

Consutoría

DESARROLLO DE ENCUESTAS DE OPINIÓN PÚBLICA

Octubre 2020

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

Octubre 2020

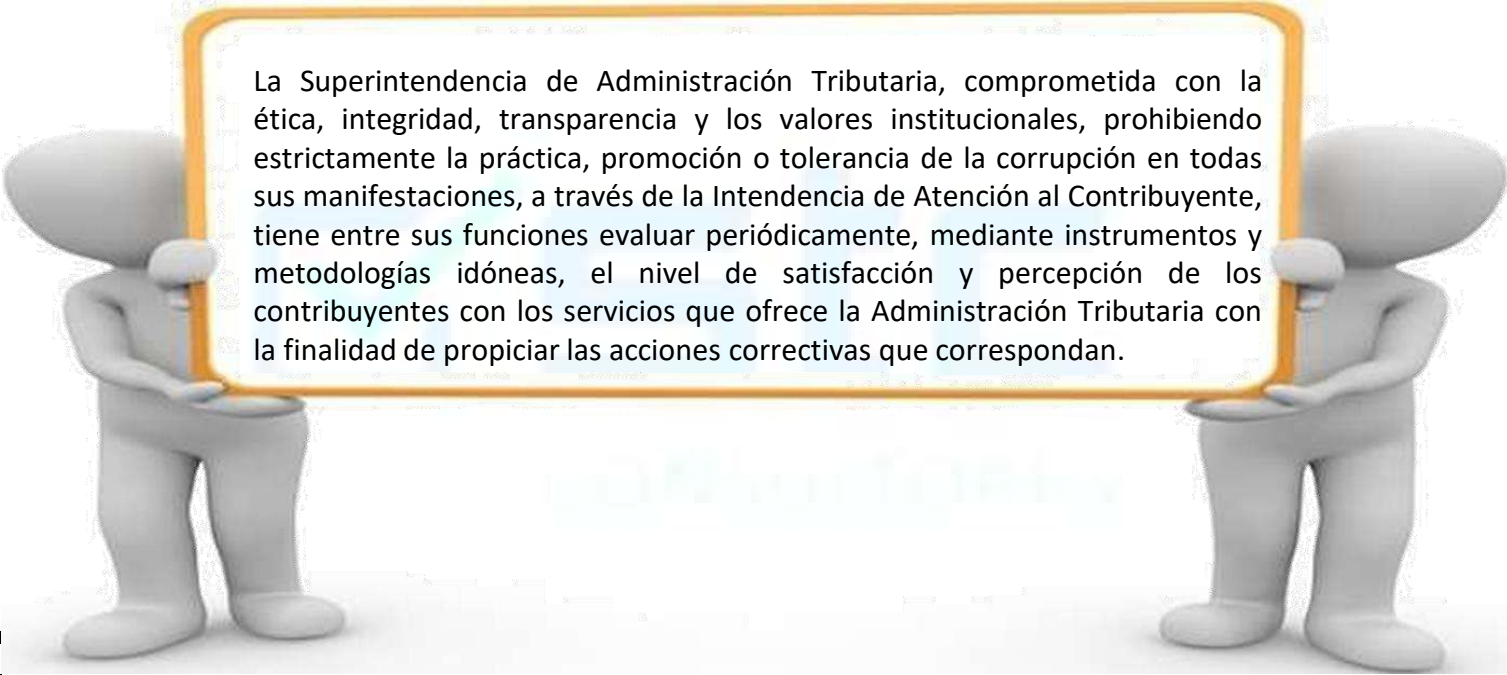
Presentación de Resultados



Índice

1.	Antecedentes del estudio.....	4
2.	Objetivo general.....	5
3.	Objetivos específicos.....	5
4.	Aspectos metodológicos.....	6
5.	Estructura del cuestionario.....	8
6.	Presentación de resultados.....	10
7.	Conclusiones y Recomendaciones.....	41

Antecedentes



La Superintendencia de Administración Tributaria, comprometida con la ética, integridad, transparencia y los valores institucionales, prohibiendo estrictamente la práctica, promoción o tolerancia de la corrupción en todas sus manifestaciones, a través de la Intendencia de Atención al Contribuyente, tiene entre sus funciones evaluar periódicamente, mediante instrumentos y metodologías idóneas, el nivel de satisfacción y percepción de los contribuyentes con los servicios que ofrece la Administración Tributaria con la finalidad de propiciar las acciones correctivas que correspondan.

Objetivos

Objetivo General

Medir la percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Agencia Tributaria San Rafael II de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Objetivo Especifico

1. Perfil del entrevistado.
2. Calificación al servicio.
3. Corrupción.
4. Mecanismos para prevenir actos de corrupción.
5. NPS.



Aspectos metodológicos

Investigación: El estudio se efectuó a través de encuestas presenciales y de manera telefónica.

Se llevó a cabo una investigación cuantitativa de tipo descriptiva con el fin de determinar la percepción que el contribuyente y usuario tiene de los empleados y funcionarios de la SAT. Se efectuó simultáneamente entre los contribuyentes y usuarios de los cuatro puntos de servicio investigados.

