

Consultoría

# Desarrollo de Encuestas de Opinión Pública

NOG 23870761

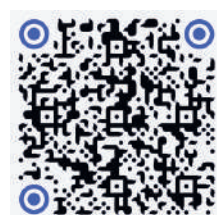
# 2024

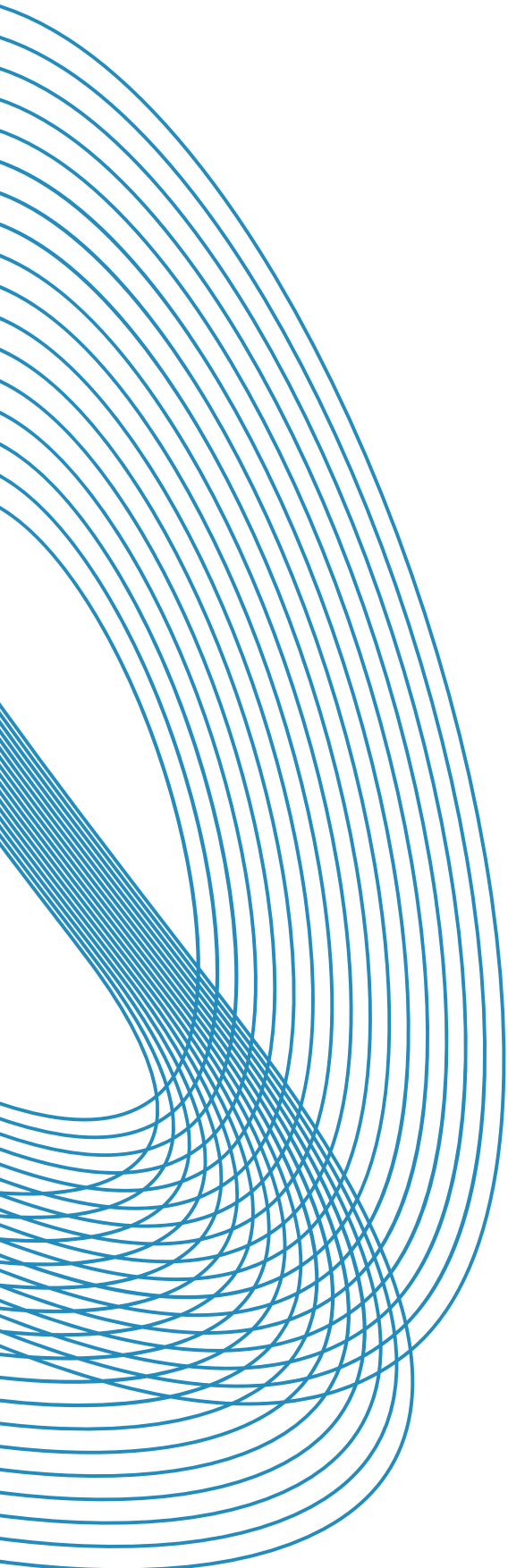
NOVIEMBRE

**PRESENTADO A**  
Superintendencia de  
Administración Tributaria -SAT-



REALIZADO POR  
**Consultora Tresce**  
Fortalecimiento de Instituciones públicas y privadas.  
[info@tresce.com.gt](mailto:info@tresce.com.gt)

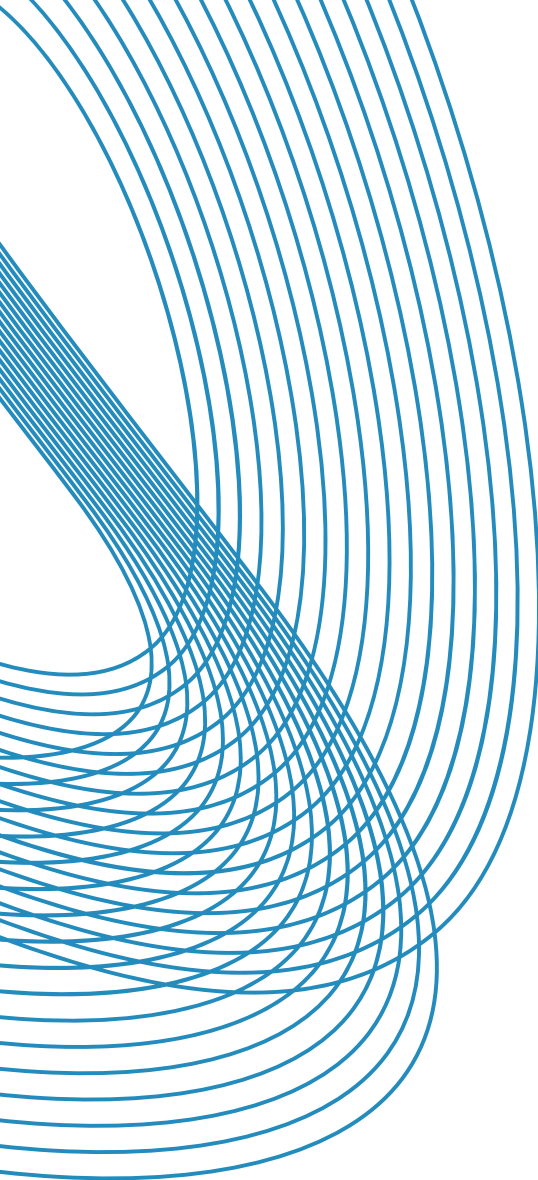




# **Informe final de resultados de Consultoría Desarrollo de Encuestas de Opinión Pública**

# CONTENIDO

5	Presentación
7	Introducción
9	Antecedentes
11	Marco Metodológico
14	Determinación y distribución de la muestra
25	Resultados Generales
52	Resultados por Regional
65	Resultados por Departamento
104	Análisis de Resultados
107	Conclusiones y Recomendaciones



# PRESENTACIÓN DEL INFORME



# PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

POR ESTUARDO CONTRERAS

Consultora Tresce presenta el informe de resultados de la Consultoría Desarrollo de Encuestas de Opinión Pública 2024. Un análisis integral que recopila la percepción de los contribuyentes respecto a los servicios ofrecidos por la institución.

El documento aborda aspectos clave como la percepción de valores institucionales, la evaluación de atributos específicos de servicio y los cambios percibidos en procesos y atención.

Además, contiene un análisis comparativo entre los años 2023 y 2024, destacando tendencias y variaciones en la percepción pública. También se incluyen resultados regionales, detallando el desempeño de cada departamento.

Este informe tiene como propósito ofrecer una visión detallada del estado actual de la relación entre la SAT y los contribuyentes, identificando tanto fortalezas como áreas de oportunidad. Con ello, busca ser una herramienta estratégica para la toma de decisiones y el diseño de acciones enfocadas en fortalecer la confianza ciudadana y mejorar los servicios institucionales.

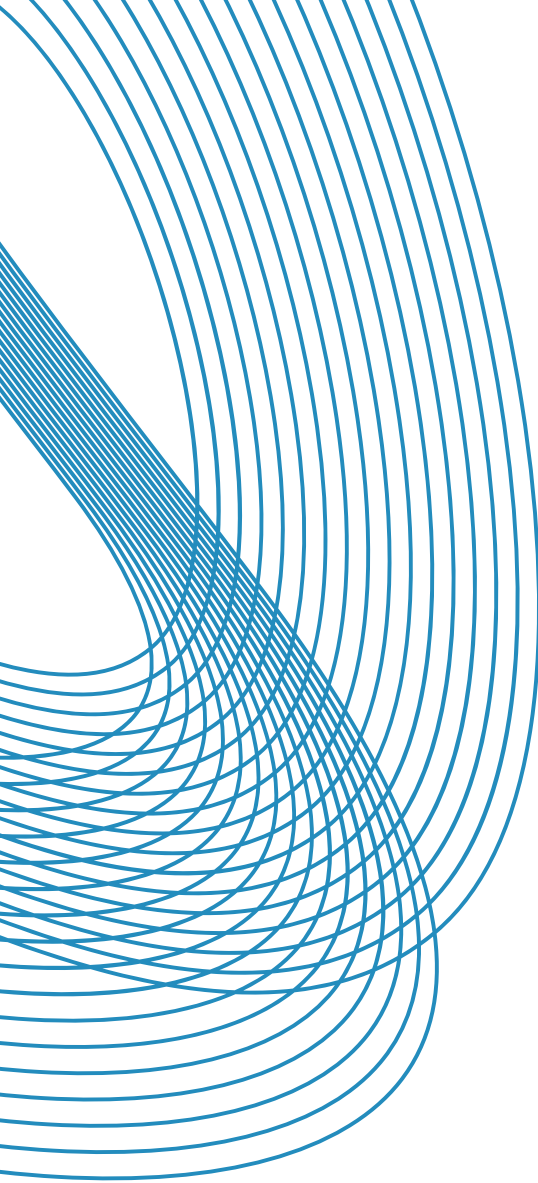
**El Estudio de Opinión Pública 2024 de la SAT analiza percepciones ciudadanas para orientar mejoras en sus servicios.**



El presente documento servirá como guía estratégica para consolidar los avances logrados, atender las áreas críticas y reafirmar el compromiso de la SAT con la excelencia en el servicio y la confianza ciudadana.

  
**ESTUARDO CONTRERAS**  
Coordinador TRESCE





# 1

# Introducción



# INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) es una institución clave para el desarrollo económico y social de Guatemala, encargada de garantizar el cumplimiento fiscal y optimizar la recaudación tributaria en beneficio del país. En un entorno dinámico, donde las expectativas de los ciudadanos evolucionan constantemente, es esencial para la SAT no solo cumplir con sus objetivos técnicos, sino también fortalecer su relación con los contribuyentes. Este desafío requiere un enfoque integral que considere tanto la percepción ciudadana como la calidad de los servicios ofrecidos.

Con este propósito, el Estudio de Opinión Pública SAT 2024 surge como una herramienta estratégica para medir y analizar la satisfacción de los usuarios con los servicios de la institución, así como para identificar áreas críticas que permitan la implementación de mejoras. Este informe presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones y la construcción de políticas públicas más efectivas. La relevancia de este estudio radica en su capacidad para capturar una visión representativa de las experiencias de los contribuyentes en distintos puntos de contacto, desde oficinas y agencias hasta aduanas y plataformas electrónicas.

El estudio, llevado a cabo mediante 1,300 encuestas realizadas cara a cara en formato digital, abarcó a contribuyentes mayores de 18 años que interactuaron con la SAT en los últimos seis meses. La muestra fue diseñada estratégicamente, distribuyendo 850 encuestas en agencias, oficinas y delegaciones tributarias, y 450 en zonas relacionadas con aduanas.

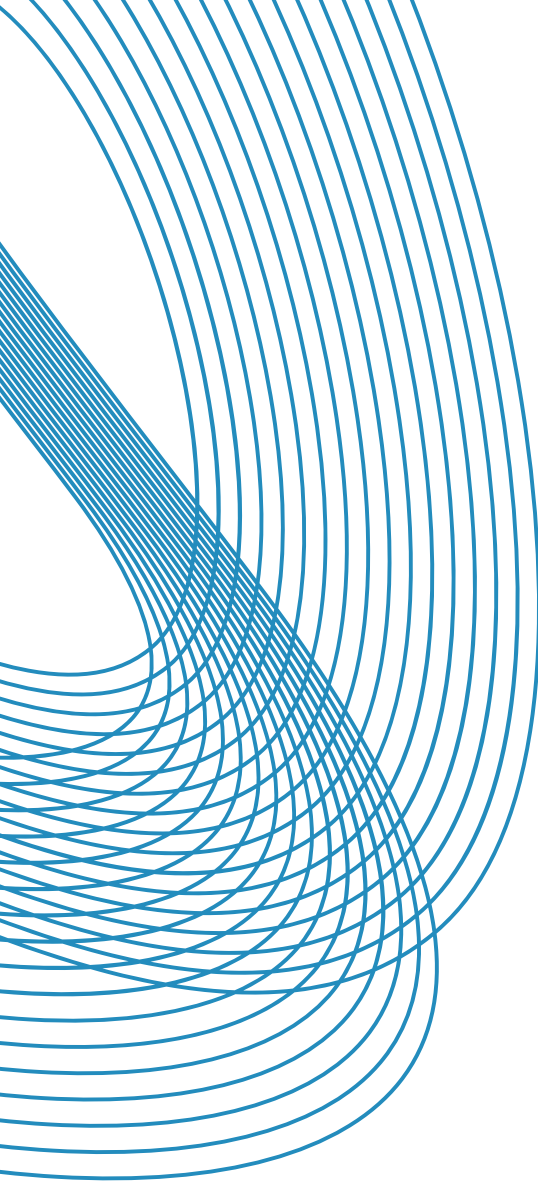
Esta cobertura asegura una perspectiva integral sobre los niveles de satisfacción y las expectativas de los usuarios, considerando tanto dimensiones regionales como temáticas específicas.

El objetivo central de este informe es proporcionar un análisis exhaustivo que permita a la SAT comprender mejor cómo los ciudadanos perciben su desempeño, identificando tanto fortalezas como áreas de mejora. Más allá de los datos cuantitativos, este documento busca traducir las percepciones recogidas en estrategias concretas que impacten positivamente en la calidad del servicio y en la confianza de los contribuyentes hacia la institución.

Este documento no solo se limita a diagnosticar la situación actual, sino que aspira a ser un instrumento práctico para la transformación institucional. Los Resultados y propuestas aquí presentados buscan fortalecer la percepción de la SAT como una entidad moderna, eficiente y comprometida con los ciudadanos. En un entorno donde la confianza pública es esencial para el éxito de cualquier administración tributaria, este análisis representa un paso crucial hacia el fortalecimiento de la SAT como un pilar en la gobernanza fiscal del país.







# 2

# Antecedentes



## 2. ANTECEDENTES

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de Guatemala ha priorizado desde 2018 la realización de estudios de opinión pública como una herramienta clave para evaluar y mejorar la percepción y satisfacción de los contribuyentes.

Estos estudios permiten identificar fortalezas y áreas críticas dentro de la institución, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento de la relación con los ciudadanos.

Desde el estudio realizado en 2018, la SAT ha implementado evaluaciones periódicas para conocer de manera directa la opinión de los usuarios sobre los servicios ofrecidos, incluyendo canales de atención presencial, servicios electrónicos y trámites realizados en aduanas.

Estos estudios han permitido a la institución capturar las experiencias de los contribuyentes, identificar sus principales necesidades y realizar ajustes para optimizar la calidad de los servicios.

Estos avances son reflejo del compromiso de la SAT por mantenerse alineada con las necesidades de los ciudadanos, reconociendo que la satisfacción del usuario es un indicador clave del éxito institucional.

En el contexto guatemalteco, evaluar la percepción ciudadana sobre la SAT no solo es un ejercicio de diagnóstico, sino también una acción estratégica para fomentar la transparencia, mejorar la confianza pública y aumentar la eficiencia de los servicios.

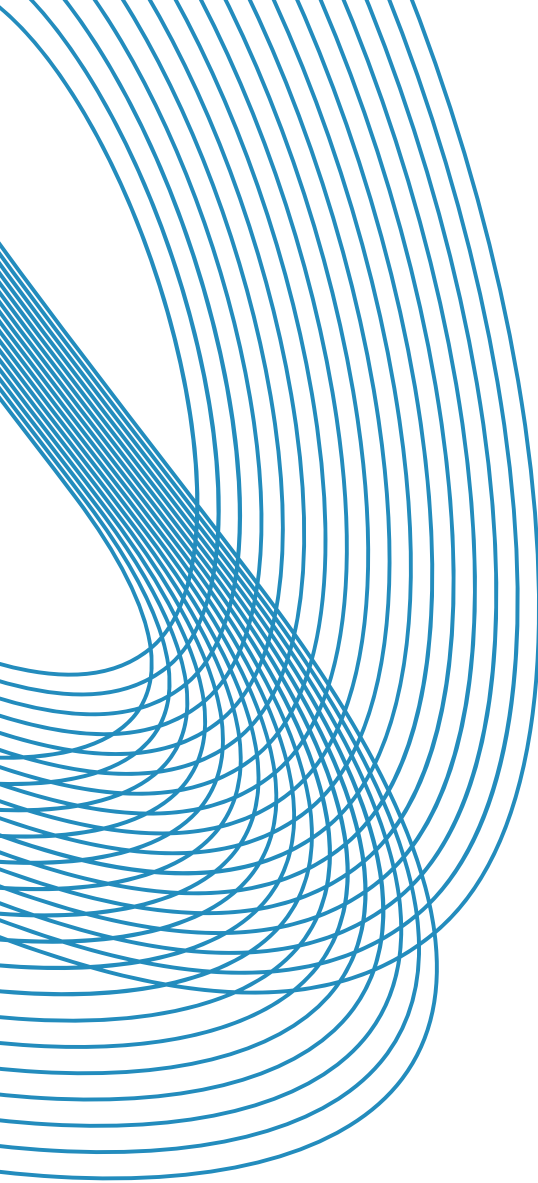
En el contexto guatemalteco, evaluar la percepción ciudadana sobre la SAT no solo es un ejercicio de diagnóstico, sino también una acción estratégica para fomentar la transparencia, mejorar la confianza pública y aumentar la eficiencia de los servicios.

Los estudios realizados han permitido identificar patrones de uso, principales puntos de fricción y áreas que requieren intervenciones prioritarias.

Además, contribuyen a generar una imagen positiva de la institución al mostrar un compromiso tangible con la mejora continua.

Estos esfuerzos no solo han permitido a la SAT adaptarse a un entorno cambiante, sino también promover una administración tributaria más moderna, eficiente y accesible para todos los contribuyentes.





# 3

## Marco Metodológico



## 3. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico estableció las bases para la planificación, ejecución y análisis de la encuesta de opinión pública sobre la percepción y confianza en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

El enfoque metodológico fue cuantitativo/cualitativo, con encuestas estructuradas que permitieron medir y analizar la opinión pública en diversas áreas geográficas del país. Este marco garantizó que los resultados obtenidos fueran representativos y confiables, proporcionando datos precisos para la toma de decisiones estratégicas.

### 3.1. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa/cualitativa, basada en encuestas estructuradas aplicadas de forma presencial a través de dispositivos electrónicos. Esta metodología permitió obtener datos numéricos que reflejan las percepciones, opiniones y actitudes de los contribuyentes y usuarios hacia la SAT.

- **Cuantitativa/cualitativa:** Este enfoque se utilizó para recopilar datos que pudieron medirse y analizarse estadísticamente. Se emplearon encuestas con preguntas abiertas y cerradas que cubrieron aspectos específicos de la percepción y confianza en la SAT, así como la calidad de los servicios prestados.
- **Encuestas presenciales:** Se aplicaron encuestas cara a cara en oficinas, agencias, delegaciones tributarias y aduanas de la SAT en todo el país, lo que permitió una interacción directa con los encuestados y aseguró la calidad de las respuestas recolectadas.

- **Geolocalización en tiempo real:** Las encuestas fueron aplicadas utilizando dispositivos electrónicos con geolocalización en tiempo real para garantizar que los encuestadores realizaran su trabajo en las ubicaciones correctas, lo que proporcionó transparencia y confiabilidad en la recolección de datos.

### 3.2. Objetivos del estudio

La realización de encuestas de percepción tuvo como finalidad explorar la opinión de los contribuyentes, usuarios y sociedad en general sobre la Superintendencia de Administración Tributaria, su desempeño y los servicios que proveyó.

### 3.3. Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento principal de recolección fue un cuestionario estructurado. Este cuestionario fue revisado y ajustado en función de las necesidades del estudio, garantizando que capturara información relevante y precisa.

**Diseño del cuestionario:** El cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas y categorizadas que permitieron evaluar diversas variables relacionadas con la percepción de los servicios de la SAT. Las preguntas fueron diseñadas en un formato de opciones múltiples y escalas de Likert, lo que facilitó el análisis estadístico posterior.



### 3.4. Recolección de Datos

La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas cara a cara, aplicadas por encuestadores capacitados que visitaron las oficinas, agencias, delegaciones tributarias y aduanas de la SAT en diferentes regiones del país.

#### 3.4.1. Plan de trabajo de campo:

**Encuestadores:** Los encuestadores fueron seleccionados y capacitados para aplicar el cuestionario de manera profesional, asegurando la consistencia en la recolección de datos.

**Supervisión:** Se implementó un sistema de supervisión en tiempo real mediante geolocalización, que permitió monitorear la ubicación de los encuestadores y aseguró que el trabajo de campo se realizara en las áreas designadas encuestadores y asegurar que el trabajo de campo se realice en las áreas designadas.

Se brindó acceso al geolocalizador a los Técnicos y Profesionales del Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia de Atención al Contribuyente, asignados para verificar en tiempo real y consultar los lugares donde se estaba realizando la ejecución del estudio de conformidad con el cronograma establecido para el efecto.

#### 3.4.2. Etapas del trabajo de campo:

**Capacitación de los encuestadores:** Los encuestadores recibieron una formación exhaustiva en la aplicación del cuestionario y en el uso de los dispositivos de recolección de datos con geolocalización.

Las encuestas se aplicaron en los alrededores de oficinas, agencias, delegaciones tributarias y aduanas, respetando la distribución geográfica y poblacional previamente definida.

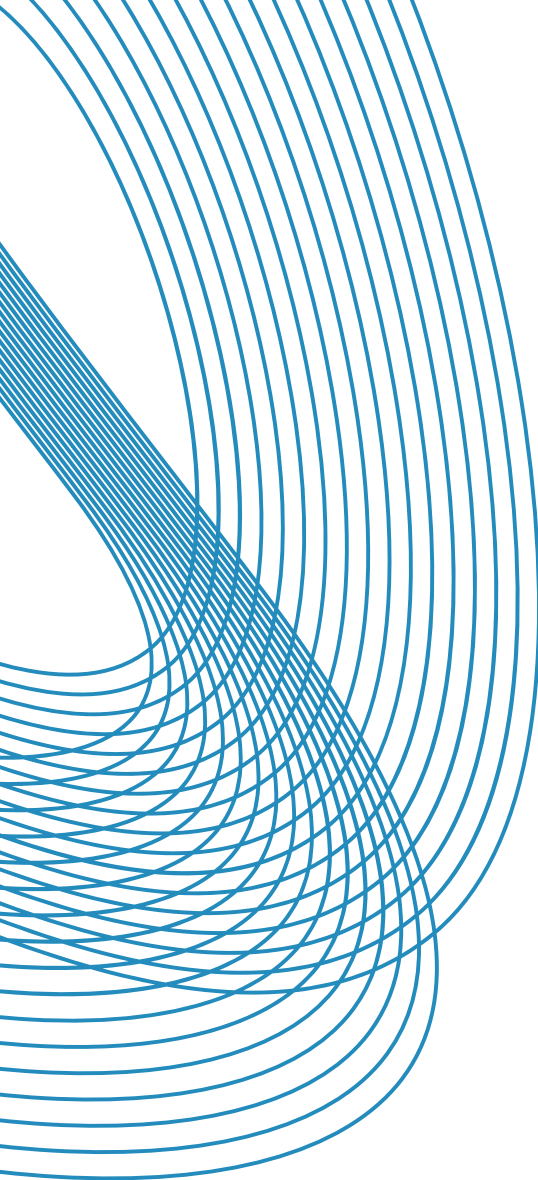


### 3.5. Universo y Población Objetivo

El universo del estudio estuvo constituido por personas mayores de 18 años que interactuaron con la SAT en los últimos seis meses. Esta interacción incluyó tanto gestiones presenciales en oficinas, agencias, delegaciones tributarias o aduanas, como el uso de servicios en línea.

**Criterio de inclusión:** Personas que realizaron trámites presenciales o en línea con la SAT en el periodo de los últimos seis meses.

**Segmentación por tipo de servicio:** Se dividió a los encuestados en grupos según el tipo de servicio que utilizaron: servicios en oficinas, agencias, delegaciones tributarias y aduanas (presenciales y en línea).



# 4

## Determinación y distribución de la muestra



# 4. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

## 4.1 Definición del Universo

El universo está conformado por personas mayores de 18 años, residentes en Guatemala, que realizaron trámites presenciales o virtuales con la SAT en oficinas, agencias, delegaciones tributarias y aduanas en los últimos seis meses. Esta definición de universo permitió captar las opiniones de personas que tuvieron experiencia reciente con los servicios de la SAT, garantizando que las respuestas estuvieran basadas en interacciones actuales y no en percepciones pasadas.

## 4.2 Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra se determinó en 1300 encuestas efectivas. Se calculó asegurando un nivel de confianza del 95% y un margen de error máximo de  $\pm 3\%$  a nivel nacional.

La muestra se dividió en dos segmentos:

- 1.850 encuestas realizadas en los alrededores de oficinas, agencias y delegaciones tributarias.
- 2.450 encuestas realizadas en las inmediaciones de las aduanas.

Estas divisiones garantizaron la cobertura de los principales puntos de interacción entre los contribuyentes y la SAT, permitiendo capturar las experiencias tanto en las gestiones tributarias regulares como en los procesos aduaneros.

## 4.3 Método de Muestreo

El método de muestreo utilizado fue el **muestreo estratificado proporcional**. Este método fue ideal para obtener una muestra representativa de diferentes subgrupos, en este caso, las áreas geográficas con presencia de oficinas, agencias, delegaciones tributarias y aduanas SAT.

### 4.3.1 Estratificación Geográfica:

El país fue dividido en cuatro regionales integradas por Departamentos:

1. **Regional Sur:** Escuintla, Jutiapa, Retalhuleu, Santa Rosa, Suchitepéquez.
2. **Regional Central:** Departamento de Guatemala Chimaltenango, Sacatepéquez y El Progreso.
3. **Regional Occidente:** Quetzaltenango, Huehuetenango, Sololá, Quiché, Totonicapán y San Marcos.
4. **Regional Nororiente:** Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chiquimula, Izabal, Zacapa, Jalapa y Petén.

Dentro de cada región, las oficinas, agencias, delegaciones tributarias y aduanas de la SAT constituyen los estratos individuales. La muestra fue proporcional al tamaño de la población de los departamentos donde se ubican las oficinas, agencias, delegaciones tributarias y aduanas.

### 4.3.2 Cálculo de la Muestra Proporcional

Para distribuir las encuestas en cada Regional, Oficinas, Agencias, Delegaciones tributarias y aduanas de la SAT, se utilizó la siguiente lógica:

#### **Primero: Sumatoria total de población de los departamentos de la región.**

La Regional Sur, conformada por Escuintla, Jutiapa, Retalhuleu, Santa Rosa y Suchitepéquez, la población total es de 2,498,706.

La Regional Central, conformada por los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Progreso, la población total es de 4,137,958.



La Regional Occidente, conformada por los departamentos de Quetzaltenango, Huehuetenango, Sololá, Quiché, Totonicapán y San Marcos, la población total es de 4,791,460.

Y, la Regional Nororiente, conformada por los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chiquimula, Izabal, Zacapa, Jalapa y Petén, la población total es de 3,472,162.

La sumatoria de la población de las cuatro regiones (Sur, Centro, Occidente y Nororiente) da un total de 14,900,286.

**Segundo: Regla de tres para definir el porcentaje de encuestas que se realizarán en las regionales.**

Teniendo estos datos anteriores, se procede a realizar la fórmula de regla de tres para definir el porcentaje de asignación de encuestas según la región.

Por ejemplo: En la Regional Sur, se aplicaría:  $\frac{2,498,706 \times 100}{14,900,286} = 16.77\%$

Dando como resultado 16.77% del total de encuestas en oficinas, agencias y delegaciones tributarias (850) que deberán ser aplicadas en esa región.

En la Regional Central, se aplicaría de la siguiente manera:  $\frac{4,137,958 \times 100}{14,900,286} = 27.77\%$

Dando como resultado 27.77% del total de encuestas en oficinas y agencias (850) que deberán ser aplicadas en esa región.

En la Regional Occidente, se aplicaría de la siguiente manera:  $\frac{4,791,460 \times 100}{14,900,286} = 32.16\%$

Dando como resultado 32.16% del total de encuestas en oficinas y agencias (850) que deberán ser aplicadas en esa región.

En la Regional Nororiente, se aplicaría de la siguiente manera:  $\frac{3,472,162 \times 100}{14,900,286} = 23.30\%$

Dando como resultado 23.30% del total de encuestas en oficinas y agencias (850) que deberán ser aplicadas en esa región.

**Tercero: Definir cantidad de encuestas por Regional.**

En este paso se calculó el número de encuestas con base en el porcentaje de la región, como se detalla en el siguiente cuadro:

Regional	Porcentaje	Cantidad de encuestas
Sur	16.77	143
Central	27.77	236
Occidente	32.16	273
Nororiente	23.30	198
Total	100%	850

**Cuarto: Asignación de encuestas según la población del municipio en que se encuentra la oficina/agencia tributaria**

También se tomó como referencia la cantidad poblacional del municipio en que se encuentra la oficina/agencia. Para esto, se realizó el mismo ejercicio pasado, pero ahora con municipios en mención.

Se determinó la cantidad poblacional de cada municipio en que se encuentra una oficina/agencia tributaria. Por ejemplo, en la Región Sur, hay oficinas/agencias en Escuintla, Santa Lucía Cotzumalguapa, Jutiapa, Retalhuleu, Santa Rosa, Mazatenango y Suchitepéquez.





Por ejemplo: para determinar cuántas encuestas se deben realizar en la Agencia Tributaria de Escuintla, en el municipio de Escuintla, primero debemos conocer la cantidad de población: 156,313. Obteniendo ese dato, procedemos a la fórmula:

$$\frac{156,313 \times 100}{624,268} = 25\%$$

Y; el 25% de las 143 encuestas asignadas a la Región Sur, es de 36 encuestas. Es decir, que se aplicarán 36 encuestas en la oficina/agencia tributaria ubicada en Escuintla. Y así sucesivamente con cada municipio y región, para lo cual se presentan las tablas con la distribución de la muestra:

Region	#	Oficina	Departamento	Población x Depto	Población por Región x Depto*	%	Asig	Pob x Muni	Prop x Muni %	Encuestas x Agencia		
SUR	1	Oficina tributaria Escuintla	Escuintla	733181	2498706	16.77	143	156313	25	36		
	2	Agencia Tributaria Santa Lucía Cotzumalguapa						112780	18	26		
	3	Oficina Tributaria Jutiapa	Jutiapa	488395				145880	23	33		
	4	Oficina Tributaria Retalhuleu	Retalhuleu	326828				90505	14	21		
	5	Oficina Tributaria Santa Rosa	Santa Rosa	396607				41359	7	9		
	6	Agencia Tributaria Mazatenango	Suchitepéquez	553695				77431	12	9		
	7	Oficina Tributaria Suchitepéquez										
CENTRAL	8	Agencia Tributaria Pacific Villa Hermosa	Guatemala	3015081	4137958	27.77	236	135447	8	19		
	9	Agencia Tributaria Montserrat						465773	28	65		
	10	Agencia Tributaria Galerías Prima								21		
	11	Agencia Tributaria Carretera a El Salvador								21		
	12	Agencia Tributaria San Rafael								22		
	13	Agencia Tributaria San Rafael II								22		
	14	Agencia Tributaria Zona 9								22		
	15	Agencia Tributaria Dubai								21		
	16	Oficina Tributaria Sacatepéquez						Sacatepéquez	330469	46054	3	6
	17	Oficina Tributaria Chimaltenango						Chimaltenango	615776	96985	6	14
18	Oficina Tributaria El Progreso	El Progreso	176632	24821	1	3						
OCCIDENTE	19	Oficina Tributaria Quetzaltenango	Quetzaltenango	799101	4791460	32.16	273	180706	21	57		
	20	Agencia Tributaria Coatepeque		105415				12	33			
	21	Oficina Tributaria Huehuetenango	Huehuetenango	1170669				117818	14	37		
	22	Oficina Tributaria Sololá	Sololá	421583				88612	10	28		
	23	Delegación Tributaria Panajachel						15077	2	5		
	24	Oficina Tributaria Quiché	Quiché	949261				78279	9	25		
	25	Oficina Tributaria Totonicapán	Totonicapán	418569				103952	12	33		
	26	Oficina Tributaria San Marcos	San Marcos	1032277				47063	5	15		
	27	Agencia Tributaria Malacatán						92816	11	29		
	28	Delegación Tributaria El Carmen										
	29	Delegación Tributaria Tecún Umán II						37049	4	12		
NORORIENTE	30	Oficina Tributaria Alta Verapaz	Alta Verapaz	1215038	3472162	23.30	198	212421	23	45		
	31	Oficina Tributaria Baja Verapaz	Baja Verapaz	299476				65275	7	14		
	32	Oficina Tributaria Chiquimula	Chiquimula	415063				111505	12	24		
	33	Delegación Esquipulas		53556				6	11			
	34	Oficina Tributaria Izabal	Izabal	408688				100593	11	21		
	35	Delegación Livingston		73492				8	16			
	36	Oficina Tributaria Zacapa	Zacapa	245374				60424	7	13		
	37	Oficina Tributaria Jalapa	Jalapa	342923				159840	17	34		
	38	Oficina Tributaria Petén	Petén	545600				38186	4	8		
	39	Agencia Tributaria Poptún						52282	6	11		
								14900286	100.00	850	850	



# DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

## Distribución de muestra en Regional Sur

La muestra en la Regional Sur representó el 17% del total de encuestados en relación a Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias. Abarca los departamentos de Escuintla, Jutiapa, Rethaluleu, Santa Rosa y Suchitepéquez.



## Distribución de muestra en Regional Central

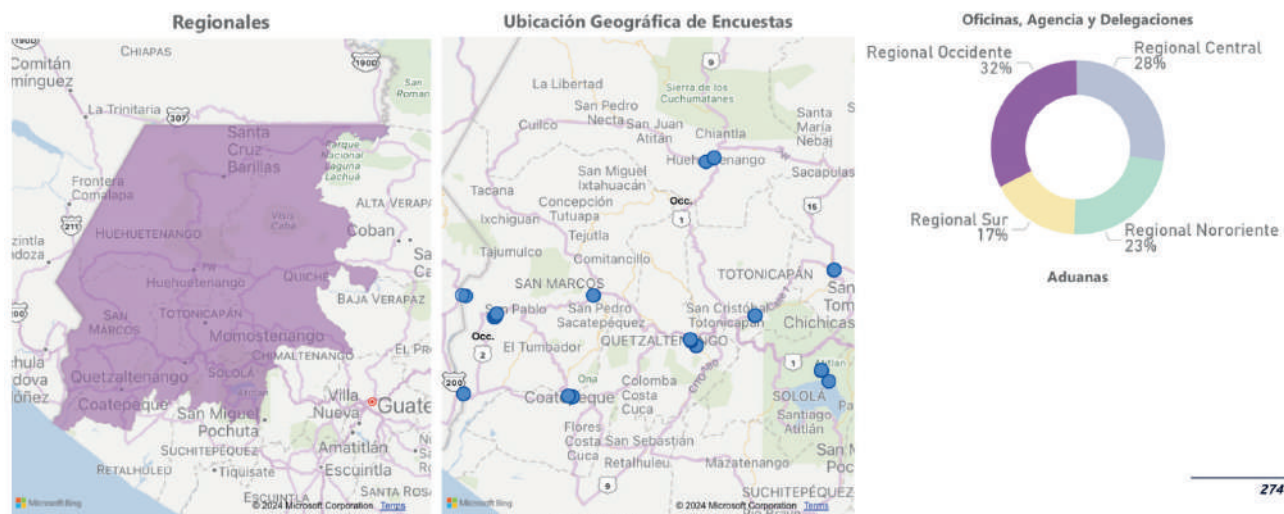
La muestra en la Regional Central representó el 28% del total de encuestados en relación a Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias. Abarca los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Progreso.



## De muestra en relación a Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias

### Distribución de muestra en Regional Occidente

La muestra en la Regional Occidente representó el 32% del total de encuestados en relación a Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias. Abarca los departamentos de Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.



274

### Distribución de muestra en Regional Nororiental

La muestra en la Regional Sur representó el 23% del total de encuestados en relación a Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias. Abarca los departamentos de Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.



196

Para las aduanas, se aplica la misma lógica, pero con un total de 450 encuestas a distribuir entre los departamentos donde están ubicadas.

### DISTRIBUCIÓN DE MUESTRA / ADUANAS

Region	#	Aduana / Puerto	Departamento	Población x Depto	Población por Región X Depto	%	Asig	Pob x Muni	Prop x Muni %	Encuestas x Muni
SUR	1	Aduana Puerto Quetzal	Escuintla	733181	1221576	20	90	156313	68	62
	2	Aduana San Cristobal	Jutiapa	488395				18402	8	7
	3	Aduana Pedro de Alvarado						39781	17	16
	4	Aduana Valle Nuevo						14087	6	6
CENTRAL	5	Aduana Express Aéreo	Guatemala	3015081	3015081	49	223	923392	100	56
	6	Aduana Central de Aviación								56
	7	Aduana Fardos Postales								56
	8	Aduana de Vehículos								55
OCCIDENTE	9	Aduana Tecún Umán II (Puerto Fronterizo Ingeniero Juan Luis Lizarralde Arrillaga)	San Marcos	1032277	1032277	17	76	37049	100	38
	10	Aduana Tecún Umán I								38
NORORIENTE	11	Aduana Puerto Barrios	Izabal	408688	823751	14	61	100593	90	55
	12	Aduana Santo Tomás de Castilla								6
	13	Aduana La Ermita	Chiquimula	415063				11693	10	6
				6092685		100	450			450

#### 4.4 Selección de Encuestados:

En cada área designada, se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar a los encuestados. Los encuestadores abordarán a las personas que se encuentren en las inmediaciones de las oficinas o aduanas, y confirmarán si han interactuado con la SAT en los últimos seis meses. Los encuestados fueron seleccionados hasta completar el número de encuestas asignado a cada área.

