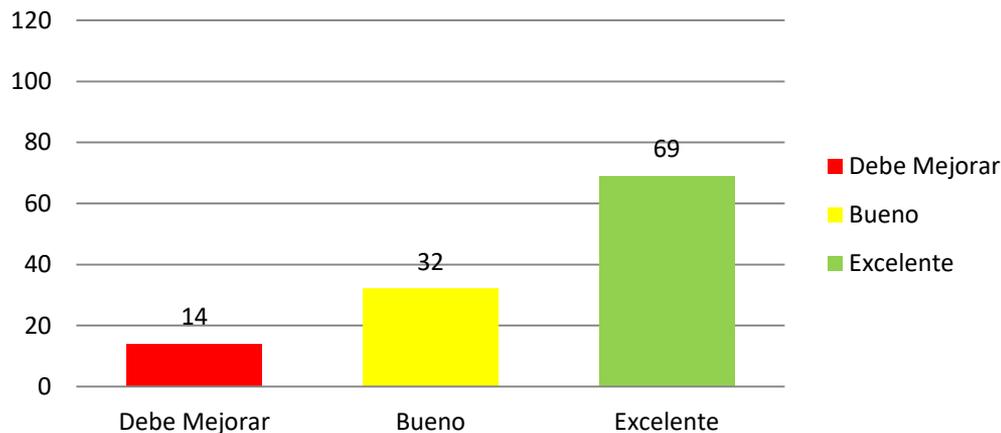
9. Califíquese su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario

B. Calificación del servicio

Criterio	Cantidad
Debe Mejorar	14
Bueno	32
Excelente	69
Total general	115

Ponderación	Nota
Debe Mejorar	25.00
Bueno	50.00
Excelente	100.00
Total general	76.96

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

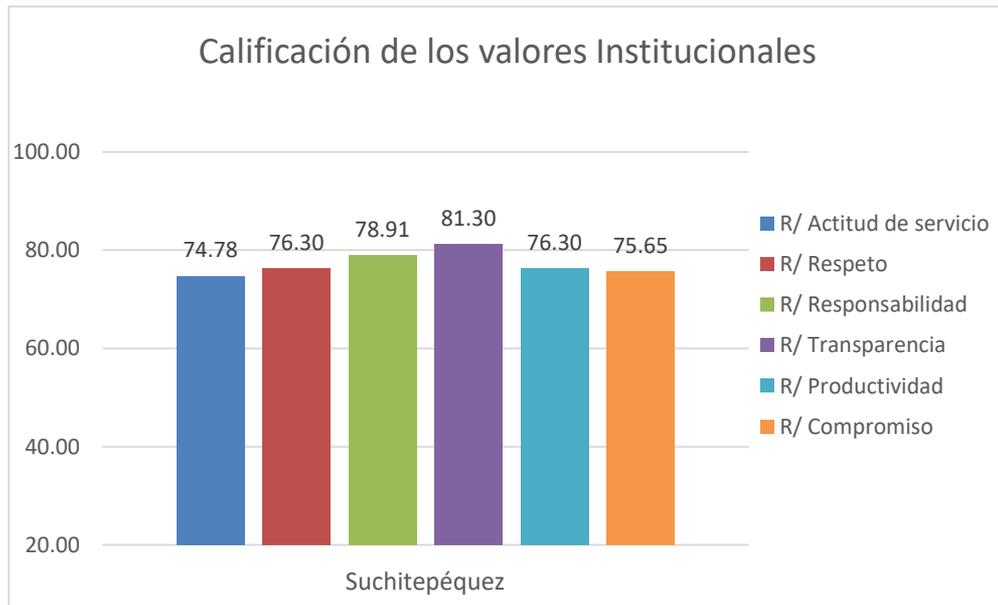


De los 115 contribuyentes encuestados 69 manifestaron que recibieron un servicio excelente, 32 bueno y 14 debe mejorar, para un promedio de 76.96 puntos sobre 100.

****pregunta de indicador**

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

R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
74.78	76.30	78.91	81.30	76.30	75.65



El aspecto mejor evaluado por los contribuyentes fue la transparencia y el aspecto con menor calificación fue la actitud de servicio.

****pregunta de indicador**

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

Variables: Género y Escolaridad

Género y escolaridad	R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
Femenino	32	32	32	32	32	32
Diversificado	16	16	16	16	16	16
Primaria	2	2	2	2	2	2
Secundaria	1	1	1	1	1	1
Universitaria	13	13	13	13	13	13
Masculino	83	83	83	83	83	83
Diversificado	40	40	40	40	40	40
Otro:	1	1	1	1	1	1
Primaria	9	9	9	9	9	9
Secundaria	4	4	4	4	4	4
Universitaria	29	29	29	29	29	29
Total general	115	115	115	115	115	115

El género femenino con la escolaridad diversificado fue quien más calificó los valores institucionales, seguido del nivel universitario; el género masculino con el nivel de escolaridad diversificado y universitario fueron los que más han calificado los valores institucionales, en ambos géneros el nivel secundaria fueron los que menos evaluaron.

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

Variable: Edad

Edad	R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
Edad de 18-25 años	15	15	15	15	15	15
Edad de 26-35 años	45	45	45	45	45	45
Edad de 36-45 años	32	32	32	32	32	32
Edad de 46-55 años	15	15	15	15	15	15
Edad de 56-65 años	8	8	8	8	8	8
Total general	115	115	115	115	115	115

El rango de edad que más indicó que fueron atendidos con los valores de Actitud de Servicio, Respeto, Responsabilidad, Transparencia, Productividad y Compromiso fue de 26 a 45 años.

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

Variables: de Género y rango de edad

Género y edad	No	Si	Total general
Femenino	22	10	32
Edad de 18-25 años	4	3	7
Edad de 26-35 años	7	4	11
Edad de 36-45 años	8	2	10
Edad de 46-55 años	3		3
Edad de 56-65 años		1	1
Masculino	52	31	83
Edad de 18-25 años	4	4	8
Edad de 26-35 años	23	11	34
Edad de 36-45 años	13	9	22
Edad de 46-55 años	7	5	12
Edad de 56-65 años	5	2	7
Total general	74	41	115

De los 115 encuestados 41 personas de las cuales 10 mujeres y 31 hombres indicaron en las edades de 26 a 35 años indicaron si tener conocimiento que la SAT tiene un Código de Ética y Conducta de aplicación para su personal, mientras que 22 mujeres y 52 hombres respondieron de forma negativa al enunciado.