Lo que se pretendió fue recopilar una serie de datos relevantes y posteriormente realizar un análisis de los mismos que ayuden a dar respuesta a los objetivos requeridos.

Fue de tipo descriptivo puesto que se requirió la aplicación de técnicas estadísticas, descripción exacta de actividades, relaciones existentes entre diferentes variables, para la interpretación de la información recopilada.

Población a investigar: Contribuyentes y usuarios que recibieron el servicio en la Agencia Tributaria San Rafael II, objeto de la presente consultoría.

Tamaño Muestral: Se efectuaron 385 entrevistas efectivas

	Total	Sí Acepto	No Acepto
AGENCIA TRIBUTARIA SAN RAFAEL II	689	385	304
Contactos efectuados presencial	612	374	238
Contactos efectuados telefónicos	77	11	66

Descripción	Casos	Porcentaje
Mando a buzón	22	28.6%
No respondió la llamada	20	26.0%
No tuvieron interés en responder la encuesta	13	16.9%
Encuestas efectivas	11	14.3%
Manifesto que era número equivocado	6	7.8%
Se encuentra ocupado	3	3.9%
No visito la agencia tributaria	1	1.3%
Número pendiente de instalación	1	1.3%
Total	77	100.0%

Aspectos metodológicos

Selección de entrevistados

Las unidades muestrales fueron seleccionadas por medio del procedimiento de azar estratificado, método que depende de la cuidadosa filtración de los contactos, para asegurar su representatividad.

Encuestas

STC Consultores Guatemala S.A., desea recalcar que en el diseño de todos los instrumentos de recolección de datos, se mantuvo de cerca el aspecto contextual de los efectos de la pandemia COVID-19. El cuestionario fue asistido por un entrevistador. El cuestionario se preparó en forma modular y contenía preguntas de tipo dicotómico, abierta y de actitudes tipo Likert. La duración promedio de la entrevistas es de 10-15 minutos. El cuestionario se consensuó con el Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia Atención al Contribuyente de la SAT. El cuestionario contenía 38 preguntas.

Personal de campo

El personal de campo consistió en 4 entrevistadores y 1 supervisor, contaron con geolocalizador en el horario de trabajo y participaron una capacitación y prueba piloto, estaban plenamente identificados como personal de STC Consultores Guatemala S.A.

Supervisión

El supervisor de campo, validó al menos el 30% de las entrevistas efectuadas de cada uno de los encuestadores, verificando que las entrevistas cumplieran con los objetivos del proyecto.

Computación

Se diseñó una plataforma de captura, para el cual fue capacitado el personal de campo. Aplicando controles de calidad que no permitieron errores en las mismas.

Confiabilidad

95% equivalente a 1.96 desviaciones estándar.



Estructura del cuestionario

A. Perfil del entrevistado

1. Departamento donde reside.
2. Municipio donde reside.
3. Etnia con la que se identifica.
4. Oficina/agencia visitada.
5. Género.
6. Edad.
7. Escolaridad.
8. Profesión u oficio.
9. Mes de la última visita realizada a la Oficina /Agencia Tributaria.
10. Calidad de personería con la que actuó para realizar su trámite o gestión tributaria.
11. Tipo de gestión (es) o trámite (s) realizó.

B. Calificación al servicio

12. Calificación a la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.
13. Calificación a la atención del personal de la SAT que lo atendió, para cada uno de los siguientes atributos:
 1. Actitud de servicio.
 2. Respeto.
 3. Responsabilidad.
 4. Transparencia.
 5. Productividad.
 6. Compromiso.
14. Conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios.

C. Corrupción

15. Que considera son actos de corrupción.
16. Qué situación considera que pueda generar actos de corrupción en ese lugar.
17. Algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.
18. Indique la situación.
19. Conoce usted, si la persona afectada, realizó la denuncia correspondiente en uno de los medios que la SAT tiene a disposición para estos casos.
20. Por favor indique por qué medio realizó la denuncia.
21. Conoce si hay avances posteriores a la denuncia realizada.
22. Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).
23. Podría explicar por favor cual fue la situación del Trámite a cambio de una retribución.
24. Accedió a lo solicitado para obtener información pronta o agilización de gestiones y trámites.
25. Por qué razón accedió.
26. Realizó usted la denuncia ante la SAT o autoridades competentes.
27. Por qué motivo no realizó su denuncia.
28. Por qué medio denunció el hecho ante la SAT.
29. Indique en dónde realizó la denuncia presencial.
30. Le informaron si derivado de su denuncia la SAT tomo alguna acción para resolver el acto de corrupción.
31. Quién se lo aconsejó.

Estructura del cuestionario

4. Mecanismos para prevenir actos de corrupción

- 32. Considera que la SAT implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones.
- 33. Cuáles conoce.
- 34. Conoce los medios que la SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por sus empleados y/o funcionarios.
- 35. Podría indicar los medios que conoce.
- 36. Considera importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención tributario o de cualquier dependencia de la SAT
- 37. Qué acciones considera importantes que la SAT implemente para atacar la corrupción.

5. NPS

- 38. En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios que ofrece la SAT a su familia y amigos.