#### 4.5 Procedimientos de Muestreo

##### 4.5.1 Reemplazo Específico:

En los casos que la persona encuestada no deseó participar o no cumplió con los criterios de selección, se procedió a su reemplazo inmediato por otro individuo dentro de la misma área geográfica. Este reemplazo aseguró que se completara el número de encuestas asignadas a cada oficina o aduana, sin afectar la representatividad de la muestra.

##### 4.5.2 Revisión de Consistencia y Verificación de Datos:

El proceso de recolección de datos incluyó varias capas de control de calidad:

4.5.2.1 Geolocalización en tiempo real: Los encuestadores registraron su posición al realizar las encuestas, lo que permitió verificar que las encuestas se están realizando en las ubicaciones correctas.

4.5.2.2 Revisión del 100% de los cuestionarios: Se revisaron todos los cuestionarios para detectar errores, omisiones o datos incompletos. En el caso de inconsistencias que fueron detectadas, se procedió a realizar nuevas encuestas en la misma zona para asegurar la calidad de los datos recolectados.

4.5.2.3 Doble entrada de datos: Se implementó un sistema de doble ingreso de datos para al menos un 20% de los cuestionarios, lo que permitió verificar la consistencia y precisión de los datos ingresados.



La doble entrada de datos es un proceso fundamental para garantizar la precisión y consistencia de los datos recolectados durante la encuesta de opinión pública de la SAT. Este proceso se llevará a cabo para un 20% de los cuestionarios, asegurando la calidad en el ingreso de datos y minimizando el riesgo de errores humanos en la transcripción o codificación de la información. A continuación, se detalla el procedimiento que se siguió para implementar esta técnica:

**4.5.2.3.1 Selección de los Cuestionarios a Verificar.** Una vez recolectados todos los cuestionarios, se seleccionó un 20% de los cuestionarios totales para ser verificados dos veces en el sistema. Este porcentaje es considerado adecuado para identificar inconsistencias o errores de carga en la base de datos sin generar retrasos significativos en el procesamiento de datos.

La selección de los cuestionarios se realizó de manera aleatoria, distribuyendo los cuestionarios seleccionados proporcionalmente entre las diferentes Regionales.

#### **4.5.2.3.2 Primer Ingreso de Datos**

El primer ingreso de los datos se llevó a cabo por parte del equipo designado para la tabulación, utilizando un software especializado de captura de datos (Microsoft Power Bi y/o Tableau). Los datos fueron registrados con base en los cuestionarios originales completados por los encuestados.

Durante este proceso, se aplicaron los siguientes controles:

- **Verificación de consistencia:** Se controlaron los datos mediante reglas automáticas para asegurar que los campos obligatorios estén completos y que los valores numéricos o categóricos sean coherentes.

- **Control de rango y lógica:** Para evitar errores de datos fuera de rango (por ejemplo, valores atípicos o respuestas numéricas fuera de los límites esperados), se aplicaron reglas de validación en el software de captura.

#### **4.5.2.3.3 Segundo Ingreso de Datos**

Una vez completado el primer ingreso, un segundo equipo, diferente al equipo encargado del primer ingreso, procedió a ingresar nuevamente el mismo conjunto de cuestionarios seleccionados para la doble entrada de datos.

Este segundo ingreso se hizo de manera independiente, sin tener acceso a los datos ingresados previamente por el primer equipo, para evitar cualquier sesgo o influencia que pueda comprometer la verificación.

#### **4.5.2.3.4 Comparación y Validación**

Después de que los dos conjuntos de datos fueron revisados, se comparó las boletas digitales generadas versus las bases de datos para validar que ese 20% estuviera en sentido de las respuestas. El objetivo era identificar inconsistencias o discrepancias en la activación de la base de datos previo a la graficación de resultados.

#### **4.5.2.3.5 Manejo de Errores**

**Identificación de la fuente del error:** En los casos de error por interpretación (por ejemplo, datos confusos), se corrigió en el sistema.

#### **4.5.2.3.6 Registro del Proceso de Doble Entrada**

Todos los pasos del proceso de doble entrada fueron documentados. Se mantuvo un registro de los cuestionarios seleccionados, el equipo responsable del ingreso de datos, las discrepancias encontradas y las correcciones aplicadas.



# DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

## Distribución de muestra en Regional Sur

La muestra en la Regional Sur representó el 20% del total de encuestados en relación a Aduanas. Abarca los departamentos de Escuintla y Jutiapa.



## Distribución de muestra en Regional Central

La muestra en la Regional Central representó el 50% del total de encuestados en relación a Aduanas. Abarca únicamente el Departamento de Guatemala.



## De muestra en relación a Aduanas

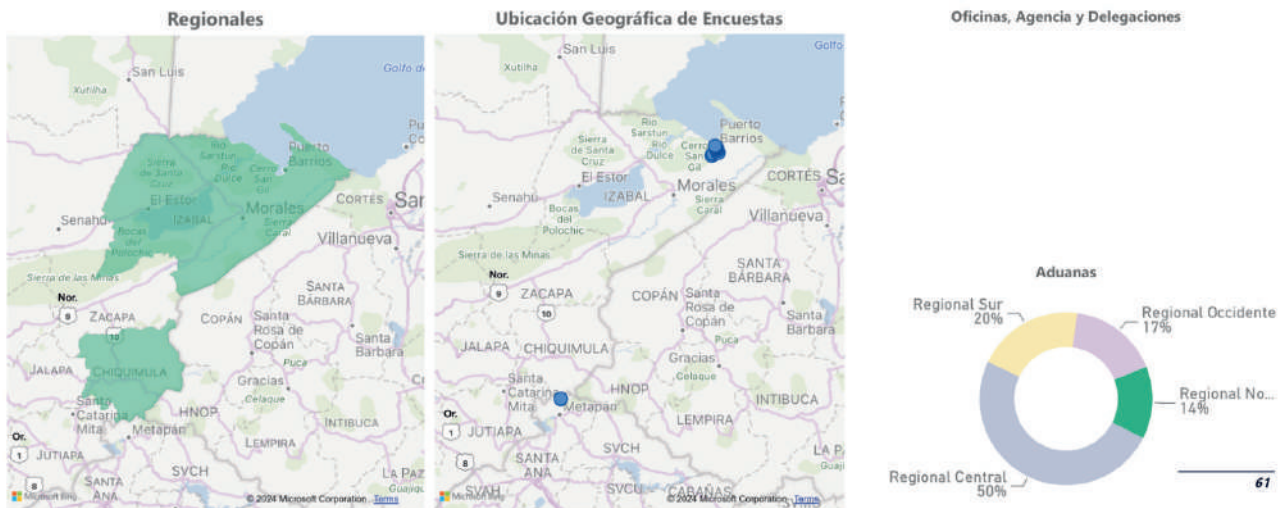
### Distribución de muestra en Regional Occidente

La muestra en la Regional Occidente representó el 17% del total de encuestados en relación a Aduanas. Abarca únicamente el departamento de San Marcos.



### Distribución de muestra en Regional Nororiente

La muestra en la Regional Nororiente representó el 14% del total de encuestados en relación a Aduanas. Abarca los departamentos de Chiquimula e Izabal.



## Resumen del Proceso de Doble Entrada

1. Selección aleatoria del 20% de los cuestionarios.
2. Primera revisión de ingreso de datos
3. Segunda revisión de ingreso de datos por un equipo diferente.
4. Comparación de datos ingresados (Boleta digital - Base)
5. Corrección manual de errores detectados.
6. Registro del proceso y reporte de los resultados.

Este procedimiento garantiza que los datos ingresados para el análisis sean precisos y consistentes, minimizando el riesgo de errores que puedan comprometer los resultados del estudio.

### 4.6. Cobertura Geográfica

El plan de muestreo asegura la cobertura de todas las oficinas, agencias, delegaciones tributarias y aduanas en el país. Las Regionales y oficinas cubiertas incluyen:

- **Regional Sur:** Oficinas en Escuintla, Jutiapa, Retalhuleu, Santa Rosa, Suchitepéquez.
- **Regional Central:** Oficinas en Guatemala, Chimaltenango, Sacatepéquez, El Progreso.
- **Regional Occidente:** Oficinas en Quetzaltenango, Huehuetenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Quiché.
- **Regional Nororiente:** Oficinas en Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chiquimula, Jalapa, Izabal, Zacapa, Petén.

Cada una de estas áreas contribuirá de manera proporcional al tamaño de su población, garantizando que el estudio refleje con precisión la diversidad del país.

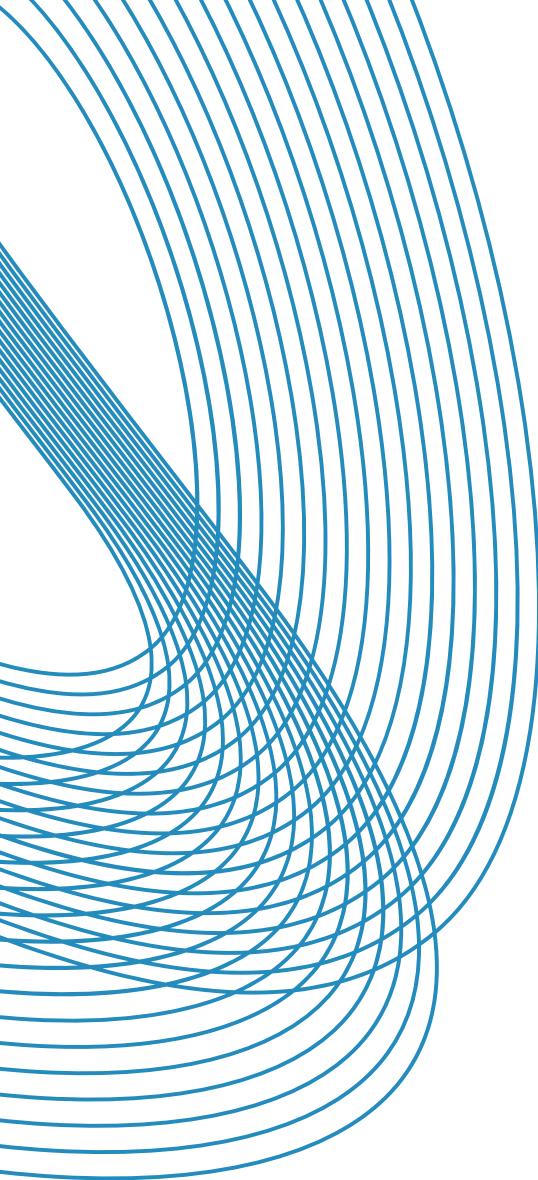
## 4.7 Impacto del Procedimiento de Muestreo

El impacto del procedimiento de muestreo fue la obtención de resultados representativos a nivel nacional y regional.

La combinación del muestreo estratificado proporcional y la aleatoriedad en la selección de los encuestados permitió obtener un panorama confiable y sin sesgos de la opinión pública sobre la SAT. Además, el uso de controles de calidad, como la geolocalización y la doble entrada de datos, aseguró la integridad y precisión de los datos recopilados.







# 5

## Resultados generales



## 5. RESULTADOS GENERALES

La presentación de resultados preliminares se organiza en tres secciones principales: Resultados Generales, usuarios de servicios no presenciales, usuarios de servicios presenciales en referencia de agencias, oficinas y delegaciones tributarias y, usuarios de servicios aduaneros.

### Resultados generales

En esta sección se presentan los resultados más relevantes obtenidos del análisis global de los datos. Se incluyen indicadores clave como niveles de satisfacción, frecuencia de uso, percepción de calidad y confianza en los servicios ofrecidos.

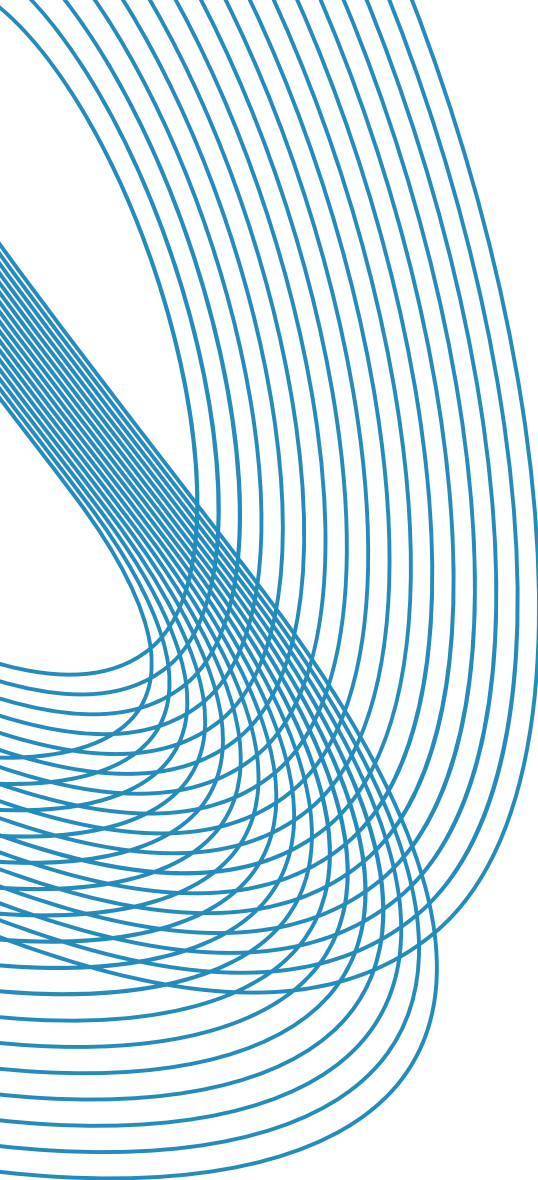
### Usuarios de Servicios No Presenciales

Esta sección analiza a los usuarios que interactúan a través de servicios electrónicos, aplicaciones móviles, Contact Center y toda plataforma digital de la Superintendencia de Administración Tributaria.

### Usuarios de Servicios Presenciales

En esta sección se exponen los resultados generales en referencia a Oficinas, Agencias, Delegaciones Tributarias y Aduanas, de contribuyentes que utilizan los servicios SAT de manera presencial.





# Datos Demográficos



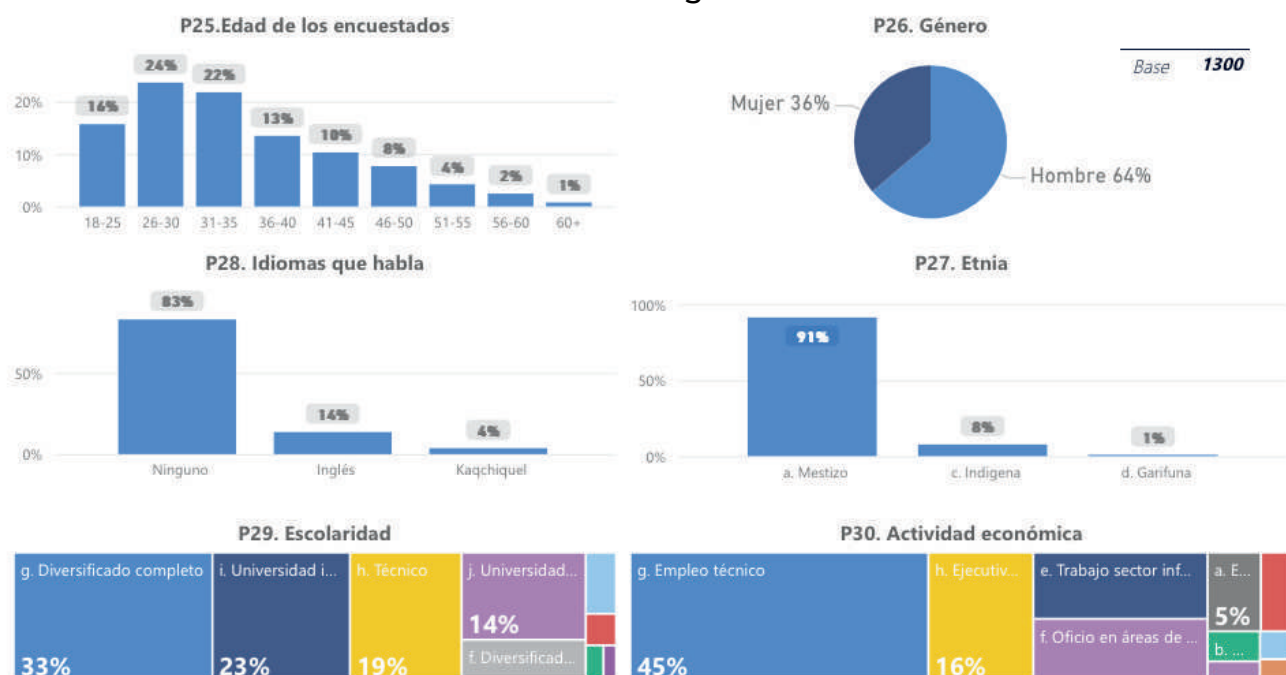
## RESULTADOS GENERALES

# 5.1. DATOS DEMOGRÁFICOS

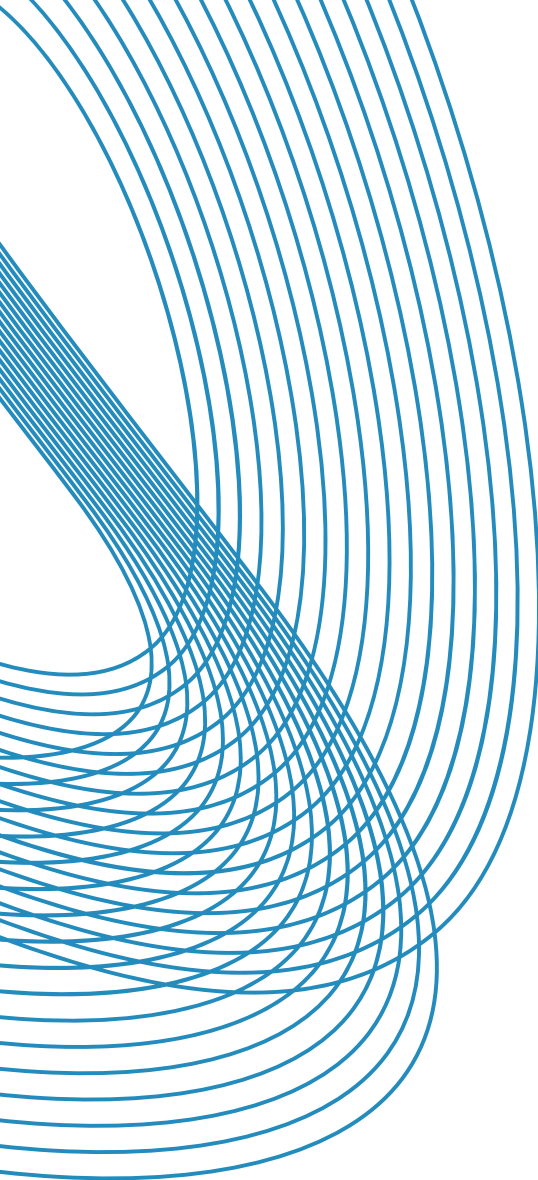
Resultados sobre la base de 1300 encuestados a nivel nacional. Edad, género, idiomas que habla, etnia, escolaridad y actividad económica principal.

De las 1,300 personas encuestadas a nivel nacional, la mayoría fueron hombres, representando el 64% del total. Predominan los ladinos o mestizos, quienes constituyen el 91% de los participantes, mientras que el rango de edad predominante es de 18 a 35 años, abarcando el 61% de los encuestados. Además, el 82% de los participantes reportó no hablar otro idioma aparte de su lengua materna. La mayoría cuenta con un nivel educativo de medio a alto, y la principal actividad económica corresponde a empleos técnicos.

**GRÁFICO 1**  
Datos Demográficos



En términos demográficos, la mayoría de los participantes se identifica como mestizos (91.38%), seguidos por indígenas (7.69%) y garifunas (0.92%), reflejando la composición predominante del país. Además, se observa que la escolaridad de los encuestados varía significativamente, permitiendo captar percepciones desde niveles básicos hasta superiores, mientras que la actividad económica está diversificada, representando sectores clave de la economía guatemalteca. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer los servicios digitales y mantener estrategias inclusivas para atender las necesidades de diversos grupos sociales y económicos.



# Interacción con SAT en los últimos 6 meses



## RESULTADOS GENERALES

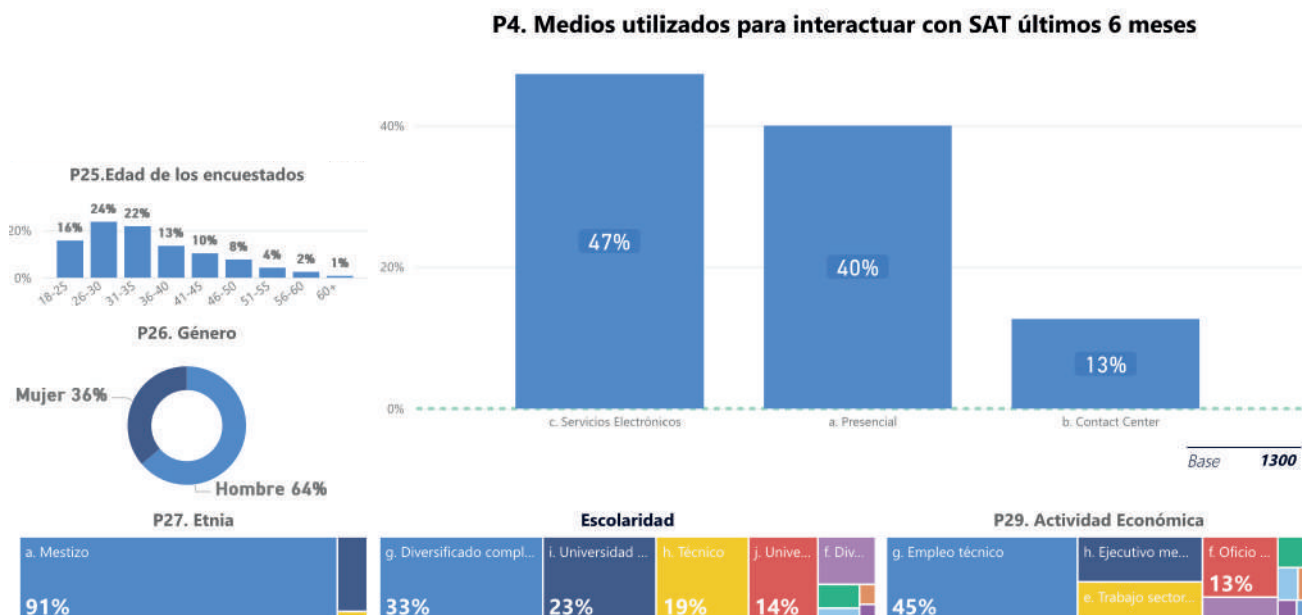
# 5.2. MEDIOS UTILIZADOS PARA INTERACTUAR CON SAT

**Pregunta de encuesta:** P4. ¿Cuál fue el último medio que utilizó para interactuar con SAT en los últimos 6 meses?

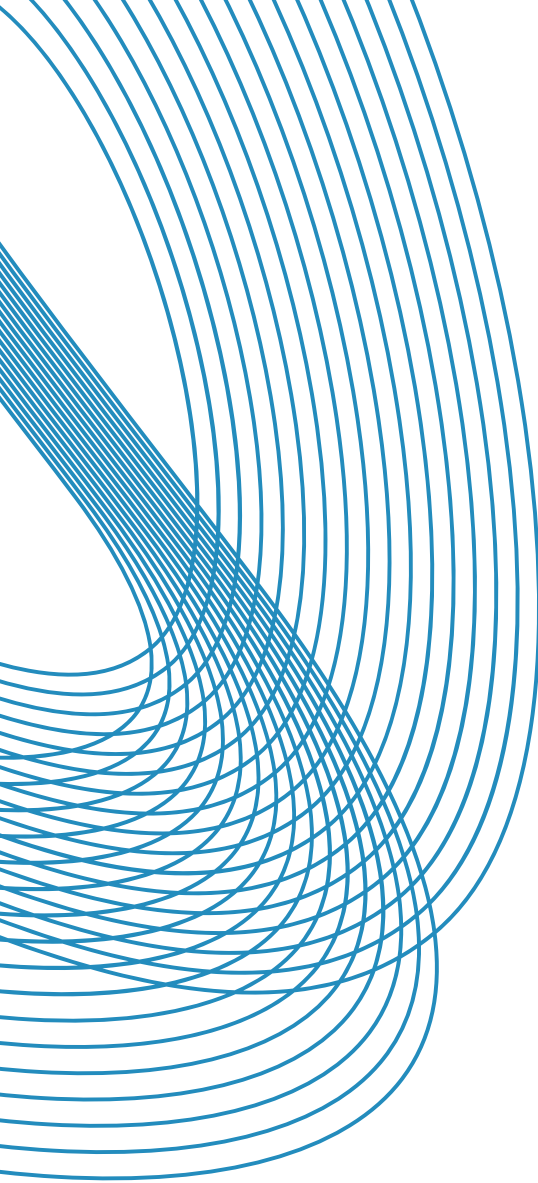
La gráfica muestra que, en los últimos seis meses, el 47% de las interacciones con la SAT se realizaron a través de servicios electrónicos, seguido del 40% mediante atención presencial y un 13% a través del Contact Center. Esto evidencia una preferencia por los canales digitales, especialmente por su conveniencia y facilidad de acceso, aunque la atención presencial sigue siendo significativa para ciertos segmentos de la población. En términos de género, el 64% de los usuarios son hombres, y en su mayoría, pertenecen al grupo étnico mestizo (91%).

### GRÁFICO 2

Medios utilizados para interactuar con SAT en los últimos 6 meses



Respecto al perfil de los usuarios, el rango de edad predominante es de 18 a 35 años, abarcando el 62% del total, mientras que el nivel educativo más común es Diversificado completo (33%), seguido de Universidad incompleta (23%). En términos de actividad económica, destacan quienes tienen empleo técnico (45%), lo que indica que los servicios de la SAT son más utilizados por jóvenes con niveles educativos intermedios y ocupaciones formales, dejando margen para mejorar el alcance hacia otros segmentos menos representados.



# Servicios Electrónicos



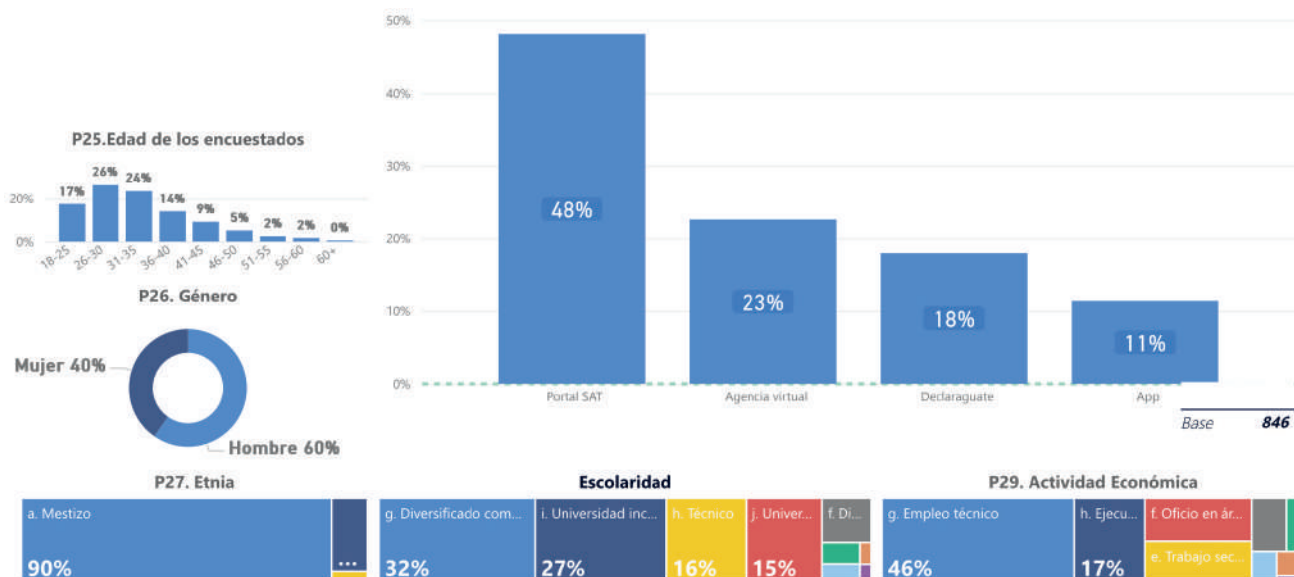
**RESULTADOS GENERALES**

**5.2.1 SERVICIOS ELECTRÓNICOS UTILIZADOS**

**Pregunta de encuesta:** ¿Qué servicio electrónico utilizó?

La gráfica refleja una clara tendencia hacia el uso de herramientas digitales para realizar gestiones en la SAT, siendo el Portal SAT la opción más utilizada (48%), seguido de la Agencia Virtual (23%). Esto indica que los contribuyentes buscan servicios que ofrezcan rapidez y conveniencia, especialmente para gestiones frecuentes. Sin embargo, el uso relativamente bajo de opciones como Declaraguat (18%) y las aplicaciones móviles (11%) sugiere posibles limitaciones en la accesibilidad, conocimiento o funcionalidad de estas herramientas, lo que abre una oportunidad para mejorar su promoción y usabilidad.

**GRÁFICO 3**  
Servicios electrónicos utilizados



El análisis demográfico evidencia que el perfil típico del usuario de servicios electrónicos es un hombre joven, de 26 a 35 años (24%) y perteneciente a la etnia mestiza (90%). La prevalencia de usuarios con educación diversificada completa (32%) y empleos técnicos (46%) resalta que las plataformas están principalmente orientadas hacia segmentos con un nivel educativo intermedio o superior, y actividades económicas formales. Sin embargo, el menor uso entre personas con menor escolaridad o actividades informales sugiere una brecha en el alcance de estos servicios, lo que podría superarse con campañas educativas, mejoras en accesibilidad y estrategias para atender a segmentos menos representados.



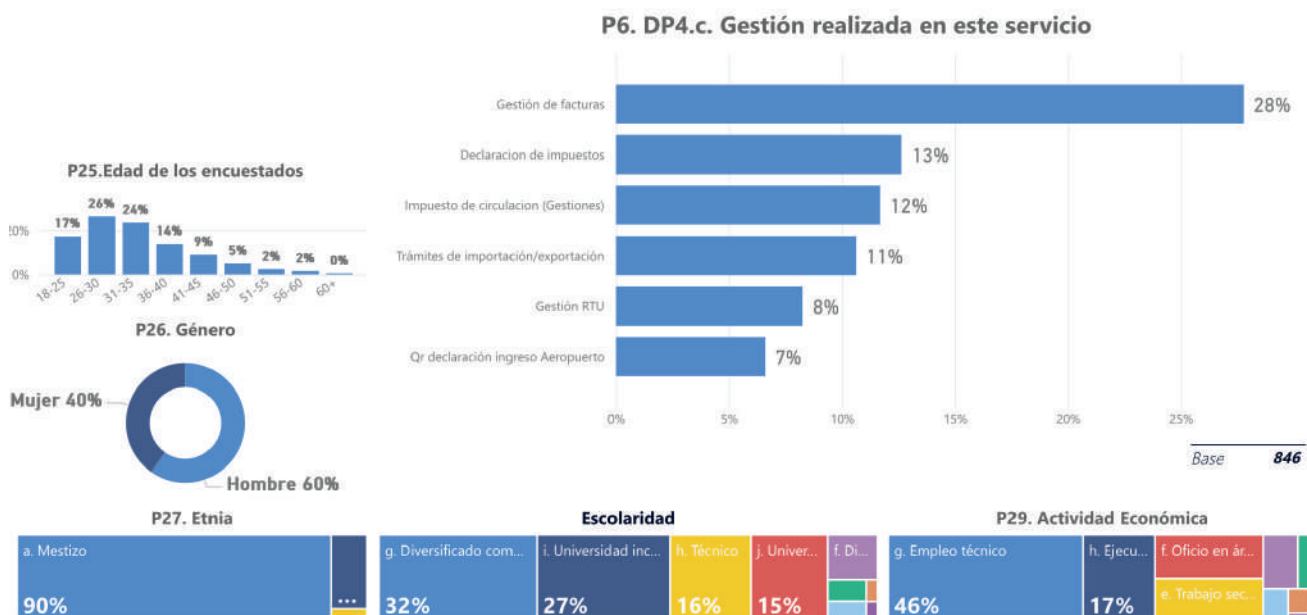
## RESULTADOS GENERALES

### 5.2.1.1 GESTIÓN REALIZADA EN SERVICIO ELECTRÓNICO

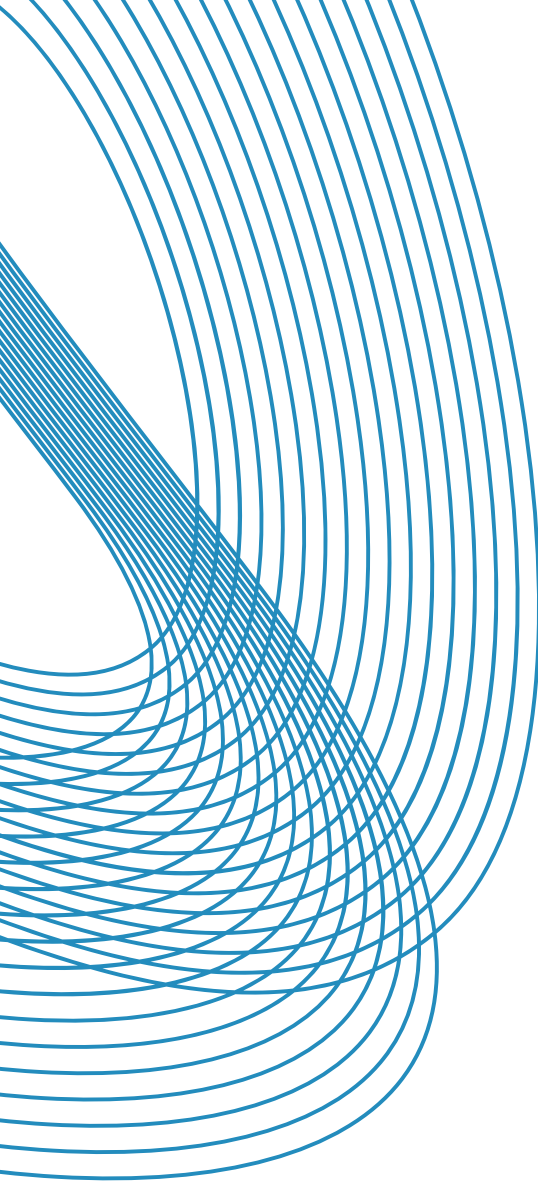
**Pregunta de encuesta:** ¿Qué gestión realizó en el servicio electrónico?

La gráfica muestra que la gestión de facturas es la principal actividad realizada a través de los servicios electrónicos de la SAT, representando el 28% del total, seguida de la declaración de impuestos (13%) y las gestiones de impuesto de circulación (12%). Esto evidencia que los contribuyentes priorizan servicios relacionados con transacciones recurrentes o esenciales. Otras actividades, como los trámites de importación/exportación (11%) y la gestión RTU (8%), tienen menor relevancia, lo que podría deberse a su naturaleza más específica o a barreras en su acceso y conocimiento.

**GRÁFICO 4**  
Gestión realizada en servicio electrónico



En cuanto al perfil de los usuarios, predominan los hombres (60%), jóvenes de entre 26 y 35 años (26%) y de etnia mestiza (90%). La mayoría cuenta con un nivel educativo de Diversificado completo (32%) y desempeña actividades económicas relacionadas con empleos técnicos (46%). Esto indica que los servicios electrónicos están diseñados para satisfacer las necesidades de usuarios con educación media o superior y empleos formales, aunque existe una brecha de accesibilidad para otros segmentos, como personas con menor escolaridad o actividades informales.