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

Variable: Personería

Personería	No	Si	Total general
Abogado y Notario	4	10	14
Contador/ Auditor	2	4	6
Otro (especifique)	1		1
Propietario	64	27	91
Representante Legal	1		1
Terceras personas	2		2
Total general	74	41	115

De los 115 encuestados 27 personas en calidad de Propietarios, 10 en calidad de Abogados y Notarios, 4 en calidad de Contador/Auditor indicaron Sí tener conocimiento que la SAT posee un Código de Ética y Conducta para su personal; mientras que 74 personas con diferente personería contestaron No al enunciado.

Variable: Mes

Mes	No	Si	Total general
Enero	19	7	26
Febrero	28	8	36
Marzo	21	12	33
Abril	6	14	20
Total general	74	41	115

De los 115 encuestados, 41 indicaron Sí conocer que la SAT cuenta con un Código de Ética y Conducta para su personal, mientras que 74 respondieron desconocer lo que se les preguntó. El mes en el que más personas indicaron que SAT posee Código de Ética para su personal fue el mes Marzo.

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

c) CORRUPCIÓN

Variables: Género y rango de edad

Rango de Edad y Género	Si	No	Total general
Femenino	25	7	32
Edad de 18-25 años	5	2	7
Edad de 26-35 años	9	2	11
Edad de 36-45 años	7	3	10
Edad de 46-55 años	3		3
Edad de 56-65 años	1		1
Masculino	64	19	83
Edad de 18-25 años	6	2	8
Edad de 26-35 años	27	7	34
Edad de 36-45 años	17	5	22
Edad de 46-55 años	7	5	12
Edad de 56-65 años	7		7
Total general	89	26	115

De los 115 encuestados 89 personas consideran que la SAT ha implementado acciones para prevenir, detectar y enfrentar posibles actos de corrupción. Del rango de edad de 26 a 35 del género masculino son los que más dieron una respuesta positiva a esta pregunta.

Variables: Género y Nivel Educativo

Escolaridad y Género	Si	No	Total general
Femenino	25	7	32
Diversificado	14	2	16
Primaria		2	2
Secundaria	1		1
Universitaria	1	3	13
Masculino	64	19	83
Diversificado	31	9	40
Otro:	1		1
Primaria	6	3	9
Secundaria	4		4
Universitaria	22	7	29
Total general	89	26	115

De los 115 encuestados, 89 respondieron Sí al enunciado, siendo los que más respondieron los hombres y mujeres con nivel escolar diversificado, seguido del nivel escolar universitario.

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

Variables: Mes y personería

¿Considera que la SAT ha implementado acciones para prevenir, detectar y enfrentar posibles actos de corrupción?	Si	No	Total general
Enero			
Abogado y Notario	1		1
Propietario	19	5	24
Terceras personas		1	1
Febrero			
Abogado y Notario	1		1
Contador/ Auditor	1		1
Otro (especifique)	1		1
Propietario	25	7	32
Representante Legal	1		1
Marzo			
Abogado y Notario	2	1	3
Contador/ Auditor	3		3
Propietario	16	10	26
Terceras personas		1	1
Abril			
Abogado y Notario	9		9
Contador/ Auditor	2		2
Propietario	8	1	9
Total general	89	26	115

De los 115 encuestados el mes en que más personas indicaron considera que la SAT ha implementado acciones para prevenir, detectar y enfrentar posibles actos de corrupción fue marzo en el que 21 persona dieron respuesta positiva. En relación con la personería con que se actuó en su mayoría los que dieron respuesta positiva al enunciado fueron los propietarios obteniendo 68 respuestas favorables.

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 educativo

Género y nivel escolar	No	Si	Total general
Femenino	5	27	32
Diversificado	2	14	16
Primaria	1	1	2
Secundaria	1		1
Universitaria	1	12	13
Masculino	9	74	83
Diversificado	4	36	40
Otro:		1	1
Primaria	1	8	9
Secundaria		4	4
Universitaria	4	25	29
Total general	14	101	115

De los 115 encuestados 101 contribuyentes consideran que SAT promueve una cultura de cero tolerancia a la corrupción siendo de estos 27 mujeres y 74 hombres teniendo en su mayoría nivel educativo 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?

Variables: Personería, mes y género

Género, personería, mes	Enero		Febrero		Marzo		Abril	Total general
	No	Si	No	Si	No	Si	Si	
Femenino	2	3	3	6		9	9	32
Abogado y Notario						1	4	5
Otro (especifique)			1					1
Propietario	2	3	2	6		7	5	25
Terceras personas						1		1
Masculino	1	20	4	23	4	20	11	83
Abogado y Notario		1		1		2	5	9
Contador/ Auditor				1	1	2	2	6
Propietario	1	18	4	20	3	16	4	66
Representante Legal				1				1
Terceras personas		1						1
Total general	3	23	7	29	4	29	20	115

De las personas que dieron una respuesta positiva al enunciado los que más frecuentemente indicaron que si fueron los propietarios siendo 25 mujeres y 66 hombres los que lo ponderaron de esta forma.

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?