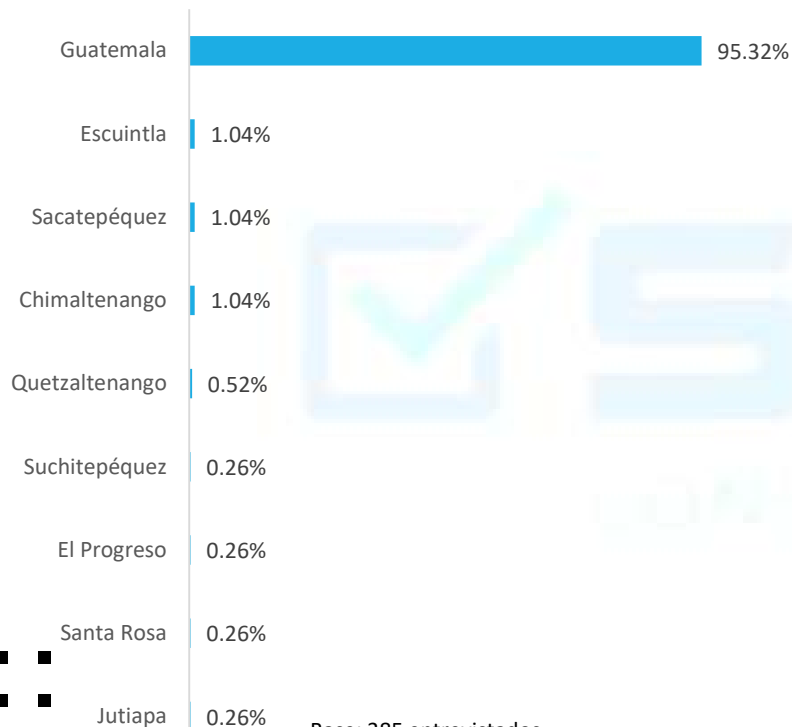
Resultados



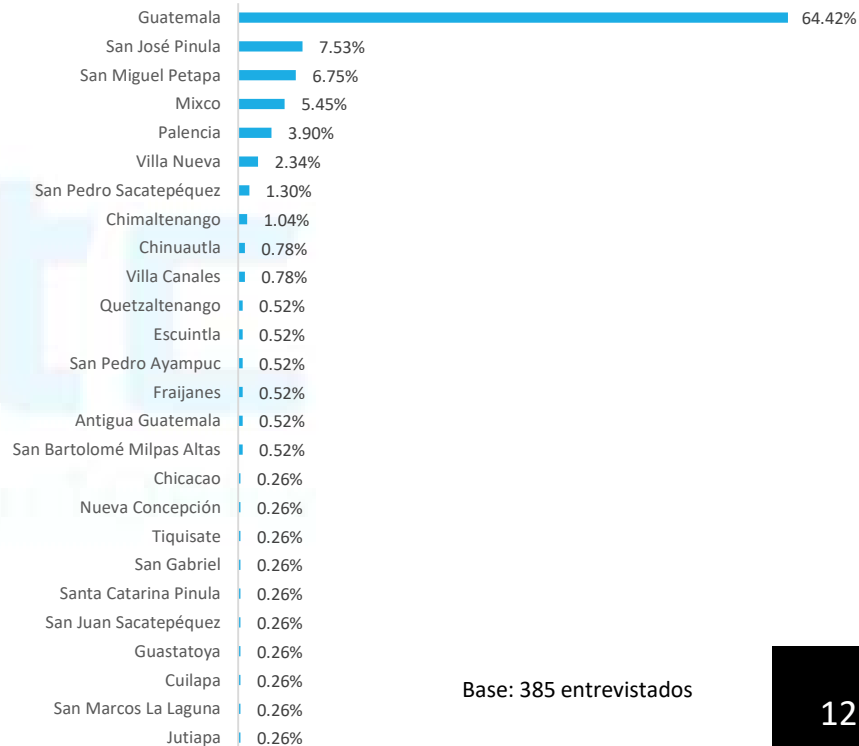
Perfil del entrevistado



Departamento donde Reside

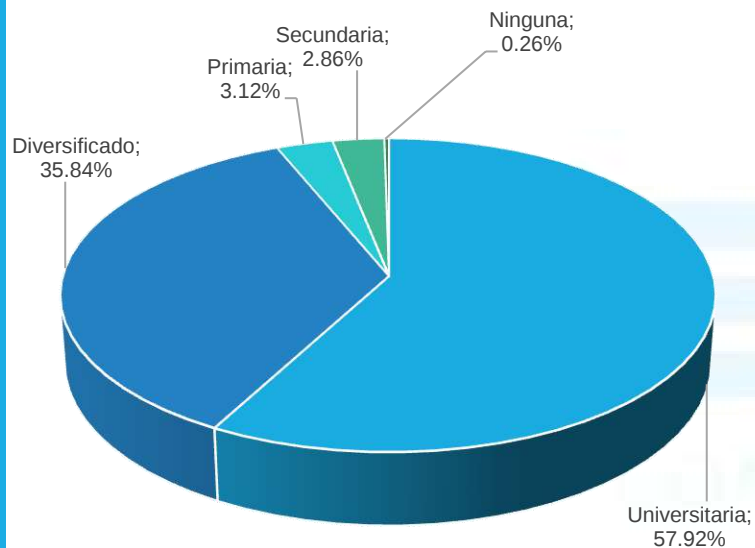


Municipio donde reside