# Contact Center



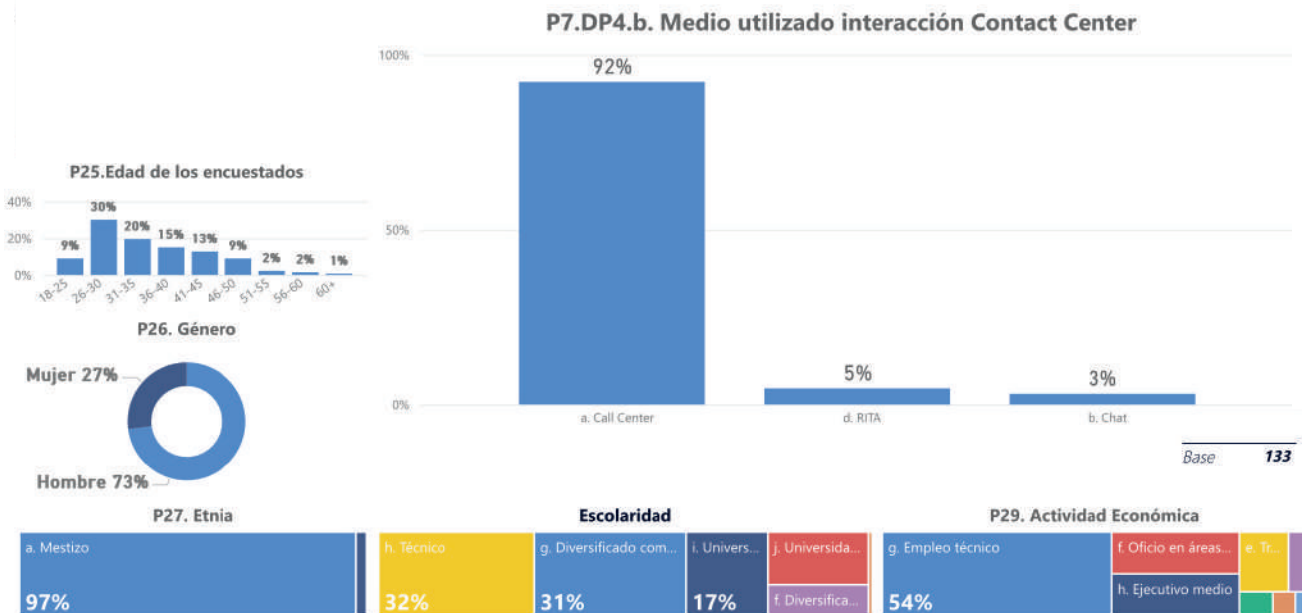
## RESULTADOS GENERALES

### 5.2.2 INTERACCIÓN CON CONTACT CENTER

**Pregunta de encuesta:** ¿Qué medio utilizó cuando interactuó por el Contact Center?

La gráfica muestra que el Call Center es el medio más utilizado para interactuar con el Contact Center de la SAT, con un abrumador 92% de preferencia, mientras que los servicios de RITA y Chat tienen una participación significativamente menor, con un 5% y 3%, respectivamente. Esto sugiere que los usuarios prefieren el contacto directo por llamada telefónica, posiblemente por la atención personalizada que este medio ofrece, dejando en segundo plano las alternativas automatizadas o digitales.

**GRÁFICO 5**  
Servicio utilizado en Contact Center



El perfil demográfico de los usuarios destaca que el 73% son hombres, predominantemente jóvenes de entre 26 a 30 años (30%) y de etnia mestiza (97%). En cuanto a la escolaridad, los niveles de técnico (32%) y diversificado completo (31%) son los más representados, mientras que la principal actividad económica corresponde a empleos técnicos (54%). Este análisis evidencia que el Contact Center atiende principalmente a usuarios jóvenes, con formación intermedia o superior, y actividades económicas formales, dejando margen para ampliar el alcance hacia segmentos menos representados.

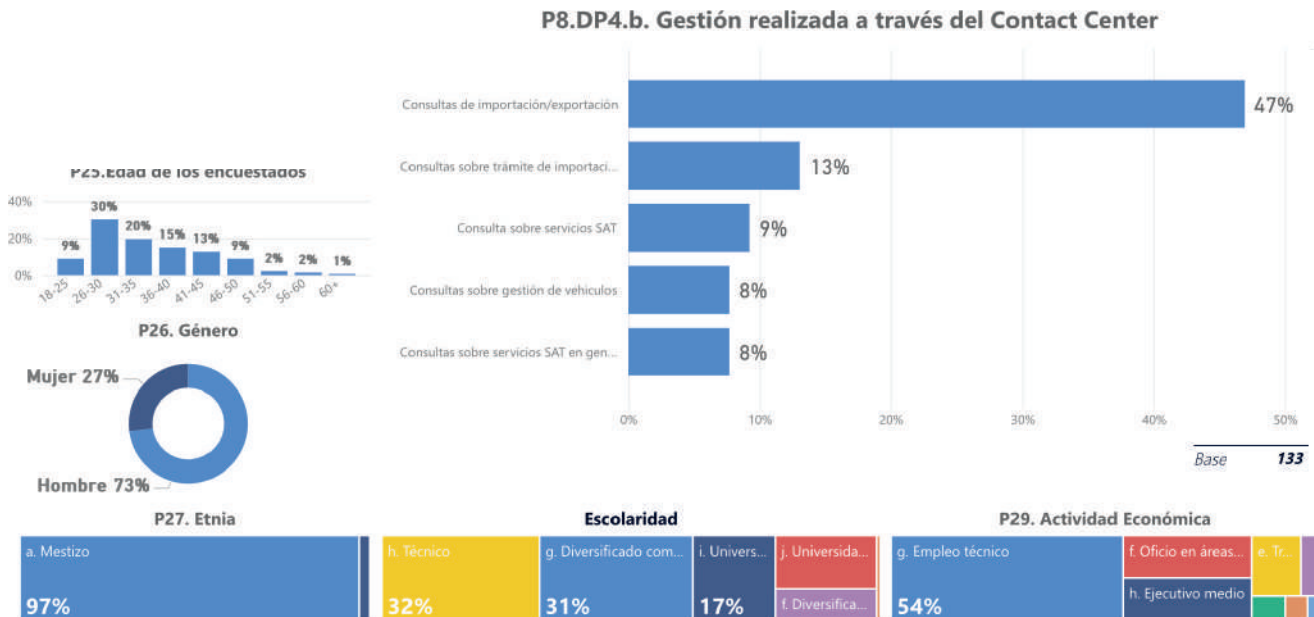
## RESULTADOS GENERALES

### 5.2.2.1 GESTIÓN REALIZADA CON CONTACT CENTER

**Pregunta de encuesta:** ¿Qué gestión realizó a través del Contact Center?

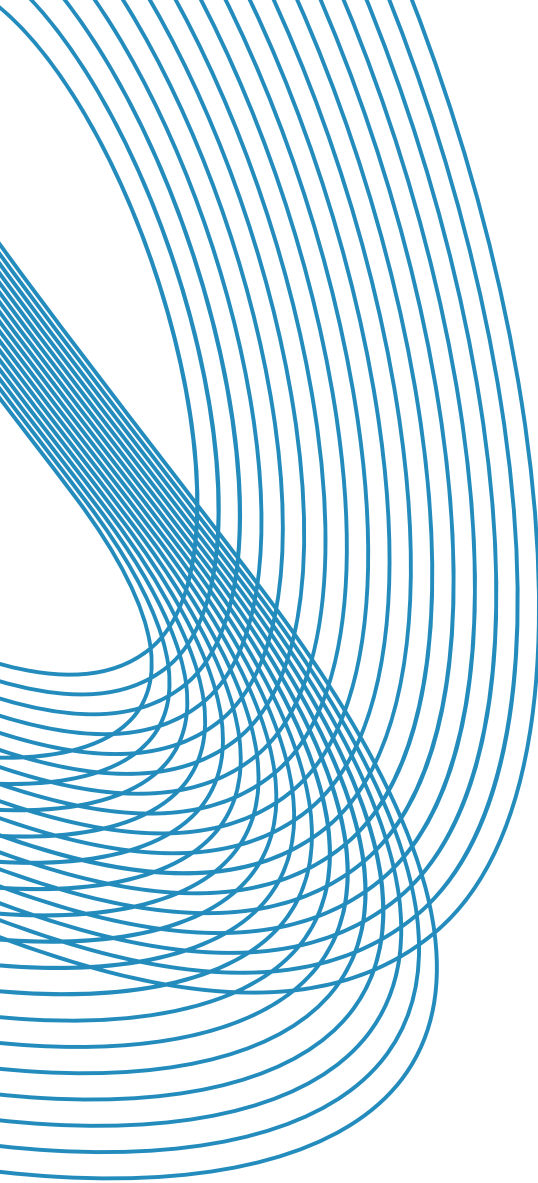
La gráfica indica que las consultas de importación/exportación son la principal gestión realizada a través del Contact Center de la SAT, representando el 47% del total, mientras que las consultas sobre trámites de importación de vehículos ocupan el segundo lugar con un 13%. Otros servicios, como las consultas sobre servicios SAT (9%) y las relacionadas con la gestión de vehículos (8%), tienen una participación considerablemente menor, lo que evidencia que los usuarios recurren al Contact Center principalmente para resolver asuntos especializados en comercio exterior.

**GRÁFICO 6**  
Gestión realizada en servicio electrónico



En cuanto al perfil de los usuarios, predominan los hombres (73%) de entre 26 y 30 años (30%) y de etnia mestiza (97%). Los niveles educativos más comunes son técnico (32%) y diversificado completo (31%), mientras que la principal actividad económica corresponde a empleos técnicos (54%). Este análisis refleja que el Contact Center se utiliza mayoritariamente por un perfil demográfico profesional, joven y formal, destacando una oportunidad para diversificar su alcance hacia segmentos con otras necesidades tributarias o menor representación.





# Servicios Presenciales



## RESULTADOS GENERALES

### 5.2.3 PUNTO DE REFERENCIA Y GESTIÓN PRESENCIAL

**Pregunta de encuesta:** Punto de atención visitado presencialmente y tipo de gestión realizada.

La gráfica muestra que el 58% de las visitas presenciales a la SAT se realizaron en aduanas, mientras que el 42% ocurrieron en agencias. La gestión más frecuente durante estas visitas fue la gestión de importación/exportación (51%), lo que refleja la importancia de este servicio en los puntos de atención física. Le siguen los trámites de traspaso de vehículos (13%) y consultas de trámites (11%), mientras que otras gestiones tienen menor relevancia, lo que sugiere que las visitas presenciales están enfocadas en trámites específicos que requieren la obligatoriedad del contribuyente en el punto de referencia.

**GRÁFICO 7**

Punto de referencia y tipo de gestión presencial realizada



En términos demográficos, los hombres representan el 71% de los usuarios y la mayoría pertenece al grupo étnico mestizo (93%). Los rangos de edad más comunes son entre 26 y 35 años (28% en total), y los niveles educativos predominantes son Diversificado completo (37%) y Técnico (19%). En cuanto a la actividad económica, el 40% de los usuarios trabaja en empleos técnicos, mientras que un 19% corresponde a ejecutivos medios. Estos datos sugieren que las visitas presenciales son realizadas mayormente por personas con niveles educativos intermedios, empleos formales y necesidades de trámites específicos ligados al comercio o movilidad.

Resalta el dato que hay más gestiones presenciales en Aduanas que en Agencias, Oficinas o Delegaciones Tributarias por la digitalización de los servicios SAT observados anteriormente.

## RESULTADOS GENERALES

### 5.2.3.1 CALIDAD CON LA QUE ACTUÓ EN SU GESTIÓN PRESENCIAL

**Pregunta de encuesta:** Punto de atención visitado presencialmente y calidad con la que actuó en la gestión.

La mayoría de las visitas se realizaron en el Departamento de Guatemala (31.46%), seguido de San Marcos (17.76%) e Izabal (12.46%), lo que refleja una mayor concentración de actividades comerciales y trámites presenciales en estas regiones. Además, el 88% de los usuarios acudieron en calidad de contribuyentes, mientras que otros roles como representantes legales o asesores fiscales tuvieron una participación significativamente menor, destacando que la interacción presencial se enfoca en atender directamente a los usuarios finales.

#### GRÁFICO 8

Punto de atención visitado presencialmente y calidad en la que actuó



En cuanto al perfil de los visitantes, el 71% son hombres, mayoritariamente del grupo étnico mestizo (93%), y predominan aquellos con niveles educativos de Diversificado completo (37%) y formación técnica (19%). La principal actividad económica de los usuarios corresponde a empleos técnicos (40%), seguida de ejecutivos medios (19%). Este perfil indica que los puntos de atención física son más frecuentados por contribuyentes formales que buscan resolver trámites específicos, especialmente relacionados con actividades económicas estructuradas, reafirmando la importancia de mantener una atención eficiente en estos espacios.

## RESULTADOS GENERALES

### 5.2.3.2 CAMBIOS NOTADOS EN INSTALACIONES SAT

**Pregunta de encuesta:** Percepción de cambios en los últimos 2 años, cambios notados y calificación a esos cambios.

La gráfica muestra que el 64% de los encuestados no ha percibido cambios significativos en los servicios de la SAT durante los últimos dos años, mientras que el 36% afirma haber notado mejoras. Entre los aspectos destacados por quienes percibieron cambios, las palabras más frecuentes en el análisis incluyen **“instalaciones, atención, orden y mejora”**, lo que sugiere que los usuarios valoran particularmente los avances en infraestructura y calidad de servicio. Estos cambios recibieron una calificación promedio de 8.0, indicando una percepción positiva, aunque aún con espacio para mejoras.

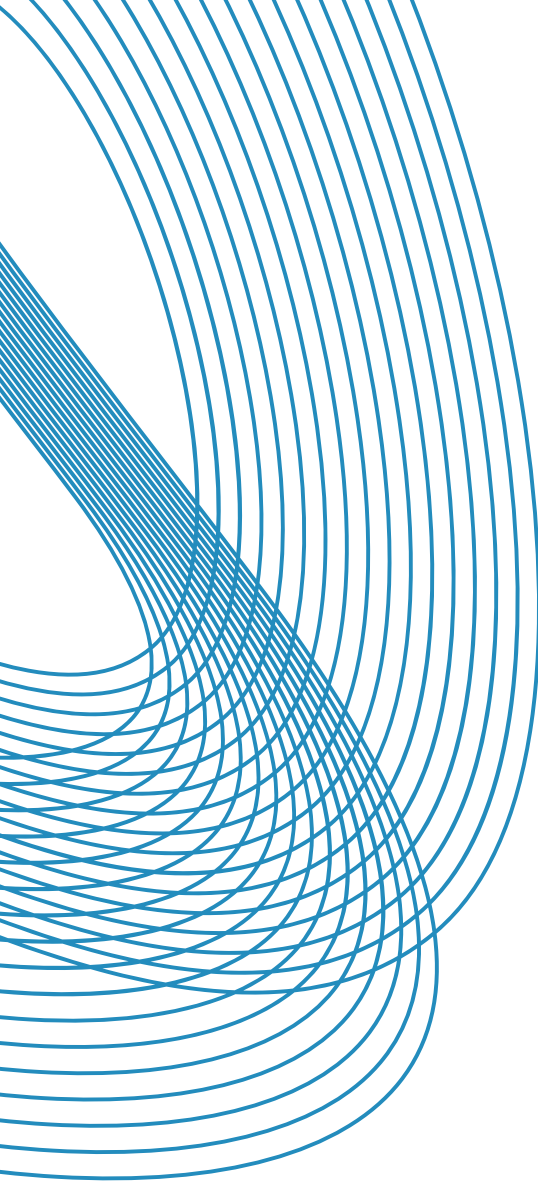
**GRÁFICO 9**

Percepción y calificación de cambios en instalaciones SAT



En términos demográficos, el 64% de los encuestados son hombres, con una predominancia de edades entre 26 y 35 años (46% en total). La mayoría pertenece al grupo étnico mestizo (91%), y los niveles educativos más comunes son Diversificado completo (33%) y Técnico (19%). En cuanto a la distribución geográfica, la mayor cantidad de respuestas proviene del Departamento de Guatemala (33.62%), seguido por San Marcos (10.15%) y Escuintla (9.46%). Por actividad económica, predominan los usuarios con empleos técnicos (45%). Esto evidencia que, aunque algunos usuarios perciben mejoras, todavía existe una mayoría que no identifica avances claros, lo que resalta la necesidad de comunicar los cambios realizados y seguir trabajando en áreas clave.





# Asociación SAT



**RESULTADOS GENERALES**

# 5.3 ASOCIACIÓN DE CONTRIBUYENTES CON SAT

**Pregunta de encuesta:** ¿Qué es lo primero que viene a su mente cuando escucha SAT?

La gráfica muestra que los conceptos más mencionados al pensar en la SAT son **“declaraciones, facturas, impuestos y fiscalización”**, según el análisis de las respuestas en la nube de palabras. Esto refleja que los contribuyentes asocian principalmente a la SAT con sus funciones tributarias más básicas, como la recaudación, las obligaciones fiscales y el manejo de documentos específicos.

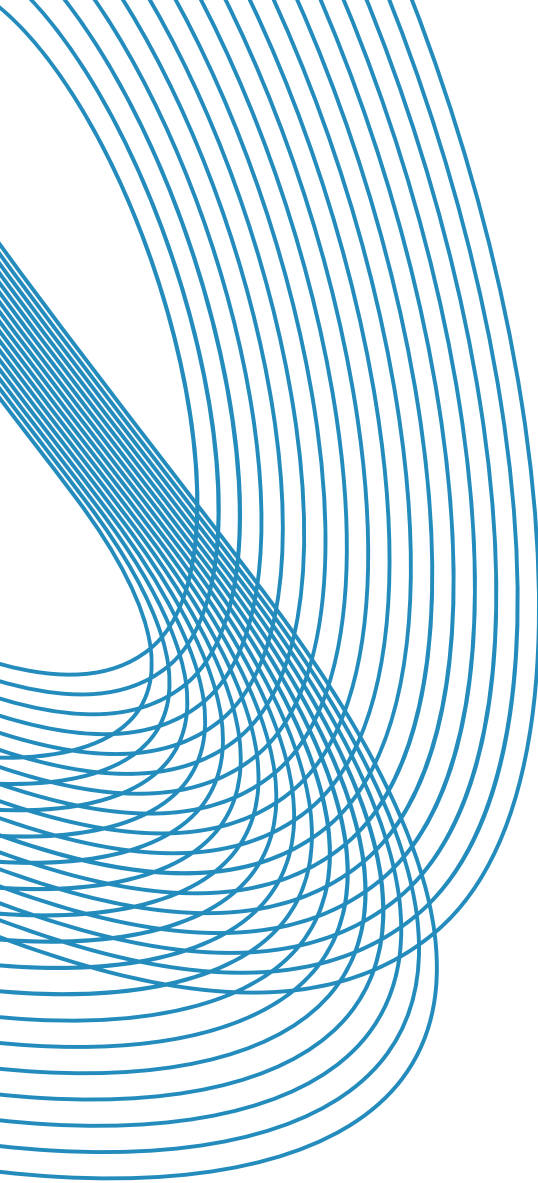
**GRÁFICO 10**

Asociación de contribuyentes con SAT



Términos como trámites y contribuyentes también indican un enfoque en la interacción administrativa y la relación directa entre los usuarios y la institución. Es importante destacar que solamente el 0.3% del total de encuestados asoció a la SAT con corrupción, lo que representa una mejora significativa en comparación con el 1% en 2023 y el 1.18% en 2022, mostrando una percepción más positiva de la institución en este aspecto.

Demográficamente, el 64% de los encuestados son hombres, y el grupo de edad más representado corresponde a jóvenes de entre 26 y 35 años (46% en total). La mayor parte de las respuestas proviene del Departamento de Guatemala (33.62%), seguido por San Marcos (10.15%) y Escuintla (9.46%). En cuanto a escolaridad, predominan usuarios con Diversificado completo (33%) y formación técnica(19%), mientras que las principales actividades económicas corresponden a empleos técnicos (45%).



# Evaluación de atributos



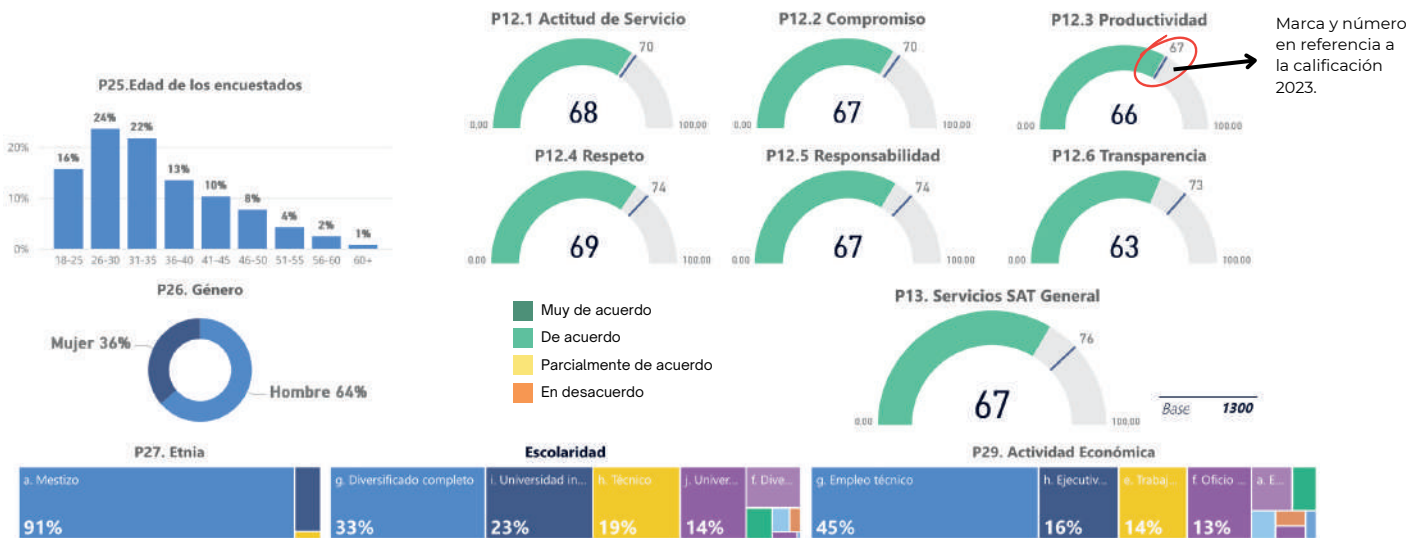
## RESULTADOS GENERALES

# 5.4 EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SAT

**Pregunta de encuesta:** Evaluación de atributos: Actitud de servicio, compromiso, productividad, respeto, responsabilidad, transparencia.

La gráfica refleja que todos los atributos evaluados en 2024 se encuentran por debajo de los resultados obtenidos en 2023, lo que indica una percepción menos favorable este año. La actitud de servicio (68) y el respeto (69) obtuvieron las calificaciones más altas, aunque ligeramente inferiores al año anterior. Por otro lado, atributos como la transparencia (63) y la productividad (66) presentan los puntajes más bajos, destacando áreas donde los contribuyentes perciben oportunidades de mejora.

**GRÁFICO 11**  
Evaluación de atributos SAT



En general, el puntaje promedio de los servicios SAT se sitúa en 67, ligeramente menor al de 2023, lo que sugiere que los usuarios tienen expectativas más altas o han percibido desafíos en ciertos aspectos del servicio. Estos resultados subrayan la importancia de continuar fortaleciendo la transparencia, la productividad y otros atributos clave para recuperar y superar la percepción positiva alcanzada en años anteriores.

**NOTA IMPORTANTE:** A pesar de estar por debajo de la evaluación de 2023, los resultados aún se encuentran en la escala de “De acuerdo” o “bueno”. El resultado se sigue manteniendo respecto a 2023, aunque es importante poner atención en la disminución del promedio para no disminuir en escala.

**RESULTADOS GENERALES**

**5.4.1 EVALUACIÓN DE SERVICIOS SAT EN GENERAL**

**Pregunta de encuesta:** ¿Cómo califica el servicio de SAT en general?

La gráfica muestra que la evaluación general de los servicios de la SAT en 2024 tiene un puntaje promedio de 67, ligeramente por debajo del punto de referencia de 76 del año anterior. Este resultado refleja una percepción de satisfacción moderada entre los contribuyentes, destacando áreas donde podrían realizarse mejoras para alinearse nuevamente con las expectativas de los usuarios.

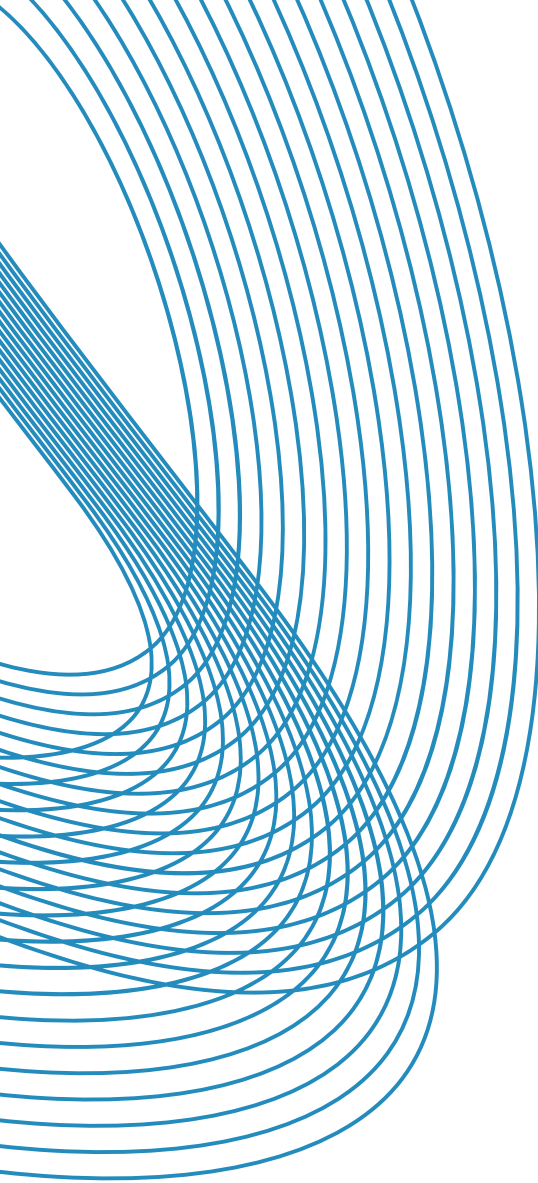
**GRÁFICO 12**  
Evaluación del servicio que presta SAT en general



El WordMap revela las principales razones detrás de esta calificación. Palabras como atención, servicio, facilidad, y gestiones aparecen con frecuencia, lo que sugiere que los usuarios valoran estos aspectos como fundamentales en su experiencia. Sin embargo, también destacan términos como espera y tiempo, que podrían señalar desafíos relacionados con la rapidez y eficiencia en la atención. Esto sugiere que, aunque los contribuyentes aprecian el esfuerzo del personal y ciertos procesos, todavía perciben oportunidades de mejora en términos de agilidad y resolución de trámites.

**NOTA IMPORTANTE:** A pesar de estar por debajo de la evaluación de 2023, los resultados aún se encuentran en la escala de “De acuerdo” o “bueno”. El resultado se sigue manteniendo respecto a 2023, aunque es importante poner atención en la disminución del promedio para no disminuir en escala.





# Uso de tecnología en Servicios SAT



RESULTADOS GENERALES

## 5.5 ¿TECNOLOGÍA FACILITA EL USO DE SAT?

**Pregunta de encuesta:** ¿La tecnología de información y comunicación me facilitó el uso de los servicios de la SAT? y la razón por la que da esa respuesta

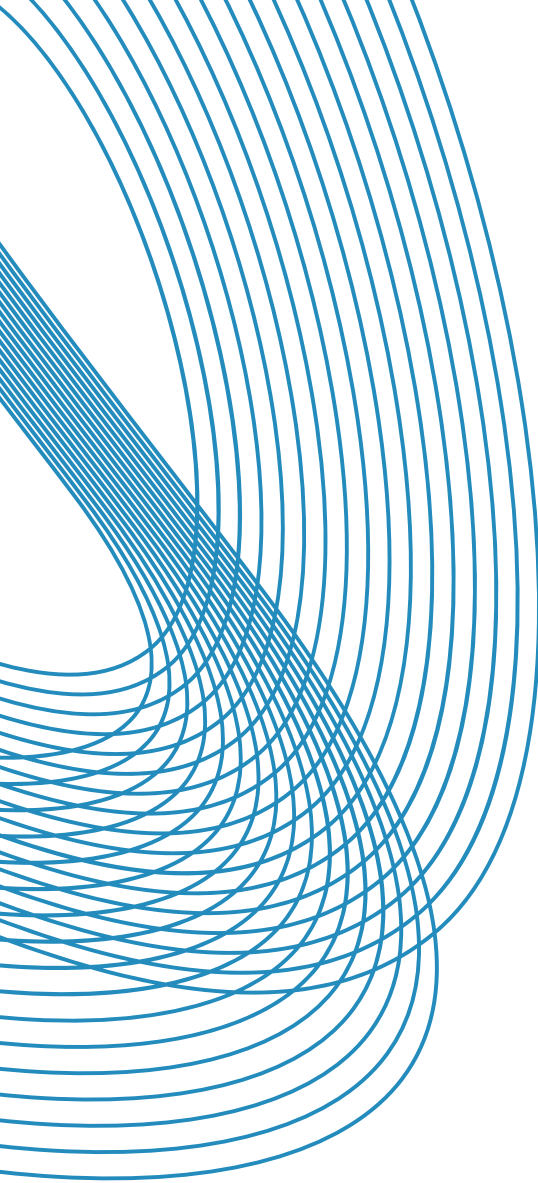
La gráfica muestra que la percepción sobre si la tecnología facilita el uso de los servicios de la SAT tiene un puntaje promedio de 76, reflejando una evaluación mayoritariamente positiva por parte de los contribuyentes. Este resultado sugiere que, aunque los usuarios reconocen el impacto favorable de la tecnología en la accesibilidad y gestión de servicios, aún existen áreas que requieren atención para mejorar la experiencia del usuario y alcanzar niveles de excelencia.

GRÁFICO 13  
Uso de tecnología de información en servicios SAT y razón de respuesta



El WordMap ofrece una perspectiva sobre las razones detrás de esta calificación. Palabras como **“facilitar, gestiones, ayudado, y ahorro”** reflejan la percepción de que la tecnología ha reducido barreras al simplificar trámites y ahorrar tiempo. No obstante, términos como difícil, fallos, y sistema revelan que algunos usuarios enfrentan problemas relacionados con la funcionalidad o accesibilidad de las plataformas.

Demográficamente, los hombres representan el 64% de los encuestados, mientras que las edades más frecuentes son de 26 a 35 años(46%), indicando que los jóvenes en edades productivas y con mayor exposición a herramientas digitales son quienes más interactúan con estas tecnologías. En términos de escolaridad, predominan personas con Diversificado completo (33%) y formación técnica (19%), lo que sugiere que los servicios tecnológicos son percibidos favorablemente por usuarios con niveles educativos intermedios. Además, el 45% de los encuestados trabaja en empleos técnicos, un segmento que probablemente realiza trámites frecuentes y valora la eficiencia digital. Esto destaca que, aunque la tecnología está bien evaluada, todavía hay oportunidades para ajustarla a las necesidades de diferentes perfiles de usuarios, mejorando su accesibilidad y funcionalidad.



# Cambios percibidos en SAT





## RESULTADOS GENERALES

# 5.6 CAMBIOS PERCIBIDOS EN SAT EN GENERAL

**Pregunta de encuesta:** En los últimos dos años ¿Ha percibido algún cambio en los servicios que la SAT brinda a los contribuyentes y usuarios? y calificación a esos cambios.

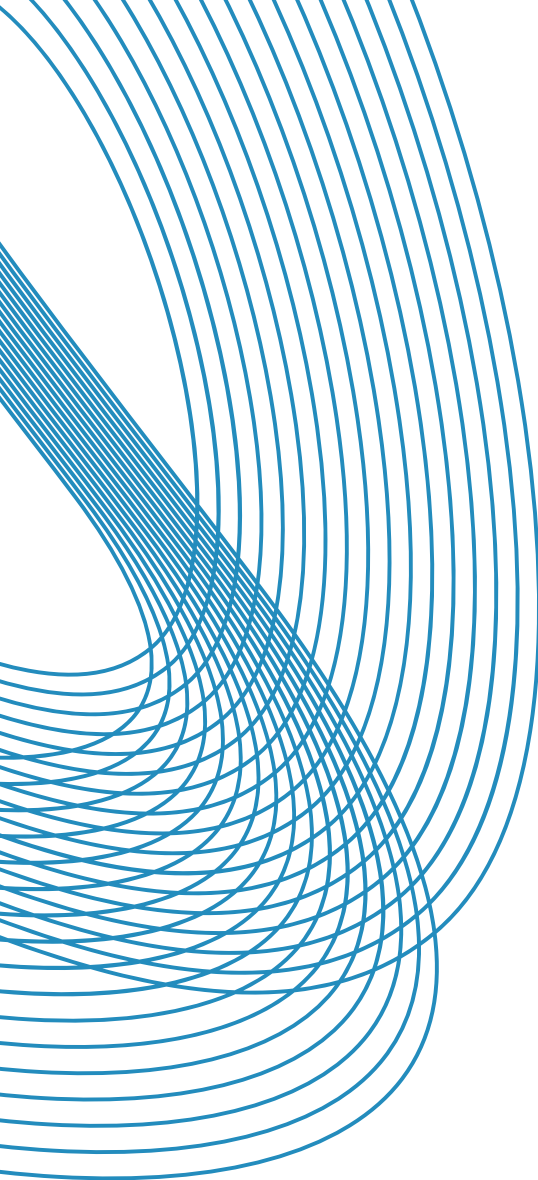
La gráfica muestra que el 72% de los encuestados perciben cambios en los servicios de la SAT, lo que refleja un impacto positivo en la implementación de mejoras recientes, particularmente en la digitalización. El 62.45% de los usuarios destacó la habilitación de plataformas digitales y la Agencia Virtual como el cambio más significativo, mientras que un 15.64% valora la posibilidad de realizar gestiones de forma digital.

**GRÁFICO 14**  
Cambios percibidos en SAT en los últimos 2 años y calificación



La calificación promedio de estos cambios es de 8.1, lo que indica una percepción general positiva. Sin embargo, la amplia concentración en la digitalización como principal cambio percibido sugiere que otras áreas de mejora, como la atención personalizada, la agilización de trámites o el incremento del personal disponible, podrían estar siendo menos perceptibles o aún requieren fortalecerse. Esto resalta la necesidad de diversificar las mejoras y ampliar su alcance para que impacten más aspectos del servicio ofrecido por la SAT.

Desde una perspectiva demográfica, los principales beneficiarios de estos cambios son hombres (64%) con edades entre 26 y 35 años(46%), pertenecientes mayoritariamente al grupo étnico mestizo (91%). Por nivel educativo, predominan usuarios con Diversificado completo (33%) y formación técnica (19%), mientras que en términos de actividad económica, el 45% trabaja en empleos técnicos. Esto indica que los avances tecnológicos están beneficiando principalmente a un segmento formalmente activo y con niveles educativos intermedios a altos, dejando margen para extender el impacto hacia usuarios con menor acceso o representación en el uso de estos servicios.



# Medios de Información de contribuyentes



## RESULTADOS GENERALES

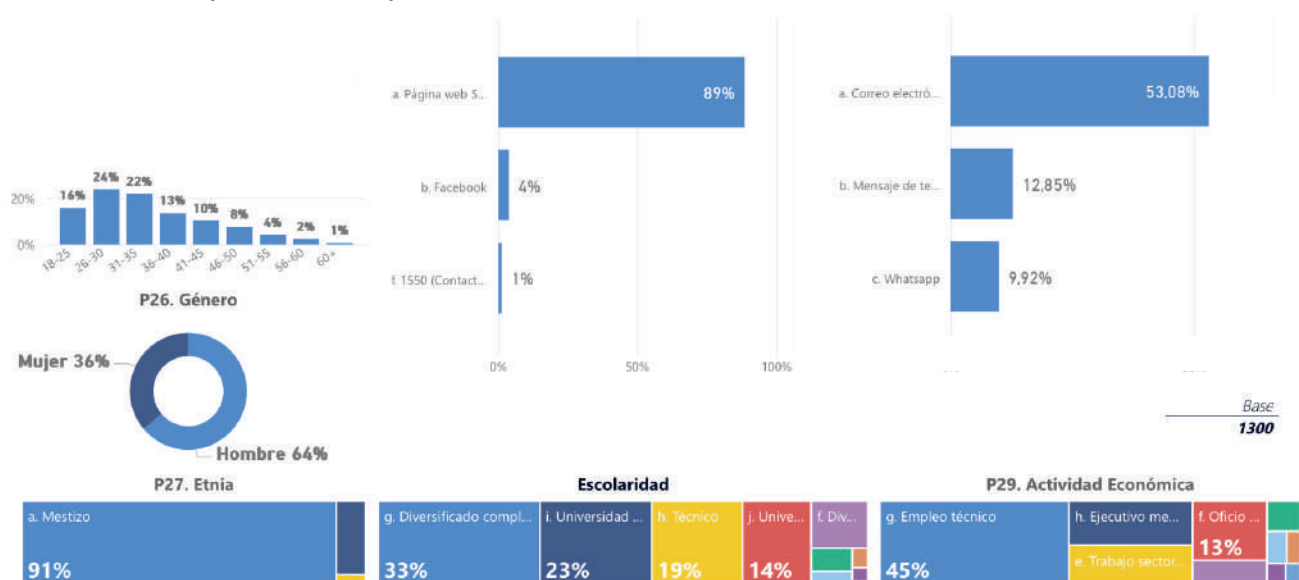
# 5.7 MEDIOS DE INFORMACIÓN DE CONTRIBUYENTES

**Pregunta de encuesta:** Cuando necesita información de un trámite en SAT ¿En dónde consulta? Y medios de preferencia para recibir información sobre SAT.

a gráfica muestra que el 89% de los encuestados utiliza la página web de la SAT como el principal medio para consultar información o realizar trámites, lo que refleja la relevancia y predominio de las plataformas digitales en la interacción con los contribuyentes. Otros medios como Facebook (4%) y el 1550 Contact Center (1%) tienen una incidencia significativamente menor, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios prefieren canales oficiales y centralizados para gestionar sus necesidades tributarias.

