

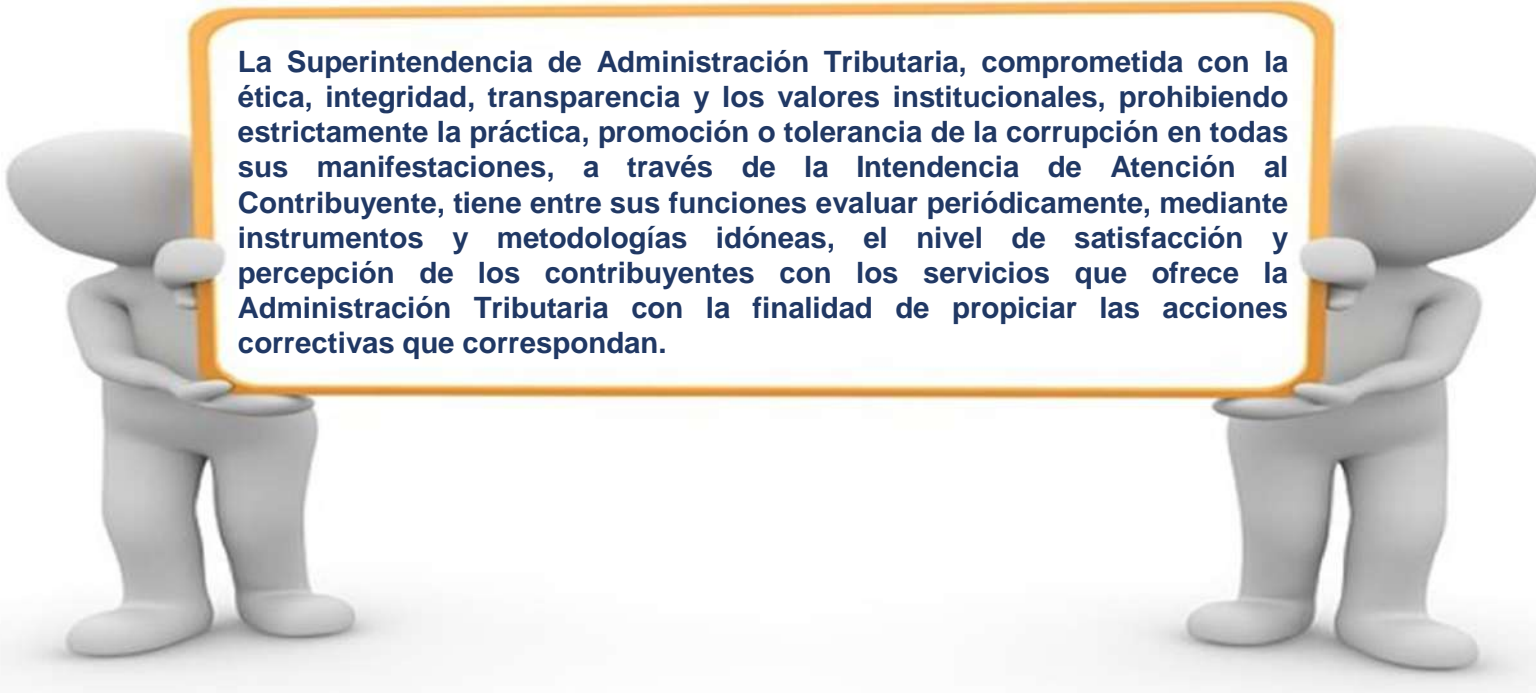
Percepción de los contribuyentes respecto al comportamiento ético del personal de la SAT en el punto de atención certificado bajo la Norma ISO 37001:2016; Agencia Tributaria Quetzaltenango. Enero-Abril 2021.

INF-SAT-IAC-DCS-104-2021

Contenido

- Antecedentes del estudio.
- Objetivo general.
- Objetivos específicos.
- Aspectos Metodológicos.
- Presentación de Resultados.
- Conclusiones.
- 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 Quetzaltenango, 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 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.



Aspectos Metodológicos

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

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:	
	1,915 contribuyentes segmentados en: Propietarios, gestores, contadores, abogados y mandatarios quienes realizaron gestiones en la Oficina Tributaria Quetzaltenango.
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) .

Aspectos Metodológicos

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 Quetzaltenango 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 Quetzaltenango	1,915	Occidente	200	1,715	1,915	321	Listado de datos de los contribuyentes que visitaron la Oficina Tributaria Quetzaltenango en los meses de enero a abril del 2021.	0.41%

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 finita por contar con una población menor a 30,000 elementos.

Error de muestreo: 5%

Población Finita

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

Muestra recomendada = 321 encuestas

Aplicación de encuesta

Encuesta Telefónica:

Se realizaron 200 llamadas telefónicas obteniendo el siguiente resultado:

	Contactados	No contactados y contactados pero no contestaron encuesta
Listado de 200 contactos	108	92 (números equivocados, no quisieron contestar la encuesta por estar ocupados, no les interesó, no respondieron la llamada, entre otros).

*Se realizaron 2 intentos de llamada a quienes no contestaron.

Encuesta Electrónica:

Se envió la encuesta a 1,715 direcciones de correos electrónicos.

Listado de 1,715 direcciones electrónicas	Sí contestaron encuesta	No contestaron encuesta
	34	1,681

* Se realizó recordatorio de encuesta a los contactos a los 8 días de haberla enviado.

Muestra efectiva: 142
Error muestreo: 2.92%

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 Quetzaltenango 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 Quetzaltenango 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	Cantidad
Femenino	59
Masculino	83
Total general	142

Género y Edad	Femenino	Masculino	Total general
Edad de 18-25	11	26	37
Edad de 26-35	14	23	37
Edad de 36-45	12	16	28
Edad de 46-55	10	6	16
Edad de 56-65	3	8	11
Edad de 66 en adelante	2	3	5
S/R	7	1	8
Total general	59	83	142

Género, Escolaridad y Profesión	Femenino	Masculino	Total general
Diversificado	19	35	54
Bachiller	3	8	11
Maestro (a)	4	2	6
Otra profesión, indique cuál	8	19	27
Perito Contador	2	6	8
Secretaria	2		2
Otro:	8	9	17
Maestro (a)	2		2
Otra profesión, indique cuál	5	9	14
Secretaria	1		1
Primaria	5	11	16
Otra profesión, indique cuál	5	11	16
Secundaria	3	9	12
Otra profesión, indique cuál	3	9	12
Universitaria	24	19	43
Abogado y Notario	1	3	4
Auditor	1		1
Bachiller	1		1
Maestro (a)	7	3	10
Otra profesión, indique cuál	13	13	26
Perito Contador	1		1
Total general	59	83	142

Ficha de los contribuyentes encuestados

Género, mes de visita y Personería	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Femenino	3	19	36	1	59
Gestor Tributario			1		1
Otro (especifique)		1	2		3
Propietario	3	18	33	1	55
Masculino	5	32	39	7	83
Contador/ Auditor	1		1		2
Gestor Tributario			2		2
Propietario	4	32	36	6	78
Tercera persona				1	1
Total general	8	51	75	8	142

Gestión y mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Activación Agencia Virtual	5	24	38	4	71
Actualización de datos		12	19	1	32
Cese de actividades			1	1	2
Inscripción	2	2	1		5
Primeras placas	1	2	3		6
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)		5	6	1	12
Traspaso de vehículos		3	5	1	9
Entrega de documentos		1			1
Actualización de distintivos		1	2		3
Depuración de NIT		1			1
Total general	8	51	75	8	142

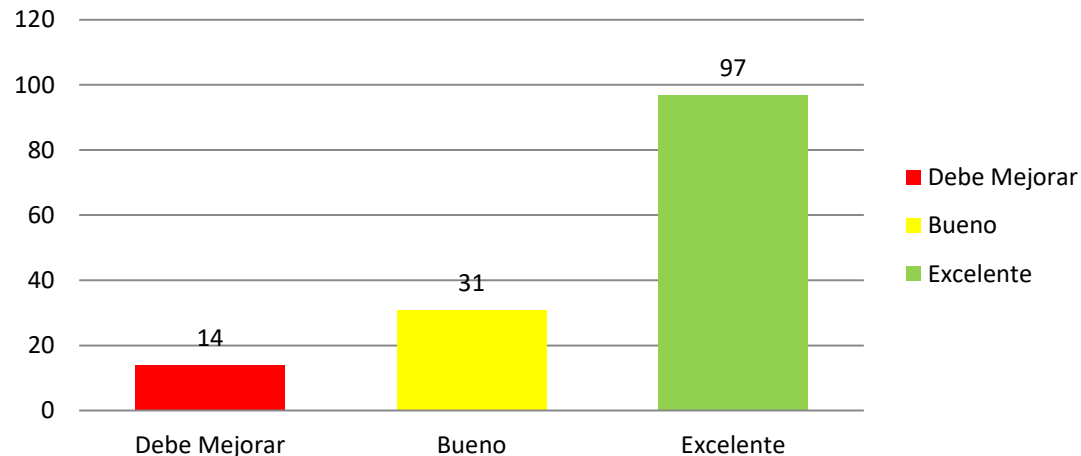
9. ¿Cómo le pareció la calidad del servicio que le brindaron en el punto de servicio de la SAT al momento de su visita? (Rapidez, cortesía, atención a su gestión).