Comentarios de por qué el contribuyente indicó que Sí al enunciado.13:

Respuesta del por qué contestaron Sí	Si		Total general
	Femenino	Masculino	
Cambiaron personal para mejorar este tema		1	1
Como trabajan con valores como transparencia en cuanto a los trámites.		1	1
Han demostrado la transparencia	3	5	8
Hay anuncios que lo promueven	1		1
Hay que mejorar el sistema de citas		1	1
La única cuestión, la señorita que me atendió ya en la oficina donde realizaría el trámite veía WhatsApp y no me atendió enfocada		1	1
Las personas que me atendieron deben de mejorar la atención al cliente únicamente	1		1
Por los procesos	7	17	24
Porque en SAT no pasa como en otras instituciones que si piden dinero		1	1
Porque ha visto información en la entrada de la OT sobre el tema de la corrupción		1	1
porque tienen publicidad del tema		1	1
Porque vió que todos actúan de manera profesional y llevan a cabo muy bien sus actividades.		1	1
S/R	2	9	11
Tenemos que eliminar la corrupción de nuestros sistemas de gobierno y así ser transparentes	1		1
Todo bueno	6	25	31
Otros Comentarios	6	10	16
Total general	27	74	101

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?

Comentarios de por qué el contribuyente indicó que No al enunciado:

Respuesta del por qué contestaron No	No		Total general
	Femenino	Masculino	
Por los procesos	3	1	4
S/R	1	1	2
Todo bueno		4	4
Otros Comentarios	1	2	3
Transparencia		1	1
Total general	5	9	14

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

Variables: Género y Gestión

Género	Si	No	S/R	Total general
Femenino	23	5	4	32
Masculino	74	7	2	83
Total general	97	12	6	115

De los 115 encuestados, 23 mujeres y 74 hombres respondieron Sí al enunciado.

Por Gestión	Si	No	S/R	Total general
Activación Agencia Virtual	1	1	1	3
Actualización de datos	2	1		3
Avisos de traspasos electrónicos	3			3
Cese de actividades	3	1		4
Compra de especies fiscales	3			3
Inactivación de vehículos	14			14
Inscripción	1			1
Otras Gestiones	3	1		4
Primeras placas	2	1		3
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	27	3	2	32
S/R		1		1
Traspaso de vehículos	38	3	3	44
Total general	97	12	6	115

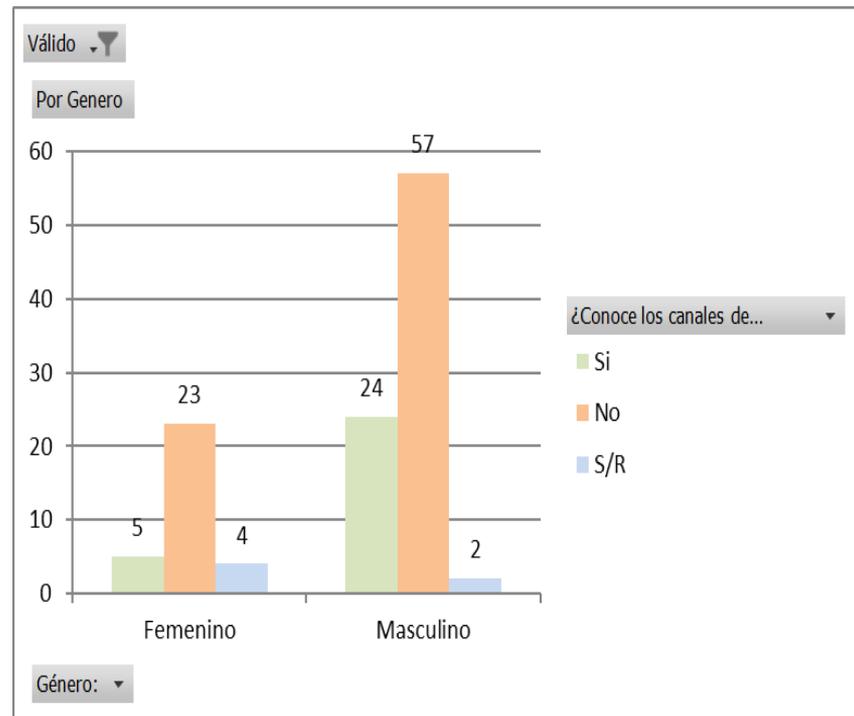
De los 115 encuestados 97 personas consideran que la descentralización de gestiones disminuyen la probabilidad de actos de corrupción, de los cuales las 38 realizaron la gestión de Traspaso de Vehículos y 27 Reposición de distintivos.

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	5	23	4	32
Masculino	24	57	2	83
Total general	29	80	6	115

De los 115 encuestados, 29 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 5 son de género femenino y 24 de género masculino.



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: Mes

Mes	Si	No	S/R	Total general
Enero	5	21		26
Febrero	8	27	1	36
Marzo	8	24	1	33
Abril	8	8	4	20
Total general	29	80	6	115

De los 115 encuestados 97 únicamente 29 personas conocen los canales de denuncia que las SAT tiene a disposición de los contribuyentes y usuarios por acto de incumplimiento ético de su colaboradores y funcionario de los cuales 8 indicaron tener conocimiento en los meses de febrero, marzo y abril.

Variable: Género

Género	Si	No	S/R	Total general
Femenino	5	23	4	32
Masculino	24	57	2	83
Total general	29	80	6	115

De los medios que la SAT tienen a disposición para denunciar actos anómalos, 5 mujeres indican conocer uno o más de uno y 24 hombres indican lo mismo. La mayoría desconoce los canales de denuncia que tiene a disposición la SAT para que el público pueda denunciar actos anómalos.

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				
Avisos de traspasos electrónicos	1	2		3
Compra de especies fiscales	2	1		3
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)		1		1
Traspaso de vehículos	4	1	2	7
Contador/ Auditor				
Cese de actividades	2			2
Otras Gestiones	1			1
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	2	1		3
Otro (especifique)				
S/R		1		1
Propietario				
Activación Agencia Virtual		2	1	3
Actualización de datos		3		3
Cese de actividades		1		1
Inactivación de vehículos	3	11		14
Inscripción	1			1
Otras Gestiones	3			3
Primeras placas		3		3
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	5	20	2	27
Traspaso de vehículos	5	30	1	36
Representante Legal				
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)		1		1
Terceras personas				
Cese de actividades		1		1
Traspaso de vehículos		1		1
Total general	29	80	6	115

Variables: Personería y gestión

Del total de los encuestados 29 personas conocen los canales de denuncia de lo cuales son 7 abogados y notarios, 5 son contadores/auditores y 17 propietarios.