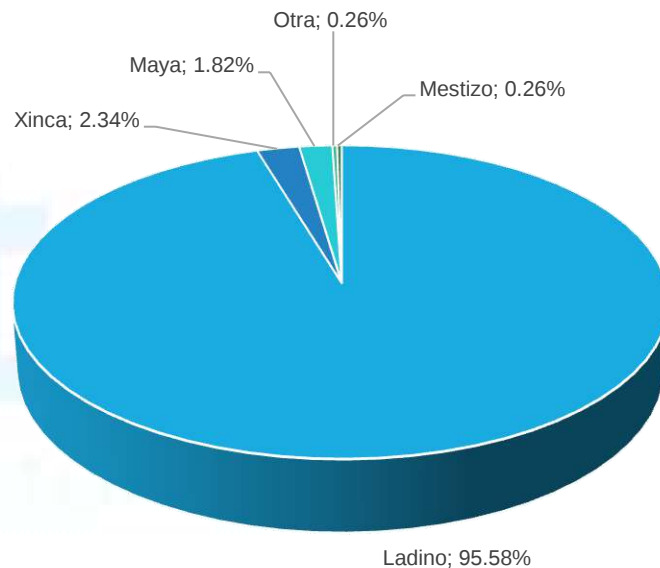
Base: 385 entrevistados

Grado de escolaridad



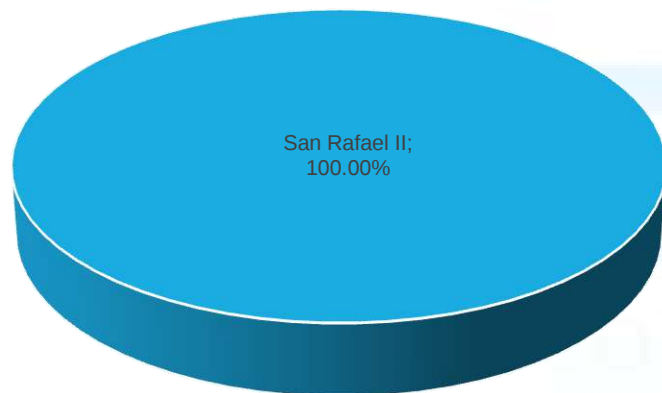
Base: 385 entrevistados

¿Cuál es la etnia con la que se identifica?