B. Calificación del servicio

Calificación	Nota
Debe Mejorar	25.00
Bueno	50.00
Excelente	100.00
Total general	81.69

Calificación	Cantidad
Debe Mejorar	14
Bueno	31
Excelente	97
Total general	142

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



Del total de los encuestados (142) 97 indicaron que el servicio que les brindaron en la Oficina Tributaria Quetzaltenango al momento de su visita fue excelente, seguido de 31 personas que indicaron que fue bueno el servicio y 14 indicaron que el servicio Debe Mejorar.

*Pregunta de indicador

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, gestión	Nota
Femenino	86.86
Activación Agencia Virtual	92.97
Actualización de datos	82.81
Inscripción	50.00
Primeras placas	87.50
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	62.50
Traspaso de vehículos	75.00
Actualización de distintivos	100.00
Masculino	78.01
Activación Agencia Virtual	86.54
Actualización de datos	67.19
Cese de actividades	100.00
Inscripción	41.67
Primeras placas	62.50
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	70.00
Traspaso de vehículos	75.00
Entrega de documentos	50.00
Actualización de distintivos	100.00
Depuración de NIT	100.00
Total general	81.69

Del total de los entrevistados, el género femenino que realizó la gestión de actualización de datos calificó como excelente la calidad del servicio recibido en la visita que realizó en la Oficina Tributaria de Quetzaltenango, seguido del género masculino que calificó como excelente en las gestiones de cese de actividades, actualización de distintivos y depuración de NIT.

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 edad

Edad y Género	Debe Mejorar	Bueno	Excelente	Total general
Femenino	3	11	45	59
Edad de 18-25		3	8	11
Edad de 26-35	2	1	11	14
Edad de 36-45	1	2	9	12
Edad de 46-55		1	9	10
Edad de 56-65			3	3
Edad de 66 en adelante			2	2
S/R		4	3	7
Masculino	11	20	52	83
Edad de 18-25	2	6	18	26
Edad de 26-35	7	4	12	23
Edad de 36-45	1	6	9	16
Edad de 46-55			6	6
Edad de 56-65		4	4	8
Edad de 66 en adelante			3	3
S/R	1			1
Total general	14	31	97	142

El género femenino con edad de 56 a 65 años y de 66 años en adelante, calificó como excelente la calidad del servicio recibida al momento de su visita y del género masculino las edades de 46 a 55 años y de 66 años en adelante, también calificaron el servicio que recibieron como 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: Gestión y mes

Gestión y mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Activación Agencia Virtual	5	24	38	4	71
Actualización de datos		12	19	1	32
Cese de actividades			1	1	2
Inscripción	2	2	1		5
Primeras placas	1	2	3		6
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)		5	6	1	12
Traspaso de vehículos		3	5	1	9
Entrega de doc.		1			1
Actualización de distintivos		1	2		3
Depuración de NIT		1			1
Total general	8	51	75	8	142

Las gestiones de activación de Agencia Virtual y actualización de datos, fueron las que más calificaron el servicio, en los meses de febrero y abril.

Variables: Mes y personería

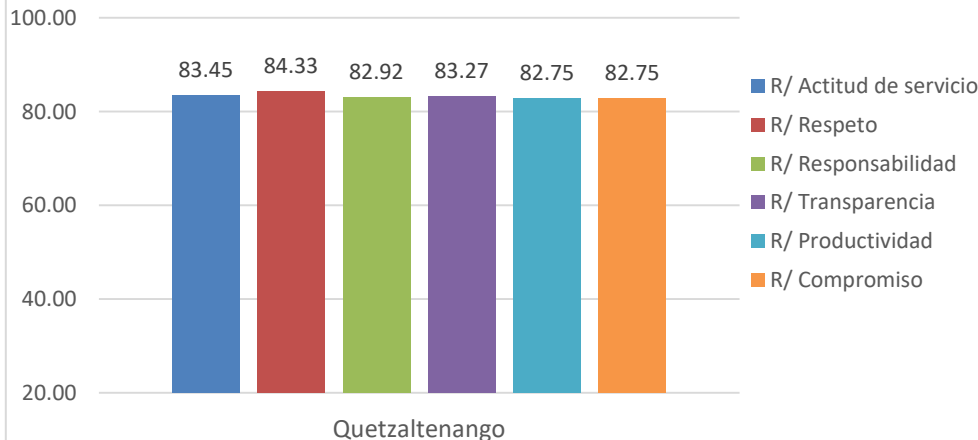
Mes, personería	Debe Mejorar	Bueno	Excelente	Total general
Enero				
Contador/ Auditor			1	1
Propietario	2	1	4	7
Febrero				
Otro (especifique)		1		1
Propietario	5	11	34	50
Marzo				
Contador/ Auditor		1		1
Gestor Tributario		2	1	3
Otro (especifique)		1	1	2
Propietario	6	12	51	69
Abril				
Propietario	1	2	4	7
Tercera persona			1	1
Total general	14	31	97	142

La personería de propietario calificó la calidad del servicio como excelente en los meses de febrero y marzo.

10. ¿Califique los siguientes aspectos de atención que recibió en el punto de atención al momento de su visita?

R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
83.45	84.33	82.92	83.27	82.75	82.75

Calificación de los valores Institucionales



Los valores institucionales fueron calificados por los encuestados de la forma siguiente: El valor mejor evaluado fue Respeto con 84.33 puntos, seguido de Actitud de servicio 83.45 puntos, le siguen los valores Transparencia con 83.27 puntos, Responsabilidad con 82.92 puntos, Productividad y Compromiso con 82.75 puntos.

Los valores institucionales sobrepasan los 80 puntos de 100; por lo que su ponderación es positiva para el presente cuatrimestre del 2021.

*Pregunta de indicador

10. ¿Califique los siguientes aspectos de atención que recibió en el punto de atención al momento de su visita?

Variables: Género y Nivel de escolaridad

Género	R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
Femenino	59	59	59	59	59	59
Masculino	83	83	83	83	83	83
Total general	142	142	142	142	142	142

De la base de 142 entrevistados, 59 fueron del género femenino y 83 del género masculino.

Género y Nivel de escolaridad	R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
Femenino	59	59	59	59	59	59
Diversificado	19	19	19	19	19	19
Otro:	8	8	8	8	8	8
Primaria	5	5	5	5	5	5
Secundaria	3	3	3	3	3	3
Universitaria	24	24	24	24	24	24
Masculino	83	83	83	83	83	83
Diversificado	35	35	35	35	35	35
Otro:	9	9	9	9	9	9
Primaria	11	11	11	11	11	11
Secundaria	9	9	9	9	9	9
Universitaria	19	19	19	19	19	19
Total general	142	142	142	142	142	142

Del total de los entrevistados, 24 del género femenino tienen nivel de escolaridad universitaria y 19 nivel escolar diversificado. Del género masculino 35 tienen nivel de escolaridad diversificado seguido de 19 con nivel de escolaridad universitario.

10. ¿Califique los siguientes aspectos de atención que recibió en el punto de atención al momento de su visita?

