





Índice de Contenidos:

03	Presentación
04	Objetivo del proyecto
05	Síntesis Metodológica
06	Interpretación Gráfica
17	Conclusiones y Recomendaciones

La Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo, S.A. –CID Gallup- a solicitud de la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT –, realizó preguntas a la población guatemalteca para conocer la percepción y opinión de la SAT y sobre los servicios que brinda a los contribuyentes.

En este documento se exponen los resultados totales de 1,218 entrevistas a nivel nacional, aplicadas la última semana de septiembre 2018. Para dicho fin se usó un cuestionario diseñado por CID Gallup en conjunto con la SAT.

CID Gallup agradece a la SAT por la confianza depositada en sus servicios y hace extensivo este reconocimiento a los entrevistados, quienes con interés respondieron la entrevista. A la vez, se pone a la orden para ampliar o aclarar sobre algún aspecto contenido en el presente informe.





Objetivo del Proyecto

Conocer la percepción y opinión sobre la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT – y sobre los servicios que brinda a los contribuyentes.



Técnica

- Entrevista personal.
- Cuestionario estructurado y pre codificado.



Informante

- Hombres y Mujeres, mayores de 18 años, residentes del lugar.
- Nacional, aleatoria en los segmentos a visitar.



Muestra

- Muestra de 1,218 entrevistas por país – una persona por hogar, seleccionada según el último cumpleaños, complementando con cuota por edad y sexo.
- $\pm 2.8\%$, 95% de confianza.