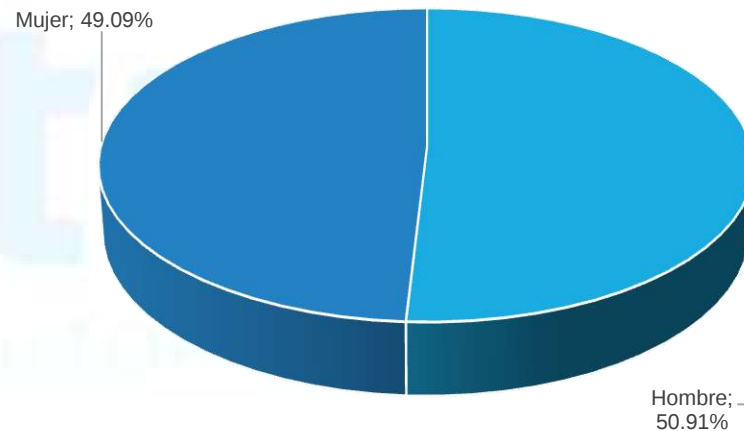
Base: 385 entrevistados

Oficina/agencia visitada



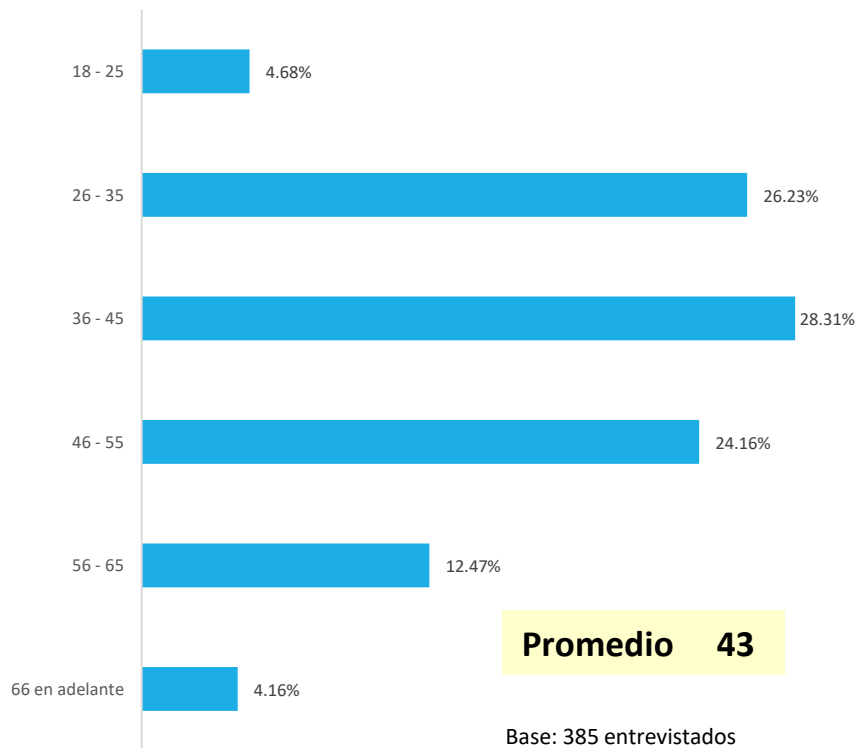
Base: 385 entrevistados

Género

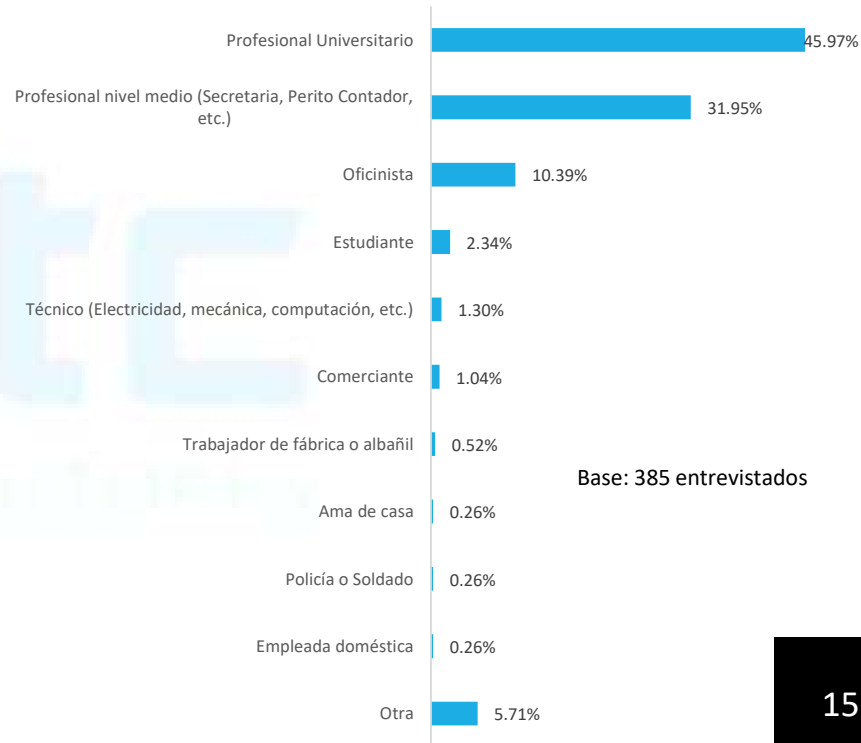


Base: 385 entrevistados

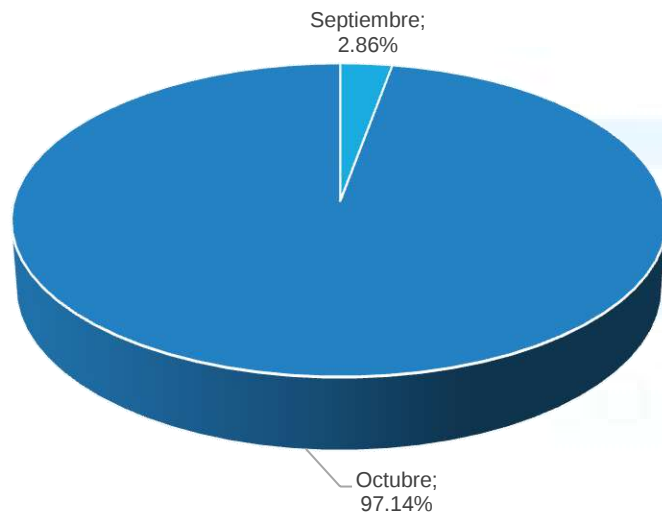
Rangos de edades



Profesión u oficio