Variables : Género y edad

Género y edad	R/ Actitud de servicio	R/ Respeto	R/ Responsabilidad	R/ Transparencia	R/ Productividad	R/ Compromiso
Edad de 18-25	37	37	37	37	37	37
Femenino	11	11	11	11	11	11
Masculino	26	26	26	26	26	26
Edad de 26-35	37	37	37	37	37	37
Femenino	14	14	14	14	14	14
Masculino	23	23	23	23	23	23
Edad de 36-45	28	28	28	28	28	28
Femenino	12	12	12	12	12	12
Masculino	16	16	16	16	16	16
Edad de 46-55	16	16	16	16	16	16
Femenino	10	10	10	10	10	10
Masculino	6	6	6	6	6	6
Edad de 56-65	11	11	11	11	11	11
Femenino	3	3	3	3	3	3
Masculino	8	8	8	8	8	8
Edad de 66 en adelante	5	5	5	5	5	5
Femenino	2	2	2	2	2	2
Masculino	3	3	3	3	3	3
S/R	8	8	8	8	8	8
Femenino	7	7	7	7	7	7
Masculino	1	1	1	1	1	1
Total general	142	142	142	142	142	142

El género femenino en edad de 26 a 35 años fue el que más calificó los valores, seguido del género masculino en edad de 18 a 25 años. Del total de los entrevistados, 8 no respondieron, siendo 7 del género femenino y 1 del género masculino.

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	Si	Total general
Femenino	39	20	59
Edad de 18-25	7	4	11
Edad de 26-35	11	3	14
Edad de 36-45	6	6	12
Edad de 46-55	6	4	10
Edad de 56-65	2	1	3
Edad de 66 en adelante	1	1	2
S/R	6	1	7
Masculino	53	30	83
Edad de 18-25	20	6	26
Edad de 26-35	13	10	23
Edad de 36-45	9	7	16
Edad de 46-55	5	1	6
Edad de 56-65	5	3	8
Edad de 66 en adelante	1	2	3
S/R		1	1
Total general	92	50	142

Del total de los entrevistados, 39 del género femenino, respondieron No a la pregunta, y 20 indicaron Sí; del género masculino 53 respondieron No al enunciado, mientras 30 respondieron Si conocer que la SAT cuenta con un Código de Ética y Conducta para su personal.

Variable: Personería

Personería	No	Si	Total general
Contador/ Auditor		2	2
Gestor Tributario	2	1	3
Otro (especifique)	3		3
Propietario	86	47	133
Tercera persona	1		1
Total general	92	50	142

Del total de los entrevistados, 86 con personería de propietarios, respondieron No al enunciado, mientras 47 con la misma personería indicaron Sí conocer que la SAT cuenta con un Código de Ética y Conducta para su personal.

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

Variables: Mes y personería

Mes y personería	No	Si	Total general
Enero			
Contador/ Auditor		1	1
Propietario	5	2	7
Febrero			
Otro (especifique)	1		1
Propietario	36	14	50
Marzo			
Contador/ Auditor		1	1
Gestor Tributario	2	1	3
Otro (especifique)	2		2
Propietario	39	30	69
Abril			
Propietario	6	1	7
Tercera persona	1		1
Total general	92	50	142

Del total de los encuestados, en el mes de marzo 30 con personería de propietarios respondieron Sí al enunciado, seguido de 39 con la misma personería en el mismo mes respondieron No a la pregunta. En el mes de febrero, 36 respondieron No y 14 respondieron Sí, con personería de propietario y en los meses de enero y abril, fue muy baja la respuesta al enunciado.

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

C. Corrupción

Variables, Género, Nivel de escolaridad

Variables: Género y edad

Rango de Edad y Género	Si	No	Total general
Femenino	46	13	59
Edad de 18-25	10	1	11
Edad de 26-35	12	2	14
Edad de 36-45	10	2	12
Edad de 46-55	8	2	10
Edad de 56-65	2	1	3
Edad de 66 en adelante	2		2
S/R	2	5	7
Masculino	64	19	83
Edad de 18-25	20	6	26
Edad de 26-35	17	6	23
Edad de 36-45	13	3	16
Edad de 46-55	5	1	6
Edad de 56-65	6	2	8
Edad de 66 en adelante	3		3
S/R		1	1
Total general	110	32	142

Del total de los encuestados: 12 del género femenino, de las edades de 26 a 35 años, respondieron Sí, al enunciado, mientras que 5 que no indicaron su edad, respondieron No; 20 del género masculino, entre las edades de 18 a 25 años respondieron Sí; mientras que 6 en el rango de edad de 26 a 35 años y de 18 a 25 años respondieron No al enunciado.

Género y Nivel de escolaridad	Si	No	Total general
Femenino	46	13	59
Diversificado	18	1	19
Otro:	6	2	8
Primaria	2	3	5
Secundaria	3		3
Universitaria	17	7	24
Masculino	64	19	83
Diversificado	26	9	35
Otro:	9		9
Primaria	10	1	11
Secundaria	5	4	9
Universitaria	14	5	19
Total general	110	32	142

Del total de los encuestados: 18 del género femenino con nivel de escolaridad diversificado, respondieron Sí al enunciado seguido de 17 del mismo género con nivel de escolaridad universitario y 26 con género masculino respondieron Sí al enunciado con nivel escolar diversificado, seguido de 14 con nivel escolar universitario.

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

Variables: Mes y personería

Mes y personería	Si	No	Total general
Enero			
Contador/ Auditor	1		1
Propietario	6	1	7
Febrero			
Otro (especifique)		1	1
Propietario	37	13	50
Marzo			
Contador/ Auditor		1	1
Gestor Tributario	2	1	3
Otro (especifique)	2		2
Propietario	56	13	69
Abril			
Propietario	5	2	7
Tercera persona	1		1
Total general	110	32	142

Del total de los entrevistados, en el mes de marzo 56 con personería de propietarios respondieron Sí al enunciado, seguido del mes de febrero que 37 indicaron lo mismo. Mientras que 13 en el mes de febrero y 13 en el mes de marzo respondieron No con personería de propietario.

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	7	52	59
Diversificado	1	18	19
Otro:	1	7	8
Primaria	1	4	5
Secundaria		3	3
Universitaria	4	20	24
Masculino	14	69	83
Diversificado	5	30	35
Otro:		9	9
Primaria	1	10	11
Secundaria	2	7	9
Universitaria	6	13	19
Total general	21	121	142

Del total de los entrevistados: 52 del género femenino respondieron Sí al enunciado, siendo 20 con nivel de escolaridad universitario y 18 con nivel escolar diversificado y 14 con otros niveles de escolaridad; mientras que 69 entrevistados de género masculino, respondieron Sí al enunciado, siendo 30 con nivel escolar diversificado, 13 con nivel escolar universitario y 26 con otros niveles escolares.

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

Variables: Género, personería, mes

Género, personería, mes	Enero	Febrero		Marzo		Abril		Total general
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	
Femenino	3	6	13	1	35		1	59
Gestor Tributario					1			1
Otro (especifique)		1			2			3
Propietario	3	5	13	1	32		1	55
Masculino	5	4	28	8	31	2	5	83
Contador/ Auditor	1				1			2
Gestor Tributario					2			2
Propietario	4	4	28	8	28	2	4	78
Tercera persona							1	1
Total general	8	10	41	9	66	2	6	142

Del total de los entrevistados: En el mes de marzo, la personería propietario respondió al enunciado Sí, siendo 32 de género femenino y 28 de género masculino, siendo este mes el que más respondió al presente 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? ¿Por qué?

Respuestas de contribuyentes que consideran que SAT Sí promueve una cultura cero tolerancia a la corrupción	Femenino	Masculino	Total general
S/R	15	23	38
Es difícil determinar si hay cero tolerancia a la corrupción en una o dos visitas al punto de atención.		1	1
Es la institución que vela por evitar la corrupción.	1		1
Las personas estaban esperando correctamente.	1		1
Llegan personas de diferentes culturas y los atienden.	1		1
Los trámites se llevan acabo de forma efectiva.		1	1
Mejorar la atención al contribuyente		1	1
No había manera de realizar algún lucro.		1	1
No vi algo sospechoso, al momento de la visita, y la implementación de los turnos electrónicos es excelente	1		1
Por el control que tienen al personal.	3		3
Por el tipo de controles.	3	2	5
Por la atención brindada	3	2	5
Por las gestiones electrónicas	1	5	6
Por las noticias considero que sí.	1		1
Porque así lo sentí.	1	1	2
Porque eso es un compromiso.	1		1
Porque hay publicidad en el punto de atención	1		1
Porque la corrupción es un mal que hay que erradicarlo.		1	1
Porque SAT es una institución que tiene que manejar mayor confidencialidad por el tipo de información que tiene de los contribuyentes.	1		1
Porque sí han mejorado la calidad del trabajo y la transparencia.	1		1
Porque todos los trámites son personales.	1	1	2
Recientemente escuché una noticia. Que una persona se abocó a realizar un trámite y estaba ofreciendo un soborno, pero fue denunciado.		1	1
Se supone que es un ente en el que no se debe de dar la corrupción.		1	1
Se ve que tienen cámaras en todos lados.		1	1
Si por el hecho que se pueden hacer los trámites en cualquier SAT sin necesidad de pagarle a un tramitador.	1		1
Si promueve la intolerancia a la corrupción.		1	1
Toda la gestión transparente.	15	26	41
Total general	52	69	121

De quienes contestaron Sí, la respuesta a la repregunta ¿Por qué? Indican 15 del género femenino y 26 del género masculino que toda la gestión fue transparente y no dieron respuesta a su afirmación 15 del género femenino y 23 del género masculino.