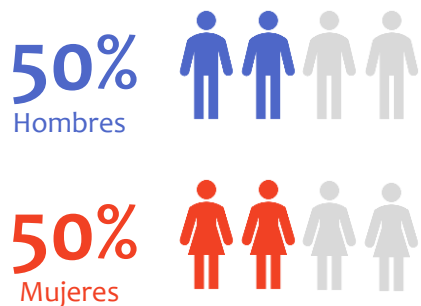
Fecha

- Del 22 de septiembre al 01 de octubre de 2018

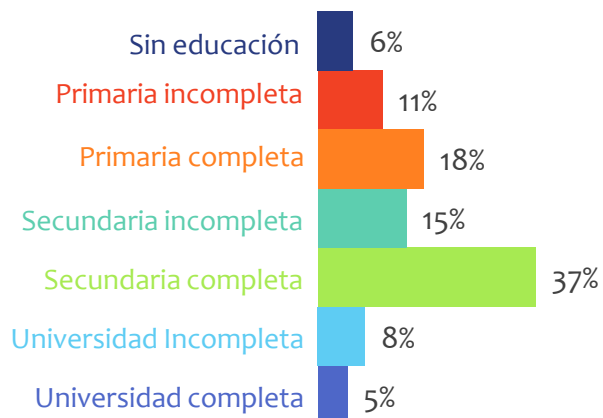
Interpretación Gráfica

*Datos pueden oscilar entre 99 y 101 por motivos de aproximación

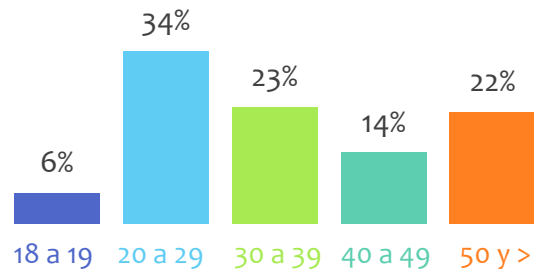
Sexo



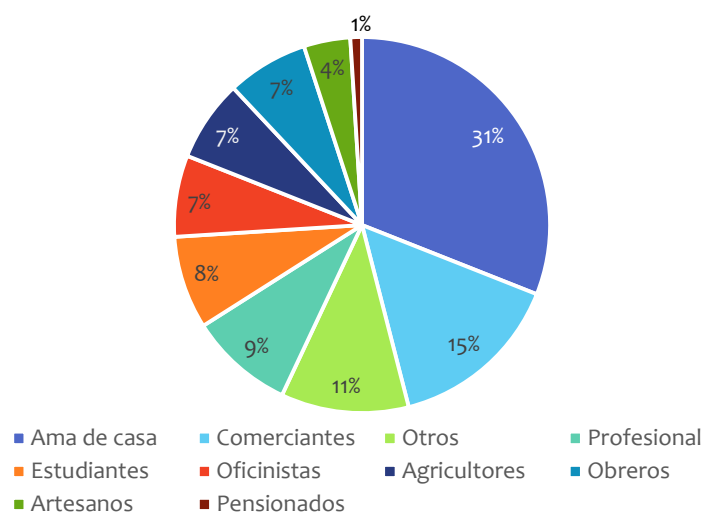
Educación



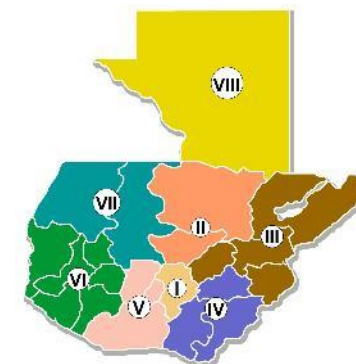
Edad



Ocupación



Regionalización



- 23%** **I. Región Metropolitana**
Ciudad de Guatemala
- 8%** **II. Región Norte**
Alta Verapaz y Baja Verapaz
- 7%** **III. Región Nororiental**
Chiquimula, El Progreso, Izabal y Zacapa
- 8%** **IV. Región Suroriental**
Jalapa, Jutiapa y Santa Rosa
- 11%** **V. Región Central**
Chimaltenango, Escuintla y Sacatepéquez
- 24%** **VI. Región Sur Occidente**
Retalhuleu, San Marcos, Sololá y Suchitepéquez
- 13%** **VII. Región Noroccidental**
Huehuetenango y Quiché
- 6%** **VIII. Región Petén**

La SAT es mayormente asociada con su función de recaudadora de impuestos, también se le identifica como una institución donde se realizan pagos y como aquella donde se registran trámites relaciones con traspaso de vehículos o el NIT.

Cobrar facturas e impuestos

Cobro de impuestos **Cobro de IVA**

Mejoras en la SAT **Trámites** **Cobros de comercio**

Recaudación de impuestos

Empresa e institución de pagos

Corrupción **Traspaso de vehículos**

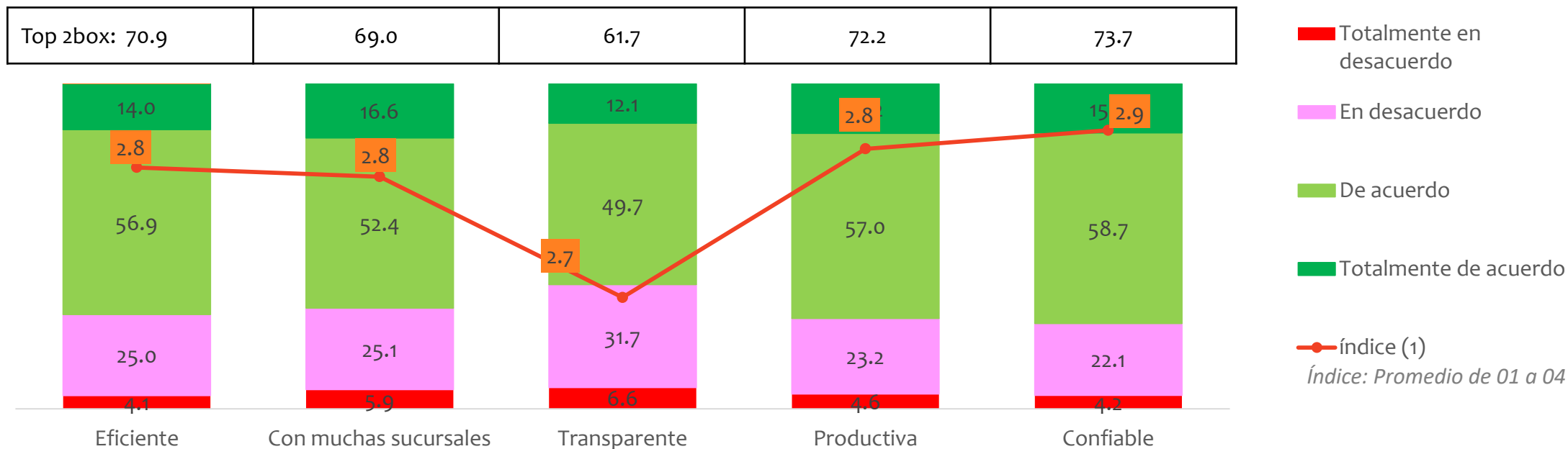
Administración tributaria **Dependencia de gobierno**