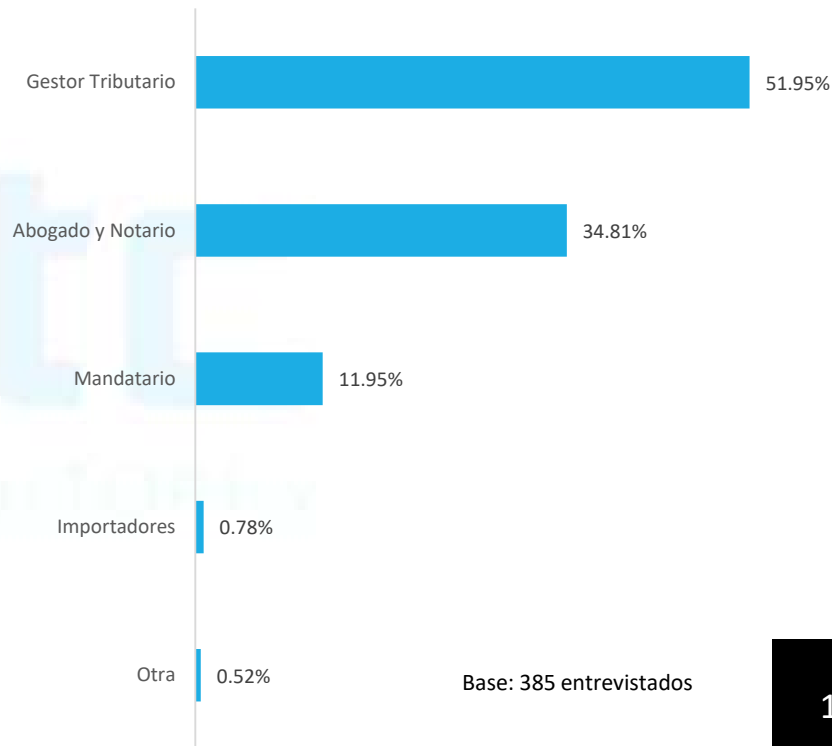


Mes de la última visita realizada a la Oficina /Agencia Tributaria



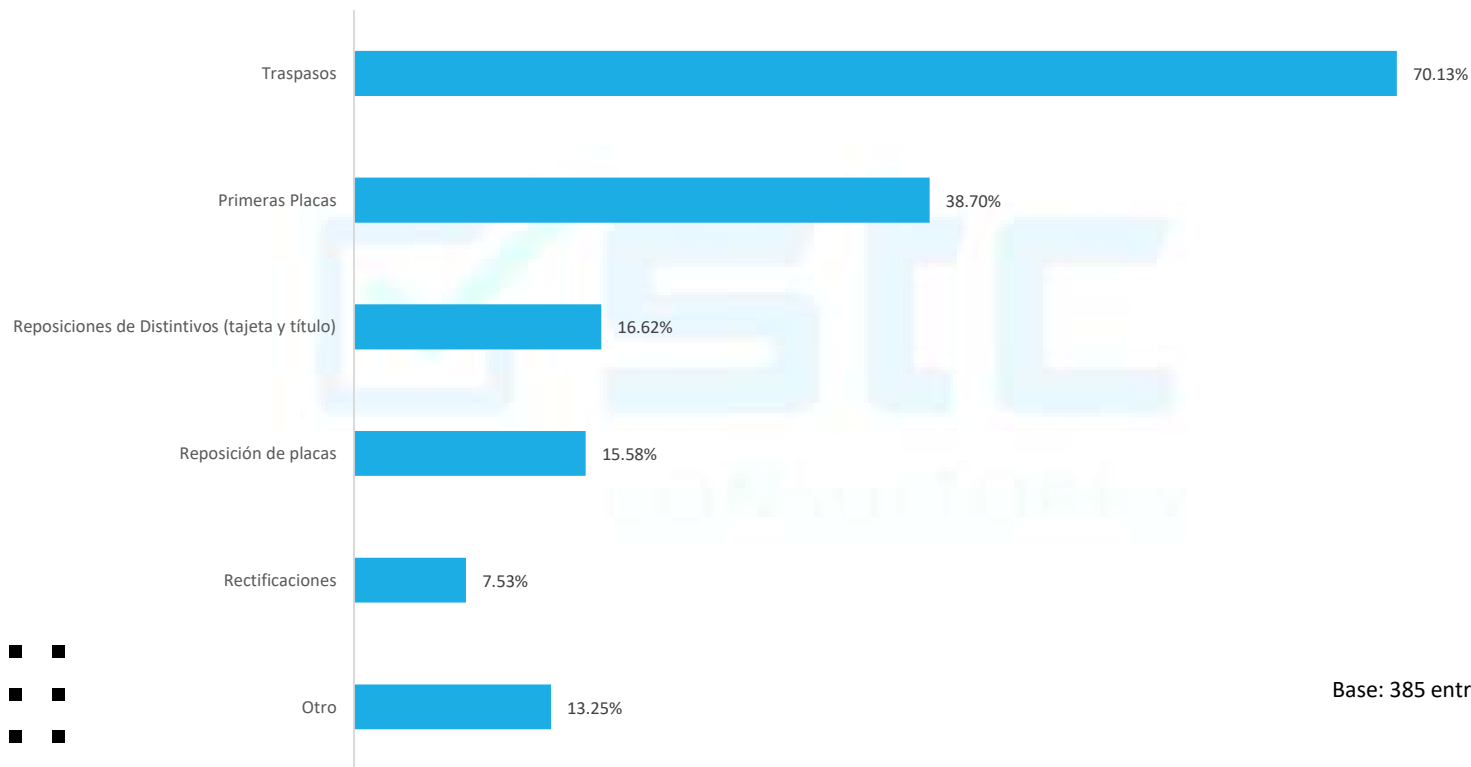
Base: 385 entrevistados

Calidad de personería con la que actuó para realizar su trámite o gestión tributaria



Base: 385 entrevistados

¿Qué tipo de gestión (es) ò trámite (s) realizó?