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?

Comentarios de por que contestaron que SAT NO promueve una cultura cero tolerancia a al corrupción.	Femenino	Masculino	Total general
S/R	4	7	11
En todos lados hay corrupción eso no va a cambiar.		1	1
Escuché a la par de donde me atendieron que le recibieron documentos a un licenciado sin previa cita, el licenciado insistió en que se lo recibieran hasta que la persona de la SAT accedió a aceptar sin realizar su cita		1	1
La sensación de corrupción es persistente dentro de la SAT, especialmente que los impuestos no se están viendo aplicados hacia la población.		1	1
Mejorar la atención al contribuyente.		1	1
No sé cómo trabaja desde lo interno de sus funciones.	1		1
Porque se supone que uno programa cita, pero aun esperando turno llega algun conocido del que atiende en ventanilla y le ceden el lugar de uno.	1		1
Pues existen varias cosas como el contrabando y pues nunca se ve que realmente actúen .		1	1
Sí lo intentan pero no se ven resultados.		1	1
Toda la gestión transparente	1	1	2
Total general	7	14	21

De los entrevistados que indicaron No, no respondieron el ¿Por qué? 4 de género femenino y 7 de género masculino, 10 dieron respuestas variadas las cuales se exponen en el cuadro.

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

Variables: Personería, gestión

Personería, tipo de gestión,	Si	No	S/R	Total general
Contador/ Auditor				
Activación Agencia Virtual	1			1
Traspaso de vehículos	1			1
Gestor Tributario				
Activación Agencia Virtual	1	1	1	3
Otro (especifique)				
Activación Agencia Virtual	2			2
Actualización de datos	1			1
Propietario				
Activación Agencia Virtual	61	4		65
Actualización de datos	28	2	1	31
Cese de actividades	1			1
Inscripción	3	2		5
Primeras placas	4	2		6
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	11	1		12
Traspaso de vehículos	5	2	1	8
Entrega de doc.	1			1
Actualización de distintivos	3			3
Depuración de NIT		1		1
Tercera persona				
Cese de actividades	1			1
Total general	124	15	3	142

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

Variable: Género

Género	Si	No	S/R	Total general
Femenino	51	8		59
Masculino	73	7	3	83
Total general	124	15	3	142

Del total de los encuestados, 51 de género femenino contestaron Sí al enunciado seguido de 73 del género masculino, respondieron No 8 del género femenino y 7 del género masculino.

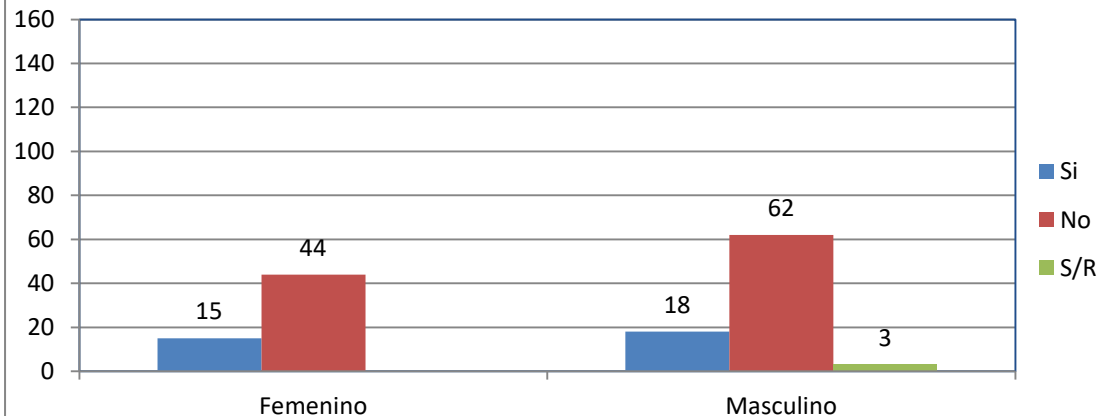
Del total de los encuestados 61 con personería de propietario con gestión de activación de agencia virtual, respondieron Sí al enunciado, seguido de 28 con la misma personería y gestión de actualización de datos. Contestaron Sí al enunciado 124, 15 contestaron No y 3 de los encuestados no dieron respuesta a esta pregunta.

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	15	44		59
Masculino	18	62	3	83
Total general	33	106	3	142

¿Conoce los canales de denuncia que la SAT tiene a disposición?



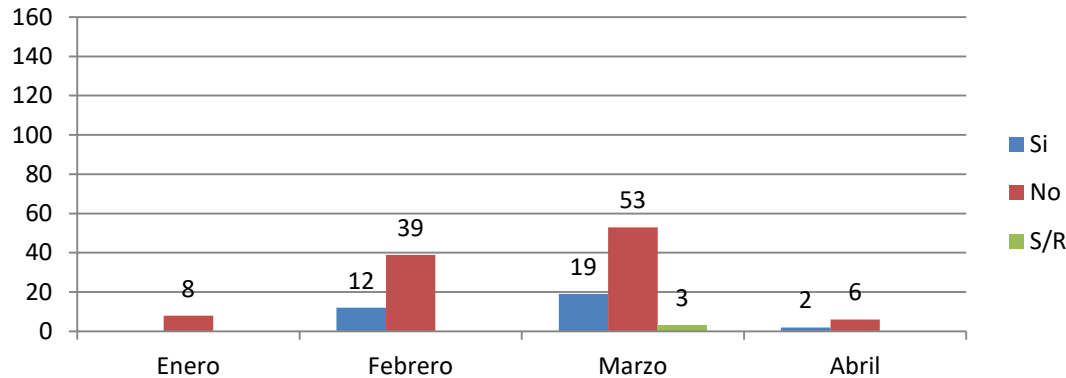
Del total de los encuestados, 18 del género femenino indicaron Sí conocer los canales de denuncia con los que cuenta la SAT, mientras que 44 indicaron No conocerlos; del género masculino 18 respondieron Sí al enunciado mientras que 62 indicaron lo contrario, 3 encuestados del género masculino, no dieron respuesta a este enunciado.

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		8		8
Febrero	12	39		51
Marzo	19	53	3	75
Abril	2	6		8
Total general	33	106	3	142

¿Conoce los canales de denuncia que la sat tiene a disposición?



Del total de los encuestados, en el mes de marzo 19 indicaron Sí conocer los canales de denuncia que la SAT tiene a disposición, mientras que 53 indicaron no conocerlos; en el mes de febrero 12 respondieron Sí al enunciado y 39 indicaron No conocer los canales de denuncia de la SAT, mientras que 3 en el mes de marzo no respondieron la pregunta. En enero 8 contestaron No al enunciado y en abril 2 contestaron Sí y 6 contestaron No.

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?

Variables: Personería y gestión

Personería y gestión	Si	No	S/R	Total general
Contador/ Auditor				
Activación Agencia Virtual		1		1
Traspaso de vehículos	1			1
Gestor Tributario				
Activación Agencia Virtual		2	1	3
Otro (especifique)				
Activación Agencia Virtual	1	1		2
Actualización de datos		1		1
Propietario				
Activación Agencia Virtual	12	53		65
Actualización de datos	11	19	1	31
Cese de actividades		1		1
Inscripción		5		5
Primeras placas		6		6
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)	2	10		12
Traspaso de vehículos	3	4	1	8
Entrega de doc.	1			1
Actualización de distintivos		3		3
Depuración de NIT	1			1
Tercera persona				
Cese de actividades	1			1
Total general	33	106	3	142

Del total de los encuestados, 12 con personería propietario con gestión de activación de Agencia Virtual contestaron Sí y 53 indicaron No, la misma personería con gestión de actualización de datos, 11 contestaron Sí y 19 contestaron No. Los encuestados con personería de propietario fueron los que más contestaron la pregunta, quienes son la mayoría en el presente estudio.