NIT **Cobro de pagos** **Todo en orden**



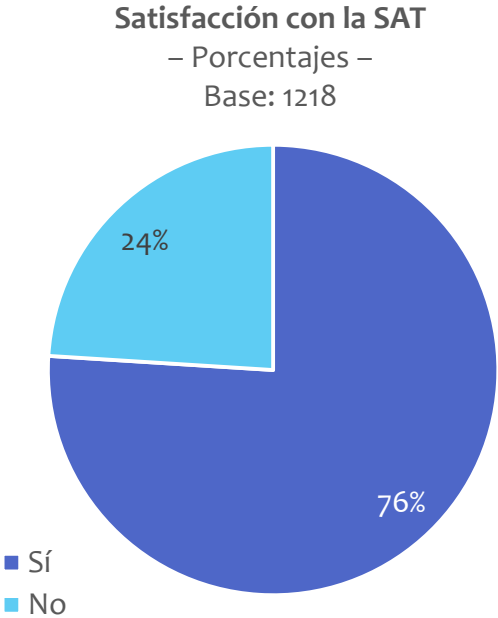
La calificación de la SAT en cuanto a confiabilidad, eficiencia, cantidad de sucursales, transparencia y productividad es positiva, el elemento que se encuentra más bajo que el resto, sin embargo, no llega a ser negativo es la transparencia.

Percepción de la SAT
- Porcentajes e Índices -
Base: 1218



P2. En una escala de 1 al 4 donde, 1 es Totalmente en desacuerdo y 4 Totalmente de acuerdo, ¿cómo calificaría las siguientes afirmaciones?

En general, se da una muy buena calificación a la institución, donde tres cuartas partes de la población está satisfecha con el servicio. El Departamento con 100% de satisfacción es El Progreso, mientras que los habitantes de Quiché, Quetzaltenango y Escuintla son los que tienen un porcentaje relativamente menos alto (65%). Así mismo, son los más jóvenes, con menos estudios los que presentan mayor satisfacción.



Educación	Sí
Primaria	80%
Secundaria	74%
Superior	74%

Base: 1218

Sexo	Sí
Masculino	77%
Femenino	75%

Base: 1218

Edad	Sí
18-24	79%
25-39	76%
40- 65	74%

Base: 1218

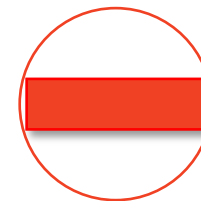
Departamento	Sí	Departamento	Sí
Progreso	100%	Guatemala	79%
Santa Rosa	92%	Retalhuleu	77%
Sololá	86%	Zacapa	75%
Chimaltenango	86%	San Marcos	74%
Chiquimula	85%	Jutiapa	74%
Sacatepéquez	85%	Totonicapán	73%
Izabal	83%	Alta Verapaz	74%
Suchitepéquez	82%	Huehuetenango	66%
Petén	81%	Quiché	65%
Jalapa	80%	Quetzaltenango	65%
Baja Verapaz	79%	Escuintla	65%

Base: 1218

Base: 1218

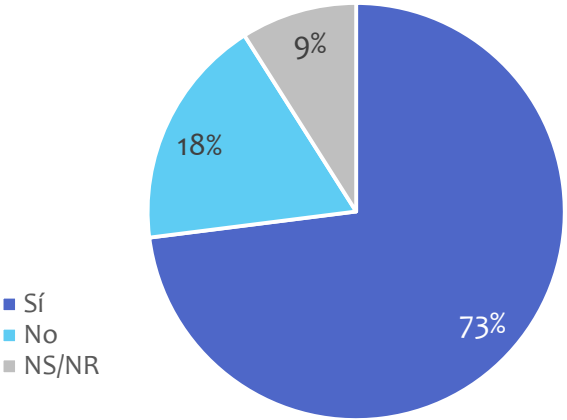


La satisfacción con el servicio de la SAT está relacionado principalmente al buen servicio que otorga la institución, lo que está asociado a la rapidez con que atienden, el control que tienen sobre los trámites y que poseen un personal amable que guía a los usuarios. Muy pocos indican el mal servicio y corrupción.