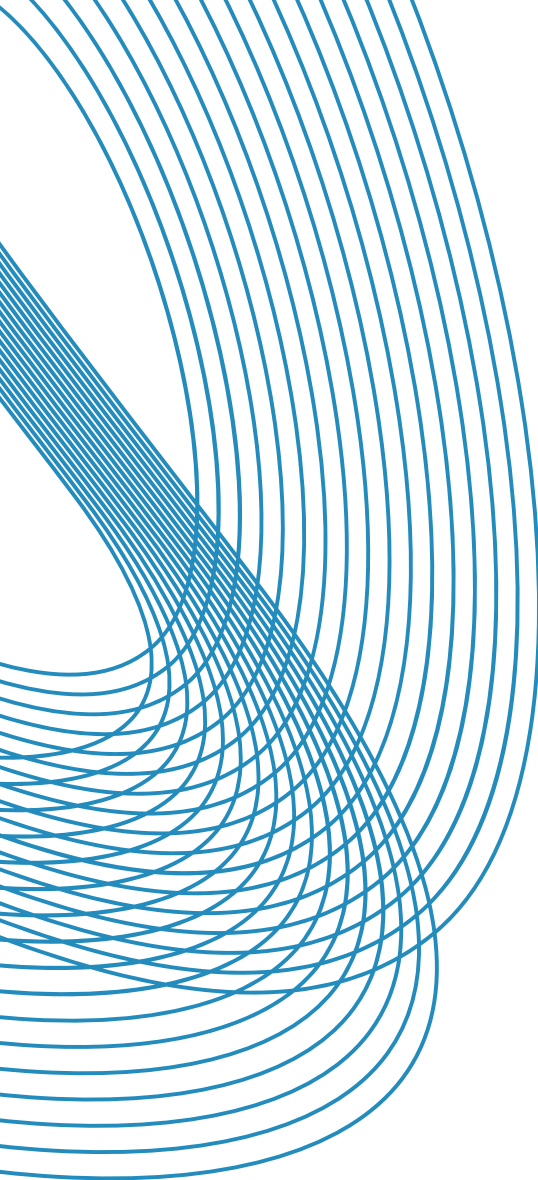
**GRÁFICO 15**

Dónde consultan los contribuyentes para la realización de un trámite y medios de preferencia para recibir información acerca de servicios SAT



En cuanto a la recepción de información, el correo electrónico es el medio preferido, con un 53.08% de las menciones, seguido por mensajes de texto (12.85%) y WhatsApp (9.92%). Esto evidencia que los contribuyentes valoran los canales digitales para mantenerse informados, aunque existe interés en medios más inmediatos como WhatsApp, lo que podría señalar oportunidades para diversificar y modernizar las estrategias de comunicación de la SAT.

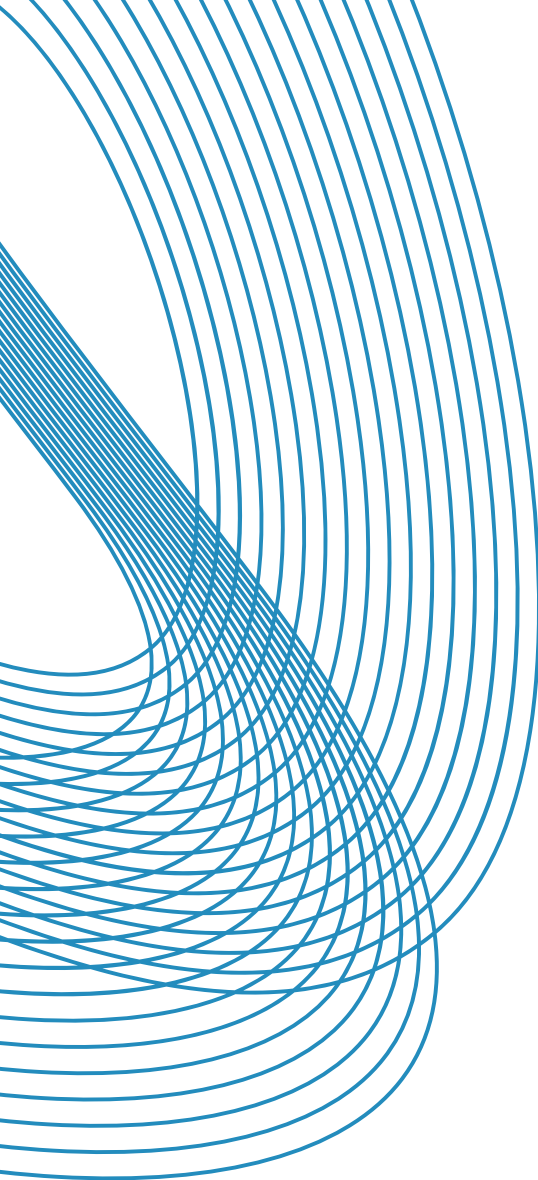
Demográficamente, el perfil predominante de los usuarios incluye hombres (64%), con edades entre 26 y 35 años (46%), y pertenecientes al grupo étnico mestizo (91%). La mayoría cuenta con Diversificado completo (33%) o formación técnica (19%), y trabaja en empleos técnicos (45%). Esto indica que los avances tecnológicos y de comunicación de la SAT han logrado captar principalmente a un segmento de contribuyentes jóvenes y formalmente activos, aunque todavía existe margen para mejorar el alcance y la personalización de la experiencia para otros grupos.



# 6

## Resultados por Regional





Punto de referencia:

# **Oficinas, Agencias, y Delegaciones Tributarias**

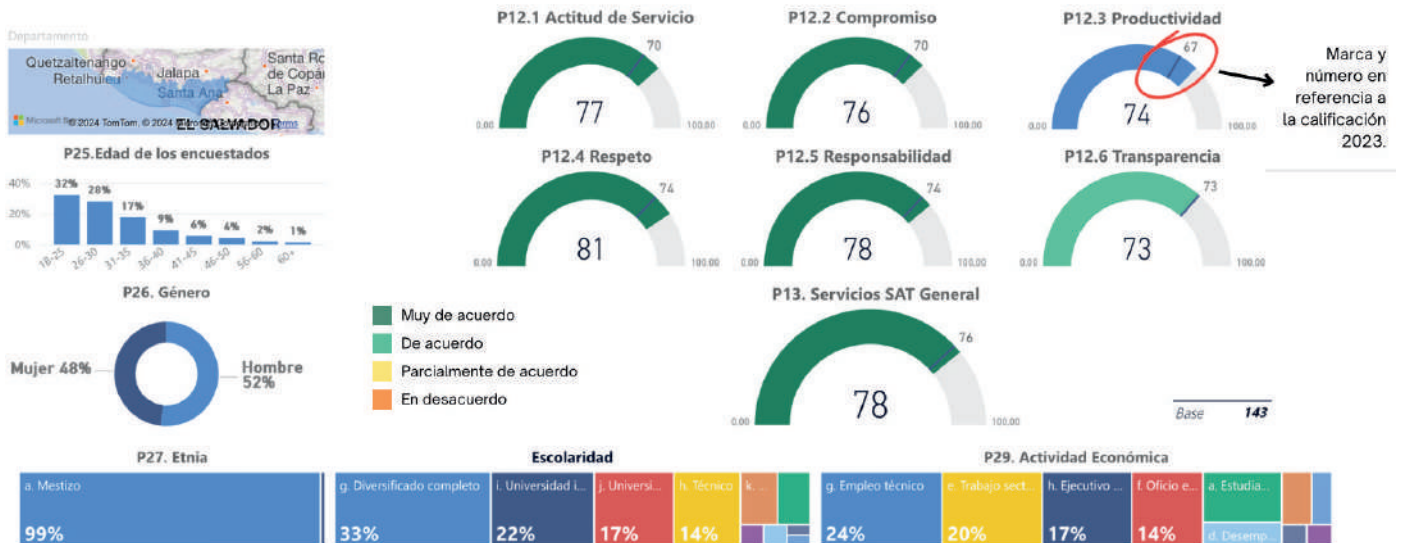


# 6.1 REGIONAL SUR

**Departamentos que conforman la regional:** Escuintla, Jutiapa, Rethaluleu, Santa Rosa y Suchitepéquez

En la Regional Sur, los atributos actitud de servicio (77), respeto (81), compromiso (76), y responsabilidad (78) muestran calificaciones superiores al promedio de 2023 (70 y 74). Esto refleja una percepción favorable en estos aspectos, destacando que los contribuyentes valoran positivamente el trato recibido y la disposición del personal en la prestación de servicios. Por otro lado, aunque transparencia alcanza un puntaje de 73, aún está por debajo de las expectativas, lo que indica que este aspecto sigue siendo un área prioritaria de mejora.

**GRÁFICO 16**  
Evaluación de atributos SAT - Regional Sur - Oficinas



El atributo productividad, con un puntaje de 74 frente al 67 de 2023, muestra un avance considerable, aunque todavía queda espacio para optimizar la eficiencia en los procesos. El puntaje general de los servicios de la SAT se sitúa en 78, superando el promedio del año anterior (76), lo que indica que la percepción general de los contribuyentes ha mejorado en relación a 2023. Estos avances podrían estar relacionados con el enfoque en la modernización y digitalización de los servicios, que han facilitado la gestión de trámites y mejorado la experiencia de los usuarios.

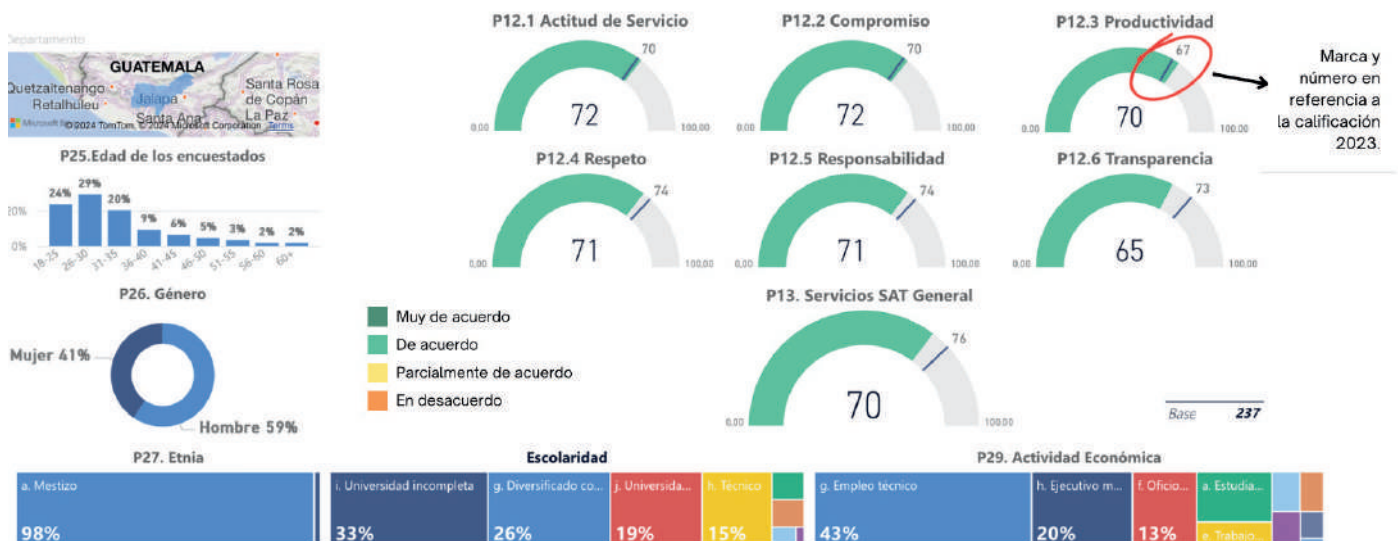
Demográficamente, los encuestados son mayoritariamente hombres (52%), aunque con una proporción significativa de mujeres (48%), pertenecientes al grupo etario de 18 a 35 años (60%). Esto refleja que los servicios de la SAT están alcanzando un público diverso, aunque predominan aquellos con niveles educativos de Diversificado completo (33%) y Universidad incompleta (22%). Por actividad económica, el 24% de los usuarios trabaja en empleos técnicos, seguido por actividades relacionadas con el sector público y ejecutivo, lo que sugiere que las mejoras en los servicios están beneficiando principalmente a contribuyentes formalmente activos.

## 6.2 REGIONAL CENTRAL

**Departamentos que conforman la regional:** Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Progreso.

Aunque algunos aspectos se mantienen o mejoran ligeramente en la Regional Central, otros presentan desafíos significativos. Atributos como actitud de servicio y compromiso (72 en ambos casos) alcanzan el punto de referencia del año anterior, mientras que productividad también logra un avance, subiendo de 67 a 70, aunque sigue mostrando oportunidades de optimización en términos de eficiencia en los procesos.

**GRÁFICO 17**  
Evaluación de atributos SAT - Regional Central - Oficinas



Sin embargo, el respeto (71) y la responsabilidad (71) caen ligeramente por debajo del estándar de 2023 (74), lo que podría indicar que las expectativas de los usuarios en estas áreas están aumentando y no se han alcanzado plenamente. El atributo con mayor brecha es transparencia, con un puntaje de 65, muy por debajo del promedio de referencia (73). Esto subraya que los contribuyentes aún perciben deficiencias en la claridad y accesibilidad de la información y los procesos institucionales.

Demográficamente, los encuestados son mayoritariamente hombres (59%), con una significativa participación de mujeres (41%). Los principales grupos etarios corresponden a jóvenes de 25 a 35 años (49%), mientras que en términos educativos predominan los usuarios con universidad incompleta (33%) y diversificado completo (26%). Por actividad económica, el 43% corresponde a empleos técnicos, reflejando que este segmento es el principal beneficiario de los servicios SAT.

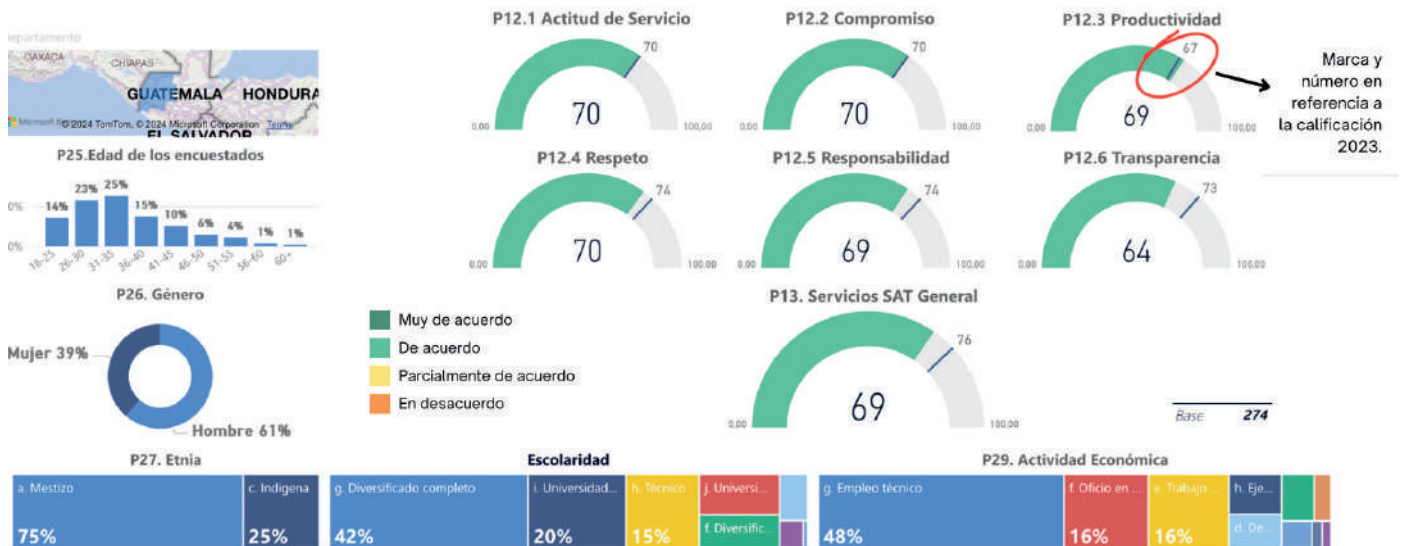
**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

**6.3 REGIONAL OCCIDENTE**

**Departamentos que conforman la regional:** Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.

En la Regional Occidente, Atributos como actitud de servicio (70) y compromiso (70) logran mantenerse al nivel del promedio del año anterior, lo que refleja estabilidad en la percepción de estos aspectos por parte de los contribuyentes. Sin embargo, atributos como responsabilidad (69) y respeto (70) se encuentran por debajo del punto de referencia (74), lo que indica que algunos usuarios perciben una ligera disminución en estas áreas.

**GRÁFICO 18**  
Evaluación de atributos SAT - Regional Occidente - Oficinas



El atributo productividad, con una calificación de 69, supera el resultado de 2023 (67), reflejando una percepción de mejora en la eficiencia de los servicios, aunque todavía no alcanza los niveles más altos deseados. Por otro lado, la transparencia, con 64, es el atributo más bajo, mostrando una brecha significativa respecto al punto de referencia de 73, lo que evidencia que los usuarios continúan enfrentando dificultades para acceder a información clara o comprensible en los procesos institucionales.

Demográficamente, los usuarios están mayoritariamente conformados por hombres (61%), con una proporción significativa de mujeres (39%). En términos de escolaridad, el grupo más representado tiene Diversificado completo (42%), seguido por formación técnica (20%). En cuanto a actividad económica, el 48% de los usuarios corresponde a empleos técnicos, mientras que el 16% pertenece a ocupaciones relacionadas con oficios y el sector público.

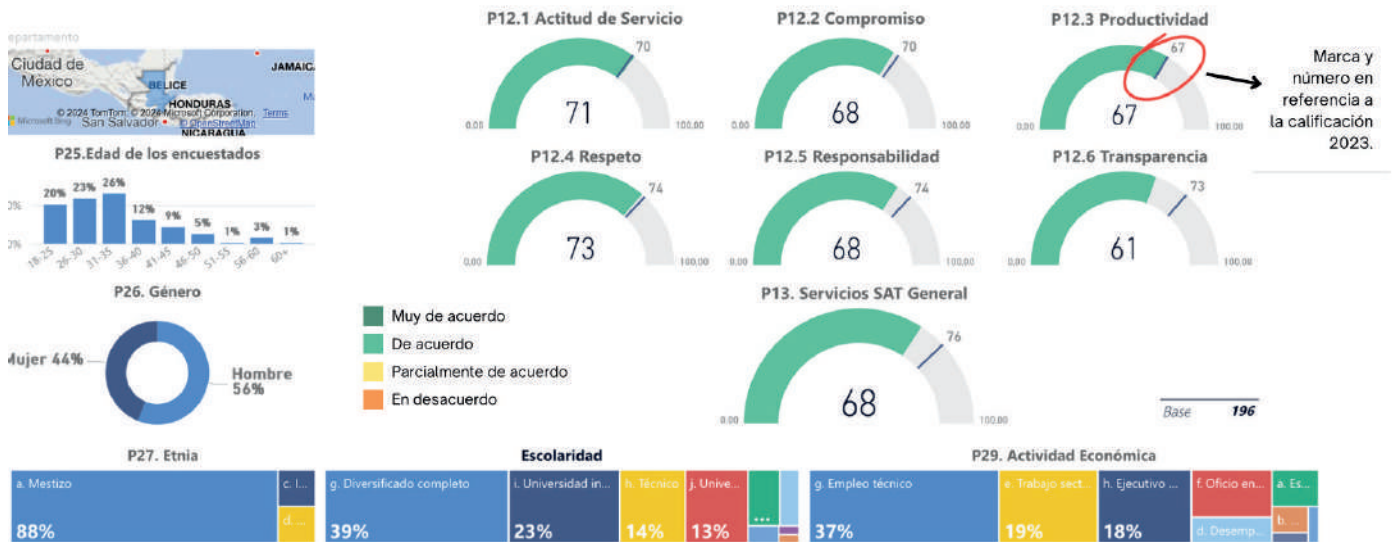


## 6.4 REGIONAL NORORIENTE

**Departamentos que conforman la regional:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

En la Regional Nororiente, la actitud de servicio y el respeto alcanzan puntuaciones de 71 y 73, respectivamente, quedando cercanas pero ligeramente inferiores al promedio anterior (74). Esto refleja que los contribuyentes tienen una percepción estable de estos aspectos, aunque con expectativas crecientes. Otros atributos, como compromiso y responsabilidad, obtuvieron 68, marcando una brecha respecto a los estándares de 2023.

**GRÁFICO 19**  
Evaluación de atributos SAT - Regional Nororiente - Oficinas



El desempeño más bajo corresponde a transparencia, que recibe una calificación de 61, muy por debajo del punto de referencia de 73, lo que sugiere que los contribuyentes perciben una falta de claridad en los procesos y en el acceso a la información institucional. En cuanto a productividad, el puntaje de 67 se mantiene al mismo nivel que el año pasado, pero no logra avanzar, lo que evidencia una oportunidad para mejorar la eficiencia en la entrega de servicios. La calificación general de los servicios SAT es de 68, lo que indica que los usuarios consideran que aún hay áreas clave que necesitan fortalecerse.

Demográficamente, los encuestados están compuestos en su mayoría por hombres (56%) y mujeres (44%), con una alta representación del grupo de 31 a 35 años (26%). En términos educativos, el 39% de los usuarios tiene Diversificado completo, seguido por universidad incompleta (23%) y formación técnica (14%). En el ámbito laboral, predominan los contribuyentes en empleos técnicos (37%), seguido por trabajos sector público (19%) y ejecutivos medios (18%). La percepción general sugiere que, si bien la institución ha logrado estabilidad en algunos aspectos, se requiere un enfoque más robusto en transparencia y productividad para mejorar la experiencia del usuario.

# RESULTADO COMPARADO

La Regional Sur mejoró su calificación, pasando de “Bueno” a “Muy bueno” en los atributos de Actitud de Servicio, Compromiso, Respeto y Responsabilidad, en comparación con el año 2023. Por su parte, las regiones Central, Occidente y Nororiente mantuvieron su resultado de “Bueno”. Únicamente en Productividad y Transparencia, todas las regionales mantuvieron el resultado.

**GRÁFICO 20**

Tablas de resultado comparativo atributos 2023 - 2024

*Actitud de Servicio*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Muy bueno	↑
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororiente	Bueno	Bueno	=

*Compromiso*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Muy bueno	↑
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororiente	Bueno	Bueno	=

*Productividad*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Bueno	=
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororiente	Bueno	Bueno	=

*Respeto*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Muy bueno	↑
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororiente	Bueno	Bueno	=

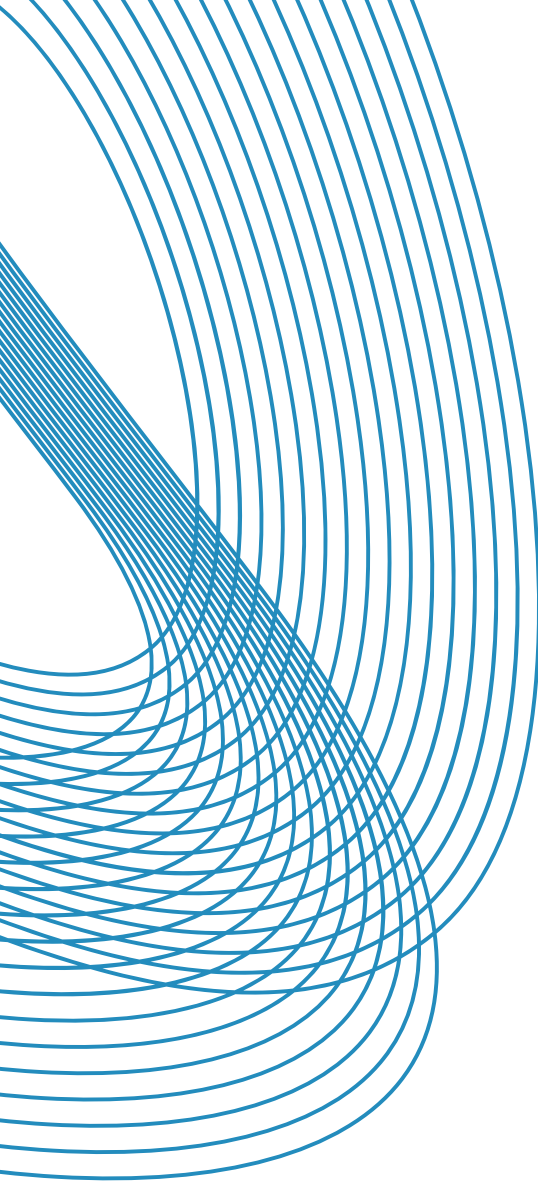
*Responsabilidad*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Muy bueno	↑
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororiente	Bueno	Bueno	=

*Transparencia*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Bueno	=
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororiente	Bueno	Bueno	=





Punto de referencia:  
**Aduanas**



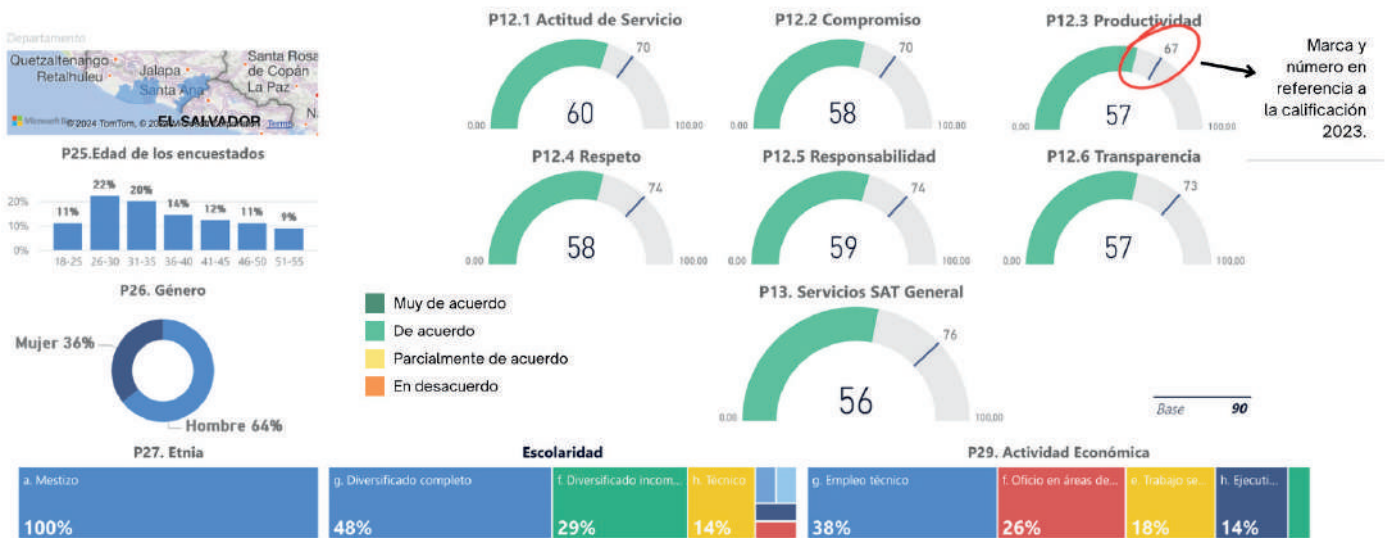
**RESULTADOS REGIONALES**  
Aduanas

# 6.5 REGIONAL SUR

**Departamentos que conforman la regional:** Escuintla, Jutiapa, Rethaluleu, Santa Rosa y Suchitepéquez

La actitud de servicio (60), el compromiso (58) y el respeto (58) muestran resultados notablemente bajos, evidenciando una disminución en la percepción del trato recibido y la disposición del personal. Por su parte, responsabilidad (59) y transparencia (57) también presentan una brecha importante frente a los estándares de 2023, lo que sugiere que los contribuyentes perciben deficiencias en la claridad de los procesos y la rendición de cuentas.

**GRÁFICO 21**  
Evaluación de atributos SAT - Regional Sur - Aduanas



El atributo productividad alcanza una calificación de 57, por debajo del valor de referencia de 67, lo que indica problemas significativos en la eficiencia de los servicios y la capacidad de la SAT para atender las demandas de los usuarios. La calificación general de los servicios SAT es de 56, destacando que la percepción general se encuentra en un nivel insatisfactorio y que los contribuyentes no consideran que los servicios actuales cumplan con sus expectativas o necesidades.

Desde una perspectiva demográfica, la mayoría de los encuestados son hombres (64%) y jóvenes de entre 26 y 35 años (42%). En términos educativos, el grupo más representado corresponde a usuarios con diversificado completo (48%), seguido por formación técnica (14%). Por actividad económica, el 38% trabaja en empleos técnicos, mientras que el 26% se desempeña en oficios, lo que sugiere que los resultados afectan a un público diverso, pero formalmente activo. Estos datos destacan la urgencia de realizar mejoras significativas en todos los aspectos evaluados para recuperar la confianza y satisfacción de los contribuyentes.

## RESULTADOS REGIONALES

Aduanas

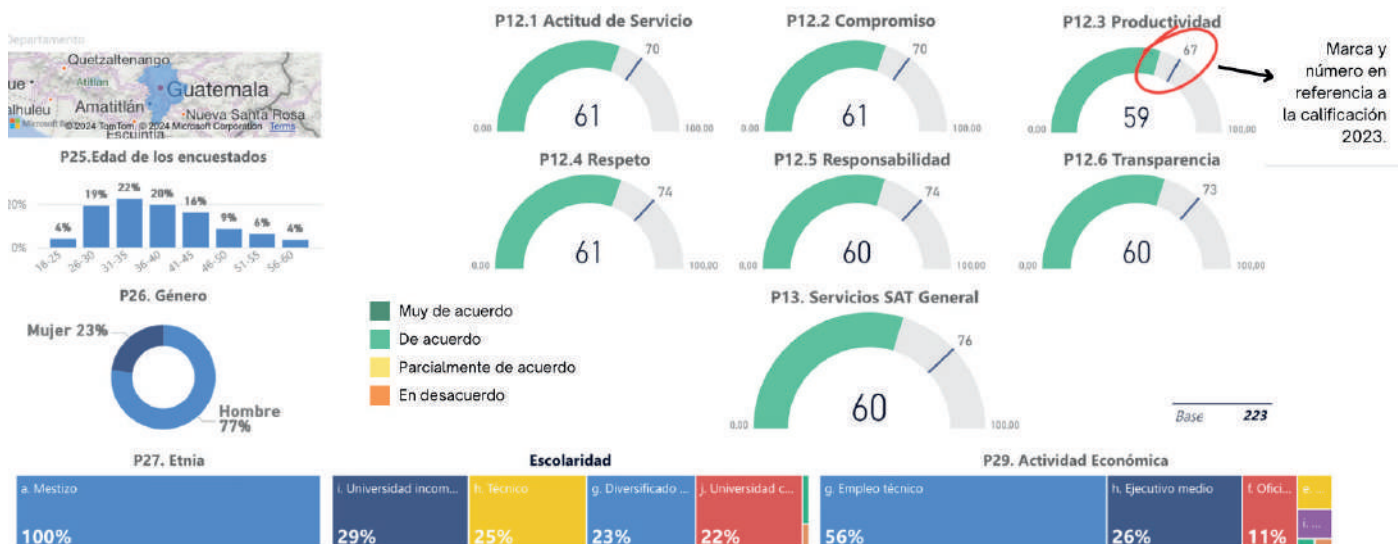
# 6.6 REGIONAL CENTRAL

**Departamentos que conforman la regional:** Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Progreso.

Atributos clave como actitud de servicio y respeto alcanzan una calificación de 61, mientras que compromiso y responsabilidad obtienen 60, reflejando una percepción de insatisfacción generalizada en aspectos relacionados con el trato hacia los contribuyentes y la confianza en el desempeño del personal. Estos resultados indican que los usuarios perciben una disminución en la calidad y consistencia de los servicios ofrecidos.

### GRÁFICO 22

Evaluación de atributos SAT - Regional Central - Aduanas



El desempeño más bajo se encuentra en productividad (59) y transparencia (60), ambos por debajo de los puntos de referencia de 67 y 73, respectivamente. Esto sugiere problemas significativos en la eficiencia de los procesos y la claridad en la comunicación y gestión de los trámites tributarios. La calificación general de los servicios SAT es de 60, lo que destaca una percepción negativa sobre la experiencia total de los contribuyentes, con retos importantes en todas las áreas evaluadas.

Demográficamente, el 77% de los encuestados son hombres, con un predominio del grupo etario entre 26 y 35 años (41%). En cuanto a escolaridad, destaca el grupo con universidad incompleta (29%) y técnico (25%), mientras que el 56% de los encuestados trabaja en empleos técnicos, seguido por ejecutivos medios (26%). Estos resultados reflejan que los servicios impactan principalmente a un público formalmente activo y con experiencia en el sistema tributario, que probablemente enfrenta barreras operativas y comunicacionales que afectan negativamente su percepción. Se requiere una intervención enfocada en la mejora de procesos clave y la recuperación de la confianza del usuario.

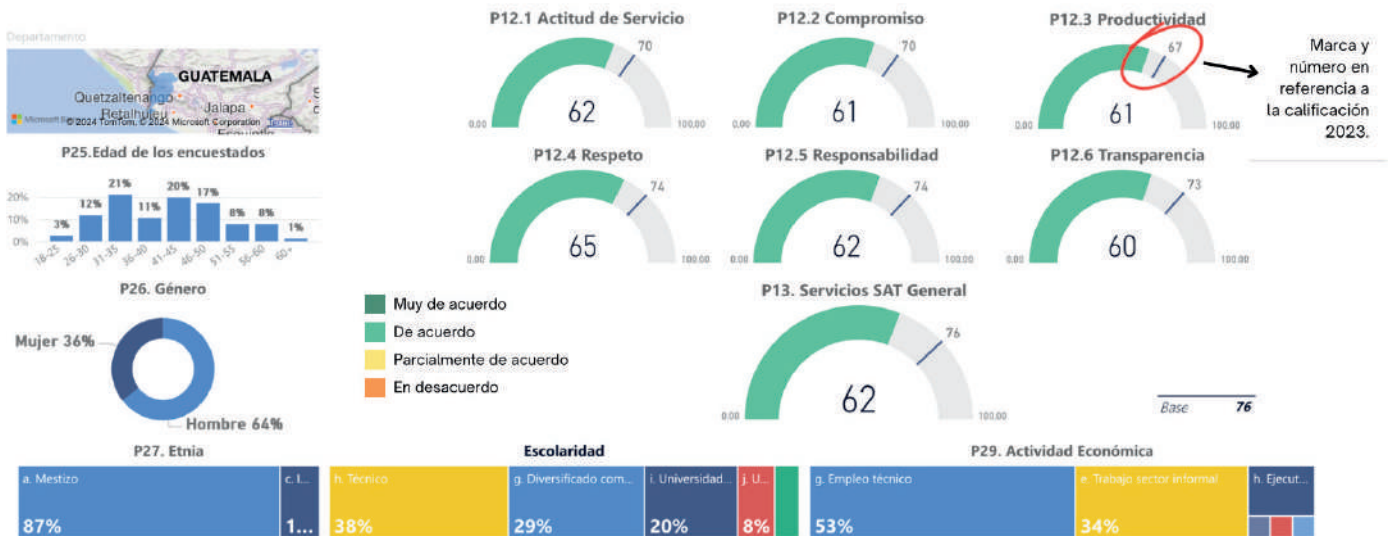
**RESULTADOS REGIONALES**  
Aduanas

**6.7 REGIONAL OCCIDENTE**

**Departamentos que conforman la regional:** Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.

Actitud de servicio y compromiso obtienen una calificación de 62 y 61, respectivamente, lo que indica una percepción moderadamente negativa respecto al trato recibido y la disposición del personal. Respeto (65) y responsabilidad (62) también muestran valores por debajo del promedio esperado, reflejando desafíos en la confianza de los usuarios hacia los servicios prestados.

**GRÁFICO 23**  
Evaluación de atributos SAT - Regional Occidente - Aduanas



En términos de eficiencia, productividad y transparencia alcanzan 61 y 60, respectivamente, muy lejos de los puntos de referencia de 67 y 73. Estos resultados destacan problemas significativos en la claridad de los procesos, la rendición de cuentas y la capacidad de los servicios de aduanas para cumplir con las expectativas de los contribuyentes. La calificación general de los servicios SAT en esta región es de 62, señalando una experiencia que no satisface completamente las necesidades de los usuarios.