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

Variable: Género (Sí mencionó que conoce canales de denuncia).

Canales de denuncia	Si	No	S/R	Total general
Correo electrónico	1			1
Ninguno		104	3	107
Portal de SAT	4			4
Presencial	2			2
Presencial y Portal SAT	1			1
Todos	3			3
Telefónico y Presencial	1			1
Telefónico y Correo Electrónico	2			2
Telefónico y Portal SAT	2			2
Telefónico	14			14
Otros (Buzones, denuncias)	3	2		5
Total general	33	106	3	142

De los 33 que contestaron Sí conocer los canales de denuncia que la SAT tiene a disposición, el que más conocen es el medio telefónico, Portal SAT, correo electrónico, algunos indicaron conocer más de uno pero siempre son los tres mencionados.

16. ¿Al momento de su visita a la Oficina Tributaria Quetzaltenango observó y/o le entregaron información relacionada al cumplimiento ético del personal de la SAT (declaración ética, Código de Ética, Sistema de Gestión de cumplimiento ético, información con temas anticorrupción)?

Variable: Género

Género	No	Si	S/R	Total
Femenino	48	11		59
Masculino	69	11	3	83
Total	117	22	3	142

Del total de los encuestados, 48 del género femenino contestaron No y 11 indicaron que Sí observaron y/o les entregaron información; 69 del género masculino contestaron No y 11 contestaron Sí les entregaron información relacionada al Sistema de Gestión de la SAT.

Variables: Personería, mes

Personería y mes	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Total
	No	Si	No	Si	No	S/R	Si	No	
Contador/ Auditor	1						1		2
Gestor Tributario					2	1			3
Otro (especifique)				1	2				3
Propietario	6	1	43	7	55	2	12	7	133
Tercera persona								1	1
Total	7	1	43	8	59	3	13	8	142

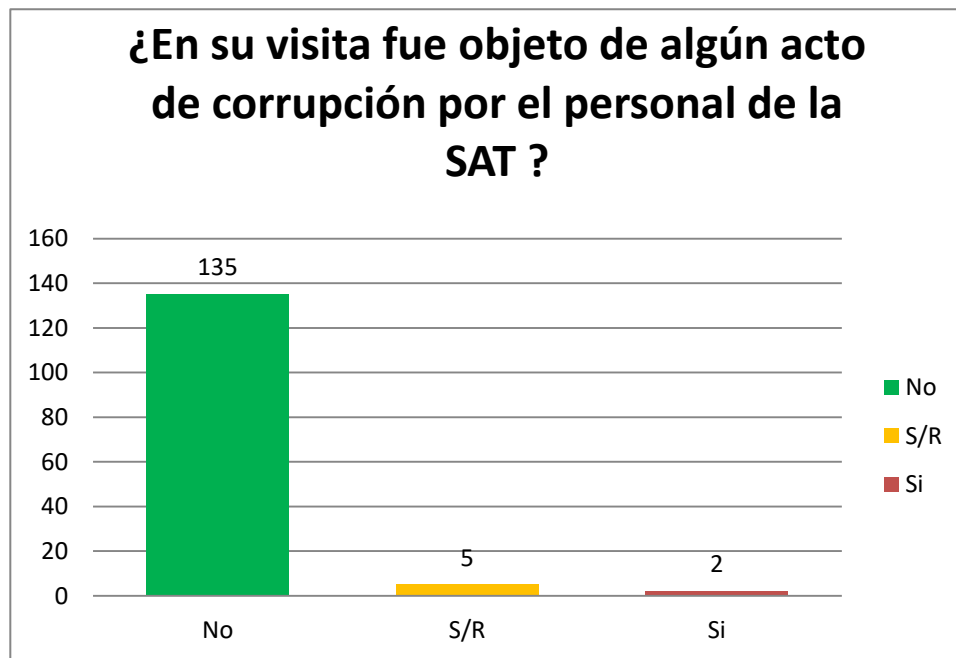
Del total de los encuestados, 22 indicaron que sí observaron y/o le entregaron información relacionada al sistema de gestión de cumplimiento ético de la SAT en los meses objeto de estudio, siendo en su mayoría la personería de propietarios.

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

Ponderación	Nota
No	100
Si	0

Respuesta	Cantidad	%
No	135	95.07%
S/R	5	3.52%
Si	2	1.41%
Total general	142	100%

Del total de los encuestados, 135 contestaron No al enunciado, 5 no respondieron y 2 contestaron Sí a la pregunta.



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

Mes, Personería y Gestión	Enero		Febrero		Marzo		Abril	S/R	Total general
	No	Si	No	Si	No	S/R	No	S/R	
Contador/ Auditor									
Activación Agencia Virtual	1								1
Traspaso de vehículos				1					1
Gestor Tributario									
Activación Agencia Virtual					2	1			3
Otro (especifique)									
Activación Agencia Virtual			1		1				2
Actualización de datos					1				1
Propietario									
Activación Agencia Virtual	4		23		34		4		65
Actualización de datos			12		17	1	1		31
Actualización de distintivos			1		1	1			3
Cese de actividades						1			1
Depuración de NIT			1						1
Entrega de documentos			1						1
Inscripción	2		2		1				5
Primeras placas	1		2		3				6
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)			5		6		1		12
Traspaso de vehículos		1	2		3	1	1		8
S/R									
S/R								11	11
Tercera persona									
Cese de actividades							1		1
Total general	8	1	50	1	69	5	8	11	153

Del total de los encuestados, en el mes de febrero 1 propietario con gestión de traspaso de vehículo y en el mes de marzo 1 contador/auditor con gestión de traspaso indicaron que sí fueron objeto de algún acto de corrupción.

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

Género y Edad	Sí	No	S/R	Total general
Femenino		58	1	59
Edad de 18-25		11		11
Edad de 26-35		13	1	14
Edad de 36-45		12		12
Edad de 46-55		10		10
Edad de 56-65		3		3
Edad de 66 en adelante		2		2
S/R		7		7
Masculino	2	77	4	83
Edad de 18-25	1	24	1	26
Edad de 26-35	1	19	3	23
Edad de 36-45		16		16
Edad de 46-55		6		6
Edad de 56-65		8		8
Edad de 66 en adelante		3		3
S/R		1		1
Total general	2	135	5	142

Del total de los encuestados, dos de género masculino, entre las edades de 18 a 35 años respondieron Sí al enunciado.

¿Fue objeto de algún acto de corrupción por el personal de la SAT que atiende en este punto de atención?			Total general
Sí			
¿Medio o canal utilizado para denunciar?	No	Sí	
	Telefónico 1550		1
No dio detalle del hecho		1	1
Telefónico 2362-7000	1		1
No dio detalle del hecho	1		1
Total general	1	1	2

De los entrevistados que contestaron Sí al enunciado, 1 indico haber denunciado y el otro no denunció, ambos no dieron detalle de la situación (hecho).

El canal de denuncia utilizado por el que respondió Sí fue el 1550; El otro encuestado indicó no haber denunciado pero sí dio respuesta al canal que la SAT pone a disposición para denunciar siendo el número telefónico 2362-7000.

18. ¿Considera que es importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en la Oficina Tributaria Quetzaltenango o de cualquier otra dependencia de la SAT?

Variables: Género y edad

Genero y edad	No	No sabe	Si	S/R	Total general
Femenino		1	57	1	59
Edad de 18-25			11		11
Edad de 26-35		1	12	1	14
Edad de 36-45			12		12
Edad de 46-55			10		10
Edad de 56-65			3		3
Edad de 66 en adelante			2		2
S/R			7		7
Masculino	1	3	76	3	83
Edad de 18-25			25	1	26
Edad de 26-35	1	1	19	2	23
Edad de 36-45			16		16
Edad de 46-55		1	5		6
Edad de 56-65		1	7		8
Edad de 66 en adelante			3		3
S/R			1		1
Total general	1	4	133	4	142

Del total de los entrevistados, 57 del género femenino respondieron Sí al enunciado, siendo más notorio en la edades de 26 a 35 años, y de 36 a 45 años, mientras que el género masculino, 76 indicaron que sí es importante denunciar, siendo 25 en las edades de 18 a 25 años, 19 en las edades de 26 a 35 años y 16 en las edades de 36 a 45 años y otros 16 indican lo mismo siendo de diferentes edades.

18. ¿Considera que es importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en la Oficina Tributaria Quetzaltenango o de cualquier otra dependencia de la SAT?