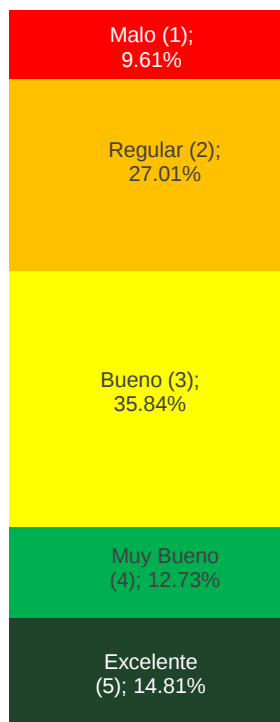
Base: 385 entrevistados

Calificación al servicio



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

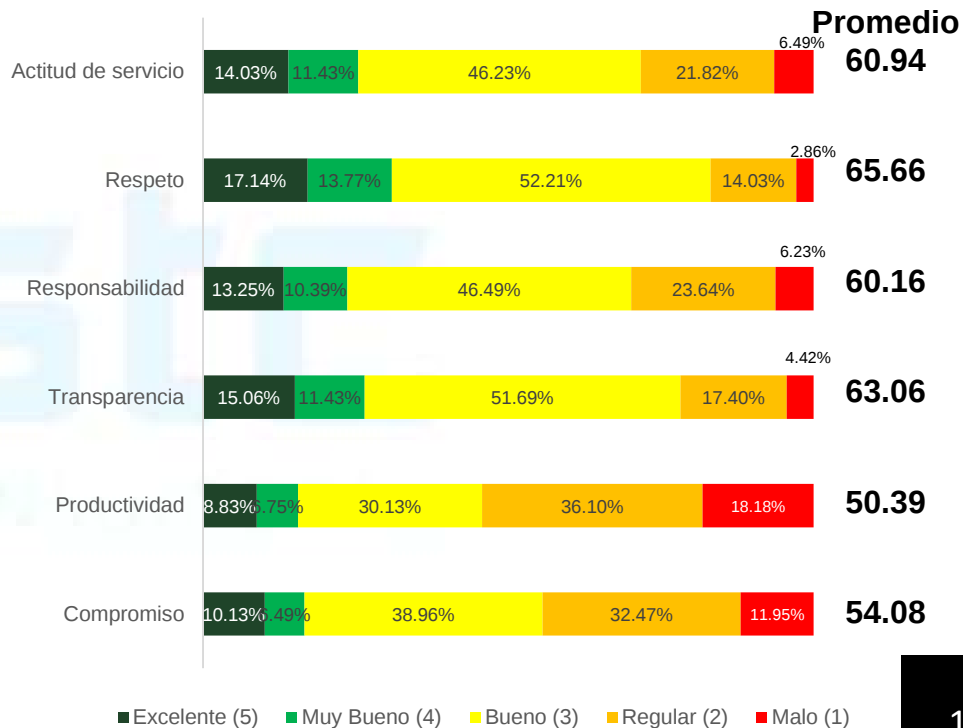
¿Cómo calificaría usted la atención del personal de la SAT que lo atendió, para cada uno de los siguientes atributos que le mencionare?