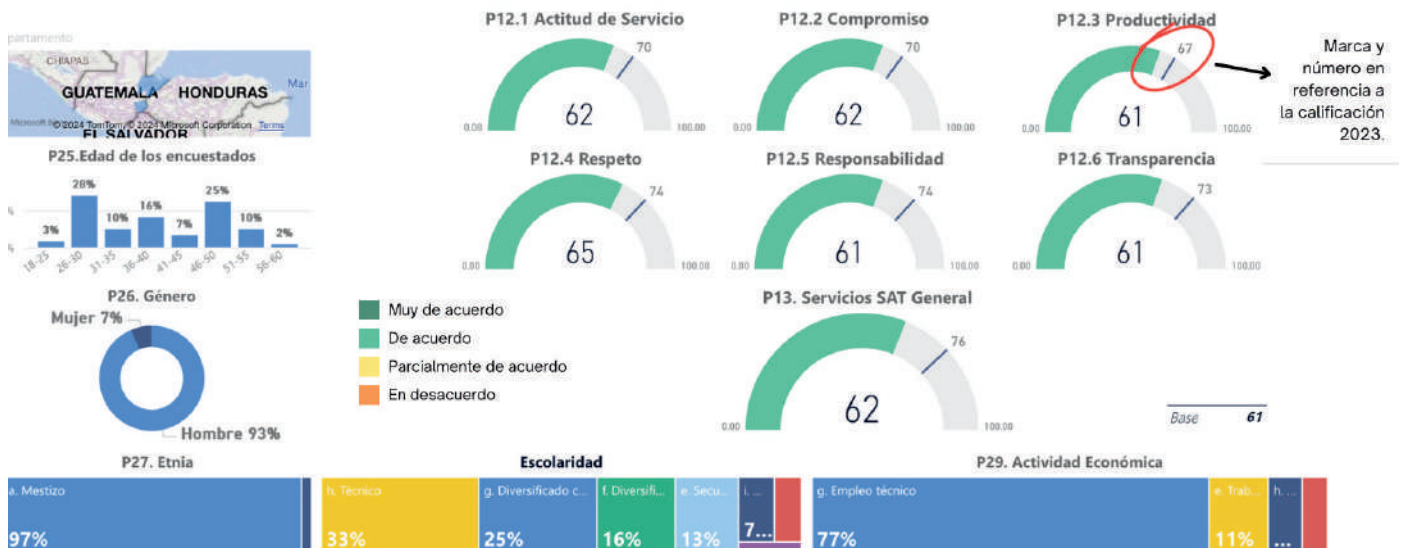
Demográficamente, el 64% de los encuestados son hombres, con un 36% de mujeres, mientras que el grupo etario más representado es el de 26 a 35 años (41%). En cuanto a escolaridad, el 38% de los usuarios tiene formación técnica, seguido por diversificado completo (29%) y universidad incompleta (20%). En el ámbito laboral, destacan los contribuyentes en empleos técnicos (53%) y trabajos del sector informal (34%), reflejando que las percepciones negativas están afectando tanto a sectores formalmente activos como a trabajadores informales. Estos resultados subrayan la necesidad de mejoras urgentes en transparencia, agilidad de los trámites y atención personalizada para elevar la percepción de los servicios en esta región.

## 6.8 REGIONAL NORORIENTE

**Departamentos que conforman la regional:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

Actitud de servicio y compromiso obtienen una calificación de 62, lo que refleja una percepción moderada de los usuarios hacia el trato y la disposición del personal. Respeto, con 65, y responsabilidad, con 61, también se encuentran alejados del estándar de 74, evidenciando desafíos en la confianza y el profesionalismo percibido en los servicios ofrecidos.

**GRÁFICO 24**  
Evaluación de atributos SAT - Regional Nororiente - Aduanas



En términos de eficiencia, tanto productividad como transparencia reciben una calificación de 61, muy por debajo de los puntos de referencia de 67 y 73. Esto sugiere que los usuarios enfrentan problemas de claridad en los procesos, accesibilidad de la información y cumplimiento eficiente de los trámites. La calificación general de los servicios de SAT en esta región es de 62, destacando que los contribuyentes consideran que los servicios no cumplen con sus expectativas ni necesidades básicas.

Desde una perspectiva demográfica, el 93% de los encuestados son hombres, con solo un 7% de mujeres, lo que refleja una fuerte dominancia masculina en esta región. El grupo etario más representado es el de 36 a 40 años (28%), seguido por el de 31 a 35 años (25%). En cuanto a la escolaridad, el 33% tiene formación técnica, mientras que el 25% cuenta con diversificado completo. En el ámbito laboral, el 77% corresponde a empleos técnicos, lo que indica que las percepciones de los servicios de aduanas impactan principalmente a este segmento formalmente activo. Los resultados resaltan la necesidad de enfocarse en mejoras significativas en productividad, transparencia y profesionalismo para recuperar la confianza de los contribuyentes en esta región.

# RESULTADO COMPARADO

En lo que respecta al punto de Aduanas, todas las regionales mantuvieron su calificación de “Bueno” en la evaluación correspondiente al año 2023. Sin embargo, es importante destacar que esta calificación refleja una tendencia preocupante hacia una posible baja de categoría si no se toman medidas correctivas de manera inmediata. La falta de progreso en las evaluaciones podría ser indicativa de áreas críticas que requieren atención urgente para evitar un descenso en los estándares actuales.

**GRÁFICO 25**

Tablas de resultado comparativo atributos 2023 - 2024

*Actitud de Servicio*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Bueno	=
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororient	Bueno	Bueno	=

*Compromiso*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Bueno	=
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororient	Bueno	Bueno	=

*Productividad*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Bueno	=
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororient	Bueno	Bueno	=

*Respeto*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Bueno	=
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororient	Bueno	Bueno	=

*Responsabilidad*

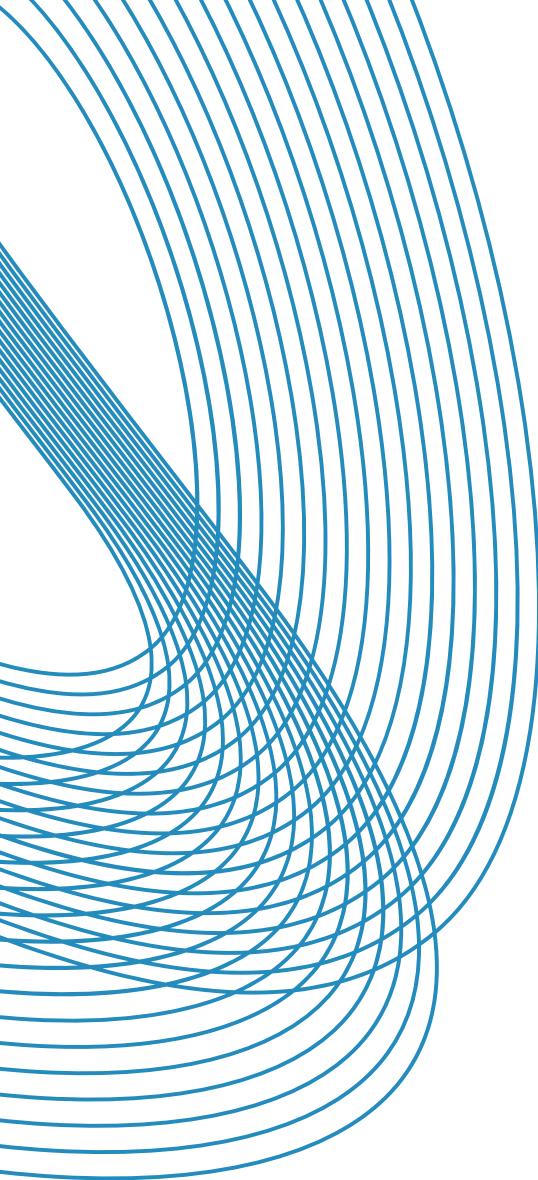
	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Bueno	=
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororient	Bueno	Bueno	=

*Transparencia*

	Regional	Resultado 2023	Resultado 2024	
1	Sur	Bueno	Bueno	=
2	Central	Bueno	Bueno	=
3	Occidente	Bueno	Bueno	=
4	Nororient	Bueno	Bueno	=



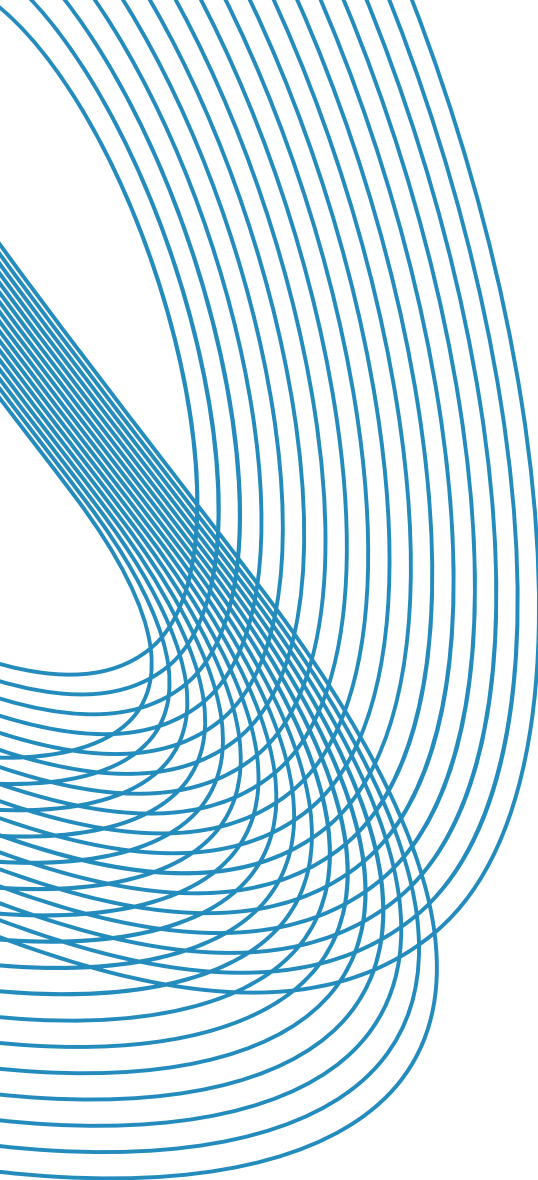




# 7

## Resultados por Departamento

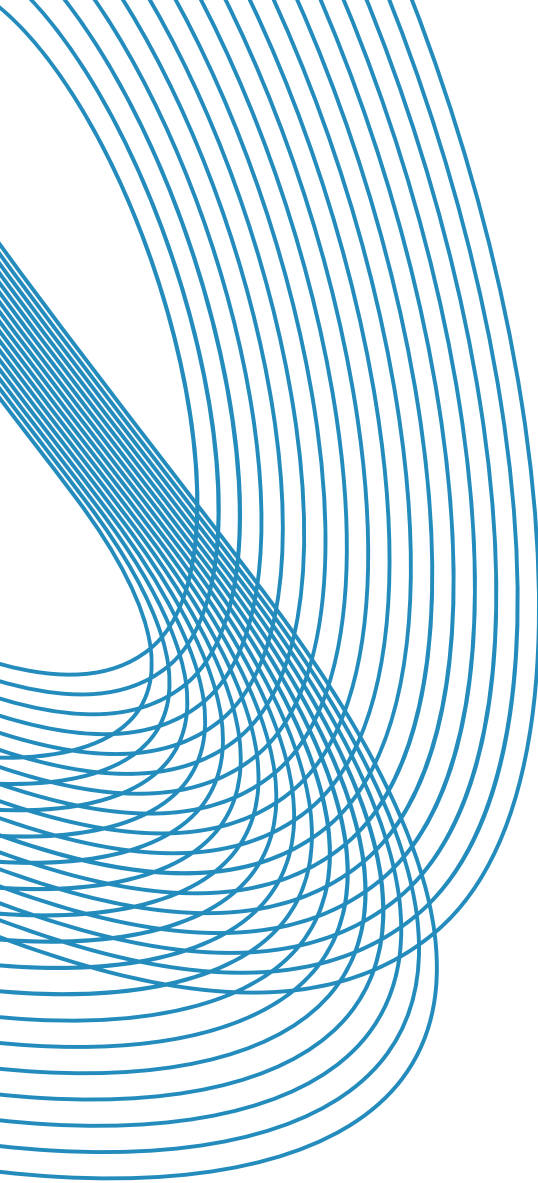




Punto de referencia:

# **Oficinas, Agencias, y Delegaciones Tributarias**





# Departamentos de Regional Sur



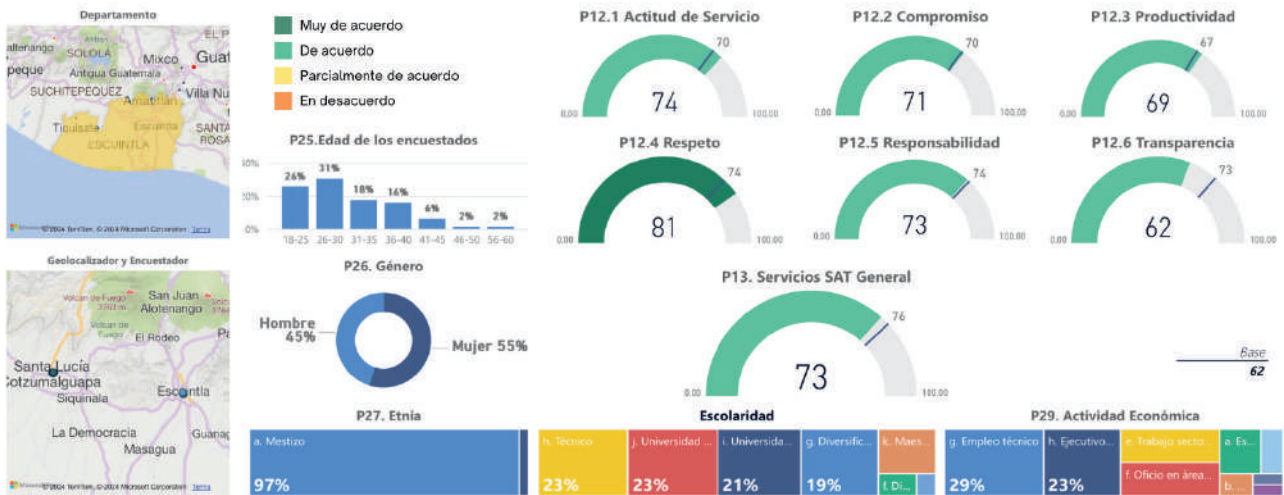
**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

# 7.1 ESCUINTLA

**Regional Sur:** Escuintla, Jutiapa, Rethaluleu, Santa Rosa y Suchitepéquez

Actitud de servicio (74) y respeto (81) obtienen las calificaciones más altas, lo que indica que los usuarios perciben un trato positivo y un buen nivel de atención en las oficinas. Por otro lado, atributos como compromiso (71) y responsabilidad (73) se encuentran cerca de los puntos de referencia de 2023, sugiriendo que aunque hay avances, persisten áreas para mejorar en consistencia y cumplimiento.

**GRÁFICO 26**  
Evaluación de atributos SAT - Escuintla - Oficinas



Productividad y transparencia son los atributos con menores calificaciones, con 69 y 62, respectivamente, destacando desafíos en términos de eficiencia y claridad en los procesos. A pesar de ello, la calificación general de los servicios SAT en Escuintla es de 73, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva en comparación con los puntos de referencia del año pasado. Esto indica que, aunque hay áreas por optimizar, los usuarios reconocen avances significativos en aspectos clave.

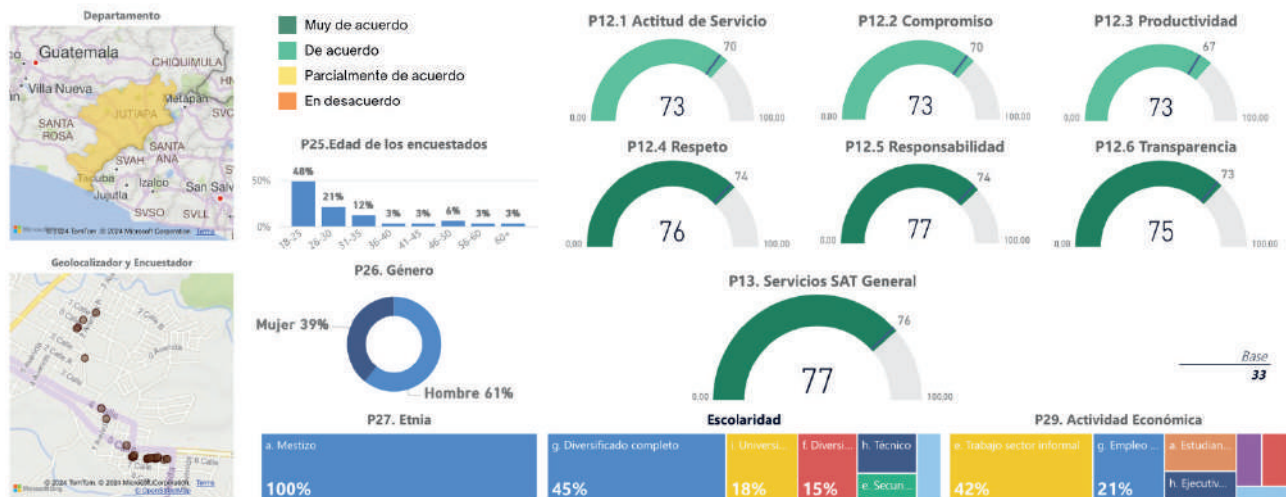
Demográficamente, la mayoría de los encuestados son mujeres (55%), lo que contrasta con otras regiones donde predominan los hombres. En términos de escolaridad, los usuarios están equilibrados entre técnicos (23%), universitarios (23%) y diversificado completo (21%). En cuanto a actividad económica, destacan los empleados técnicos (29%) y los ejecutivos medios (23%), lo que sugiere que el perfil de los usuarios en esta región es diverso y formalmente activo. Estos resultados resaltan la importancia de seguir fortaleciendo la transparencia y productividad en esta oficina para consolidar una percepción más sólida y equilibrada en todos los aspectos evaluados.

## 7.2 JUTIAPA

**Regional Sur:** Escuintla, Jutiapa, Rethaluleu, Santa Rosa y Suchitepéquez

La gráfica presenta los resultados de la evaluación de los servicios de las oficinas de la SAT en Jutiapa, mostrando una percepción positiva en la mayoría de los atributos evaluados. Actitud de servicio y compromiso obtienen una calificación de 73, alcanzando el punto de referencia de 2023, lo que refleja que los usuarios valoran el trato y la disposición del personal. Respeto (76) y responsabilidad (77) son los atributos mejor evaluados, destacando que los contribuyentes perciben un esfuerzo por mantener un nivel profesional en estas áreas.

**GRÁFICO 27**  
Evaluación de atributos SAT - Jutiapa - Oficinas



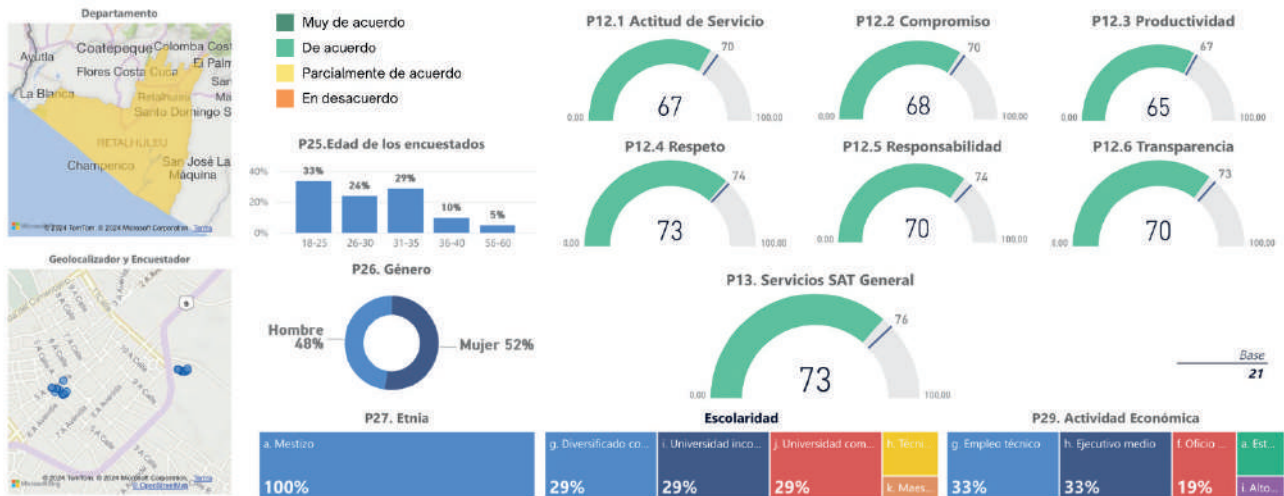
Productividad y transparencia, con calificaciones de 75, muestran resultados por encima del promedio en comparación con otras oficinas, lo que indica una percepción favorable sobre la eficiencia y la claridad en los procesos realizados en esta región. La calificación general de los servicios SAT en Jutiapa es de 77, superando el punto de referencia de 76, lo que posiciona estas oficinas como un ejemplo positivo en la prestación de servicios.

Demográficamente, el 61% de los encuestados son hombres, mientras que las mujeres representan el 39%, con el grupo etario predominante entre 26 y 35 años (48%). En términos de escolaridad, el 45% de los usuarios tiene diversificado completo, seguido por universidad incompleta (18%). En el ámbito laboral, destacan aquellos con trabajos en el sector informal (42%) y empleos técnicos (21%), lo que refleja que estas oficinas atienden tanto a contribuyentes formales como informales, logrando resultados positivos en ambos segmentos.

## 7.3 RETHALULEU

La gráfica presenta los resultados de la evaluación de los servicios de las oficinas de la SAT en Rethaluleu, mostrando una percepción mixta en los atributos evaluados. Respeto (73) y responsabilidad (70) son los atributos mejor calificados, alcanzando o superando los puntos de referencia de 2023. Esto sugiere que los usuarios reconocen esfuerzos en estas áreas, aunque aún queda espacio para mejorar. Actitud de servicio (67) y compromiso (68) presentan calificaciones más bajas, indicando que algunos contribuyentes perciben deficiencias en el trato y la disposición del personal.

**GRÁFICO 28**  
Evaluación de atributos SAT - Rethaluleu - Oficinas



Productividad y transparencia, con 65 y 70, respectivamente, destacan como áreas críticas, ya que productividad está notablemente por debajo del punto de referencia de 67. Esto refleja desafíos en la eficiencia operativa, mientras que la transparencia muestra avances positivos en comparación con otras oficinas evaluadas. La calificación general de los servicios SAT en Rethaluleu es de 73, lo que indica una percepción favorable, aunque con retos significativos en algunos aspectos clave.

Demográficamente, los usuarios están equilibrados en género, con un 52% de mujeres y 48% de hombres. El grupo etario más representado es el de 18 a 25 años (33%), seguido por el de 26 a 30 años (24%). En términos de escolaridad, los usuarios están distribuidos uniformemente entre diversificado completo (29%), universidad incompleta (29%), y universidad completa (29%). En cuanto a actividad económica, predominan los contribuyentes en empleos técnicos (33%) y ejecutivos medios (33%). Estos datos reflejan un segmento formalmente activo, lo que sugiere que las mejoras en productividad y atención podrían impactar positivamente en la percepción general de los servicios.



## RESULTADOS REGIONALES

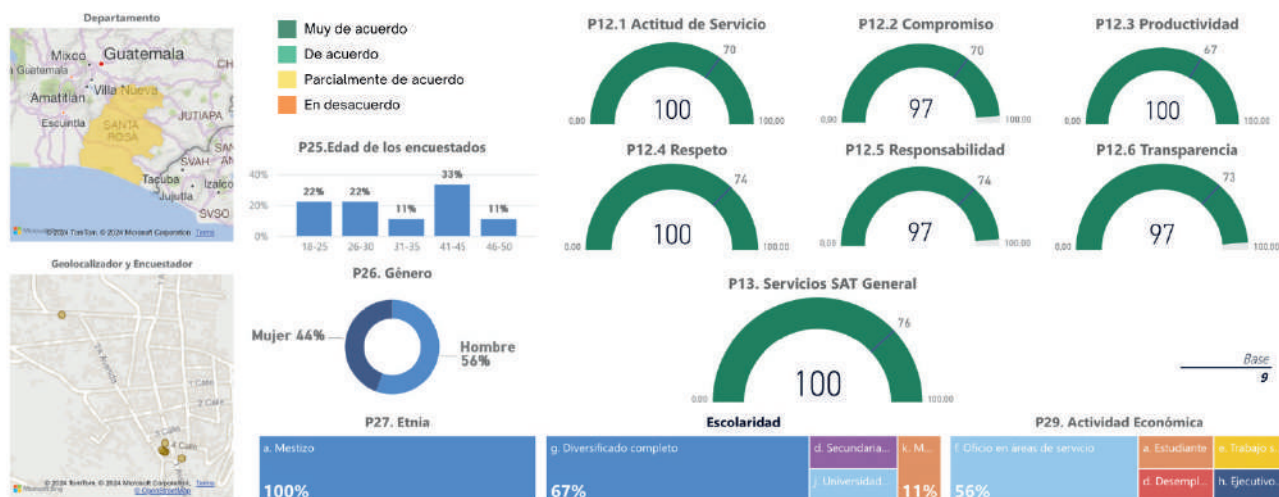
Oficinas, Agencias y Delegaciones

### 7.4 SANTA ROSA

**Regional Sur:** Escuintla, Jutiapa, Rethaluleu, Santa Rosa y Suchitepéquez

La gráfica muestra una evaluación excepcionalmente positiva de los servicios de las oficinas de la SAT en Santa Rosa. Los atributos de actitud de servicio, respeto y la evaluación general de los servicios SAT obtienen una calificación perfecta de 100, lo que indica una satisfacción completa de los contribuyentes en estas áreas. Compromiso, responsabilidad, y transparencia también reciben puntuaciones altas de 97, reflejando que los usuarios perciben un alto nivel de profesionalismo, eficiencia y claridad en los procesos.

**GRÁFICO 29**  
Evaluación de atributos SAT - Santa Rosa - Oficinas



En términos de productividad, la calificación de 100 subraya una percepción de máxima eficiencia en la gestión de los trámites, destacando a estas oficinas como un modelo en la prestación de servicios. Estos resultados posicionan a las oficinas de Santa Rosa como un caso excepcional dentro del sistema de la SAT, con puntuaciones que superan ampliamente los puntos de referencia de 2023 en todos los atributos evaluados.

Demográficamente, los usuarios están equilibrados en género, con 56% hombres y 44% mujeres. En cuanto a escolaridad, el 67% de los encuestados tiene diversificado completo, y el 56% trabaja en áreas de servicio, reflejando un perfil formalmente activo y educado. El alto nivel de satisfacción en estas oficinas podría deberse a procesos eficientes, atención de calidad y claridad en la comunicación, lo que debería servir como un estándar a replicar en otras regiones.

# 7.5 SUCHITEPÉQUEZ

**Regional Sur:** Escuintla, Jutiapa, Rethaluleu, Santa Rosa y Suchitepéquez

La gráfica muestra una evaluación altamente positiva de los servicios de las oficinas de la SAT en Suchitepéquez. Los atributos de actitud de servicio y compromiso obtienen una calificación sobresaliente de 94, mientras que responsabilidad alcanza 96, indicando un alto nivel de satisfacción entre los contribuyentes en estas áreas. Respeto también destaca con una calificación de 96, superando ampliamente el punto de referencia de 2023 y reflejando un trato profesional y respetuoso hacia los usuarios.

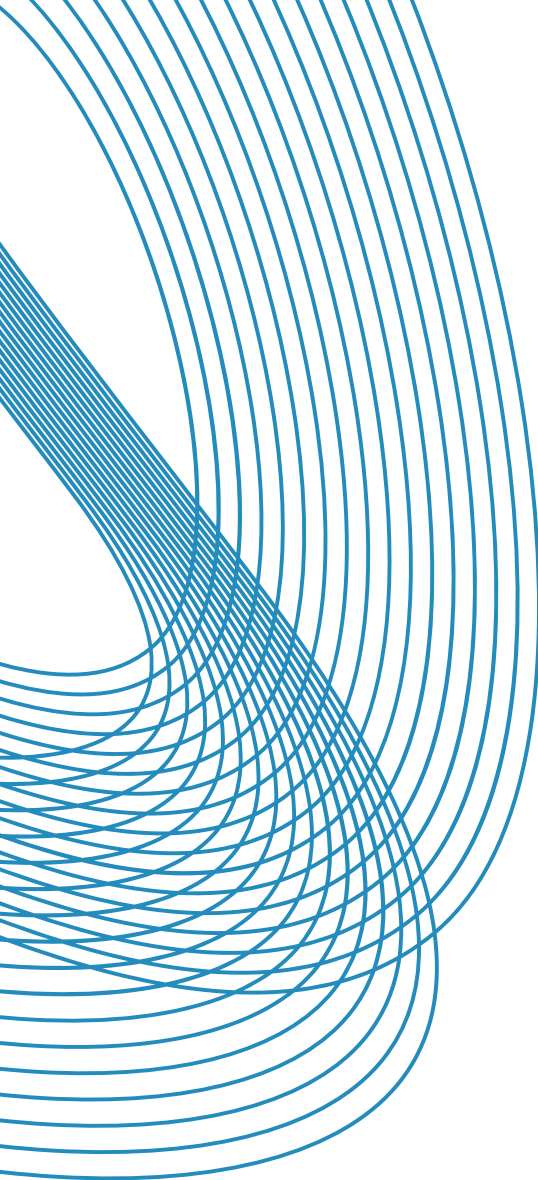
**GRÁFICO 30**  
Evaluación de atributos SAT - Suchitepéquez - Oficinas



En cuanto a eficiencia, productividad recibe una calificación de 93, mientras que transparencia logra 96, lo que evidencia procesos claros, eficientes y accesibles. La calificación general de los servicios SAT en Suchitepéquez es de 94, posicionando estas oficinas como un referente de calidad en la prestación de servicios, con puntajes consistentes en todos los atributos evaluados.

Demográficamente, el 61% de los encuestados son hombres, mientras que el 39% son mujeres. En cuanto a escolaridad, destaca que el 44% de los usuarios tiene diversificado completo, seguido por el 33% con universidad incompleta. En el ámbito laboral, hay un equilibrio entre empleos técnicos (22%) y trabajos en el sector informal (22%), reflejando que estas oficinas logran atender con éxito a un público diverso. Estos resultados subrayan que los servicios de Suchitepéquez no solo cumplen con las expectativas de los contribuyentes, sino que establecen un estándar elevado para el sistema de la SAT.





# Departamentos de Regional Central



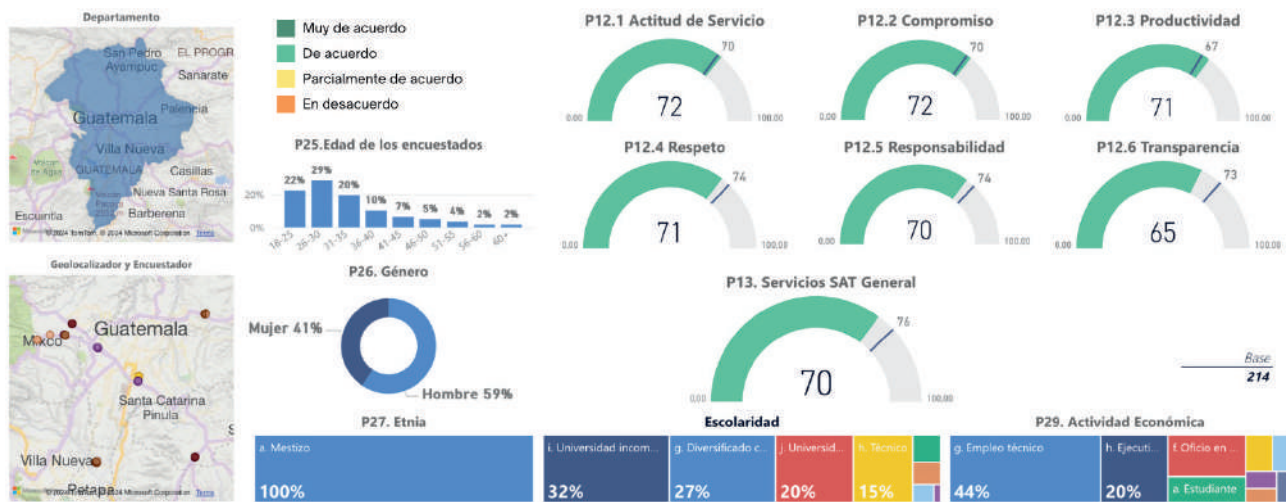
**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

**7.6 GUATEMALA**

**Regional Central:** Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Progreso.

La gráfica presenta una evaluación moderada de los servicios de las oficinas de la SAT en el departamento de Guatemala. Actitud de servicio y compromiso obtienen calificaciones de 72, alcanzando el punto de referencia establecido, lo que refleja una percepción favorable pero sin destacar como sobresaliente. Respeto y responsabilidad, con 71 y 70, respectivamente, indican que los contribuyentes perciben un cumplimiento aceptable, aunque con áreas de mejora.

**GRÁFICO 31**  
Evaluación de atributos SAT - Guatemala - Oficinas



Productividad y transparencia son los atributos con las calificaciones más bajas, con 47 y 65, respectivamente. Esto evidencia que los usuarios aún enfrentan desafíos relacionados con la eficiencia de los procesos y la claridad de la información proporcionada. La calificación general de los servicios SAT en el departamento de Guatemala es de 70, mostrando una percepción general estable, pero con margen para superar las expectativas de los contribuyentes en varios aspectos clave.

Demográficamente, el 59% de los encuestados son hombres, mientras que el 41% son mujeres. En cuanto a escolaridad, el 32% de los usuarios tiene universidad incompleta, seguido por el 27% con diversificado completo, lo que representa un perfil educativo intermedio a alto. En el ámbito laboral, el 44% de los contribuyentes trabaja en empleos técnicos, mientras que un 20% ocupa puestos ejecutivos. Estos resultados reflejan que las oficinas en el departamento de Guatemala atienden a un público formalmente activo, pero deben enfocarse en mejorar aspectos de transparencia y productividad para satisfacer plenamente las necesidades de los contribuyentes.

## RESULTADOS REGIONALES

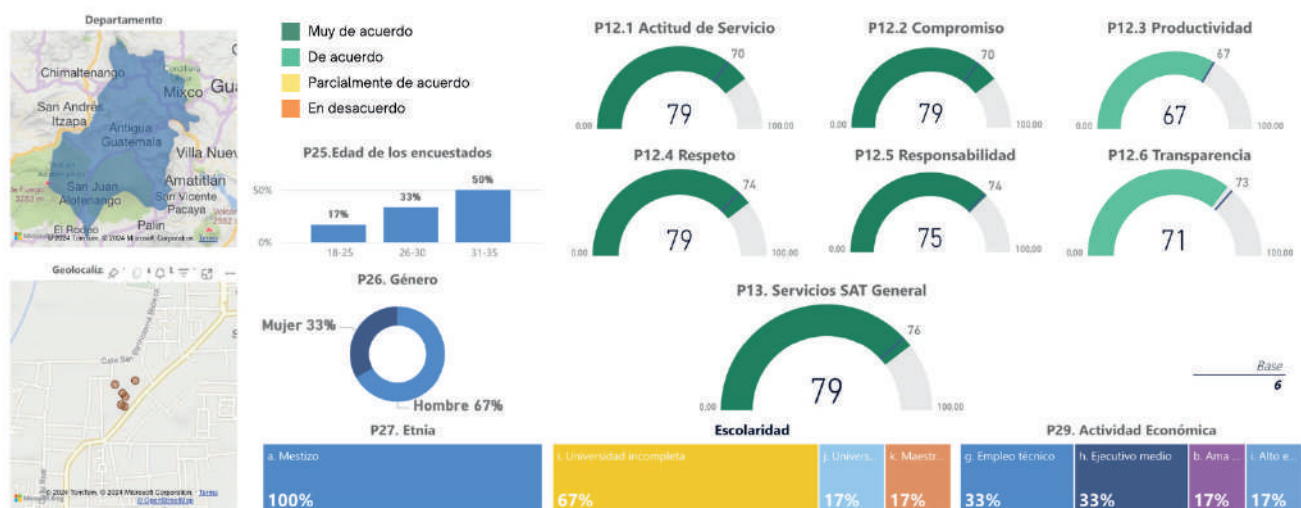
Oficinas, Agencias y Delegaciones

# 7.7 SACATEPÉQUEZ

**Regional Central:** Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Progreso.

La gráfica muestra una evaluación favorable de los servicios de las oficinas de la SAT en Sacatepéquez. Los atributos de actitud de servicio, compromiso, respeto, y la evaluación general de los servicios SAT reciben calificaciones de 79, reflejando una percepción positiva de los contribuyentes hacia el trato recibido y la disposición del personal. Responsabilidad alcanza 75, lo que indica que los usuarios consideran aceptable el cumplimiento y la confiabilidad en los servicios prestados.

**GRÁFICO 32**  
Evaluación de atributos SAT - Sacatepéquez - Oficinas



Por otro lado, productividad y transparencia obtienen las calificaciones más bajas, con 67 y 71, respectivamente. Aunque transparencia está cerca del punto de referencia de 73, productividad muestra una clara área de mejora en términos de eficiencia y agilidad en los procesos. En general, la calificación promedio de 79 indica que las oficinas en esta región logran satisfacer las expectativas de los usuarios en la mayoría de los aspectos evaluados.