Variables: Personería y Gestión

Personería y Gestión	No	No sabe	S/R		Si				Total general	
	Contador/ Auditor	Propietario	Gestor Tributario	Propietario	Contador/ Auditor	Gestor Tributario	Otro (especifique)	Propietario		Tercera persona
Activación Agencia Virtual		1	1		1	2	2	64		71
Actualización de datos		2		1			1	28		32
Cese de actividades								1	1	2
Inscripción								5		5
Primeras placas								6		6
Reposición de distintivos (placas, tarjeta de circulación, certificado de propiedad)		1						11		12
Traspaso de vehículos	1			1				7		9
Entrega de doc.								1		1
Actualización de distintivos				1				2		3
Depuración de NIT								1		1
Total general	1	4	1	3	1	2	3	126	1	142

Del total de los entrevistados, 126 con personería de propietario con gestiones de: (64) Activación de Agencia Virtual, (28) actualización de datos, (11) Reposición de distintivos y (23) con otras gestiones, contestaron Sí consideran importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención u otra dependencia de la SAT y (1) entrevistado con personería de tercera persona indica lo mismo, seguido de 7 entrevistados con otras personerías indican lo mismo; Mientras que (5) entrevistados con diversas personerías respondieron No, seguido de (4) encuestados con diversas personerías no respondieron al enunciado.

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?

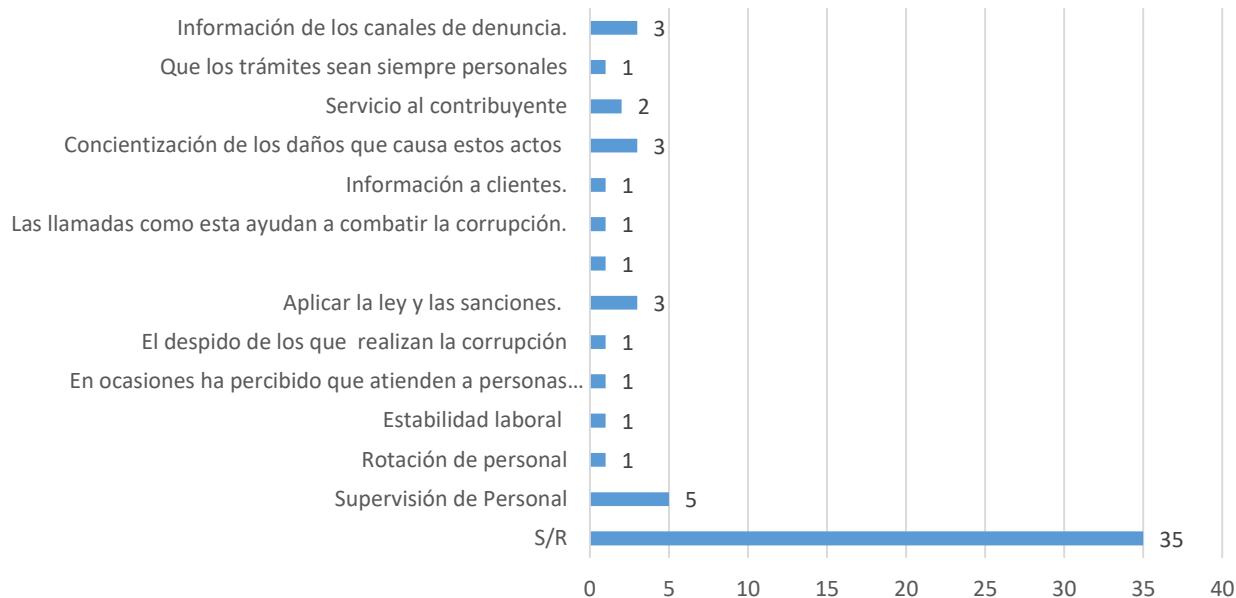
Variable: Género (femenino)

Acciones , de los que contestaron el enunciado	Total
Género femenino	59
S/R	35
Supervisión de Personal	5
Rotación de personal	1
Estabilidad laboral	1
En ocasiones ha percibido que atienden a personas conocidas (amigos) antes que a otros contribuyente y esto se presta para una mala interpretación.	1
El despido de los que realizan la corrupción	1
Aplicar la ley y las sanciones.	3
Seguir implementando la modalidad de gestiones electrónicas.	1
Las llamadas como esta ayudan a combatir la corrupción.	1
Información a clientes.	1
Concientización de los daños que causa estos actos	3
Servicio al contribuyente	2
Que los trámites sean siempre personales	1
Información de los canales de denuncia.	3
Total general	59

Del total de los encuestados, 59 fueron del género femenino, 35 no respondieron al enunciado, mientras que 24 Sí respondieron, 5 coincidieron en supervisión de personal, 3 en aplicar las leyes y sanciones, 3 en concientización de los daños que causan estos actos, 3 indican información de los canales de denuncia, mientras que los demás indican diferentes acciones a las anteriores descritas.

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?

Comentarios 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?

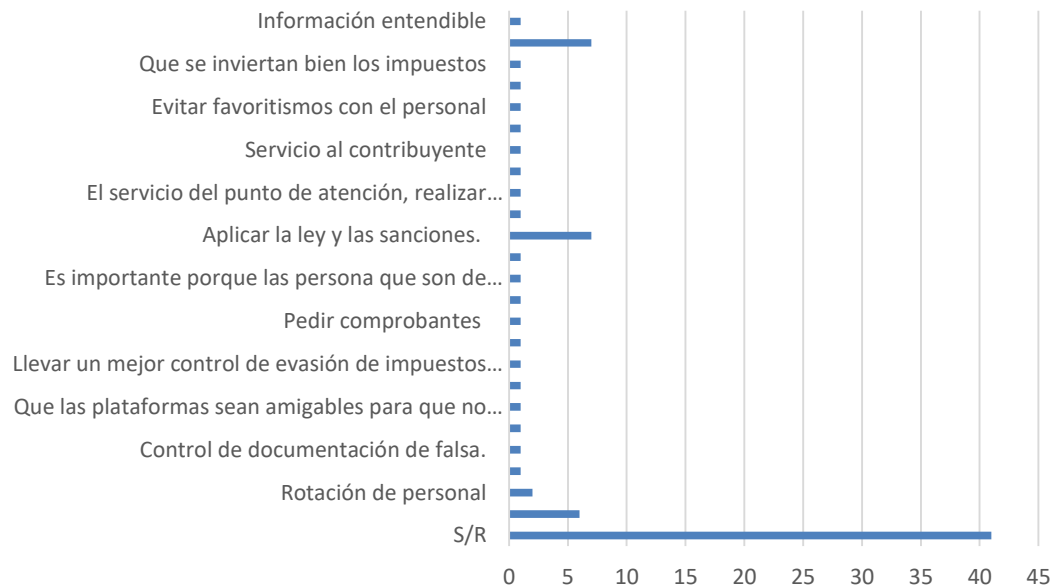
Variable: Género masculino

Los que contestaron el enunciado, género masculino	Total
Masculino	83
S/R	41
Supervisión de Personal	6
Rotación de personal	2
Depende mucho de la persona es muy difícil erradicarlo.	1
Control de documentación de falsa.	1
Que exista grabación de los hechos para que el contribuyente esté amparado si hubiese corrupción.	1
Que las plataformas sean amigables para que no tenga que buscar uno por otros medios externos y tener que pagar los trámites.	1
Que implementen nuevas metodologías para las gestiones esto evitará que se de la corrupción.	1
Llevar un mejor control de evasión de impuestos de los comercios e implementar plataformas como lo es la factura FEL.	1
Estas encuestas son buenas .	1
Pedir comprobantes .	1
Implementar reglamentos para fortalecer los procesos.	1
Es importante porque las persona que son de escasos recursos no deben ser víctimas de los actos de corrupción	1
Tener control con cámaras audios y videos para que se grabe todo y no den lugar a la corrupción.	1
Aplicar la ley y las sanciones.	7
Seguir implementando la modalidad de gestiones electrónicas.	1
El servicio del punto de atención, realizar reuniones que permitan informar a los trabajadores de SAT la importancia de la ética.	1
Mejores controles a las empresas grandes.	1
Servicio al contribuyente.	1
Capacitaciones al personal.	1
Evitar favoritismos con el personal.	1
Que los trámites sean siempre personales.	1
Que se inviertan bien los impuestos.	1
Información de los canales de denuncia.	7
Información entendible.	1
Total general	83

Del total de los encuestados, 83 fueron del género femenino, de ellos 41 no respondieron al enunciado, mientras que 7 coinciden en aplicar las leyes y sanciones, 7 coinciden en información de los canales de denuncia, 6 coinciden en supervisión de personal y los demás indican diferentes acciones a las anteriores descritas.