La percepción de servicio de la SAT es alta. En la región oriente, los departamentos de El Progreso y Santa Rosa son los mejores evaluados, mientras Zacapa requiere una atención especial ya que solamente un tercio de la población considera que la SAT da un buen servicio.

Percepción de que la SAT tiene buen servicio
– Porcentajes –
Base: 1218



Educación	Sí
Primaria	77%
Secundaria	72%
Superior	69%

Base: 1218

Edad	Sí
18-24	77%
25-39	72%
40- 65	72%

Base: 1218

Sexo	Sí
Masculino	76%
Femenino	71%

Base: 1218

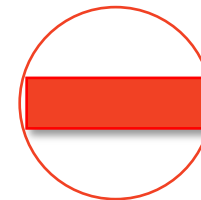
Departamento	Sí	Departamento	Sí
El Progreso	100%	Totonicapán	73%
Santa Rosa	100%	Jalapa	72%
Sacatepéquez	85%	Escuintla	72%
Jutiapa	81%	Baja Verapaz	71%
Chimaltenango	80%	San Marcos	71%
Izabal	78%	Alta Verapaz	70%
Retalhuleu	77%	Quetzaltenango	68%
Guatemala	77%	Quiché	67%
Chiquimula	76%	Petén	67%
Sololá	76%	Huehuetenango	57%
Suchitepéquez	74%	Zacapa	54%

Base: 1218 Base: 1218

La buena atención de la SAT es altamente apreciada por la población, especialmente debido a que se percibe que atienden rápido y ágilmente. Adicionalmente, se habla de la amabilidad del personal y de las facilidades que actualmente ofrece la SAT como pagar en línea y la alta cantidad de sucursales disponibles para realizar trámites.