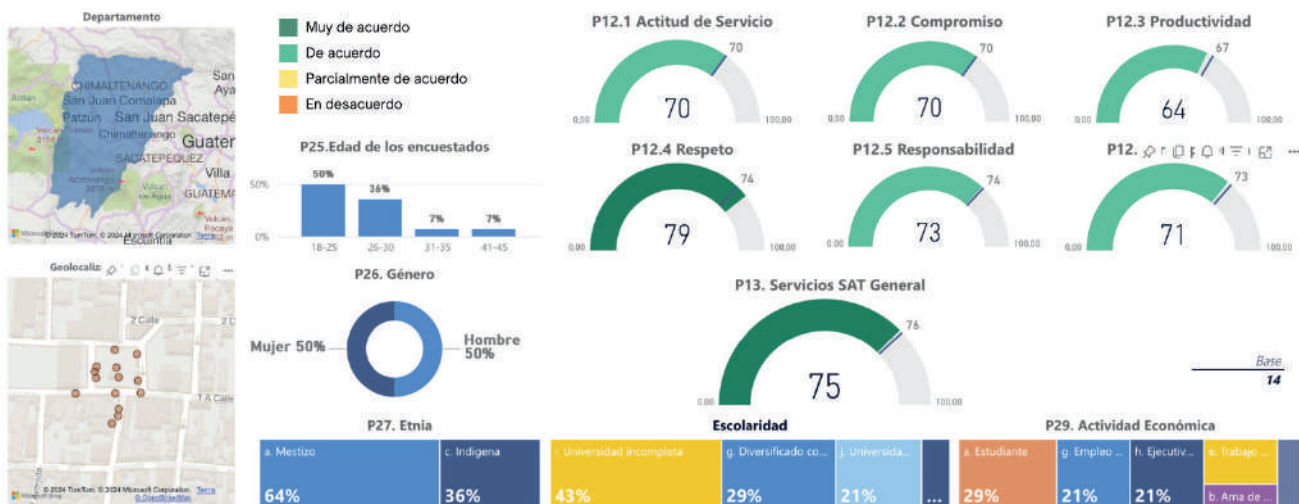
Demográficamente, el 67% de los usuarios tiene universidad incompleta, mientras que el 33% de los encuestados trabaja en empleos técnicos y otro 33% en puestos ejecutivos. Esto refleja un perfil formalmente activo y educado, con un alto nivel de interacción con los servicios de la SAT. Estos resultados destacan que, aunque el desempeño en esta región es positivo, se debe prestar mayor atención a mejorar la eficiencia operativa y reforzar la transparencia para continuar elevando la percepción del servicio.

# 7.8 CHIMALTENANGO

**Regional Central:** Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Progreso.

La gráfica muestra una evaluación moderadamente positiva de los servicios de las oficinas de la SAT en Chimaltenango. Los atributos de actitud de servicio y compromiso obtienen calificaciones de 70, alcanzando el punto de referencia establecido, lo que refleja que los usuarios tienen una percepción aceptable pero no destacada sobre el trato y disposición del personal. Respeto, con 79, es el atributo mejor evaluado, lo que indica que los contribuyentes valoran el trato profesional en esta región.

**GRÁFICO 33**  
Evaluación de atributos SAT - Chimaltenango - Oficinas



En cuanto a productividad, con una calificación de 64, y transparencia, con 71, se identifican áreas clave de mejora, ya que productividad está significativamente por debajo del punto de referencia de 67. Esto refleja que los usuarios perciben deficiencias en la eficiencia de los procesos. A pesar de estos desafíos, la calificación general de los servicios SAT en Chimaltenango es de 75, lo que indica que los contribuyentes consideran que la experiencia general es satisfactoria, aunque con oportunidades para optimizar ciertos aspectos.

Demográficamente, hay un equilibrio de género, con un 50% de hombres y 50% de mujeres. En términos educativos, el 43% de los encuestados tiene universidad incompleta, seguido por el 29% con diversificado completo. En cuanto a actividad económica, destaca un 29% de estudiantes, mientras que el 21% trabaja en empleos técnicos y el 21% en puestos ejecutivos. Estos resultados reflejan un perfil diverso de usuarios, lo que subraya la necesidad de continuar mejorando la eficiencia y claridad de los procesos para satisfacer a un público amplio y variado.

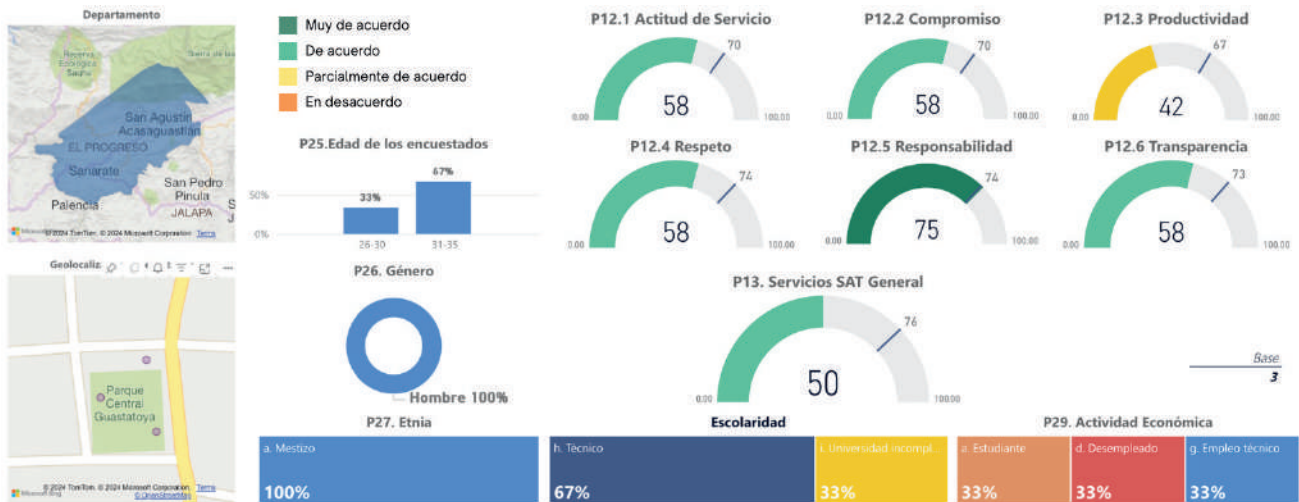
## 7.9 EL PROGRESO

**Regional Central:** Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Progreso.



La gráfica refleja una evaluación de los servicios de las oficinas de la SAT en El Progreso, basada en únicamente tres encuestas, lo que limita la validez estadística de los resultados y dificulta establecer una evaluación objetiva y representativa de la percepción general. Dado el tamaño reducido de la muestra, los resultados deben interpretarse con precaución, ya que no garantizan una visión completa de la experiencia de los contribuyentes en esta región.

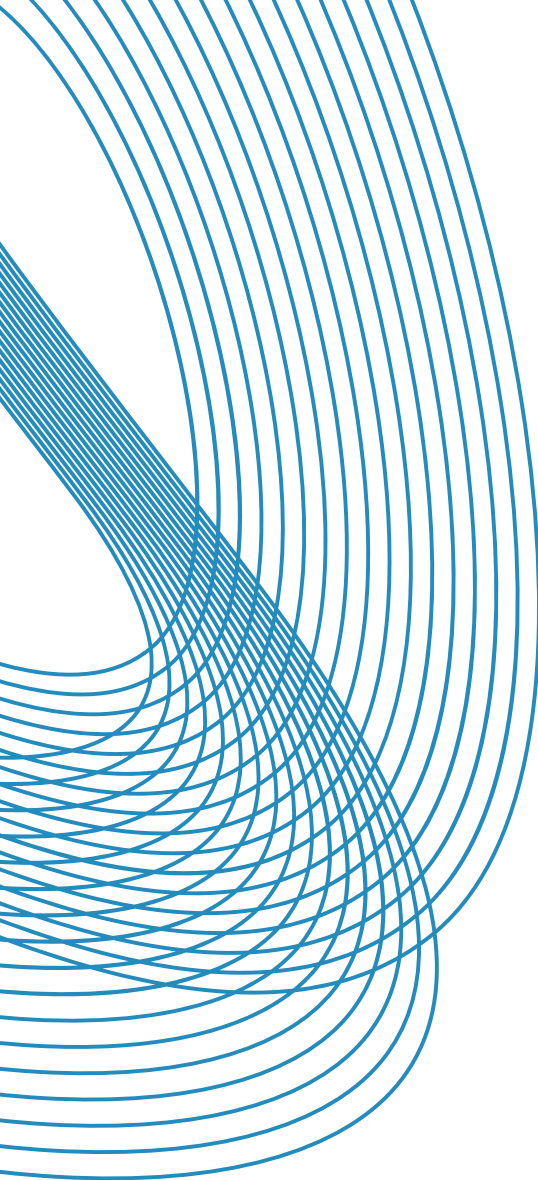
**GRÁFICO 34**  
Evaluación de atributos SAT - El Progreso - Oficinas



En términos de resultados, actitud de servicio, compromiso, y respeto obtienen una calificación baja de 58, mientras que productividad, con 42, es el atributo más bajo, destacando importantes desafíos en eficiencia. En contraste, responsabilidad es el atributo mejor evaluado, con 75, lo que sugiere que los pocos encuestados reconocen un nivel aceptable de cumplimiento en los servicios. Sin embargo, la calificación general de los servicios SAT en esta región es de 50, lo que indica una percepción mayoritariamente negativa, aunque debido al tamaño de la muestra, no se pueden sacar conclusiones definitivas.

Demográficamente, el 100% de los encuestados son hombres, con una representación uniforme entre empleos técnicos (33%), estudiantes(33%), y personas desempleadas (33%). El perfil educativo es predominantemente técnico (67%). Sin embargo, con solo tres participantes, estos datos no reflejan la diversidad o las tendencias reales de los usuarios de las oficinas en El Progreso. Para obtener una evaluación más precisa y estadísticamente válida, sería necesario realizar un muestreo más amplio que capture mejor las opiniones de los contribuyentes de esta región.





# Departamentos de Regional Occidente



**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

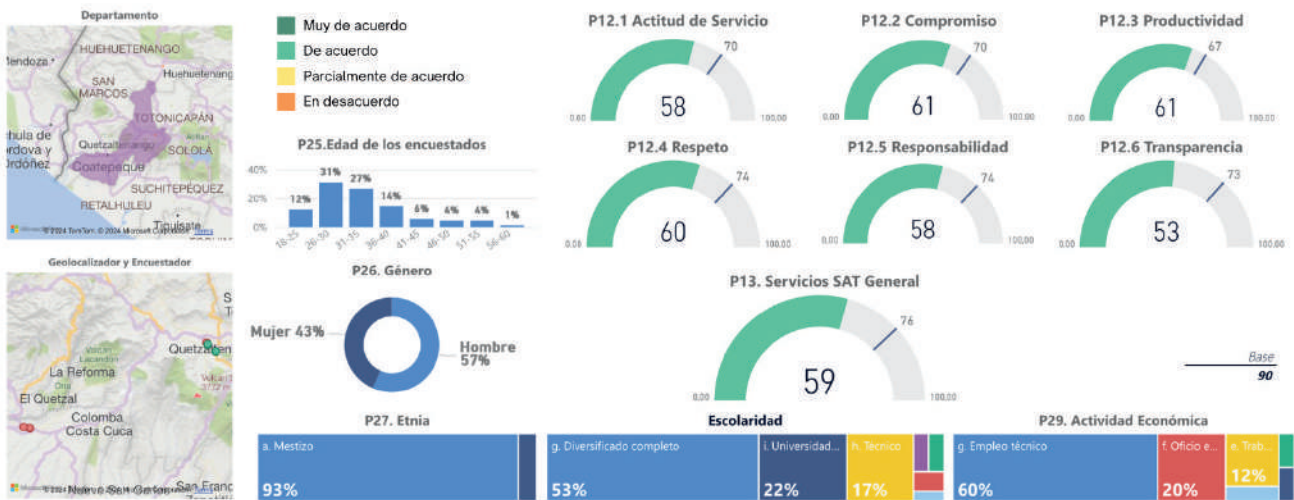
**7.10 QUETZALTENANGO**

**Regional Occidente:** Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.



La gráfica presenta una evaluación baja de los servicios de las oficinas de la SAT en Quetzaltenango, con calificaciones que están significativamente por debajo de los puntos de referencia de 2023. Actitud de servicio (58) y compromiso (61) muestran que los usuarios tienen una percepción negativa respecto al trato y la disposición del personal. Respeto y responsabilidad, con 60 y 58, respectivamente, también destacan como áreas críticas que requieren atención para mejorar la percepción general de los contribuyentes.

**GRÁFICO 35**  
Evaluación de atributos SAT - Quetzaltenango - Oficinas



Productividad (53) y transparencia (53) son los atributos peor evaluados, reflejando importantes desafíos en eficiencia y claridad en los procesos. La calificación general de los servicios SAT en Quetzaltenango es de 59, indicando que los contribuyentes no consideran que la experiencia ofrecida cumpla con sus expectativas mínimas. Estos resultados subrayan la necesidad de una intervención inmediata para abordar las deficiencias operativas y de atención en esta región.

Demográficamente, el 57% de los encuestados en Quetzaltenango son hombres y el 43% mujeres, lo que refleja una participación equilibrada en términos de género. El grupo etario más representado es el de 26 a 30 años (31%), seguido por 31 a 35 años (27%), indicando que los usuarios son en su mayoría adultos jóvenes. En cuanto al nivel educativo, el 53% de los usuarios tiene diversificado completo, mientras que el 22% cuenta con educación universitaria incompleta, y el 17% con formación técnica. Esto sugiere un perfil educativo predominantemente intermedio.



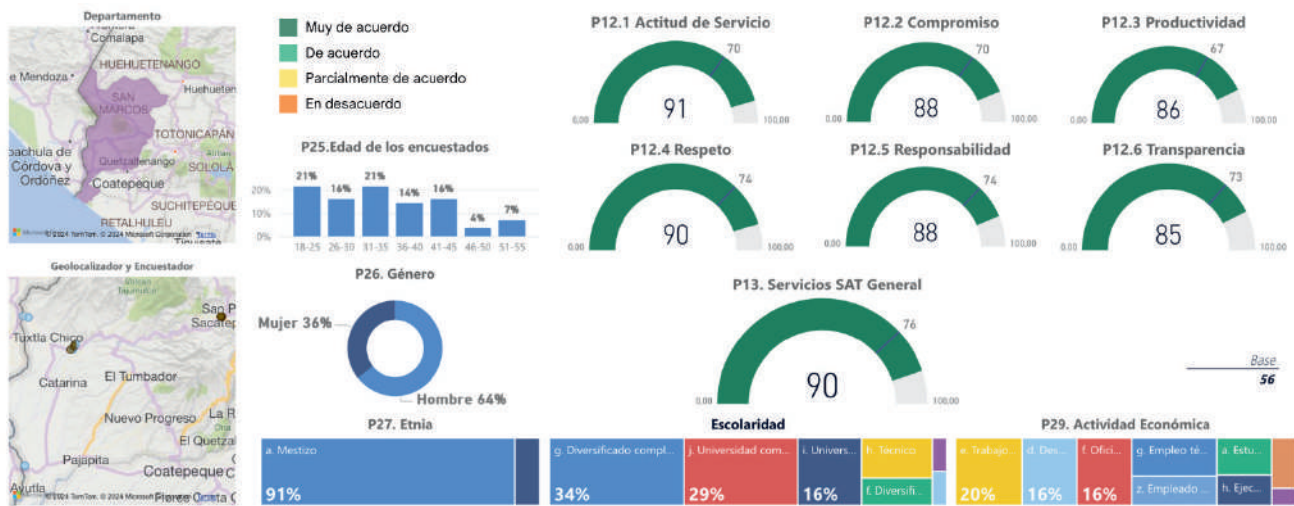
**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

**7.11 SAN MARCOS**

**Regional Occidente:** Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.

La gráfica muestra una evaluación muy positiva de los servicios de las oficinas de la SAT en San Marcos. Los atributos de actitud de servicio (91) y respeto (90) reciben las calificaciones más altas, lo que indica que los contribuyentes perciben un trato profesional y cordial por parte del personal. Compromiso (88) y responsabilidad (88) también obtienen puntajes elevados, reflejando confianza en el cumplimiento de las responsabilidades por parte de las oficinas.

**GRÁFICO 36**  
Evaluación de atributos SAT - San Marcos - Oficinas



En términos de eficiencia, productividad y transparencia obtienen 86 y 85, respectivamente, lo que evidencia una percepción favorable en estas áreas críticas, superando los puntos de referencia establecidos. La calificación general de los servicios SAT en San Marcos es de 90, lo que posiciona estas oficinas como un modelo de calidad en la región, con altos niveles de satisfacción en todos los aspectos evaluados.

Demográficamente, el 64% de los encuestados son hombres, mientras que el 36% son mujeres. En cuanto a escolaridad, el 34% tiene diversificado completo, seguido por el 29% con universidad incompleta, y el 16% con estudios universitarios completos. En el ámbito laboral, destacan los contribuyentes en empleos técnicos (20%) y del sector informal (20%), reflejando que estas oficinas atienden a una población diversa en términos educativos y económicos. Estos resultados subrayan la efectividad de las oficinas en San Marcos para ofrecer servicios que cumplen con las expectativas de contribuyentes formalmente activos y otros sectores, consolidándose como una de las mejores evaluadas en la región.



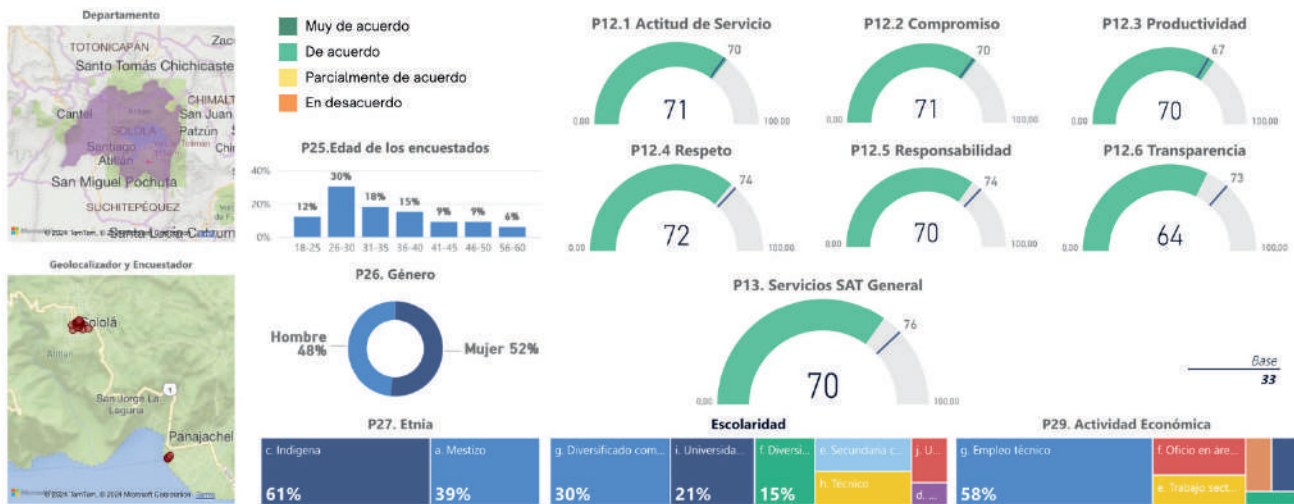
## 7.12 SOLOLÁ

**Regional Occidente:** Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.

La gráfica muestra una evaluación moderada de los servicios de las oficinas de la SAT en Sololá, con resultados cercanos a los puntos de referencia de 2023. Actitud de servicio y compromiso obtienen calificaciones de 71, alcanzando el promedio esperado, mientras que respeto logra un puntaje ligeramente superior de 72, lo que indica una percepción aceptable del trato y disposición del personal. Responsabilidad, con 70, también cumple con las expectativas, aunque sin destacar.

**GRÁFICO 37**

Evaluación de atributos SAT - Sololá - Oficinas



En términos de eficiencia, productividad y transparencia muestran áreas de mejora importantes, con calificaciones de 70 y 64, respectivamente. Transparencia, en particular, presenta una brecha significativa respecto al punto de referencia de 73, lo que evidencia desafíos en la claridad y accesibilidad de la información proporcionada. La calificación general de los servicios SAT en Sololá es de 70, reflejando una percepción estable pero con espacio para mejorar en aspectos críticos como eficiencia y transparencia.

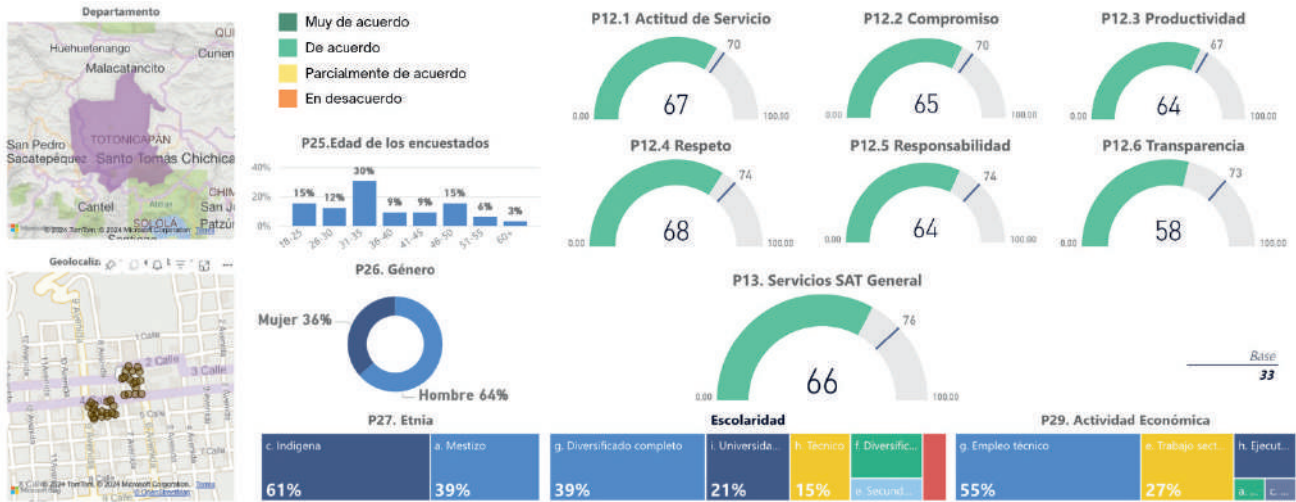
Demográficamente, el 52% de los encuestados son mujeres y el 48% hombres, con un perfil étnico dominado por la población indígena (61%), seguido de mestizos (39%). En cuanto a escolaridad, el 30% cuenta con diversificado completo, mientras que el 21% tiene universidad incompleta y el 15% formación técnica. En el ámbito laboral, el 58% de los encuestados trabaja en empleos técnicos, mientras que el 16% desempeña oficios. Estos resultados reflejan que las oficinas de Sololá atienden a una población diversa, especialmente a sectores formalmente activos e indígenas, pero deben enfocar esfuerzos en mejorar la claridad y agilidad de los procesos para satisfacer mejor las necesidades de estos contribuyentes.

# 7.13 TOTONICAPÁN

**Regional Occidente:** Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.

La gráfica presenta una evaluación moderada a baja de los servicios de las oficinas de la SAT en Totonicapán. Actitud de servicio y respeto obtienen calificaciones de 67 y 68, respectivamente, mostrando una percepción aceptable, aunque sin llegar a niveles sobresalientes. Compromiso y responsabilidad, con 65 y 64, reflejan que los contribuyentes consideran que hay espacio para mejorar en estas áreas clave de confianza y cumplimiento.

**GRÁFICO 38**  
Evaluación de atributos SAT - Totonicapán - Oficinas



En términos de eficiencia, productividad y transparencia son los atributos más débiles, con calificaciones de 64 y 58, respectivamente. Transparencia presenta una brecha importante frente al punto de referencia de 73, lo que evidencia dificultades en la claridad y accesibilidad de los procesos e información. La calificación general de los servicios SAT en Totonicapán es de 66, destacando que, aunque se cumplen aspectos mínimos, hay oportunidades significativas para optimizar tanto la eficiencia como la comunicación con los contribuyentes.

Demográficamente, el 64% de los encuestados son hombres y el 36% mujeres, con una fuerte representación de la población indígena (61%) frente al mestizaje (39%). En cuanto a escolaridad, el 39% cuenta con diversificado completo, mientras que el 21% tiene educación universitaria incompleta. En el ámbito laboral, el 55% trabaja en empleos técnicos, seguido por el 27% que desempeña actividades en el sector informal. Estos datos resaltan que las oficinas de Totonicapán atienden a una población diversa, pero es esencial enfocar esfuerzos en mejorar la eficiencia y la transparencia de los servicios, especialmente para comunidades indígenas y sectores informales, quienes enfrentan mayores barreras en el acceso y comprensión de los procesos.

**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

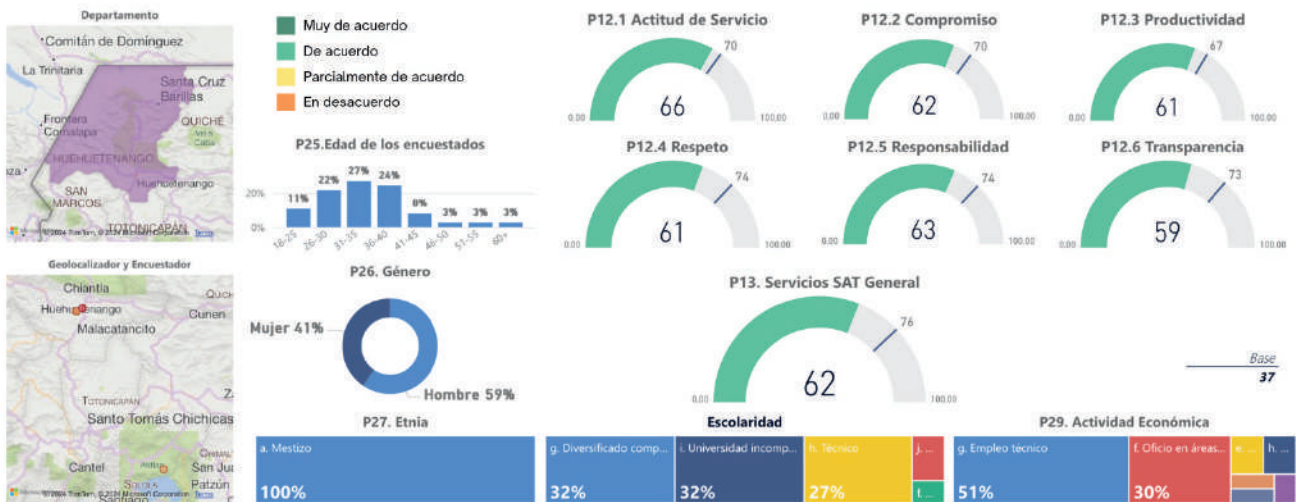
**7.14 HUEHUETENANGO**

**Regional Occidente:** Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.



La gráfica muestra una evaluación moderada a baja de los servicios de las oficinas de la SAT en Huehuetenango. Actitud de servicio (66) y compromiso (62) obtienen calificaciones por debajo del punto de referencia de 2023, lo que refleja percepciones mixtas respecto al trato y disposición del personal. Responsabilidad (63) y respeto (61) presentan resultados similares, indicando que los contribuyentes perciben que hay margen para mejorar en aspectos de confianza y profesionalismo.

**GRÁFICO 39**  
Evaluación de atributos SAT - Huehuetenango - Oficinas



Productividad (61) y transparencia (59) destacan como las áreas más débiles, con calificaciones significativamente por debajo de los puntos de referencia de 67 y 73, respectivamente. Esto evidencia problemas en la claridad de los procesos y la eficiencia operativa de las oficinas en esta región. La calificación general de los servicios SAT en Huehuetenango es de 62, lo que indica una percepción general insatisfactoria y una necesidad urgente de mejorar la experiencia del usuario.

Demográficamente, el 59% de los encuestados son hombres y el 41% mujeres, mientras que el 100% de los encuestados son mestizos. En cuanto a escolaridad, el 32% tiene diversificado completo y otro 32% cuenta con universidad incompleta, reflejando un nivel educativo intermedio. En términos laborales, el 51% de los usuarios trabaja en empleos técnicos, mientras que el 30% desempeña oficios. Estos datos destacan que las oficinas en Huehuetenango atienden principalmente a un público formalmente activo, aunque deben enfocar esfuerzos en mejorar la eficiencia y la transparencia de los servicios para cumplir mejor con las expectativas de los contribuyentes.



**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

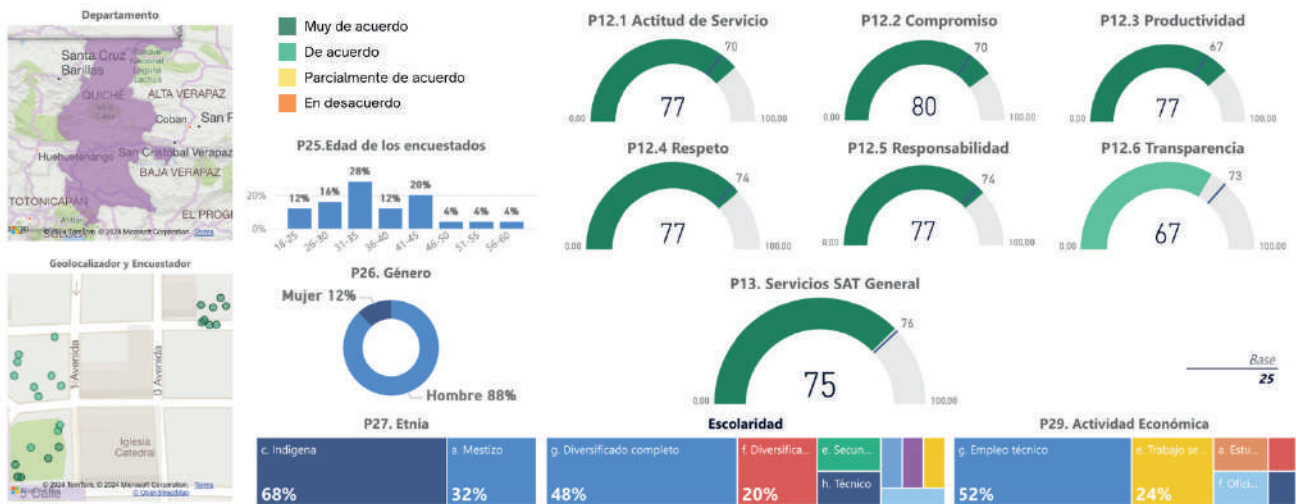
**7.15 QUICHÉ**

**Regional Occidente:** Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.



La gráfica refleja una evaluación positiva de los servicios de las oficinas de la SAT en Quiché, con resultados por encima de los puntos de referencia en varios atributos clave. Actitud de servicio, respeto, y responsabilidad obtienen calificaciones de 77, reflejando una percepción favorable hacia el trato y el profesionalismo del personal. Compromiso, con 80, es el atributo mejor evaluado, destacando una fuerte confianza en la disposición del equipo para cumplir con las necesidades de los contribuyentes.

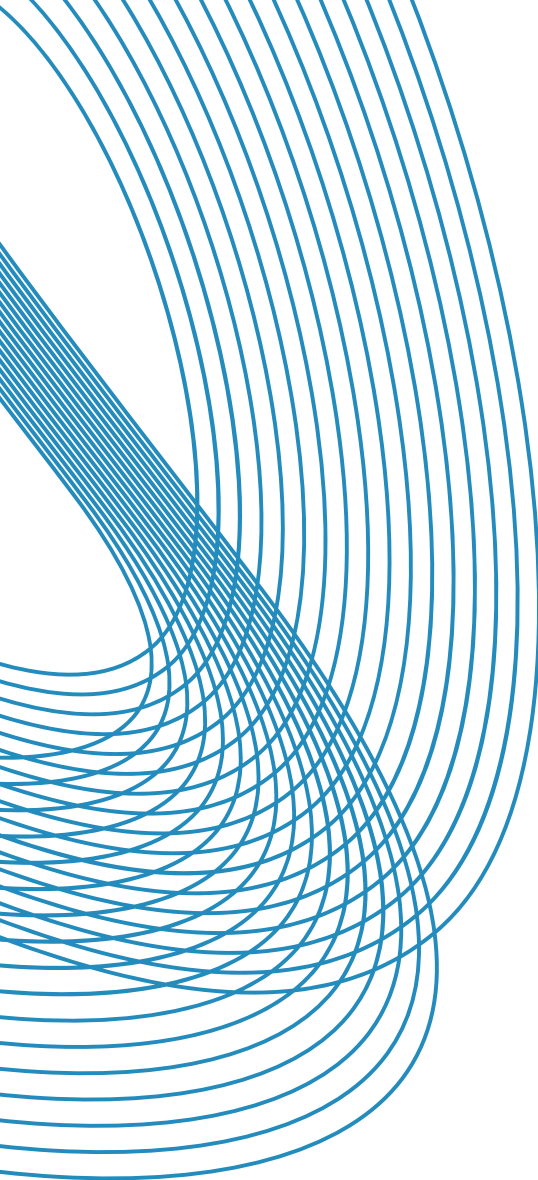
**GRÁFICO 40**  
Evaluación de atributos SAT - Quiché - Oficinas



En cuanto a eficiencia, productividad también obtiene una calificación alta de 77, indicando que los procesos son considerados ágiles y efectivos. Sin embargo, transparencia, con 67, muestra un área de mejora, ya que se encuentra significativamente por debajo del punto de referencia de 73. La calificación general de los servicios SAT en Quiché es de 75, lo que indica una percepción global positiva, aunque con oportunidades para optimizar la claridad en la comunicación y accesibilidad de la información.

Demográficamente, el 88% de los encuestados son hombres, mientras que el 12% son mujeres, con una representación mayoritaria de la población indígena (68%). En cuanto a escolaridad, el 48% tiene diversificado completo, seguido por el 20% con diversificado incompleto, y el 52% de los contribuyentes trabaja en empleos técnicos, mientras que el 24% desempeña actividades en el sector informal. Estos datos subrayan que las oficinas en Quiché son efectivas en atender a una población diversa, aunque deben fortalecer la transparencia para satisfacer completamente las expectativas de los contribuyentes y consolidar su desempeño.





# Departamentos de Regional Nororiente



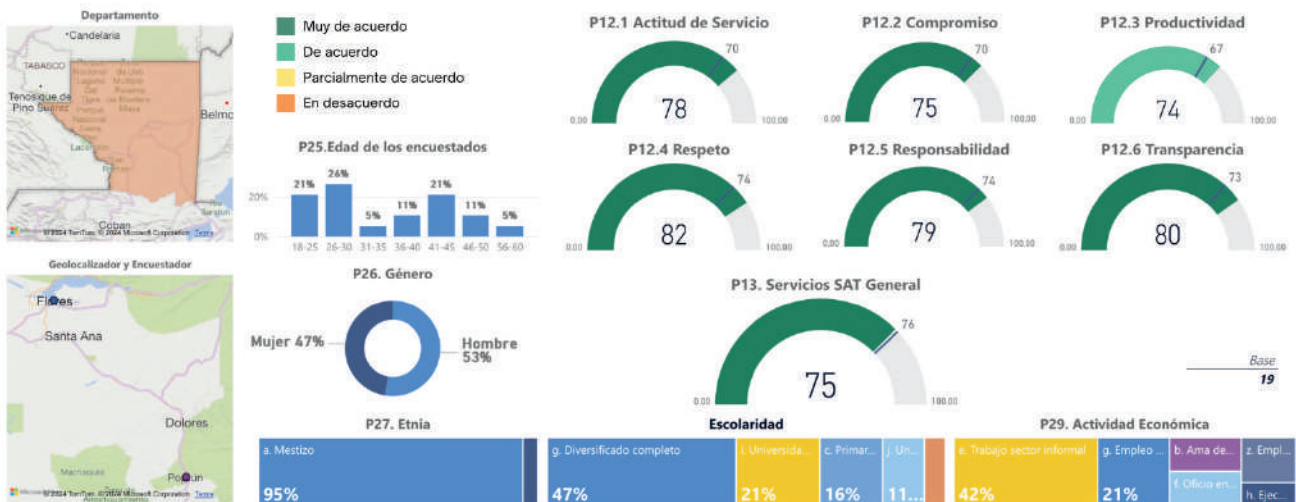
**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

**7.16 PETÉN**

**Regional Nororiente:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

La gráfica presenta una evaluación positiva de los servicios de las oficinas de la SAT en Petén. Actitud de servicio y respeto son los atributos mejor evaluados, con calificaciones de 78 y 82, respectivamente, lo que indica una percepción favorable del trato y la atención recibida por parte del personal. Compromiso (75) y responsabilidad (79) también obtienen resultados sólidos, reflejando confianza en la capacidad del equipo para cumplir con las expectativas de los contribuyentes.

**GRÁFICO 41**  
Evaluación de atributos SAT - Petén - Oficinas



En términos de eficiencia, productividad (74) y transparencia (80) destacan por estar por encima de los puntos de referencia, especialmente transparencia, que supera significativamente el promedio de 73. Esto refleja que los contribuyentes consideran que los procesos son claros y accesibles. La calificación general de los servicios SAT en Petén es de 75, lo que posiciona a estas oficinas como un modelo de calidad en atención, aunque con margen para mejorar en aspectos relacionados con el compromiso y la productividad.