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?

Comentarios Género Masculino



20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

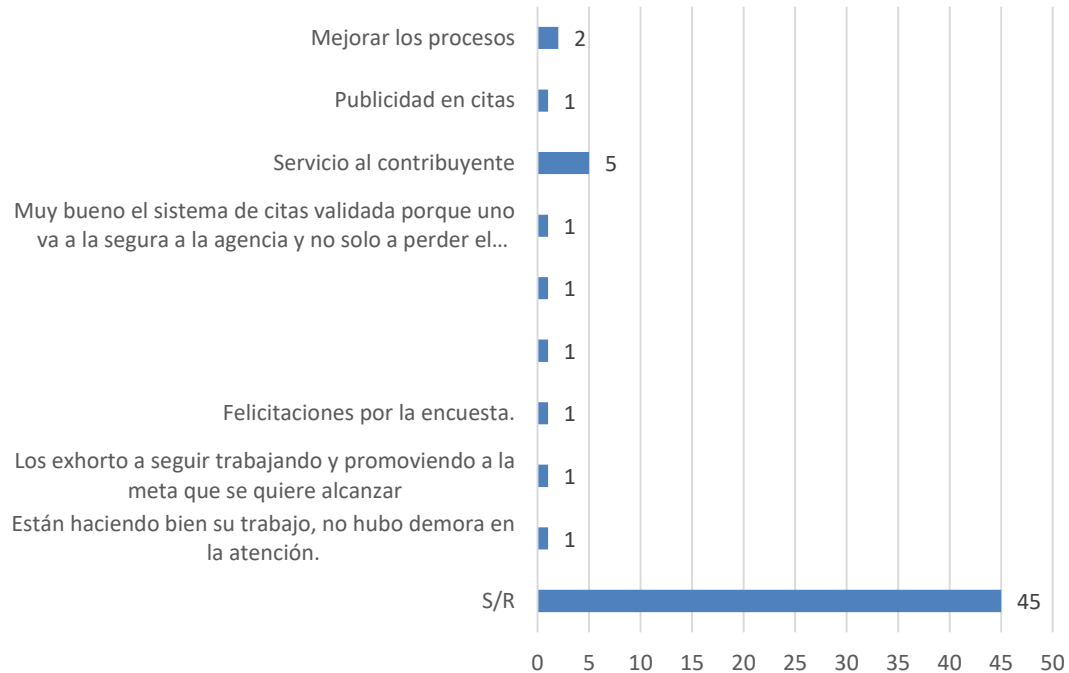
Variable: Género femenino

¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?	Total
Femenino	59
S/R	45
Están haciendo bien su trabajo, no hubo demora en la atención.	1
Los exhorto a seguir trabajando y promoviendo a la meta que se quiere alcanzar	1
Felicitaciones por la encuesta.	1
Mantener las medias de bioseguridad por la pandemia. Y mantener la baja afluencia de personas.	1
No todo se ve bien, se ve que no hay actos de corrupción en el punto de atención de Quetzaltenango.	1
Muy bueno el sistema de citas validada porque uno va a la segura a la agencia y no solo a perder el tiempo.	1
Servicio al contribuyente	5
Publicidad en citas	1
Mejorar los procesos	2
Total general	59

Del total de los encuestados, 59 son del género femenino, de los cuales 45 no respondieron al enunciado, mientras que 5 coinciden en servicio al contribuyente, 2 coinciden en mejorar los procesos y las demás indican otra clase de comentarios.

20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Género Femenino



20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

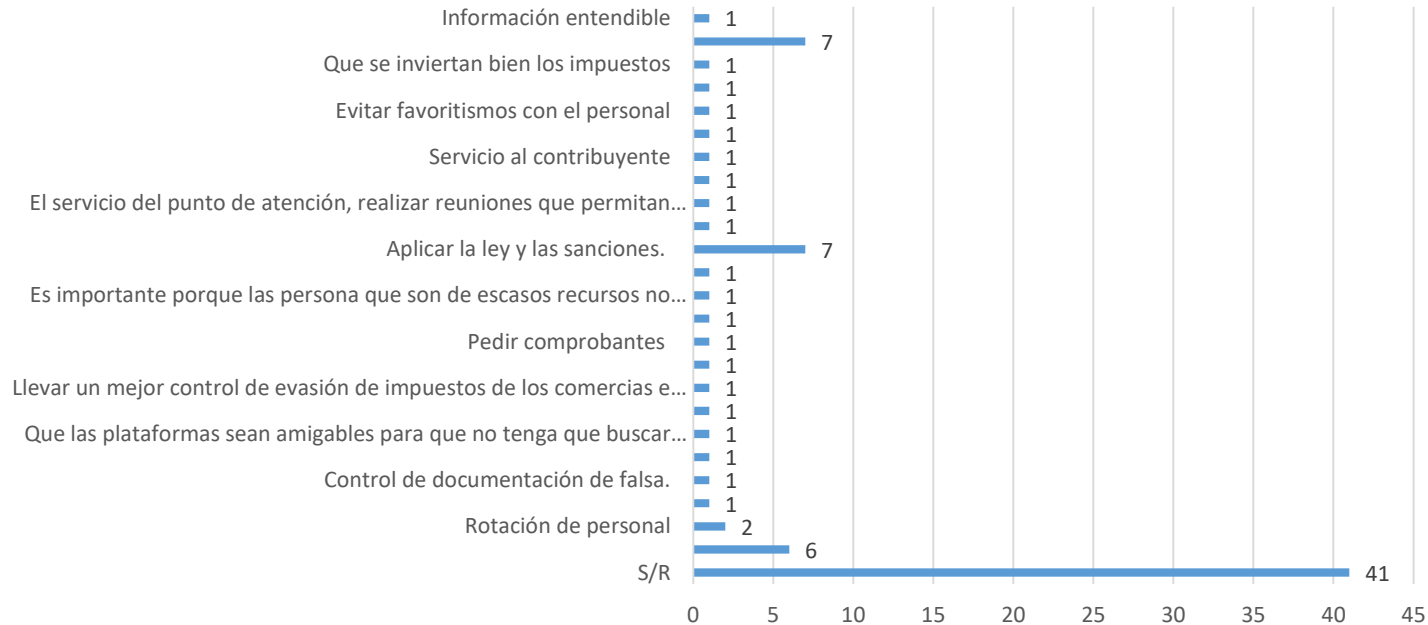
Variable: Género masculino

¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?	Total
Masculino	83
S/R	65
Sigan innovando.	1
SAT ha mejorado mucho en su nivel de atención y también la rapidez en llevar a cabo los trámites.	1
La corrupción está en todos lados, entonces debería de ser atacada constantemente y no solo aparentar que se hace.	1
Una observación: sería colocar más citas	1
Las citas, las venden personas en cafés internet u otras personas que se encuentran afuera.	1
Pareciera que hay gente que aparta turnos porque los llaman y no aparecen.	1
El combate a la corrupción es tarea de todos.	1
Servicio al contribuyente.	5
Publicidad en citas.	1
Mejorar los procesos.	3
Que se inviertan bien los impuestos	1
Capacitación al personal.	1
Total general	83

Del total de los encuestados, 83 fueron de género masculino, de los cuales 65 no respondieron al enunciado, 5 coinciden en servicio al contribuyente, 3 en mejorar los procesos, y los demás indican otro tipo de comentario a los anteriores descritos.

20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Comentarios Género Masculino



20. ¿Tiene comentarios, observaciones o sugerencias?