16. Al momento de su visita a la Oficina Tributaria Suchitepéquez 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.)

Variable: Género

Género	No	Si	S/R	Total general
Femenino	24	4	4	32
Masculino	66	15	2	83
Total general	90	19	6	115

De los 115 encuestados únicamente 19 indicaron que al momento de su visita a la Oficina Tributaria Suchitepéquez, observaron 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), de las cuales 4 pertenecen al género femenino y 15 al género masculino.

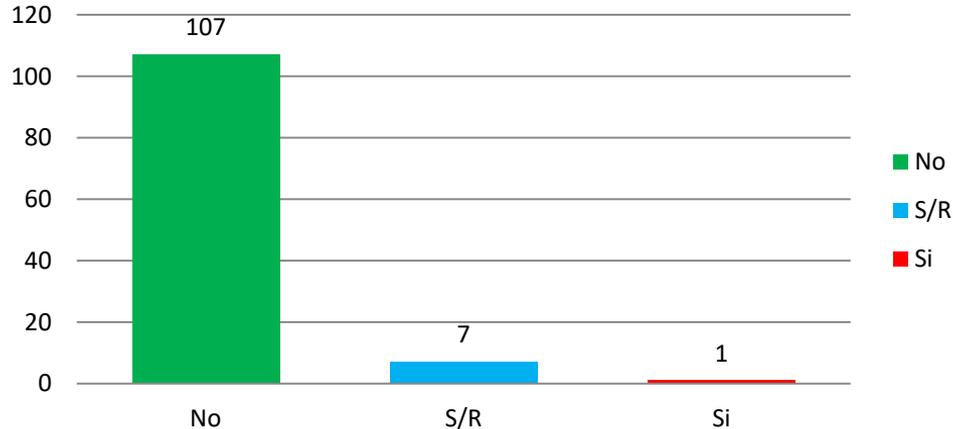
Variables: Personería y mes

Mes y Personería	Enero		Febrero			Marzo			Abril			Total general
	No	Si	No	S/R	Si	No	S/R	Si	No	S/R	Si	
Abogado y Notario		1	1			3			6	2	1	14
Contador/ Auditor			1			2		1	2			6
Otro (especifique)			1									1
Propietario	19	5	27	1	4	22	1	3	6	2	1	91
Representante Legal					1							1
Terceras personas		1						1				2
Total general	19	7	30	1	5	27	1	5	14	4	2	115

De los 115 encuestados, 19 indicaron que si observaron y/o le entregaron información relacionada al sistema de gestión de cumplimiento ético de la SAT; siendo en su mayoría propietarios en los diferentes meses objeto de estudio.

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

¿En su visita fue objeto de algún acto de corrupción por el personal de la SAT ?



Respuesta	Cantidad	%
No	107	93%
S/R	7	6%
Si	1	1%
Total general	115	100%

Ponderación	Nota
No	100.00
Si	0.00
Total general	99.07

Del total de los encuestados, 107 indicaron No al enunciado, 7 no respondieron y 1 respondió Sí al enunciado.

****Pregunta de indicador**

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

Personería y gestión	No	No	S/R	Si	No	S/R	No	S/R	Total
Abogado y Notario									
Avisos de traspasos electrónicos					1		2		3
Compra de especies fiscales					1		2		3
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)					1				1
Traspaso de vehículos	1	1					3	2	7
Contador/ Auditor									
Cese de actividades					2				2
Otras Gestiones							1		1
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)		1			1		1		3
Otro (especifique)									
S/R		1							1
Propietario									
Activación Agencia Virtual	1						1	1	3
Actualización de datos	2				1				3
Cese de actividades					1				1
Inactivación de vehículos	5	4			4		1		14
Inscripción					1				1
(otras gestiones) Convenio de pago		2		1					3
Primeras placas		1			2				3
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	8	6	2		6		4	1	27
Traspaso de vehículos	8	16			10	1	1		36
Representante Legal									
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)		1							1
Terceras personas									
Cese de actividades					1				1
Traspaso de vehículos	1								1
Total general	26	33	2	1	32	1	16	4	115

Variables: Personería y gestión

Del total de los encuestados, 1 respondió Sí al enunciado, siendo de personería propietario con gestión de convenio de pago

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

Respuesta del encuestado que respondió Sí

Situación:	Sí	Total general
Mandaron al contribuyente a que fuera a buscar las oficinas de la señora norma Estrada y Zoila Raquel o un tal Mynor oliva	1	1
Total general	1	1

Edad	No	S/R	Sí	Total general
Femenino	28	4		32
Edad de 18-25 años	5	2		7
Edad de 26-35 años	10	1		11
Edad de 36-45 años	9	1		10
Edad de 46-55 años	3			3
Edad de 56-65 años	1			1
Masculino	79	3	1	83
Edad de 18-25 años	8			8
Edad de 26-35 años	32	1	1	34
Edad de 36-45 años	22			22
Edad de 46-55 años	11	1		12
Edad de 56-65 años	6	1		7
Total general	107	7	1	115

Variable: Mes

Mes	No	S/R	Sí	Total general
Enero	26			26
Febrero	33	2	1	36
Marzo	32	1		33
Abril	16	4		20
Total general	107	7	1	115

Del total de los encuestados 1 respondió Sí al enunciado, siendo el último mes visitado febrero del presente año.

Variable: Edad

Del total de los encuestados, 1 respondió Sí al enunciado, siendo del género masculino entre las edades de 26 a 35 años.

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 sabe	S/R	Si	Total general
Femenino	1	5	26	32
Masculino		3	80	83
Total general	1	8	106	115

De los 115 encuestados 26 mujeres y 80 hombres indicaron 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, 8 de ellos no dieron respuesta y 1 indicó que no sabe.