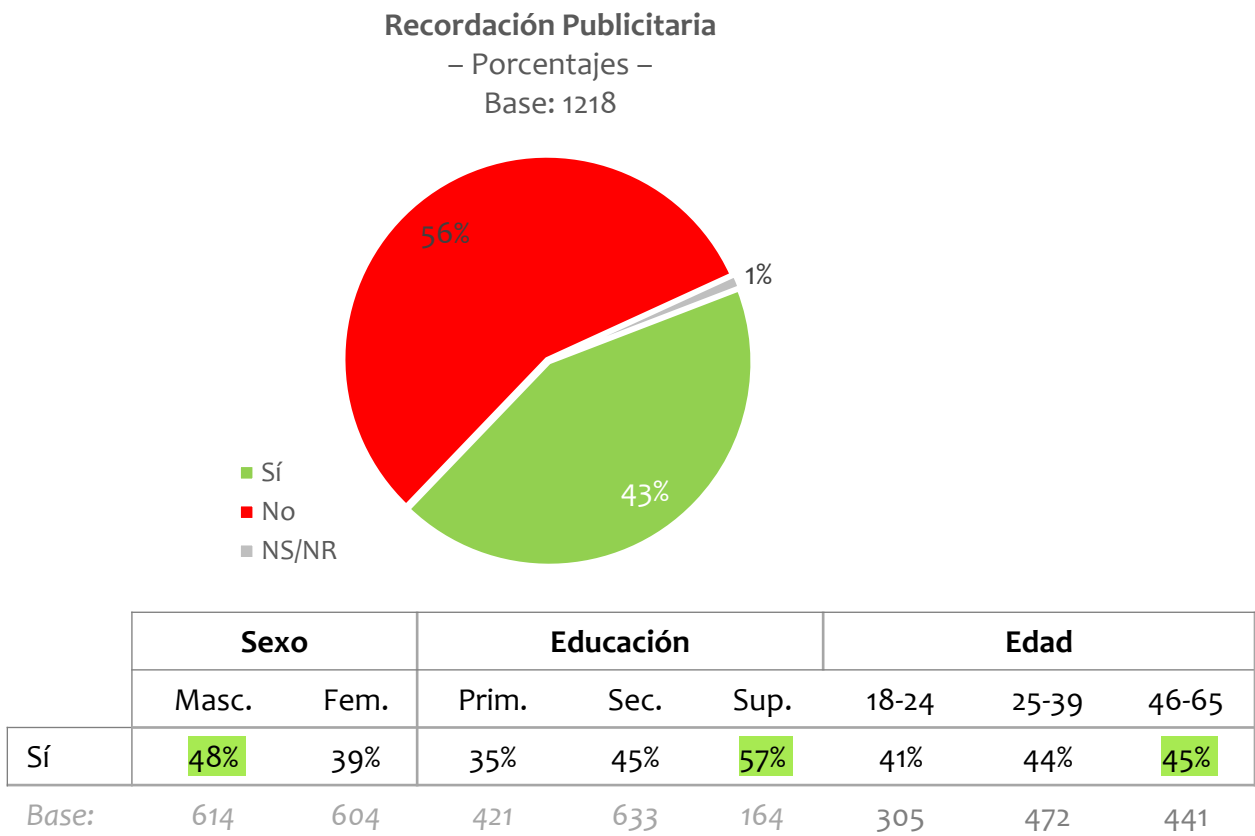


Rapidez **Recomendación**
Buena atención
Buen servicio
Trámites en línea
Todo bien
Suficientes sucursales



Mal servicio
No ha realizado trámites

Un poco menos de la mitad recuerda publicidad de la SAT, lo cual es un índice aceptable, pero con espacio de mejora. Se identifica que son los hombres y las personas con una educación superior de mayor edad quienes la recuerdan más. En términos departamentales, Santa Rosa posee una mayor recordación, en comparación a Retalhuleu, Totonicapán y Sacatepéquez que tienen los porcentajes más bajos.



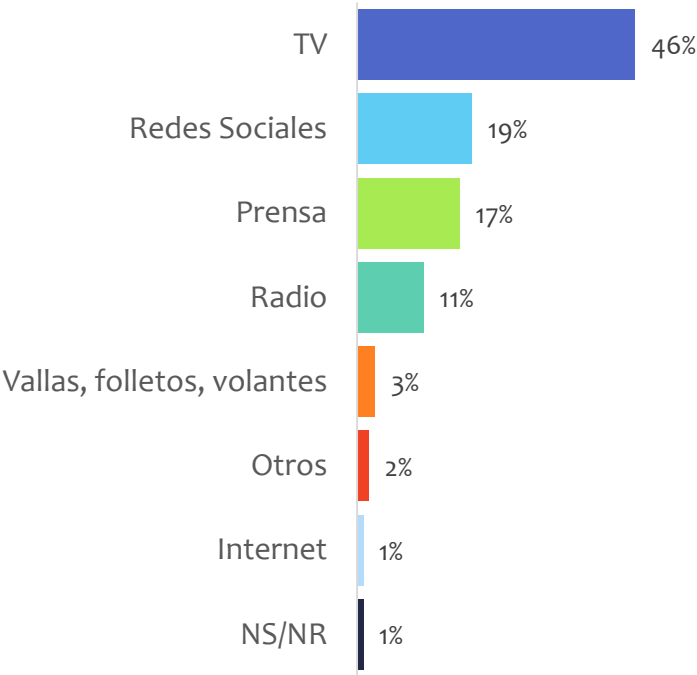
Departamento	Sí	Departamento	Sí
Santa Rosa	71%	Jutiapa	41%
Progreso	58%	Sololá	40%
Guatemala	51%	Jalapa	40%
Chiquimula	50%	Suchitepéquez	39%
Chimaltenango	49%	Zacapa	37%
Escuintla	48%	Huehuetenango	37%
Baja Verapaz	46%	San Marcos	31%
Quetzaltenango	45%	Petén	31%
Alta Verapaz	45%	Retalhuleu	29%
Quiché	43%	Totonicapán	27%
Izabal	42%	Sacatepéquez	27%

Base: 1218

El principal medio de recordación es la televisión, especialmente en las personas mayores de 40 años, así se percibe que entre mayor la educación, menor la recordación de televisión. El caso contrario sucede con las redes sociales, entre mayor nivel educativo exista, mayor será la recordación de publicidad en las mismas.