Demográficamente, el 53% de los encuestados son hombres y el 47% mujeres, con una mayoría mestiza (95%). En cuanto a escolaridad, el 47% cuenta con diversificado completo, mientras que el 21% tiene educación universitaria incompleta y el 16% primaria completa, reflejando una diversidad en el perfil educativo. En el ámbito laboral, el 42% trabaja en el sector informal, mientras que el 21% desempeña empleos técnicos. Estos resultados destacan la efectividad de las oficinas de Petén para atender a una población diversa, pero es necesario mantener el enfoque en mejorar la eficiencia operativa para seguir fortaleciendo la percepción de los servicios en esta región.

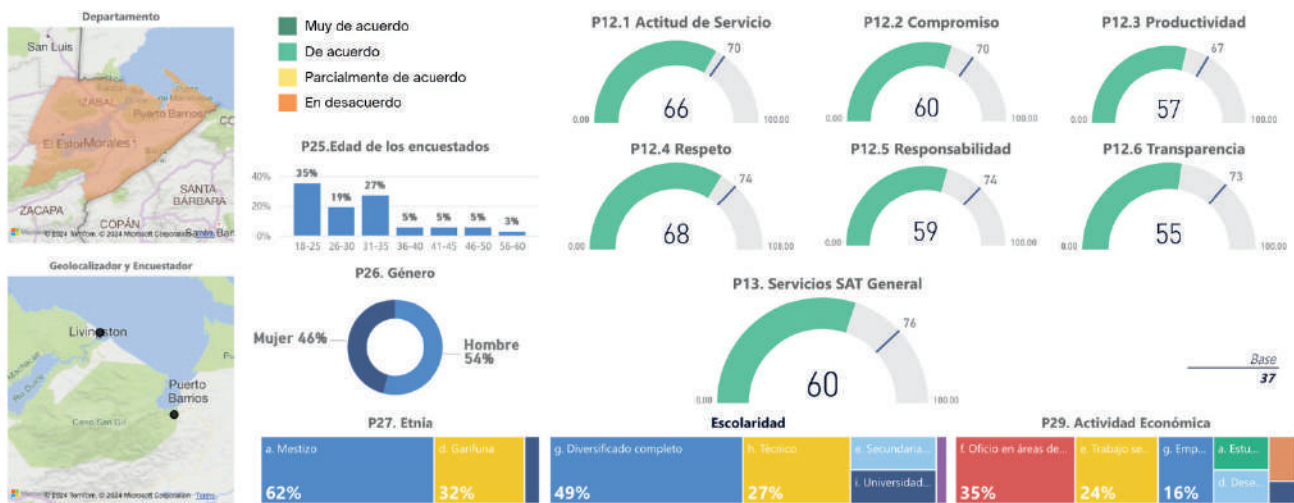
**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

**7.17 IZABAL**

**Regional Nororiente:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

La gráfica presenta una evaluación baja de los servicios de las oficinas de la SAT en Izabal. Actitud de servicio y respeto obtienen calificaciones de 66 y 68, respectivamente, lo que indica una percepción apenas aceptable del trato y atención recibida. Compromiso (60) y responsabilidad (59) reflejan que los contribuyentes perciben una falta de consistencia en el cumplimiento de las expectativas por parte del personal.

**GRÁFICO 42**  
Evaluación de atributos SAT - Izabal - Oficinas



En términos de eficiencia, productividad (57) y transparencia (55) son los atributos peor evaluados, mostrando resultados significativamente por debajo de los puntos de referencia de 67 y 73. Esto evidencia problemas importantes en la claridad de los procesos y la agilidad en los servicios ofrecidos. La calificación general de los servicios SAT en Izabal es de 60, lo que indica que los contribuyentes consideran que los servicios no cumplen con sus expectativas, identificando áreas críticas que requieren atención urgente.

Demográficamente, el 54% de los encuestados son hombres y el 46% mujeres, con una representación mayoritaria mestiza (62%) y un 32% de origen garífuna, reflejando la diversidad étnica de la región. En cuanto a escolaridad, el 49% tiene diversificado completo, mientras que el 27% cuenta con formación técnica. En el ámbito laboral, el 35% trabaja en oficios, seguido por el 24% en el sector informal, lo que evidencia que estas oficinas atienden a sectores más vulnerables. Esto subraya la necesidad de mejorar los servicios para atender adecuadamente a esta población diversa y con barreras significativas en acceso y comprensión de los procesos tributarios.

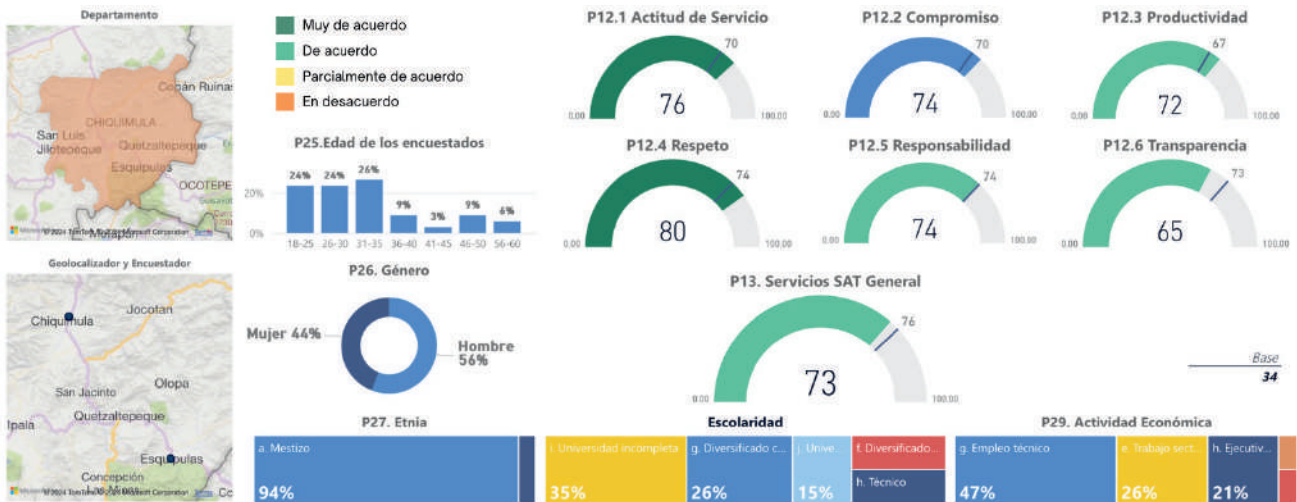
**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

**7.18 CHIQUIMULA**

**Regional Nororiente:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

La gráfica presenta una evaluación favorable de los servicios de las oficinas de la SAT en Chiquimula, aunque con áreas específicas que requieren atención. Actitud de servicio (76) y respeto (80) obtienen las calificaciones más altas, lo que refleja que los contribuyentes perciben un trato adecuado y profesional del personal. Compromiso y responsabilidad, con calificaciones de 74, también muestran resultados positivos, indicando una percepción de confiabilidad en el cumplimiento de los servicios.

**GRÁFICO 43**  
Evaluación de atributos SAT - Chiquimula - Oficinas



En términos de eficiencia, productividad obtiene una calificación de 72, superando el punto de referencia de 67, lo que evidencia procesos relativamente ágiles. Sin embargo, transparencia, con 65, se encuentra por debajo del punto de referencia de 73, lo que indica que persisten desafíos en la claridad de los procesos y la accesibilidad de la información. La calificación general de los servicios SAT en Chiquimula es de 73, lo que posiciona a estas oficinas como eficientes, aunque con margen de mejora en aspectos específicos como la transparencia.

Demográficamente, el 56% de los encuestados son hombres y el 44% mujeres, con una mayoría mestiza (94%). En cuanto a escolaridad, el 35% de los usuarios tiene universidad incompleta, seguido por el 26% con diversificado completo. En el ámbito laboral, el 47% trabaja en empleos técnicos, mientras que el 26% desempeña actividades en el sector informal. Estos resultados reflejan que las oficinas en Chiquimula son efectivas para atender a una población diversa, aunque sería beneficioso reforzar la claridad de los procesos y la accesibilidad de la información para satisfacer mejor las necesidades de los contribuyentes.



## RESULTADOS REGIONALES

Oficinas, Agencias y Delegaciones

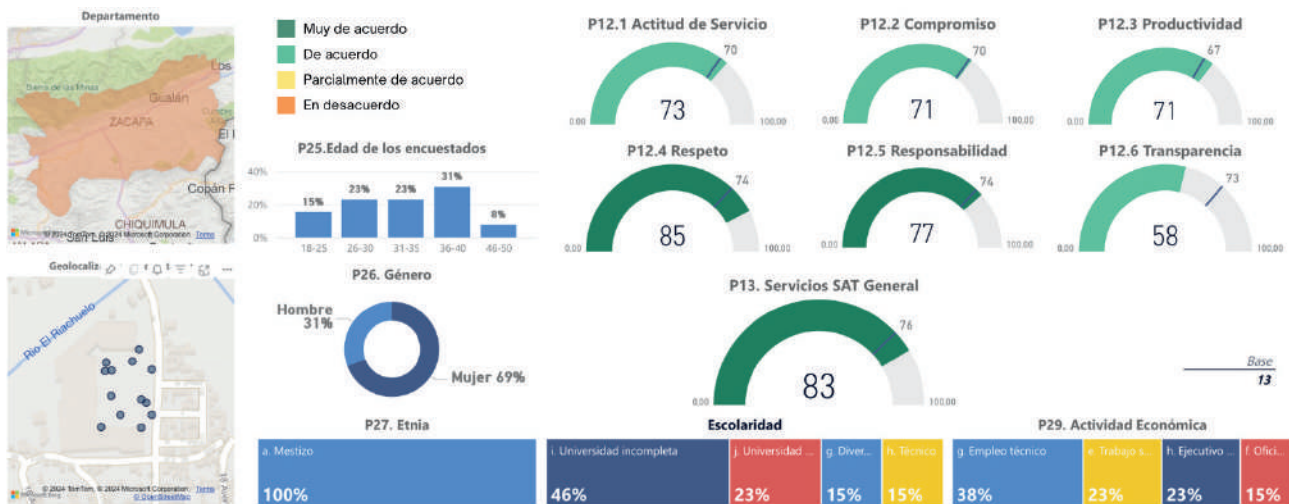
### 7.19 ZACAPA

**Regional Nororiente:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

La gráfica refleja una evaluación mayoritariamente positiva de los servicios de las oficinas de la SAT en Zacapa, aunque con algunas áreas que requieren atención. Actitud de servicio (73), compromiso (71) y responsabilidad (77) obtienen calificaciones sólidas, superando el punto de referencia de 70 y reflejando una percepción favorable en términos de profesionalismo y cumplimiento por parte del personal. Respeto destaca con una calificación de 85, siendo el atributo mejor evaluado, lo que evidencia un trato cordial y profesional hacia los contribuyentes.

#### GRÁFICO 44

#### Evaluación de atributos SAT - Zacapa - Oficinas



Por otro lado, productividad (71) muestra un desempeño aceptable, mientras que transparencia, con 58, se encuentra significativamente por debajo del punto de referencia de 73, lo que indica problemas en la claridad de los procesos y accesibilidad de la información. A pesar de esto, la calificación general de los servicios SAT en Zacapa es de 83, posicionando a estas oficinas como un referente positivo, aunque con oportunidades para mejorar la percepción en transparencia.

Demográficamente, el 69% de los encuestados son mujeres, mientras que el 31% son hombres, con una población 100% mestiza. En términos educativos, el 46% de los usuarios tiene universidad incompleta, seguido por el 23% con estudios universitarios completos. En el ámbito laboral, el 38% trabaja en empleos técnicos, y un 23% pertenece al sector informal. Estos resultados reflejan que las oficinas en Zacapa atienden a un público diverso y mayoritariamente femenino, destacándose en aspectos de atención y trato profesional, pero con retos claros en la mejora de procesos y comunicación para alcanzar un nivel más equilibrado y eficiente en sus servicios.

**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

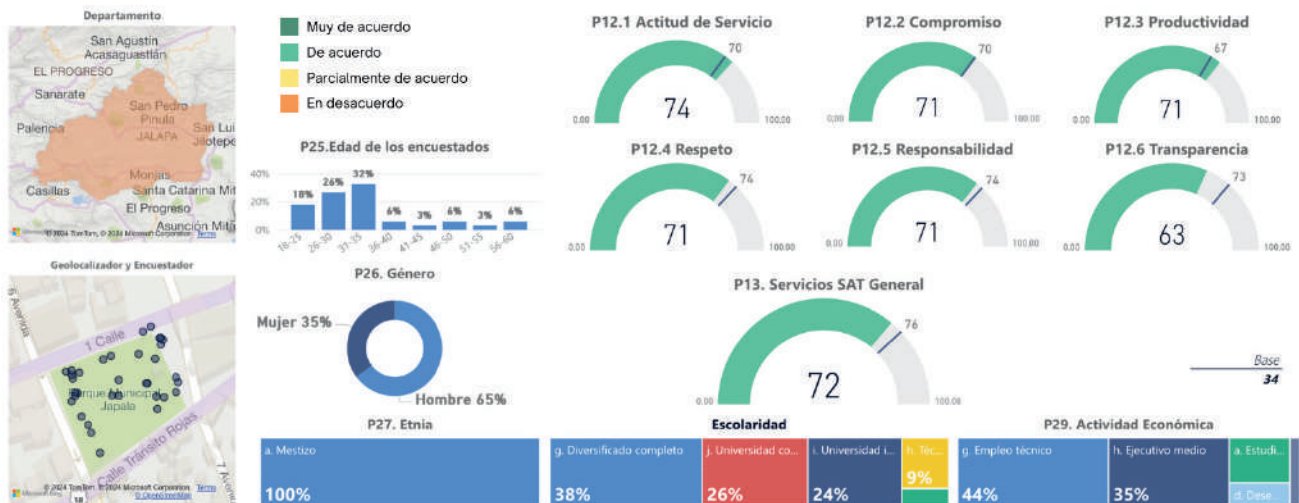
**7.20 JALAPA**

**Regional Nororiente:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.



La gráfica refleja una evaluación moderadamente positiva de los servicios de las oficinas de la SAT en Jalapa, con resultados que alcanzan o están cerca de los puntos de referencia establecidos. Actitud de servicio (74) es el atributo mejor evaluado, indicando una percepción favorable del trato brindado por el personal. Compromiso y responsabilidad obtienen 71, lo que muestra un nivel aceptable de confianza en la disposición y cumplimiento de los servicios. Sin embargo, respeto, también con 71, queda por debajo del punto de referencia de 74, reflejando un área de mejora en la interacción con los contribuyentes.

**GRÁFICO 45**  
Evaluación de atributos SAT - Jalapa - Oficinas



En cuanto a eficiencia, productividad (71) presenta resultados alineados con el punto de referencia, mientras que transparencia, con 63, se encuentra significativamente por debajo del estándar de 73. Esto evidencia que los contribuyentes perciben dificultades en la claridad y accesibilidad de los procesos. La calificación general de los servicios SAT en Jalapa es de 72, mostrando que, si bien los servicios son percibidos como satisfactorios, existen oportunidades para mejorar en aspectos clave como la transparencia.

Demográficamente, el 65% de los encuestados son hombres y el 35% mujeres, con una población 100% mestiza. En cuanto a escolaridad, el 38% de los usuarios tiene diversificado completo, seguido por el 26% con estudios universitarios completos y el 24% con universidad incompleta. En el ámbito laboral, el 44% trabaja en empleos técnicos y el 35% en puestos ejecutivos. Estos resultados reflejan que las oficinas en Jalapa atienden a un público formalmente activo y con buen nivel educativo, lo que subraya la necesidad de continuar mejorando la eficiencia y claridad de los servicios para satisfacer plenamente las expectativas de este perfil de usuarios.



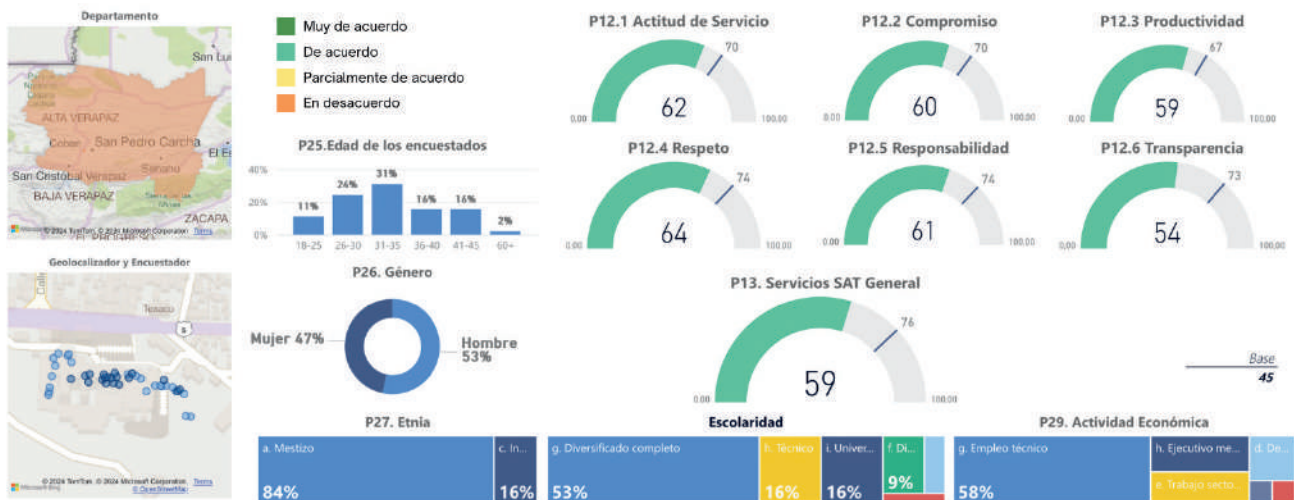
**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

**7.21 ALTA VERAPAZ**

**Regional Nororiente:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

La gráfica refleja una evaluación baja de los servicios de las oficinas de la SAT en Alta Verapaz, con todos los atributos evaluados por debajo de los puntos de referencia establecidos. Actitud de servicio (62) y compromiso (60) muestran resultados deficientes, lo que indica que los contribuyentes no perciben un trato satisfactorio ni una disposición adecuada por parte del personal. Respeto, con 64, es el atributo mejor evaluado, aunque también queda lejos del punto de referencia de 74.

**GRÁFICO 46**  
Evaluación de atributos SAT - Alta Verapaz - Oficinas



En términos de eficiencia, productividad (59) y transparencia (54) presentan los resultados más bajos, reflejando problemas importantes en la agilidad de los procesos y la claridad de la información proporcionada. La calificación general de los servicios SAT en Alta Verapaz es de 59, lo que evidencia una percepción negativa de los servicios ofrecidos, con áreas críticas que requieren atención inmediata, especialmente en transparencia y cumplimiento.

Demográficamente, el 53% de los encuestados son hombres y el 47% mujeres, con una población mayoritariamente mestiza (84%) y un 16% indígena. En cuanto a escolaridad, el 53% tiene diversificado completo, seguido por el 16% con formación técnica y otro 16% con estudios universitarios incompletos. En el ámbito laboral, el 58% de los encuestados trabaja en empleos técnicos, seguido por un 16% en el sector ejecutivo. Estos resultados subrayan la necesidad de fortalecer la atención y los procesos en las oficinas de Alta Verapaz para atender adecuadamente a una población diversa y formalmente activa.

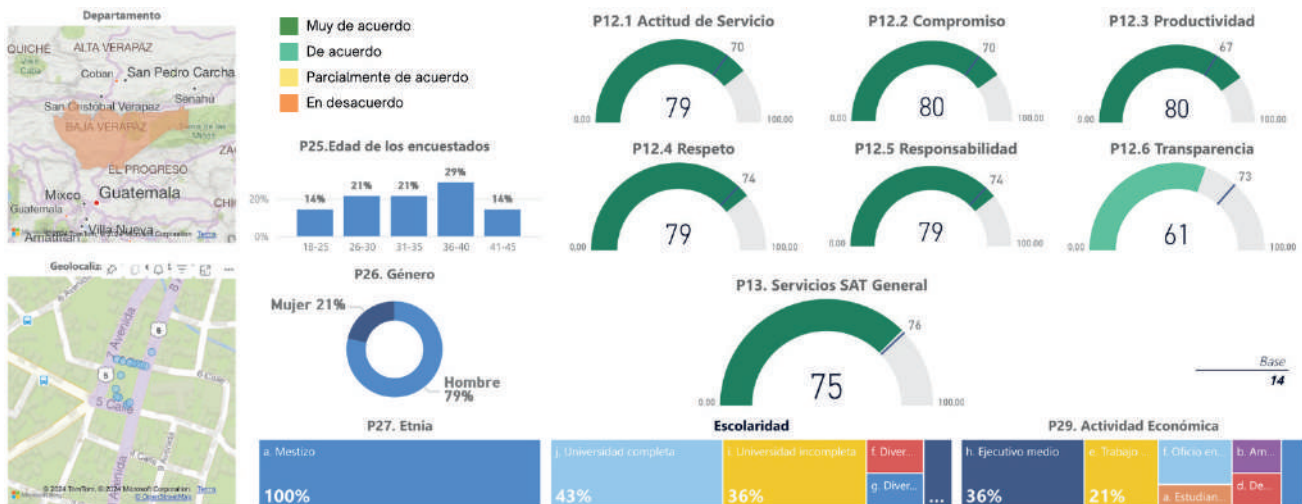
**RESULTADOS REGIONALES**  
Oficinas, Agencias y Delegaciones

**7.22 BAJA VERAPAZ**

**Regional Nororiente:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

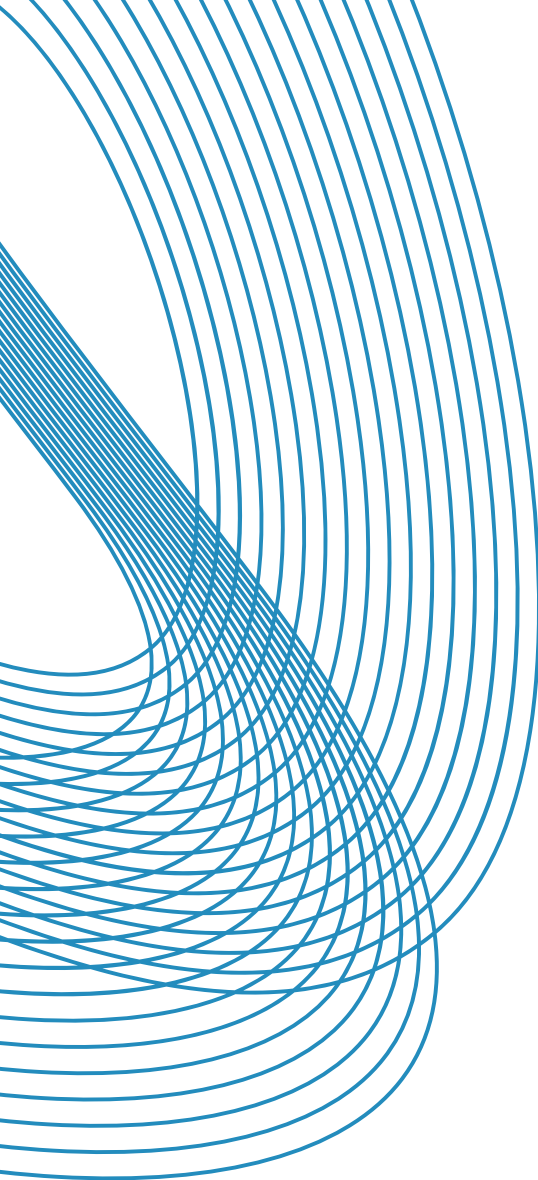
La gráfica refleja una evaluación positiva de los servicios de las oficinas de la SAT en Baja Verapaz, con varios atributos que superan los puntos de referencia establecidos. Actitud de servicio (79) y compromiso (80) destacan como los aspectos mejor evaluados, reflejando una percepción favorable hacia la atención y disposición del personal. Respeto (79) y responsabilidad (79) muestran resultados consistentes, lo que indica un nivel de confianza alto en el profesionalismo y cumplimiento de los servicios.

**GRÁFICO 47**  
Evaluación de atributos SAT - Baja Verapaz - Oficinas



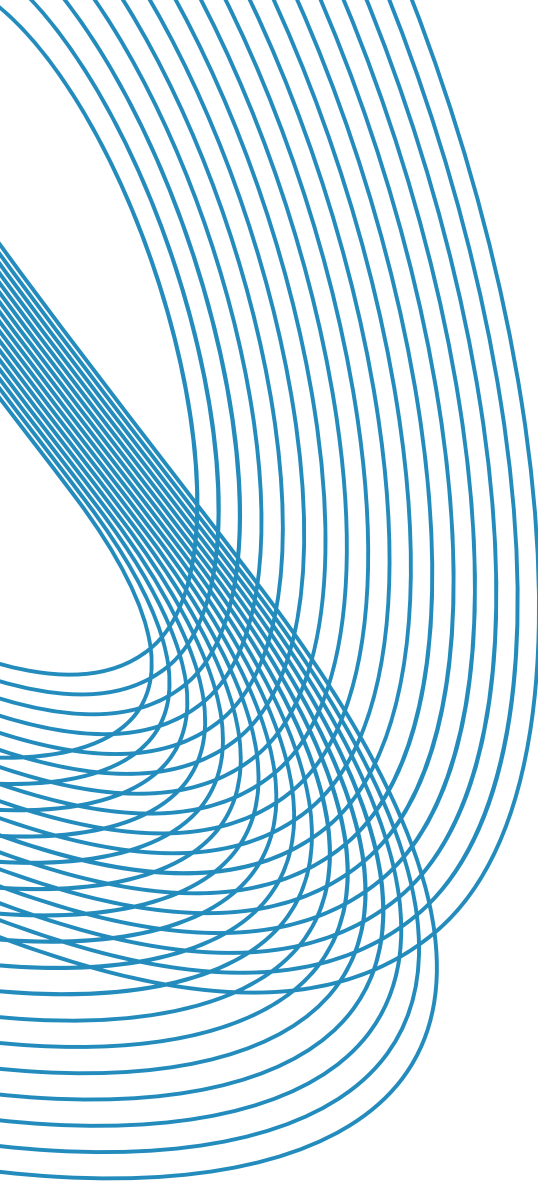
En términos de eficiencia, productividad (80) alcanza un resultado sobresaliente, superando el punto de referencia de 67, lo que evidencia procesos ágiles y efectivos. Sin embargo, transparencia (61) es el atributo más débil, mostrando una brecha significativa con respecto al punto de referencia de 73, lo que indica que los contribuyentes perciben desafíos en la claridad y accesibilidad de los procesos e información. La calificación general de los servicios SAT en Baja Verapaz es de 75, lo que posiciona a estas oficinas como altamente competentes, aunque con oportunidades claras de mejora en transparencia.

Demográficamente, el 79% de los encuestados son hombres y el 21% mujeres, con una población 100% mestiza. En cuanto a escolaridad, el 43% tiene universidad completa, seguido por el 36% con universidad incompleta, reflejando un perfil educativo elevado. En el ámbito laboral, el 36% trabaja en puestos ejecutivos, mientras que el 21% pertenece al sector informal. Estos resultados subrayan que las oficinas en Baja Verapaz son efectivas para atender a una población formalmente activa y con buen nivel educativo, aunque sería beneficioso priorizar mejoras en la transparencia para satisfacer plenamente las expectativas de los contribuyentes.



Punto de referencia:  
**Aduanas**





# Departamentos de Regional Sur



## RESULTADOS REGIONALES

Aduanas

### 7.23 ESCUINTLA

**Regional Sur:** Escuintla, Jutiapa, Rethaluleu, Santa Rosa y Suchitepéquez

La gráfica refleja una evaluación negativa de los servicios de aduanas en Escuintla, con todos los atributos evaluados significativamente por debajo de los puntos de referencia establecidos. Actitud de servicio (56) y respeto (51) muestran percepciones de insatisfacción hacia el trato recibido por parte del personal. Compromiso (53) y responsabilidad (51) también presentan resultados bajos, reflejando una percepción de falta de cumplimiento y profesionalismo en los servicios.

**GRÁFICO 48**

Evaluación de atributos SAT - Escuintla - Aduanas



En términos de eficiencia, productividad y transparencia son los atributos más débiles, con calificaciones de 51 y 50, respectivamente, muy lejos de los puntos de referencia de 67 y 73. Esto evidencia problemas graves en la agilidad de los procesos y la claridad de la información proporcionada. La calificación general de los servicios de aduanas en Escuintla es de 50, destacando una percepción general insatisfactoria que requiere atención urgente para mejorar la experiencia de los contribuyentes.

Demográficamente, el 70% de los encuestados son hombres y el 30% mujeres, con una población exclusivamente mestiza. En cuanto a escolaridad, el 46% tiene universidad incompleta, seguido por el 34% con universidad completa. En el ámbito laboral, el 51% de los encuestados trabaja en empleos técnicos y el 33% en oficios. Estos resultados reflejan que las aduanas de Escuintla atienden a un público formalmente activo, pero enfrentan serios desafíos en atención, eficiencia y comunicación, los cuales deben abordarse para mejorar la percepción general de los servicios.

## RESULTADOS REGIONALES

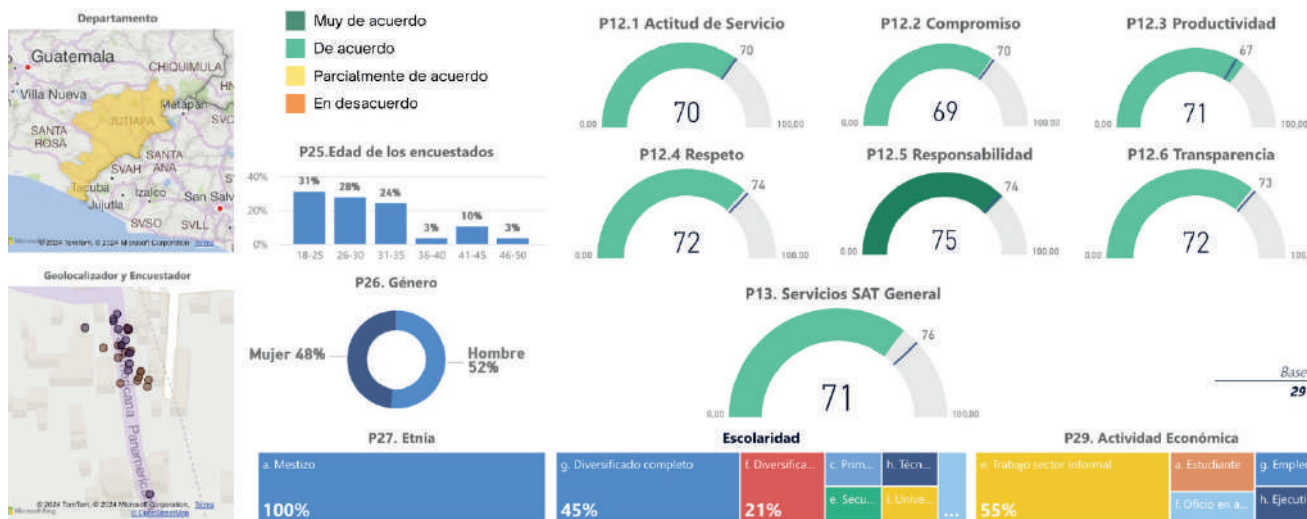
Aduanas

# 7.24 JUTIAPA

**Regional Sur:** Escuintla, Jutiapa, Rethaluleu, Santa Rosa y Suchitepéquez

La gráfica refleja una evaluación moderadamente positiva de los servicios de aduanas en Jutiapa, con algunos atributos que alcanzan los puntos de referencia establecidos y otros que muestran áreas de mejora. Actitud de servicio (70) y compromiso (69) obtienen calificaciones aceptables, indicando que los contribuyentes perciben un nivel razonable de atención y disposición del personal. Respeto(72) y responsabilidad (75) presentan resultados más sólidos, destacándose como los atributos mejor evaluados.

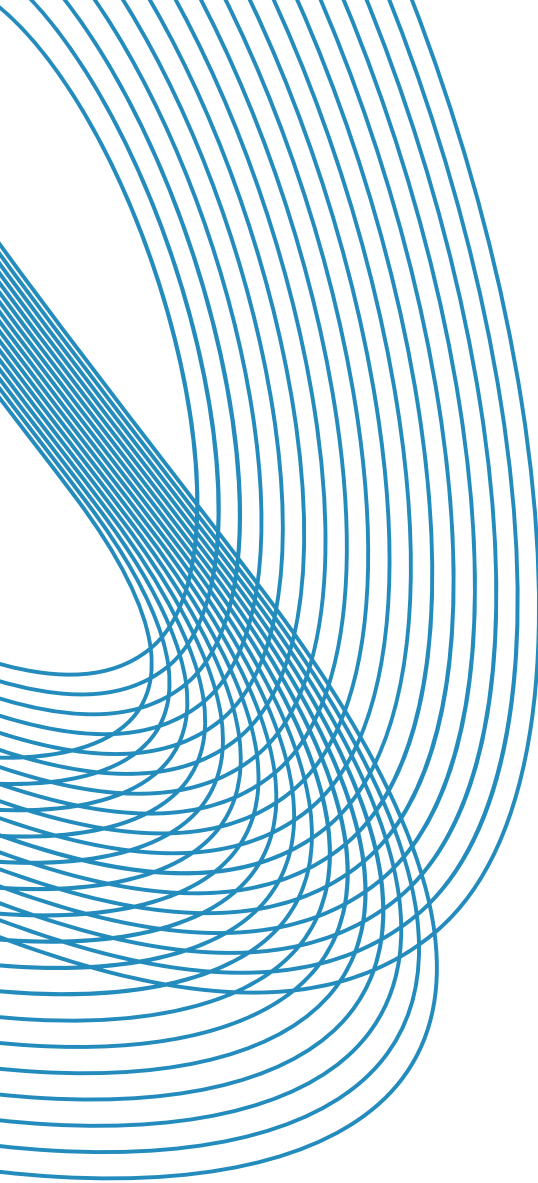
**GRÁFICO 49**  
Evaluación de atributos SAT - Jutiapa - Aduanas



En términos de eficiencia, productividad (71) y transparencia (72) reflejan una percepción favorable en agilidad y claridad de los procesos, acercándose al punto de referencia en ambas categorías. La calificación general de los servicios SAT en Jutiapa es de 71, lo que indica que, aunque los servicios son considerados satisfactorios, todavía existen oportunidades para optimizar la experiencia de los contribuyentes, especialmente en el área de compromiso.

Demográficamente, el 52% de los encuestados son hombres y el 48% mujeres, con una población exclusivamente mestiza. En cuanto a escolaridad, el 45% tiene diversificado completo, seguido por el 21% con diversificado incompleto. En el ámbito laboral, el 55% de los encuestados trabaja en el sector informal, reflejando la importancia de estos servicios para una población económicamente activa pero vulnerable. Estos resultados destacan la necesidad de consolidar los avances en productividad y transparencia mientras se fortalece la percepción de compromiso y trato hacia los usuarios.