	No sabe	S/R			Si				Total general	
		Propietario	Abogado y Notario	Propietario	Abogado y Notario	Contador / Auditor	Otro (especifique)	Propietario		Representante Legal
Personería y gestión										
Activación Agencia Virtual				1				2		3
Actualización de datos								3		3
Avisos de traspasos electrónicos					3					3
Cese de actividades						2		1	1	4
Compra de especies fiscales					3					3
Inactivación de vehículos								14		14
Inscripción								1		1
Otras Gestiones						1		3		4
Primeras placas								3		3
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)				4	1	3		23	1	32
S/R							1			1
Traspaso de vehículos	1	2	1	5				34	1	44
Total general	1	2	6	12	6	1	84	1	2	115

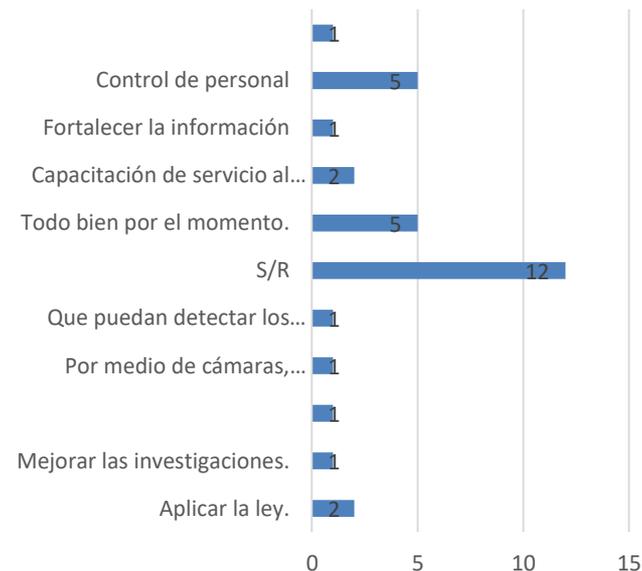
De los 106 encuestados que indicaron que sí es importante denunciar actos de corrupción: 84 actuaron en calidad de propietarios siendo la gestión que más realizaron Traspaso de Vehículos, seguida de Reposición de Distintivos.

19. ¿Qué acciones 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)

Respuesta de los que contestaron el enunciado, género femenino	Total
Femenino	32
Aplicar la ley.	2
Mejorar las investigaciones.	1
Poner denuncias en el Ministerio público	1
Por medio de cámaras, también por publicidad	1
Que puedan detectar los documentos falsos. Como prevención.	1
S/R	12
Todo bien por el momento.	5
Capacitación de servicio al contribuyente.	2
Fortalecer la información	1
Control de personal	5
Dar a conocer la pagina donde poner las denuncias.	1
Total general	32

Género Femenino



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?

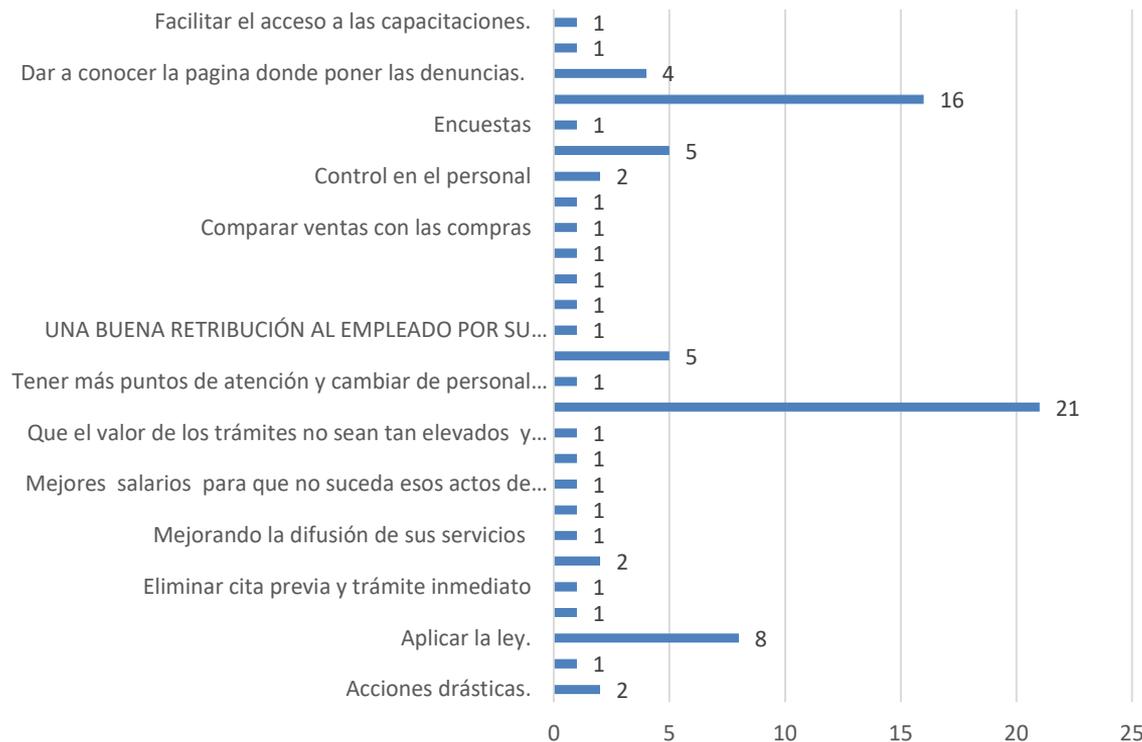
Variable:
Género
masculino

Respuesta de los que contestaron el enunciado, género masculino	Total
Masculino	83
Acciones drásticas.	2
Agregar micrófonos con los cuales puedan grabar la forma de atención al cliente. Teléfono es imposible que lo agreguen, porque nunca lo contestan.	1
Aplicar la ley.	8
Crean confianza en su institución	1
Eliminar cita previa y trámite inmediato	1
Más publicidad por todos los medios posibles y seguir con las encuestas.	2
Mejorando la difusión de sus servicios	1
Mejorar el sistema de citas	1
Mejores salarios para que no suceda esos actos de corrupcion	1
Por medio de cámaras, también por publicidad	1
Que el valor de los trámites no sean tan elevados y que le den al usuario toda la información y facilitacion para hacer el trámite.	1
S/R	21
Tener más puntos de atención y cambiar de personal a los diferentes puntos.	1
Todo bien por el momento.	5