Medios en los que recuerda publicidad de la SAT

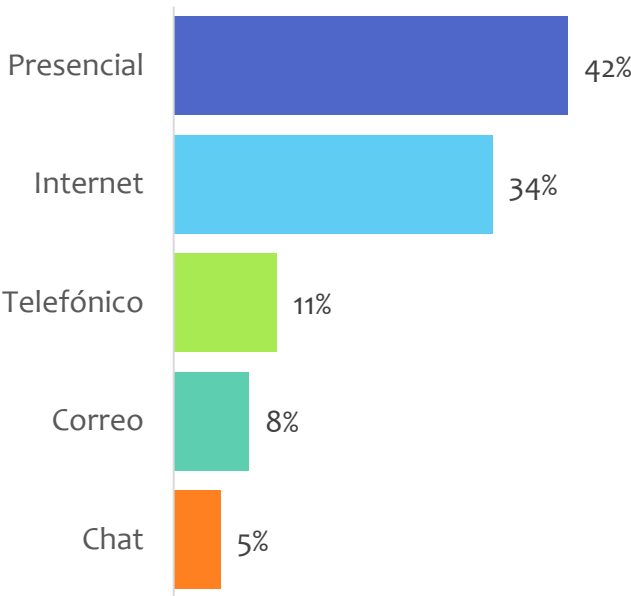
– Porcentajes –
Base: 528



	Edad			Educación			Sexo	
	< 24	25 a 39	40 >	Prim.	Sec.	Sup.	Hombre	Mujer
TV	38%	41%	55%	48%	49%	32%	43%	48%
Redes Sociales	26%	24%	10%	9%	20%	31%	21%	17%
Prensa	15%	16%	20%	22%	13%	21%	16%	18%
Radio	16%	11%	8%	13%	11%	8%	13%	9%
Vallas	2%	3%	3%	3%	2%	4%	3%	3%
Base:	125	206	197	146	288	94	295	233

El medio preferido para realizar alguna gestión en la SAT es el presencial, especialmente en las mujeres mayores de 40 años y en aquellos que poseen una educación primaria. Sin embargo, el internet también es un medio bastante relevante, y aún más en aquellos que poseen un nivel educativo superior.

Medios preferido para realizar gestión en la SAT
– Porcentajes –
Base: 1218



	Edad			Educación			Sexo	
	< 24	25 a 39	40 >	Prim.	Sec.	Sup.	Hom	Muj
Presencial	32%	38%	53%	55%	38%	24%	38%	46%
Internet	38%	36%	27%	21%	36%	56%	37%	30%
Telefónico	11%	12%	9%	14%	10%	6%	9%	12%
Correo	9%	9%	8%	6%	10%	7%	8%	10%
Chat	9%	5%	2%	3%	5%	7%	5%	5%
Base:	125	206	197	146	288	94	614	604

Conclusiones y Recomendaciones

Estudio Opinión Pública

- ❖ La Superintendencia de Administración Tributaria – SAT – es principalmente asociada como el ente encargado de recaudar impuestos y se percibe como una institución confiable, eficiente, con muchas sucursales, productiva y transparente, aun si en este último atributo parece que aun puede mejorar, el indicador es igualmente positivo.
- ❖ La mayoría de la población se encuentra satisfecha con el servicio de la SAT y la evalúa como una institución con un buen servicio. Esto se relaciona a su personal amable, a la rapidez y agilidad del servicio, así como al hecho de que se percibe poseen muchas sucursales tanto presenciales y en línea que permiten que los trámites se realicen más fácilmente.
- ❖ En El Progreso y Santa Rosa (ambos de Oriente del País) existe una correlación directa con recordar publicidad y percepción de un buen servicio.
- ❖ El principal medio donde la población ha visto publicidad de la SAT es la televisión, seguido de las redes sociales. Donde, para la televisión, a menor nivel educativo más recordación y para las redes sociales, a mayor nivel educativo, mayor recordación del medio.
- ❖ La población prefiere el medio presencial, seguido del método en línea (internet) para hacer gestiones con la SAT. No obstante, los otros medios como Call Center (teléfono), correo electrónico y chat no son realmente relevantes.

- ❖ Seguir los planes comunicacionales, mantener niveles de publicidad, además invitar a denunciar cualquier situación anómala en las instalaciones de la SAT, ya que esto elevará el nivel de transparencia general que se percibe y que en este momento es el atributo con mayor oportunidad de mejora.
- ❖ Promover el uso del sistema digital para trámites y consultas por medio de las redes sociales.
- ❖ Mantener el nivel de satisfacción de usuarios, por medio del buen servicio que implica rapidez, eficiencia, buen trato. Para garantizar el mismo implementar mediciones sistemáticas de servicio, y comunicar los resultados a la población guatemalteca.