# Departamentos de Regional Central

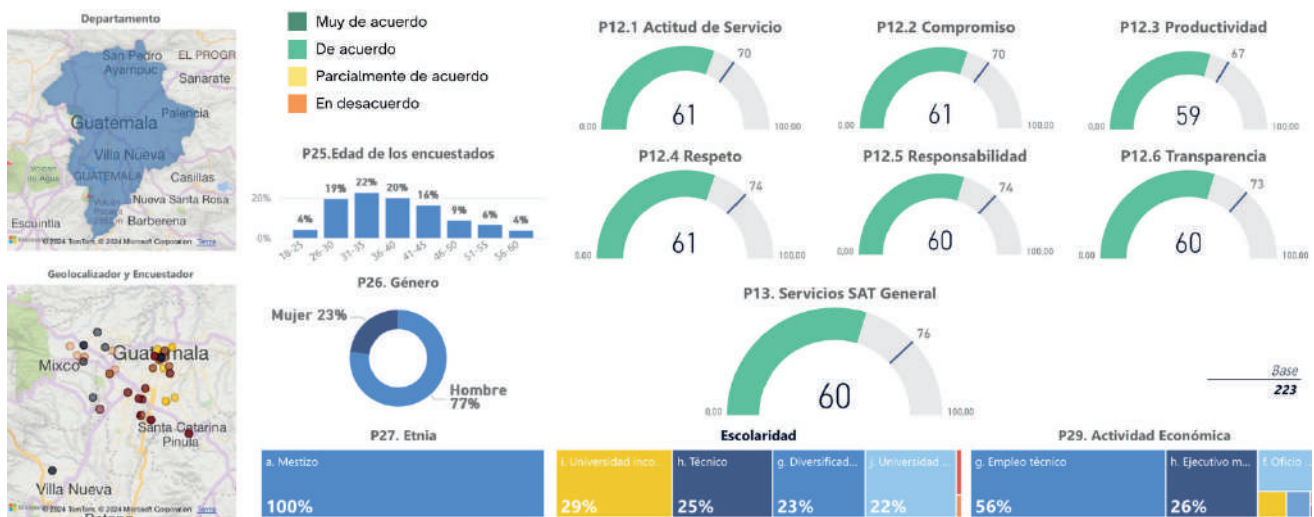
**RESULTADOS REGIONALES**  
Aduanas

**7.25 GUATEMALA**

**Regional Central:** Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango y El Progreso.

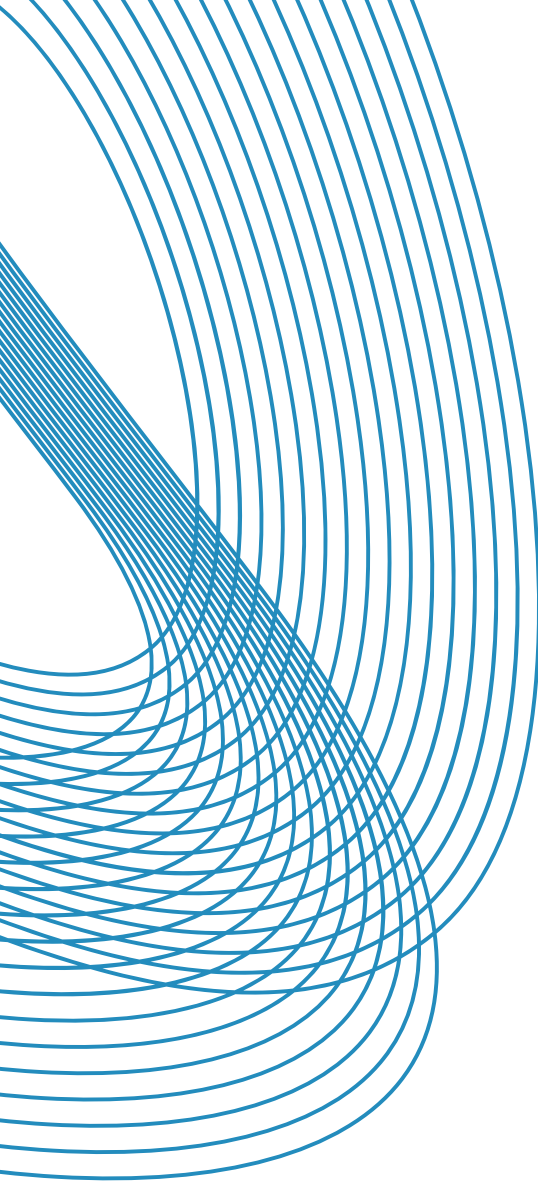
La gráfica presenta una evaluación baja de los servicios de aduanas en el Departamento de Guatemala, con todos los atributos evaluados por debajo de los puntos de referencia establecidos. Actitud de servicio y compromiso, con calificaciones de 61, reflejan percepciones de insatisfacción respecto al trato y disposición del personal. Respeto (61) y responsabilidad (60) presentan resultados similares, lo que indica áreas importantes de mejora en la interacción con los contribuyentes y el cumplimiento de sus expectativas.

**GRÁFICO 50**  
Evaluación de atributos SAT - Guatemala - Aduanas



En términos de eficiencia, productividad (59) y transparencia (60) son los atributos más débiles, mostrando calificaciones significativamente por debajo de los puntos de referencia de 67 y 73, respectivamente. Esto evidencia problemas en la agilidad de los procesos y en la claridad de la información proporcionada a los usuarios. La calificación general de los servicios SAT en el Departamento de Guatemala es de 60, destacando una percepción negativa en general, con oportunidades clave para mejorar la experiencia de los contribuyentes.

Demográficamente, el 77% de los encuestados son hombres y el 23% mujeres, con una población exclusivamente mestiza. En cuanto a escolaridad, el 29% cuenta con universidad incompleta, seguido por el 25% con formación técnica y el 23% con diversificado completo. En el ámbito laboral, el 56% trabaja en empleos técnicos y el 26% en puestos ejecutivos. Estos resultados destacan la necesidad de realizar esfuerzos significativos para mejorar la calidad del servicio, especialmente en la productividad y transparencia, para satisfacer mejor las expectativas de un público formalmente activo y educativo.



# Departamentos de Regional Occidente



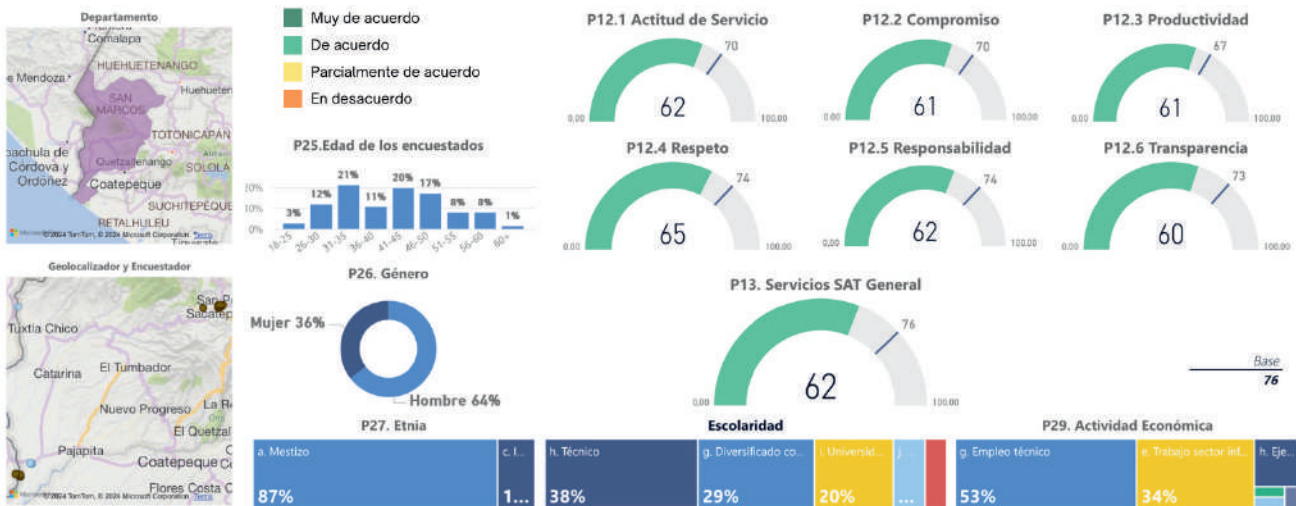
**RESULTADOS REGIONALES**  
Aduanas

**7.26 SAN MARCOS**

**Regional Occidente:** Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Totonicapán, Huehuetenango y Quiché.

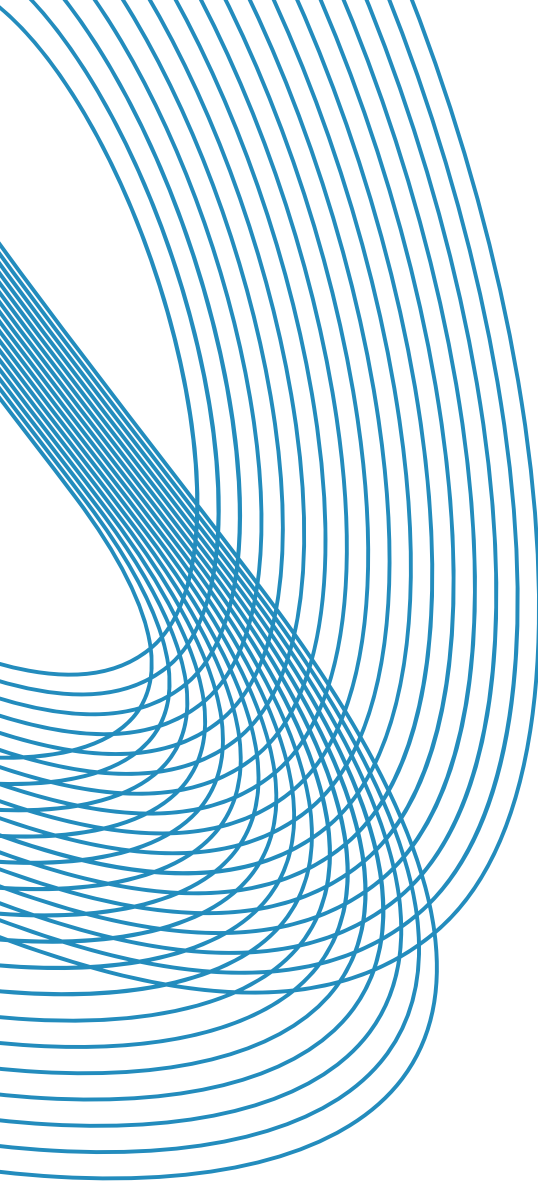
La gráfica refleja una evaluación baja de los servicios de aduanas en San Marcos, con la mayoría de los atributos evaluados por debajo de los puntos de referencia establecidos. Actitud de servicio (62) y compromiso (61) indican percepciones moderadas de satisfacción respecto al trato recibido y la disposición del personal. Respeto (65) es el atributo mejor evaluado, aunque sigue estando por debajo del estándar de referencia de 74, reflejando una percepción apenas aceptable de la interacción con los contribuyentes.

**GRÁFICO 51**  
Evaluación de atributos SAT - San Marcos - Aduanas



En términos de eficiencia, productividad (61) y transparencia (60) son los aspectos más débiles, lo que evidencia problemas en la claridad de los procesos y la agilidad en la prestación de servicios. La calificación general de los servicios SAT en San Marcos es de 62, destacando áreas críticas de mejora para elevar la percepción general de los contribuyentes sobre la calidad del servicio.

Demográficamente, el 64% de los encuestados son hombres y el 36% mujeres, con una población mayoritariamente mestiza (87%). En cuanto a escolaridad, el 38% tiene formación técnica, seguido por el 29% con diversificado completo, y el 20% con estudios universitarios incompletos. En el ámbito laboral, el 53% de los usuarios trabaja en empleos técnicos, mientras que el 34% pertenece al sector informal. Estos datos subrayan la importancia de optimizar los procesos para atender adecuadamente a una población formalmente activa y con un perfil laboral diversificado, garantizando mayor claridad y agilidad en los servicios prestados.



# Departamentos de Regional Nororiente



## RESULTADOS REGIONALES

Aduanas

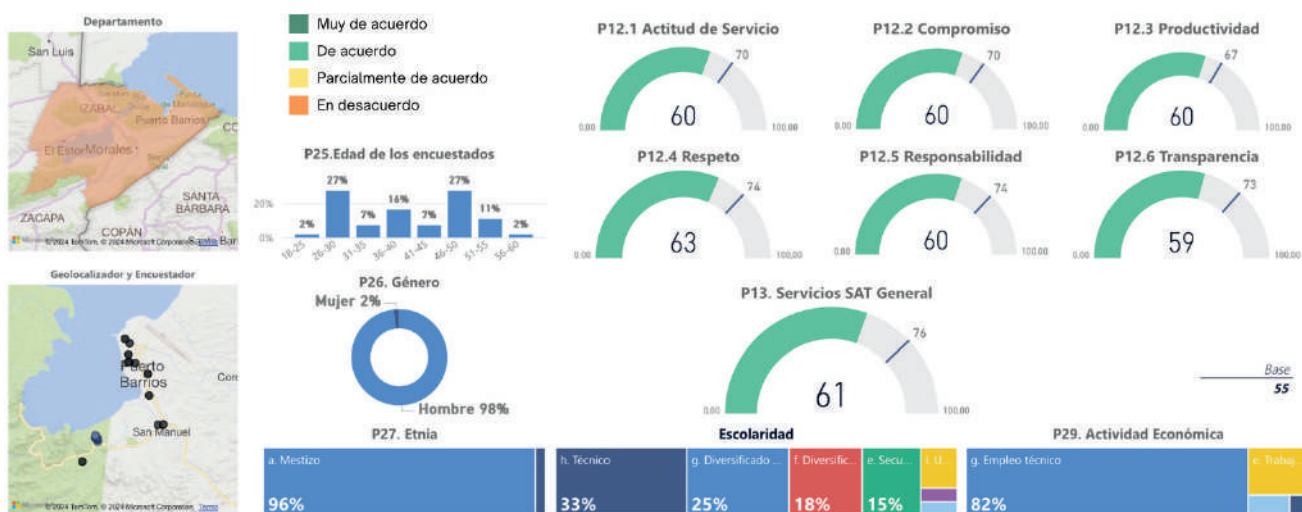
### 7.27 IZABAL

**Regional Nororiente:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

La gráfica muestra una evaluación baja de los servicios de aduanas en Izabal, con la mayoría de los atributos evaluados por debajo de los puntos de referencia establecidos. Actitud de servicio (60) y compromiso (60) reflejan percepciones negativas respecto al trato recibido y la disposición del personal. Respeto, con una calificación de 63, aunque es el atributo mejor evaluado, está muy por debajo del punto de referencia de 74, lo que indica que los usuarios consideran que el trato podría mejorar significativamente.

**GRÁFICO 52**

Evaluación de atributos SAT - Izabal - Aduanas



En términos de eficiencia, productividad (60) y transparencia (59) son los aspectos más débiles, evidenciando problemas en la agilidad y claridad de los procesos. La calificación general de los servicios SAT en Izabal es de 61, reflejando una percepción general insatisfactoria de los contribuyentes sobre los servicios de aduanas en esta región.

Demográficamente, el 98% de los encuestados son hombres y solo el 2% mujeres, con una población mayoritariamente mestiza (96%). En cuanto a escolaridad, el 33% tiene formación técnica, seguido por el 25% con diversificado completo y el 18% con diversificado incompleto. En el ámbito laboral, el 82% trabaja en empleos técnicos, lo que refleja que esta población depende en gran medida de los servicios aduaneros para sus actividades económicas. Estos resultados subrayan la importancia de realizar mejoras en la eficiencia y transparencia para atender adecuadamente las necesidades de esta población formalmente activa y profesional.

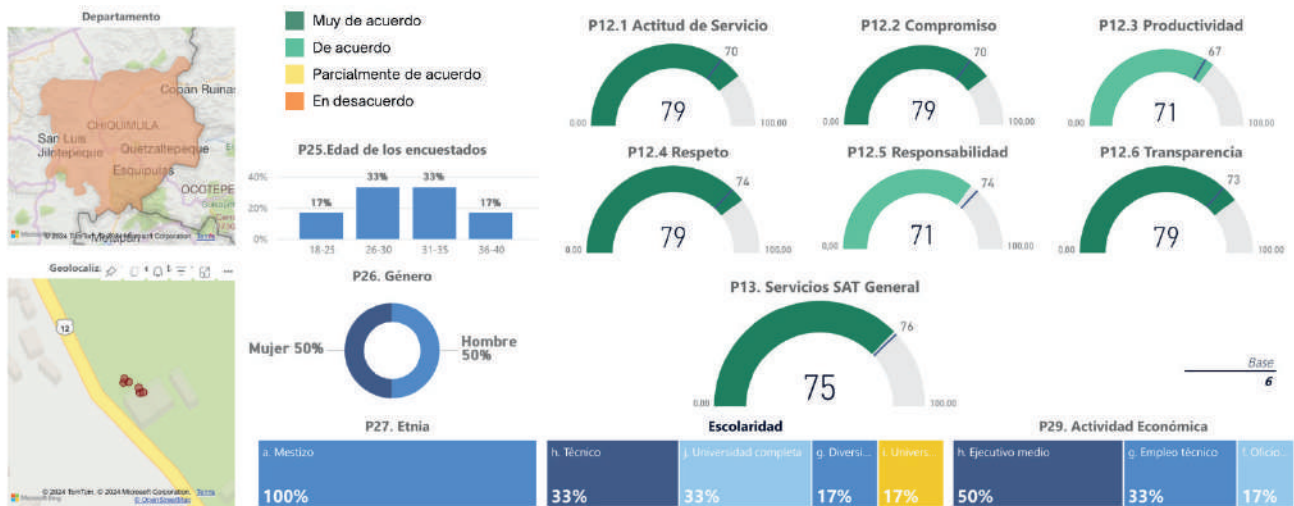
**RESULTADOS REGIONALES**  
Aduanas

# 7.28 CHIQUIMULA

**Regional Nororiente:** Petén, Izabal, Chiquimula, Zacapa, Jalapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

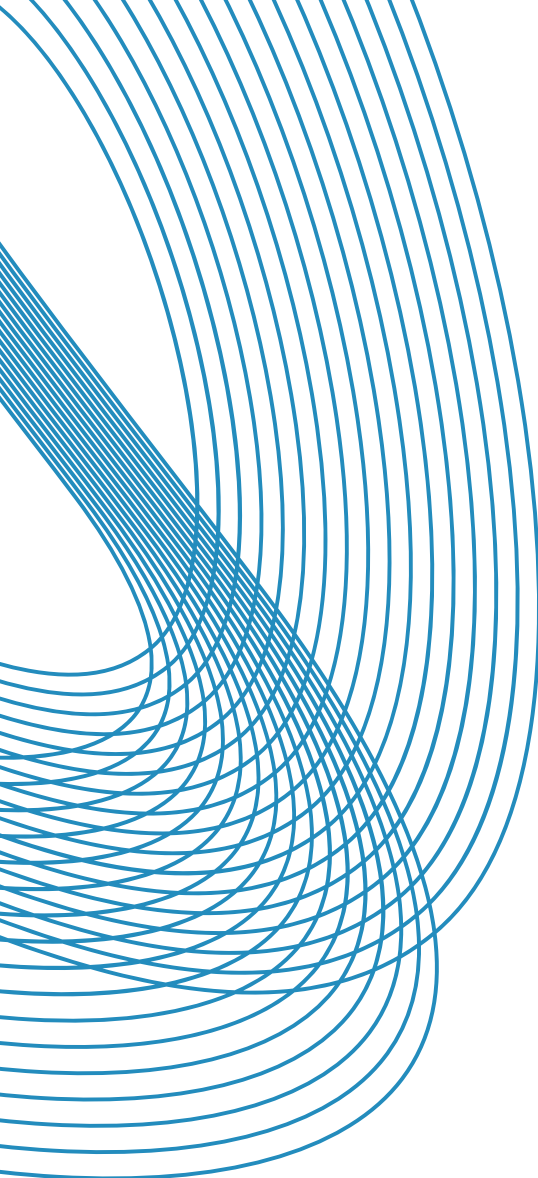
La gráfica presenta una evaluación positiva de los servicios de aduanas en Chiquimula, con la mayoría de los atributos evaluados por encima de los puntos de referencia establecidos. Actitud de servicio, compromiso, y respeto obtienen calificaciones de 79, lo que refleja una percepción favorable del trato recibido, la disposición del personal y la interacción con los contribuyentes. Transparencia, también con 79, destaca como uno de los aspectos mejor evaluados, superando el punto de referencia de 73, lo que indica claridad en los procesos y accesibilidad de la información.

**GRÁFICO 53**  
Evaluación de atributos SAT - Chiquimula - Aduanas



En términos de eficiencia, productividad (71) y responsabilidad (71) muestran calificaciones aceptables, cumpliendo con las expectativas de los contribuyentes en términos de agilidad y cumplimiento en los servicios. La calificación general de los servicios SAT en Chiquimula es de 75, posicionando a estas oficinas como un referente positivo en la región, con un buen equilibrio entre trato al contribuyente y eficiencia operativa.

Demográficamente, el 50% de los encuestados son hombres y el 50% mujeres, con una población exclusivamente mestiza. En cuanto a escolaridad, el 33% tiene formación técnica y otro 33% cuenta con estudios universitarios completos, lo que refleja un perfil educativo alto. En el ámbito laboral, el 50% ocupa puestos ejecutivos y el 33% trabaja en empleos técnicos. Estos resultados reflejan que las aduanas de Chiquimula son eficaces para atender a una población profesional y formalmente activa, consolidando su desempeño en términos de atención y claridad en los procesos.



# 8

## Análisis de resultados





## 8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La información recopilada muestra una evaluación mixta de los servicios prestados por la SAT, tanto en oficinas como en aduanas, con marcadas diferencias en resultados entre regionales y departamentos.

A nivel general, se observan fortalezas significativas en atributos como **actitud de servicio, respeto, y compromiso** en algunas ubicaciones, mientras que en otras se presentan desafíos críticos en productividad, transparencia, y responsabilidad.

La percepción general de los servicios SAT tiende a ser positiva en oficinas, aunque con áreas importantes de mejora en regiones específicas, mientras que las aduanas muestran resultados más polarizados, con algunos departamentos sobresaliendo y otros enfrentando evaluaciones negativas.

Un factor recurrente en la mayoría de las evaluaciones es la brecha en **transparencia**, que frecuentemente no alcanza los puntos de referencia. Esto subraya la necesidad de mejorar la claridad y accesibilidad de la información para los contribuyentes.

Por otro lado, **respeto** suele destacarse como uno de los atributos mejor evaluados, lo que refleja esfuerzos satisfactorios en el trato al usuario. Sin embargo, la variabilidad en resultados entre departamentos y regiones evidencia desigualdades en la calidad del servicio, lo que sugiere la necesidad de un enfoque estratégico diferenciado para abordar las debilidades específicas de cada ubicación.

Las oficinas del Departamento de Guatemala presentan resultados generales moderados, con calificaciones cercanas al punto de referencia en atributos como actitud de servicio (72) y compromiso (71), pero con una percepción negativa en transparencia (65). A pesar de atender a una población diversa y formalmente activa, los resultados sugieren que la región enfrenta desafíos para mantener estándares consistentes, especialmente en términos de claridad y productividad.

En departamentos como Quetzaltenango y San Marcos, las oficinas presentan un desempeño desigual. Mientras que Quetzaltenango muestra debilidades en transparencia (53) y productividad (59), San Marcos destaca en respeto (65) y actitud de servicio (62). Estas disparidades evidencian que, aunque la región atiende a una población predominantemente técnica y formal, es crucial reforzar la claridad y eficiencia de los procesos.

Oficinas como las de Zacapa y Chiquimula se destacan con resultados positivos, particularmente en compromiso (80) y transparencia (79). Esto refleja un nivel sólido de confianza y claridad en los servicios. Sin embargo, Jalapa muestra áreas de mejora en productividad y claridad, lo que sugiere la necesidad de esfuerzos específicos para mantener la percepción positiva en esta región.

Alta Verapaz presenta una evaluación baja, con debilidades significativas en productividad (59) y transparencia (54). Esto contrasta con Baja Verapaz, que presenta resultados favorables en compromiso (80) y productividad (80). Las marcadas diferencias dentro de la misma región destacan la importancia de estrategias localizadas para mejorar la percepción de los servicios.



Las aduanas en el Departamento de Guatemala enfrentan críticas significativas, con resultados bajos en todos los atributos, incluidos actitud de servicio (61) y productividad (59). La calificación general de 60 refleja un desempeño insatisfactorio y señala la necesidad de intervenciones urgentes para mejorar los servicios.

Izabal y Jutiapa presentan resultados contrastantes. Mientras que Jutiapa logra calificaciones moderadamente positivas en compromiso(69) y transparencia (72), Izabal enfrenta debilidades críticas en productividad (59) y transparencia (50). Esto resalta una gestión desigual en esta región clave para actividades logísticas y comerciales.

En San Marcos, las aduanas muestran una calificación general de 62, con debilidades en todos los aspectos, particularmente en responsabilidad (60) y productividad (61). Estas percepciones subrayan la urgencia de mejorar la eficiencia en esta región, que atiende a sectores con alta demanda logística.

Chiquimula destaca como un caso positivo dentro de las aduanas, con calificaciones superiores en compromiso (79) y transparencia (79). Esto contrasta con Escuintla, que presenta resultados críticos, incluyendo una calificación general de 50, lo que evidencia problemas graves en el trato, la claridad y la agilidad de los procesos.

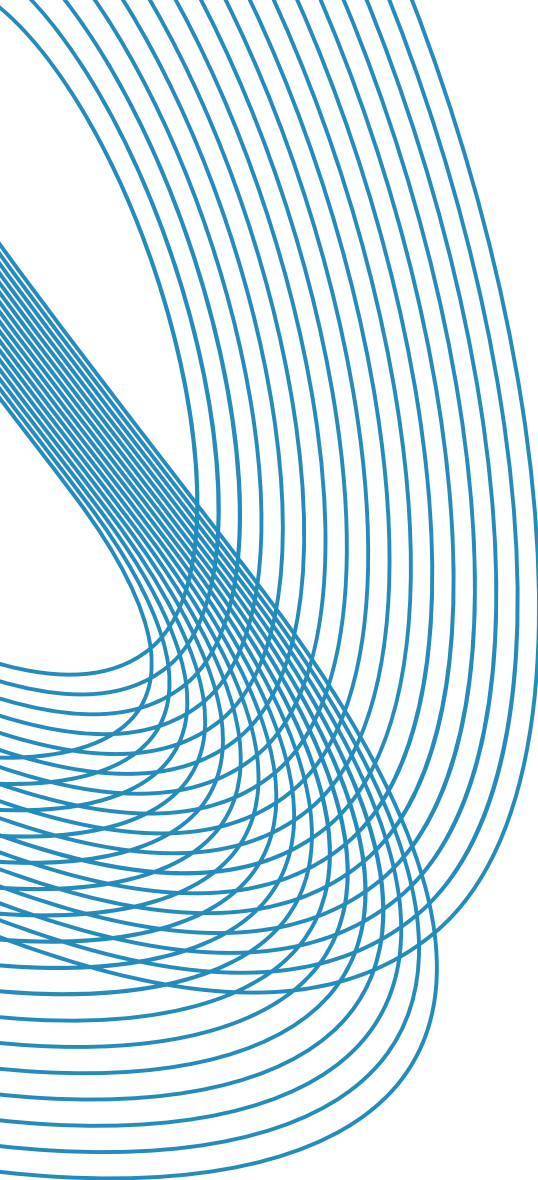
En oficinas, departamentos como San Marcos, Zacapa, y Baja Verapaz sobresalen por sus buenos resultados en actitud de servicio y transparencia, mientras que Quetzaltenango y Alta Verapaz enfrentan desafíos en eficiencia y claridad de los procesos. En aduanas, Jutiapa y Chiquimula muestran fortalezas, mientras que Escuintla y el Departamento de Guatemala enfrentan serios problemas que afectan la percepción de los servicios.

El análisis de los resultados evidencia que la SAT enfrenta retos significativos en términos de homogeneidad y equidad en la prestación de sus servicios a nivel nacional. Si bien existen regiones y departamentos que sobresalen por sus resultados positivos en atributos clave como actitud de servicio, compromiso, y transparencia, la disparidad entre las evaluaciones de oficinas y aduanas en diferentes localidades pone de manifiesto la necesidad de una estrategia diferenciada y regionalizada para abordar estas brechas.

Uno de los temas recurrentes es la percepción negativa en transparencia, que es consistentemente uno de los atributos peor evaluados en casi todas las regiones. Este hallazgo subraya la importancia de que la SAT priorice la implementación de procesos más claros, con comunicación efectiva y accesible para todos los contribuyentes, independientemente de su nivel educativo, actividad económica, o región. La falta de transparencia no solo afecta la experiencia del usuario, sino que también puede erosionar la confianza en la institución, un riesgo que la SAT debe mitigar de manera proactiva.

Por último, la SAT tiene la oportunidad de fortalecer su presencia en regiones con evaluaciones bajas, como Escuintla y el Departamento de Guatemala, donde los servicios aduaneros enfrentan percepciones negativas en todos los atributos. Estas localidades son clave para las operaciones económicas del país y mejorar su desempeño no solo beneficiará a los contribuyentes locales, sino que también tendrá un impacto positivo en la percepción general de la institución. Invertir en estas áreas puede generar un efecto multiplicador en términos de confianza y satisfacción.





# 9

## Conclusiones y recomendaciones



## 9.1 CONCLUSIONES

Apropiación tecnológica y desigualdad en el acceso: La alta preferencia por la página web de la SAT y la Agencia Virtual (89% y 72%, respectivamente) refleja que los servicios digitales han sido exitosos en captar a un segmento de usuarios jóvenes y formalmente activos. Sin embargo, la baja representación de otros canales, como el 1550 Contact Center (1%) y medios alternativos, sugiere que hay brechas de acceso o confianza tecnológica en segmentos poblacionales menos favorecidos, lo que podría limitar el impacto de la digitalización.

Reconocimiento de avances, pero con expectativas crecientes: Aunque el 72% de los usuarios perciben mejoras en los servicios SAT, especialmente en digitalización, la calificación general de 8.1 indica que, si bien los avances son valorados, los contribuyentes esperan más en términos de rapidez, accesibilidad y cobertura de necesidades. Esto es evidente en aspectos como transparencia (63) y productividad(66), que son percibidos como áreas críticas que requieren mayor atención para consolidar la confianza en los servicios ofrecidos.

Impacto positivo, pero concentrado, de los cambios tecnológicos: La digitalización ha beneficiado principalmente a un perfil demográfico específico: hombres (64%), de 26 a 35 años, con niveles educativos intermedios a altos y ocupaciones técnicas (45%). Esto demuestra que, aunque la tecnología ha mejorado la experiencia de los usuarios frecuentes, persiste la necesidad de expandir su impacto hacia sectores menos representados, como personas con menor escolaridad o en ocupaciones informales.

Oportunidades en la diversificación de comunicación: El correo electrónico (53%) es el medio preferido para recibir información de la SAT, pero el interés en herramientas más inmediatas, como WhatsApp (9.92%), indica una oportunidad para ampliar y modernizar las estrategias de comunicación. Esto podría mejorar la conexión con segmentos que buscan inmediatez y facilidad en el acceso a la información.

Mejora en la percepción institucional: La disminución significativa de la asociación de la SAT con corrupción (de 1.18% en 2022 a 0.3% en 2024) refleja avances en la construcción de una imagen más confiable y profesional. Este cambio sugiere que los esfuerzos de la SAT en áreas como transparencia y rendición de cuentas están comenzando a consolidarse en la percepción pública, aunque aún es necesario mantener y fortalecer esta tendencia.

Dependencia del servicio presencial en trámites especializados: Aunque los servicios digitales dominan, los puntos de atención física, como aduanas y agencias, siguen siendo indispensables para resolver trámites complejos, especialmente relacionados con comercio exterior e importaciones. Esto evidencia que, si bien la digitalización es prioritaria, los servicios presenciales deben seguir siendo un pilar estratégico para atender las necesidades de ciertos segmentos.



## 9.1 CONCLUSIONES

### Desigualdad Regional en la Prestación de Servicios

Los resultados evidencian una marcada disparidad en la calidad de los servicios entre regiones y departamentos. Mientras que algunas oficinas y aduanas, como Baja Verapaz y Chiquimula, destacan por sus evaluaciones positivas en atributos clave como actitud de servicio y transparencia, otras como Escuintla y Alta Verapaz presentan resultados críticos que reflejan deficiencias estructurales. Esto sugiere la necesidad de una estrategia regional diferenciada, que adapte los recursos y soluciones a las necesidades y realidades específicas de cada área.

### Debilidades en Transparencia y Productividad

La transparencia y la productividad se posicionan consistentemente como los atributos más débiles a nivel nacional. La falta de claridad en los procesos y la percepción de lentitud en la gestión afectan directamente la experiencia del contribuyente y la confianza en la institución. Estas debilidades representan un riesgo estratégico, ya que pueden traducirse en una mayor desconfianza en el sistema tributario y aduanero, afectando la recaudación y el cumplimiento fiscal.

### Impacto de la Demografía y el Contexto Socioeconómico

La composición demográfica y laboral de los usuarios varía significativamente entre regiones, lo que subraya la necesidad de adoptar enfoques inclusivos. Regiones con alta proporción de población indígena, como Sololá y Totonicapán, o con sectores laborales informales predominantes, como Izabal y Alta Verapaz, requieren estrategias específicas para garantizar un acceso equitativo a los servicios. Esto incluye comunicación adaptada, procesos simplificados y una mayor sensibilidad cultural en la atención al usuario.

### Percepción Global Positiva en Oficinas, Contraste con Aduanas

En términos generales, las oficinas presentan un mejor desempeño en comparación con las aduanas. Esto puede deberse a que las oficinas manejan interacciones más directas y rutinarias con los contribuyentes, mientras que las aduanas están más expuestas a procesos complejos y especializados, lo que aumenta la probabilidad de insatisfacción. Esta diferencia destaca la necesidad de fortalecer las aduanas, tanto en términos operativos como en la formación del personal, para manejar mejor las demandas y expectativas.

### Oportunidad de Mejora en Regiones Estratégicas

Departamentos estratégicos para la actividad económica, como Escuintla y el Departamento de Guatemala, muestran resultados alarmantemente bajos. Estas ubicaciones son fundamentales para las operaciones logísticas y comerciales del país, por lo que las deficiencias en su desempeño impactan no solo a nivel local, sino también nacional. Invertir en la mejora de estas regiones es crítico para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del sistema tributario y aduanero.

### Potencial de Fortalecimiento Tecnológico y Capacitación

Aunque algunos departamentos, como Baja Verapaz, muestran altos niveles de productividad y compromiso, las diferencias en evaluación sugieren que la implementación tecnológica y la capacitación del personal no son uniformes. Existe una clara oportunidad para fortalecer el uso de herramientas tecnológicas y garantizar que todos los colaboradores tengan acceso a formación continua para estandarizar la calidad del servicio en todo el país.



## Importancia de la Comunicación y la Sensibilización

Los resultados reflejan que, en muchos casos, la percepción negativa no proviene exclusivamente de procesos ineficientes, sino de la falta de información clara y accesible. Esto destaca la importancia de fortalecer los canales de comunicación y crear campañas educativas dirigidas a los contribuyentes, especialmente en regiones donde las barreras lingüísticas, culturales y educativas son más pronunciadas.

## Valor para la Institución

Estas conclusiones ofrecen a la SAT una hoja de ruta estratégica para priorizar las mejoras necesarias. El enfoque debe centrarse en:

- Reducir las brechas regionales mediante planes de acción específicos para cada región.
- Fortalecer la transparencia para construir confianza y asegurar el cumplimiento tributario.
- Invertir en tecnología y capacitación para uniformar la calidad del servicio y mejorar la eficiencia.
- Desarrollar estrategias inclusivas que respondan a las necesidades de poblaciones diversas, garantizando la equidad en el acceso a los servicios.

Al implementar estas medidas, la SAT puede no solo mejorar la percepción de sus servicios, sino también optimizar su operación, incrementar la recaudación y consolidarse como una institución confiable y eficiente en el cumplimiento de su misión.



## 9.2 RECOMENDACIONES

**Fortalecer la accesibilidad tecnológica:** Desarrollar iniciativas dirigidas a reducir las brechas digitales, especialmente en poblaciones con menor acceso o habilidades tecnológicas. Esto podría incluir programas de capacitación para usuarios, simplificación de plataformas digitales, y estrategias para mejorar la conectividad en áreas rurales o menos urbanizadas.

**Optimizar la experiencia del usuario digital:** Implementar mejoras en las plataformas digitales priorizando la usabilidad, rapidez, y estabilidad de los sistemas.

**Diversificar los canales de comunicación:** Ampliar las estrategias de comunicación utilizando herramientas más inmediatas como WhatsApp, notificaciones push en aplicaciones móviles, y redes sociales. Esto permitirá alcanzar a diferentes segmentos y facilitar la entrega de información clave en tiempo real.

**Mantener y fortalecer la atención presencial:** Dado el valor de los puntos de atención física para trámites especializados, es crucial garantizar altos estándares de servicio presencial. Esto incluye capacitación continua al personal, reducción de tiempos de espera y mejora en la infraestructura de agencias y aduanas.

**Enfocarse en transparencia y productividad:** Diseñar iniciativas específicas para mejorar la percepción de transparencia y eficiencia en los servicios. Esto puede incluir reportes periódicos sobre avances institucionales, implementación de procesos más claros y rápidos, y herramientas que permitan a los usuarios monitorear el estado de sus trámites.

**Comunicar los avances realizados:** Incrementar los esfuerzos en comunicar de manera efectiva las mejoras implementadas en los servicios de la SAT. Utilizar campañas informativas para resaltar los beneficios de las herramientas tecnológicas y los cambios realizados, asegurando que los contribuyentes sean conscientes de los esfuerzos institucionales.

**Segmentar los servicios según necesidades:** Personalizar la oferta de servicios y estrategias según los perfiles de los contribuyentes. Por ejemplo, desarrollar soluciones específicas para usuarios con menor frecuencia de interacción, como pequeñas empresas o personas con ocupaciones informales.

**Fomentar la confianza institucional:** Continuar fortaleciendo la percepción positiva de la SAT mediante políticas que refuercen la ética, la transparencia y la rendición de cuentas.

**Incentivar la adopción de servicios digitales:** Implementar campañas que promuevan el uso de plataformas digitales entre segmentos menos representados, destacando los beneficios de rapidez, facilidad y ahorro de tiempo, y ofreciendo soporte adicional para quienes enfrentan barreras tecnológicas.

Estas recomendaciones están orientadas a consolidar los avances logrados, abordar los desafíos pendientes y garantizar que la SAT continúe siendo percibida como una institución innovadora, confiable y centrada en el usuario.





  
L. Estuardo Silva Contreras  
Coordinador de la Consultoría Desarrollo de Encuestas de Opinión Pública SAT 2024 y representante legal de Consultora Tresce.

A circular official stamp in blue ink. The outer ring contains the text "CONTRALORÍA GENERAL DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS" at the top and "CONTRALORÍA GENERAL" at the bottom. In the center of the stamp is the Tresce logo (a triangle and the word "tresce").