Personería	Contador/ Auditor	Gestor Tributario	Propietario	Tercera persona	Otro (especifique)	Total general
S/R	2	3	102		3	110
Están haciendo bien su trabajo, no hubo demora en la atención.			1			1
Sigan innovando.			1			1
SAT a mejorado mucho en su nivel de atención y también la rapidez en llevar acabo los trámites.			1			1
Los exhorto a seguir trabajando y promoviendo a la meta que se quiere alcanzar			1			1
Felicitaciones por la encuesta.			1			1
Mantener las medias de bioseguridad por la pandemia. Y mantener la baja afluencia de personas.			1			1
La corrupción está en todos lados, entonces debería de ser atacada constantemente y no solo aparentar que se hace.			1			1
Una observación: sería colocar más citas				1		1
Las citas, las venden personas en cafés internet u otras personas que se encuentran afuera.			1			1
No todo se ve bien, se ve que no hay actos de corrupción en el punto de atención de Quetzaltenango.			1			1
Muy bueno el sistema de citas validada porque uno va a la segura a la agencia y no solo a perder el tiempo.			1			1
Pareciera que hay gente que aparta turnos porque los llaman y no aparecen.			1			1
El combate a la corrupción es tarea de todos			1			1
Servicio al contribuyente			10			10
Publicidad en citas			2			2
Mejorar los procesos			5			5
Que se inviertan bien los impuestos			1			1
Capacitación al personal			1			1
Total general	2	3	133	1	3	142

Variable: Personería

De los 142 encuestados, 102 no contestaron al enunciado, mientras que 10 con personería propietario coincidieron con el mismo comentario, y los demás efectuaron diferentes comentarios.

Resultado del Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la SAT en la Oficina Tributaria Quetzaltenango

1

Determinación del Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Oficina Tributaria Quetzaltenango, 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 Oficina Tributaria Quetzaltenango 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"	81.69
Q10. Califique los siguientes aspectos de atención que recibió en la Oficina Tributaria Quetzaltenango al momento de su visita.	Numeral 2.3 "Valores Institucionales" del "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	83.45
Actitud de servicio		
Respeto		84.33
Responsabilidad		82.92
Transparencia		83.27
Productividad		82.75
Compromiso	82.75	
Q20. ¿Al momento de su visita en la Oficina Tributaria Quetzaltenango 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"	98.54
Indicador de percepción		84.96

2

Tipo de encuesta	# de encuestas por metodología	Promedio general x Metodología	Promedio Ponderado
Total de encuestas telefónicas y electrónicas	142	84.96	5.27
Total de encuestas tablet	2146	91.54	85.86
Total encuestas	2288		91.13

Nota final de indicador para el presente cuatrimestre (enero-abril 2021) = **91.13 puntos de 100.**

Análisis de indicador:

El indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la SAT en la Oficina Tributaria Quetzaltenango es de **91.13 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.
- 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 2,146 encuestas.

Conclusiones Y recomendaciones



Conclusiones

- Se realizaron 200 llamadas telefónicas, de las cuales se contactaron a 108 contribuyentes a quienes se les aplicó la encuesta, 92 no respondieron la encuesta. Se contó con 1,681 direcciones de correos electrónicos, a los cuales se les envió la encuesta y se les realizó recordatorio solicitando el apoyo en llenarla. Como resultado del envío de la encuesta por medio electrónico se obtuvieron 34 encuestas efectivas. Por lo anterior, el medio efectivo de recolectar información a distancia para el presente estudio de la Oficina Tributaria Quetzaltenango es el telefónico que superó al electrónico. Asimismo se logró la cantidad de 2,146 respuestas en la encuesta de las tablets ubicadas en el punto de atención para que los contribuyentes y usuarios califiquen el servicio que recibieron al momento de su visita, dicha encuesta forma parte de la muestra para determinar el indicador al mes de abril.
- La encuesta de Percepción del contribuyente respecto comportamiento ético del personal de la Oficina Tributaria Quetzaltenango, fue aplicada a 142 contribuyentes por los medios electrónicos y telefónicos, contactando a 59 mujeres y 83 hombres con un rango de edades entre 18 y 66 años con mayor presencia hombres y mujeres entre la edad de 18 a 35 años, que cuentan con educación escolar desde primaria hasta universitaria, con diversidad de profesiones y oficios destacando el nivel de escolaridad diversificado, seguido del universitario, en su mayoría la personería es de propietarios, en las gestiones de activación de Agencia Virtual, Actualización de datos, Reposición de distintivos, traspaso de vehículos, primeras placas, entre otras gestiones que se realizan en la Oficina Tributaria Quetzaltenango.
- La calidad del servicio que brinda la Oficina Tributaria Quetzaltenango de acuerdo a la pregunta específica del presente instrumento de medición es calificada por los 142 contribuyentes encuestados con 81.69 puntos de 100. Esta pregunta forma parte del indicador de percepción.

Conclusiones

- La calificación obtenida en relación con la aplicación de los valores de la SAT por los colaboradores de la Oficina Tributaria Quetzaltenango es positiva, dando una puntuación más alta al Respeto con 84.33 y a la productividad y compromiso con la puntuación más baja de 82.75 cada valor calificado sobre 100 puntos. Esta pregunta forma parte del indicador de percepción.
- Los contribuyentes encuestados indican no conocer que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta para su personal, pero sí consideran que la SAT ha implementado acciones para prevenir, detectar y enfrentar posibles actos de corrupción. Asimismo afirma la mayoría de los encuestados que la SAT promueve una cultura de cero tolerancia a la corrupción.
- Los contribuyentes encuestados consideran que la descentralización de gestiones sí disminuye la probabilidad de actos de corrupción.
- Los contribuyentes encuestados no identifican los canales que la SAT tiene a disposición para denunciar actos de corrupción en la oficina tributaria Quetzaltenango y otras dependencias de la SAT, Sin embargo si identifican los canales de denuncia: correo electrónico denuncialacorrupción@sat.gob.gt; telefónico 2362-7000; Portal SAT.
- Los contribuyentes encuestados indican que no observaron y/o les entregaron información relacionada al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético al momento de su visita (Banner, trifoldares, video, afiches, entre otros).
- De los 142 contribuyentes encuestados 2 indicaron que sí fueron objeto de algún acto de corrupción, siendo en el mes de febrero con gestión de traspaso de vehículo, con personería de Propietario y en el mes de marzo con la gestión de traspaso de vehículos con personería de Contador/Auditor.

Conclusiones

- Del total de los encuestados, la mayoría indica que sí consideran importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en el punto de servicio que visitó o de cualquier dependencia de la SAT.
- Los contribuyentes encuestados, coinciden en las acciones para atacar el flagelo de la corrupción, en la supervisión de personal, aplicación de las leyes y normas, información de los canales de denuncia, concientización de las consecuencias de este tipo de actos.
- Los contribuyentes encuestados coinciden en sus comentarios, sugerencias y observaciones, el servicio al contribuyente, mejorar procesos y uno considera que la SAT va por buen camino, todo se ve bien, no hay índice de actos de corrupción en la Oficina Tributaria de Quetzaltenango.

Recomendaciones

- La calidad del servicio que brinda la Oficina Tributaria de Quetzaltenango, recibe una puntuación arriba de los 80 puntos, sin embargo es conveniente seguir implementando acciones para reforzar este tema apoyados en el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, dando como resultado el ascenso a la presente calificación.
- Los valores institucionales que los contribuyentes perciben que ponen en práctica los colaboradores de la Oficina Tributaria Quetzaltenango al momento de brindar atención han sido bien calificados, sin embargo es recomendable reforzarlos para que en los próximos estudios la calificación de estos sea de manera ascendente y no descendente, es considerable el apoyo del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético para lograr los resultados deseados.
- En cuanto a:
 - ✓ Divulgación del Código de Ética y Conducta para el personal de la SAT, a lo externo,
 - ✓ Canales de denuncia que la SAT tiene a disposición para denunciar cualquier presunto acto de corrupción, a lo externo
 - ✓ Información escrita (Banner, carteles, trifoliales, entre otros) observada y/o entregada en el punto de atención,
 - ✓ Información por medio electrónico (Portal SAT, Sistema de digitalización).Los contribuyentes entrevistados manifestaron desconocer la información acerca del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT, en tal sentido es recomendable unir esfuerzos para crear estrategias en la divulgación de la información de manera externa, en apego a lo que establece establece la Norma ISO.
- Analizar la importancia y percepción que tiene la descentralización de gestiones para los contribuyentes, ellos consideran que esto disminuye los posibles actos de corrupción en el punto de atención objeto de estudio.

Recomendaciones

- Es recomendable reforzar los controles que actualmente cuenta este punto de atención (supervisión de personal, cámaras, agentes de seguridad, controles internos) derivado a que del total de los encuestados 2 indicaron que sí fueron objeto de algún presunto acto de anómalo. Asimismo reforzar la concientización de los valores institucionales en los colaboradores del punto de atención.
- Se recomienda continuar con las mejoras en el proceso de atención al contribuyente en la Oficina Tributaria Quetzaltenango 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