Respuesta de los que contestaron el enunciado, género masculino	Total
UNA BUENA RETRIBUCIÓN AL EMPLEADO POR SU TRABAJO, DEBIDO A QUE EL SALARIO MÍNIMO EN LA ACTUALIDAD NO CUBRE LA CANASTA BÁSICA. CHARLAS SOBRE LOS BENEFICIOS DE UN TRABAJO HONESTO Y LAS CONSECUENCIAS DE UN TRABAJO INVOLUCRADO EN ACTOS DE CORRUPCIÓN.	1
Usar supervisión encubierta con empleados, sobre todo la atención de la seguridad que es pésima	1
Verificar el pago de los impuestos de las grandes compañías. Allí está la mayor fuga de impuestos al fisco.	1
las citas generan corrupción	1
Comparar ventas con las compras	1
Seguimiento a las denuncias	1
Control en el personal	2
Capacitación de servicio al contribuyente.	5
Encuestas	1
Control de personal	16
Dar a conocer la pagina donde poner las denuncias.	4
Dar a conocer los derechos del contribuyente.	1
Facilitar el acceso a las capacitaciones.	1
Total general	83

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?

Género Masculino

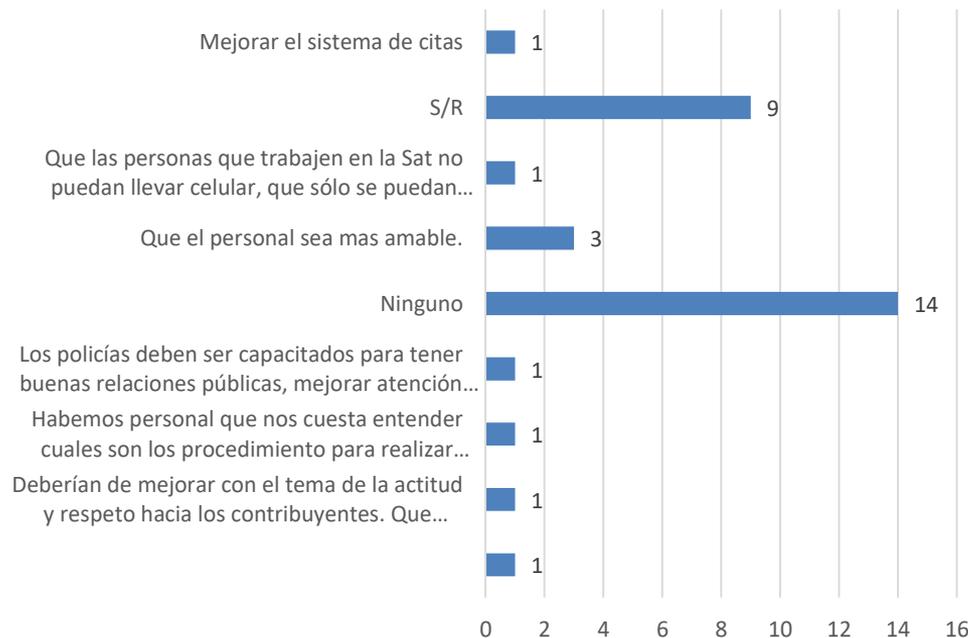


20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Variable: Género (femenino)

¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?	Total
Femenino	32
Darle atención prioritaria a los mayores de edad y a casos especiales según su condición o necesidad.	1
Deberían de mejorar con el tema de la actitud y respeto hacia los contribuyentes. Que tengan más paciencia.	1
Hay personas que nos cuesta entender cuáles son los procedimiento para realizar diferentes trámites, sería muy bueno activar un Call Center para obtener los pasos detallados y hacer preguntas específicas.	1
Los policías deben ser capacitados para tener buenas relaciones públicas, mejorar atención y darles capacitación de trámites para que orienten al contribuyente	1
Ninguno	14
Que el personal sea más amable.	3
Que las personas que trabajen en la SAT no puedan llevar celular, que sólo se puedan comunicar por los teléfonos de la SAT, a quienes deberían grabar las llamadas	1
S/R	9
Mejorar el sistema de citas	1
Total general	32

Género Femenino



20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

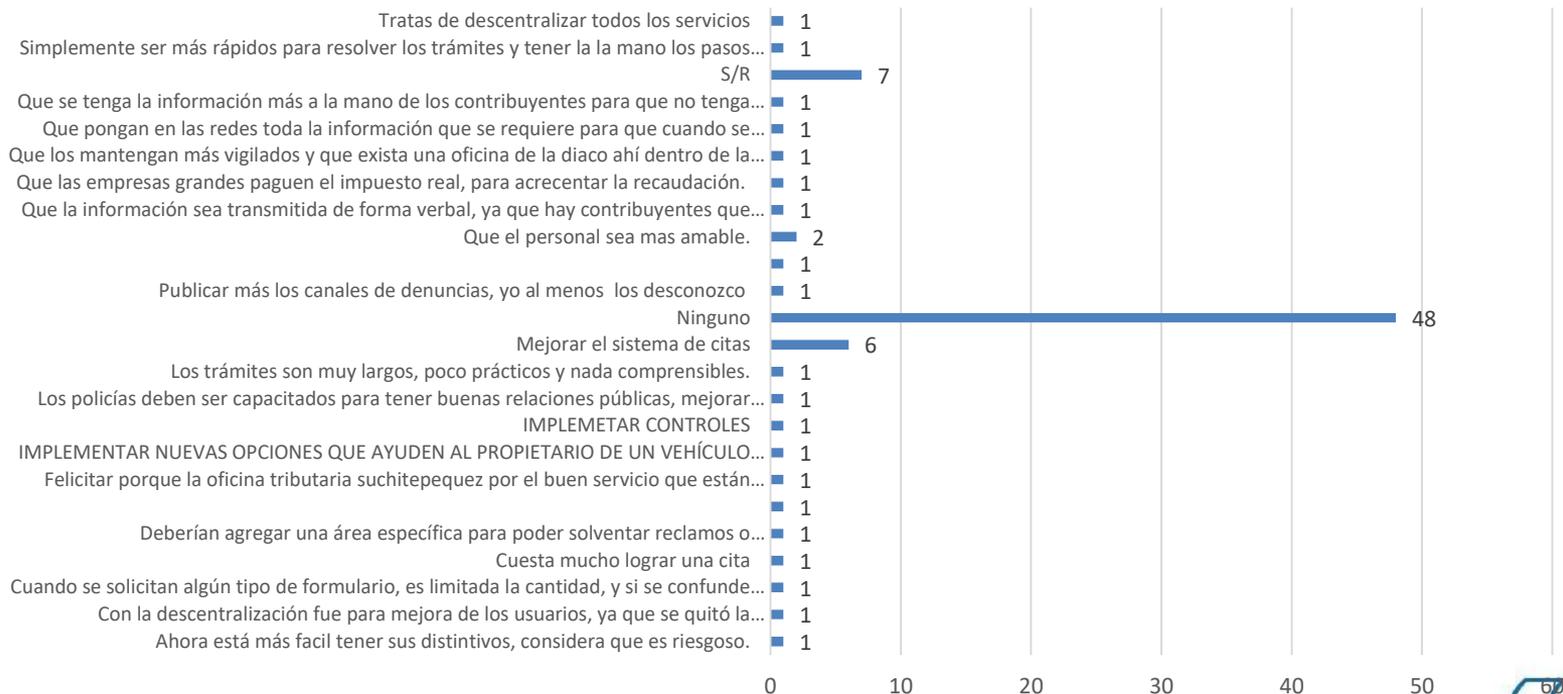
Variable:
Género
(masculino)

¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?	Total
Ahora está más fácil tener sus distintivos, considerar que es riesgoso.	1
Con la descentralización fue para mejora de los usuarios, ya que se quitó la aglomeración y las colas y el trato recibido ha sido excelente.	1
Cuando se solicita algún tipo de formulario, es limitada la cantidad, y si se confunde ya no tiene opción de un segundo formulario.	1
Cuesta mucho lograr una cita.	1
Deberían agregar una área específica para poder solventar reclamos o inconvenientes surgidos durante el trámite, en ocasiones suele suceder por la falta de ética en el servicio que ofrecen los colaboradores.	1
Falta amabilidad y compromiso con trabajadores, pocas relaciones públicas, sin cortesía.	1
Felicitar porque la oficina tributaria Suchitepéquez por el buen servicio que están brindando.	1
Implementar nuevas opciones que ayuden al propietario de un vehículo con la facilidad del trámite del Expertaje para la reposición de placas sin tener que viajar tanto.	1
Implementar controles.	1
Los policías deben ser capacitados para tener buenas relaciones públicas, mejorar atención y darles capacitación de trámites para que orienten al contribuyente	1
Los trámites son muy largos, poco prácticos y nada comprensibles.	1
Mejorar el sistema de citas	6
Ninguno	48

Publicar más los canales de denuncias, yo al menos los desconozco.	1
Pues según corresponde a la última visita que hice puede decir que todo esta bien y muy excelente trabajo sigan adelante.	1
Que el personal sea más amable.	2
Que la información sea transmitida de forma verbal, ya que hay contribuyentes que no saben leer ni escribir.	1
Que las empresas grandes paguen el impuesto real, para acrecentar la recaudación.	1
Que los mantengan más vigilados y que exista una oficina de la DIACO ahí dentro de la SAT para poner la denuncia en cualquier momento por que se les ha pedido el libro de la DIACO y dicen que ellos no están obligados atener ese libro.	1
Que pongan en las redes toda la información que se requiere para que cuando se presenten a la OT ya lleve todo lo necesario.	1
Que se tenga la información más a la mano de los contribuyentes para que no tenga que regresar varias veces para completar sus gestiones, aumentar la publicidad.	1
S/R	7
Simplemente ser más rápidos para resolver los trámites y tener a la mano los pasos para realizar un trámite.	1
Tratar de descentralizar todos los servicios.	1
Total general	83

20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Género Masculino



20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Por edad						
	Rango de edad de 18-25	Rango de edad de 26-35	Rango de edad de 36-45	Rango de edad de 46-55	Rango de edad de 56-65	Total general
¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?						
Ahora está más fácil obtener sus distintivos, considera que es riesgoso.					1	1
La descentralización fue para mejora de los usuarios, ya que se quitó la aglomeración y las colas y el trato recibido ha sido excelente.			1			1
Cuando se solicitan algún tipo de formulario, es limitada la cantidad, y si se confunde ya no tiene opción de un segundo formulario.	1					1
Cuesta mucho lograr una cita		1				1
Darle atención prioritaria a los mayores de edad y a casos especiales según su condición o necesidad.			1			1
Deberían agregar una área específica para poder solventar reclamos o inconvenientes surgidos durante el trámite, en ocasiones suelen suceder por la falta de ética en el servicio que ofrecen los colaboradores.		1				1
Deberían de mejorar con el tema de la actitud y respeto hacia los contribuyentes. Que tengan más paciencia.	1					1
Falta amabilidad y compromiso con trabajadores, pocas relaciones públicas, sin cortesía				1		1
Felicitar porque la oficina tributaria Suchitepéquez por el buen servicio que están brindando.		1				1
Hay personas que les cuesta entender cuales son los procedimiento para realizar diferentes trámites, sería muy bueno activar un Call Center para obtener los pasos detallados y hacer preguntas específicas.				1		1
Implementar nuevas opciones que ayuden al propietario de un vehículo con la facilidad del trámite del Expertaje para la reposición de placas sin tener que viajar tanto.		1				1
limplementar controles.		1				1
Los policías deben ser capacitados para tener buenas relaciones públicas, mejorar atención y darles capacitación de tramites para que orienten al contribuyente		1		1		2
Los trámites son muy largos, poco prácticos y nada comprensibles.		1				1

Continúa...

20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Por edad						
	Rango de edad de 18-25	Rango de edad de 26-35	Rango de edad de 36-45	Rango de edad de 46-55	Rango de edad de 56-65	Total general
¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?						
Mejorar el sistema de citas	2	3	1	1		7
Ninguno	7	23	19	8	5	62
Publicar más los canales de denuncias, yo al menos los desconozco		1				1
Pues según corresponde a la última visita que hice puede decir que todo esta bien y muy excelente trabajo sigan adelante		1				1
Que el personal sea mas amable.		2	3			5
Que la información sea transmitida de forma verbal, ya que hay contribuyentes que no saben leer ni escribir.		1				1
Que las empresas grandes paguen el impuesto real, para acrecentar la recaudación.				1		1
Que las personas que trabajen en la SAT no puedan llevar celular, que sólo se puedan comunicar por los teléfonos de la SAT, a quienes deberían grabarles las llamadas			1			1
Que los mantengan más vigilados y que exista una oficina de la diaco ahí dentro de la SAT para poner la denuncia en cualquier momento xq se les ha pedido el libro de la diaco y dicen que ellos no están obligados atener ese libro		1				1
Que pongan en las redes toda la información que se requiere para que cuando se presenten a la OT ya lleve todo lo necesario.			1			1
Que se tenga la información más a la mano de los contribuyentes para que no tenga que regresar varias veces para completar sus gestiones, aumentar la publicidad.		1				1
S/R	4	4	5	2	1	16
Simplemente ser más rápidos para resolver los trámites y tener a la mano los pasos para realizar un trámite.		1				1
Tratar de descentralizar todos los servicios.					1	1
Total general	15	45	32	15	8	115

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

Factores que integran el indicador	Fundamento	Puntuación
Q9. ¿Cómo le pareció la calidad del servicio que le brindaron en la Oficina Tributaria Suchitepéquez 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"	76.96
Q10. Califique los siguientes aspectos de atención que recibió en la Oficina Tributaria Suchitepéquez al momento de su visita.	Numeral 2.3 "Valores Institucionales" del "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	74.78
Actitud de servicio		76.30
Respeto		78.91
Responsabilidad		81.30
Transparencia		76.30
Productividad		75.65
Compromiso		
Q20. ¿Al momento de su visita en la Oficina Tributaria Suchitepéquez 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"	99.07
Indicador de percepción		79.91

Nota final de indicador para el presente cuatrimestre (enero-abril 2021) = **88.58 puntos de 100.**

Tipo de encuesta	# de encuestas por metodología	Promedio general x Metodología	Promedio Ponderado
Total de encuestas telefónicas y electrónicas	115	79.91	4.80
Total de encuestas tablets	561	89.13	83.77
Total encuestas	1913		88.58

Análisis de indicador:

El indicador final de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la SAT en la Oficina Tributaria Suchitepéquez es de **88.58 puntos**, superando la meta establecida en Prosis de **80 puntos**. Mismo que está 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.
- En la encuesta de satisfacción dispuesta para que el contribuyente califique el servicio recibido en cada uno de los puntos de atención se incorporó la siguiente pregunta: 7) ¿ El colaborador lo atendió con ética, integridad, y transparencia en la realización de su gestión? . La pregunta está orientada a conocer su percepción respecto a los elementos de integran nuestra declaración de Ética habiéndose obtenido un total de 561 encuestas efectuadas en las tablets ubicadas en el punto de atención.
- Para el cálculo del indicador se trabajó un promedio ponderado de las técnicas utilizadas para recopilar la información siendo estas: encuestas telefónicas, encuestas electrónicas y respuestas recopiladas de las Tablet ubicadas en los puntos de atención.



Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La encuesta de Percepción del contribuyente respecto comportamiento ético del personal de la Oficina Tributaria Suchitepéquez, fue aplicada a 115 contribuyentes por los medios electrónicos y telefónicos, habiendo contactado a 32 usuarios o contribuyentes del género femenino y 83 del género masculino; la mayor presencia tanto en hombre como en mujeres está comprendida en un rango de edad entre los 26 a 45 años; el total de las personas encuestadas cuentan con nivel escolar desde nivel primario hasta nivel universitario de diferentes profesiones siendo más representativo el nivel de participación universitario; 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 el Traspaso de vehículos seguida por Reposición de distintivos y la Inactivación de vehículos.
- 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 en la Oficina Tributaria Suchitepéquez es 88.58 puntos lo cual es positivo, sin embargo es posible mejorarlo.
- La calidad del servicio que brinda la Oficina Tributaria Suchitepéquez de acuerdo a la pregunta específica del presente instrumento de medición es calificada por los contribuyentes encuestados con 76.97 de 100 puntos. Esta pregunta forma parte del indicador de percepción.
- La calificación obtenida en relación a la aplicación de los valores de la SAT por los colaboradores de la Oficina Tributaria Suchitepéquez es positiva, sin embargo se debe tratar de mejorar, dando una puntuación más alta la Transparencia con 81.30 y a la Actitud de Servicio con la puntuación más baja de 74.78 cada valor calificado sobre 100 puntos. Esta pregunta forma parte del indicador de percepción.

Conclusiones

- Únicamente el 35% de los encuestados conocen que la SAT cuenta con un Código de Ética para su personal, así mismo únicamente el 16% indicó que visualizó o le fue entregada información sobre el cumplimiento Ético.
- De los 115 encuestados 89 personas consideran que la SAT ha implementado acciones para prevenir y enfrentar posibles actos de Corrupción, 97 consideran que la SAT promueve una Cultura de Cero Tolerancia a la corrupción y solamente 1 encuestado manifestó haber sido objeto de algún acto anómalo.

Recomendaciones

- Desarrollar acciones enfocadas en fortalecer la calidad del servicio y los valores institucionales apoyándose en el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT.
- 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.
- Diseñar estrategias para divulgar interna y externamente los canales que la SAT tiene a su disposición para denunciar posibles actos de corrupción cometidos por sus empleados y funcionarios, en este punto de servicio y demás dependencias.

Contribuyendo *por el país que todos queremos*

A decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent blue parallelograms of varying shades, arranged in a staggered, horizontal pattern on the right side of the page.



SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