**Promedio
59.22**

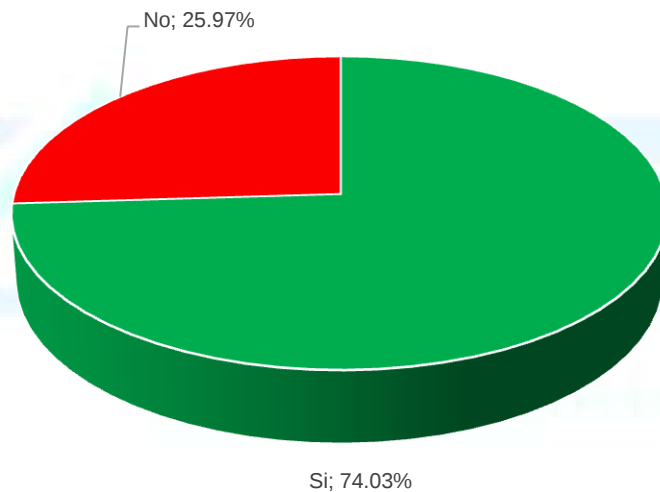
Base: 385 entrevistados

Calidad del servicio



Base: 385 entrevistados

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



Base: 385 entrevistados

Corrupción

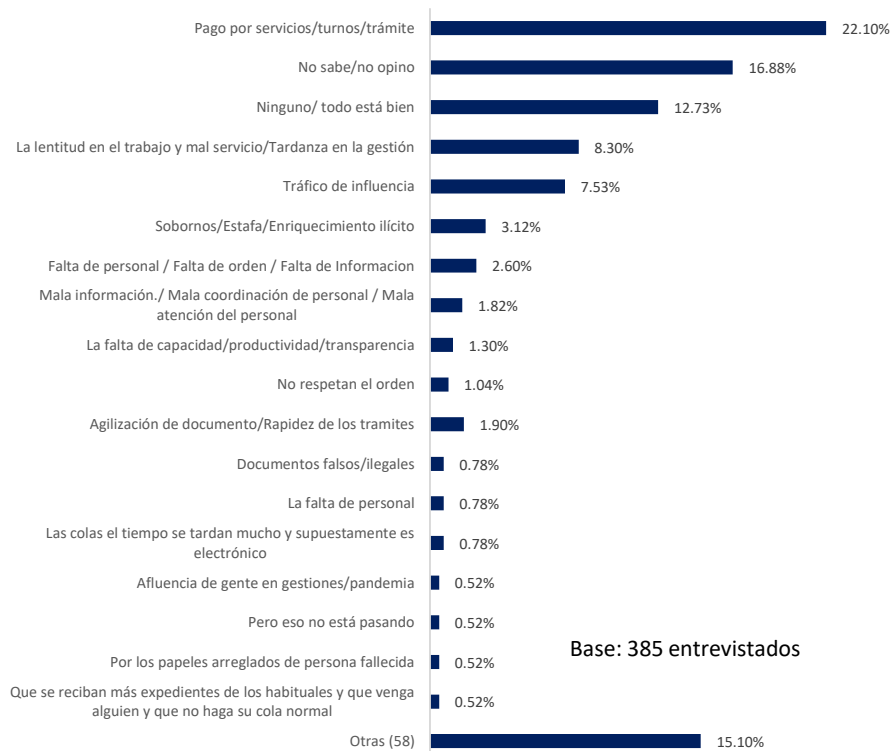


¿Que considera son actos de corrupción?

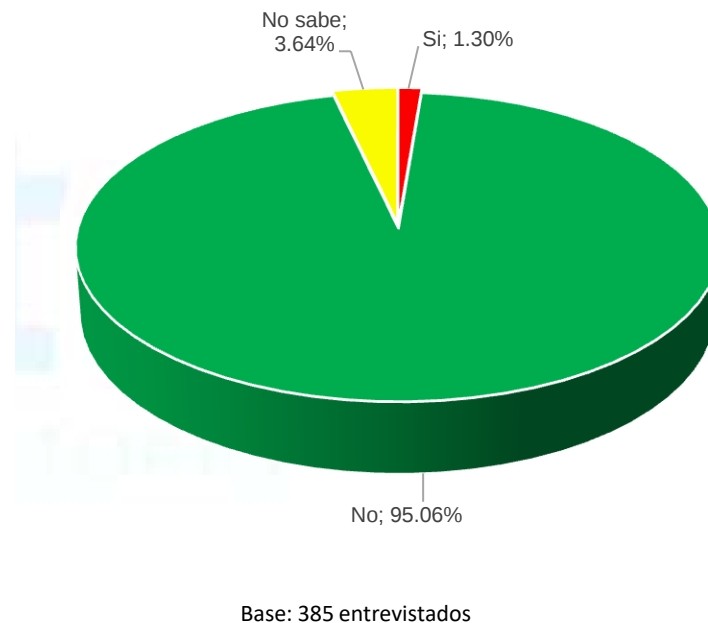


Base: 385 entrevistados

¿Qué situación considera que pueda generar actos de corrupción en ese lugar?

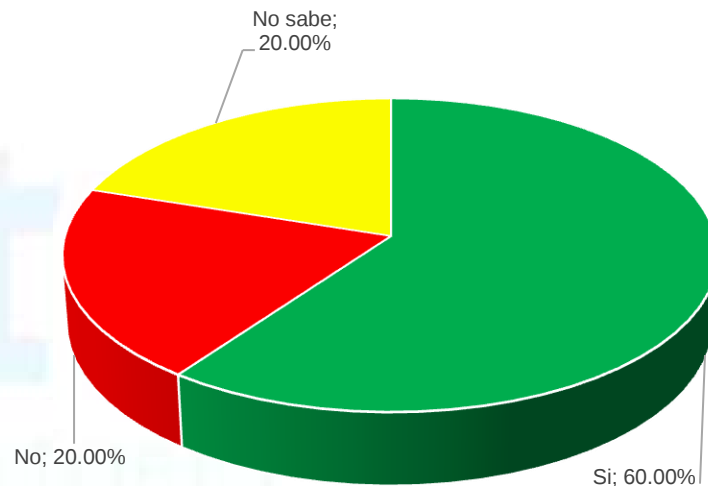


Indique si algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.



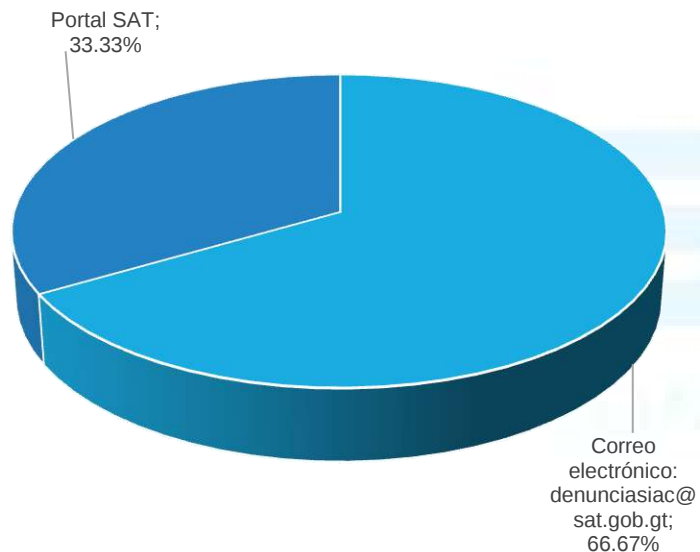
Indique la situación

¿Conoce usted, si la persona afectada, realizó la denuncia correspondiente en uno de los medios que la SAT tiene a disposición para estos casos?



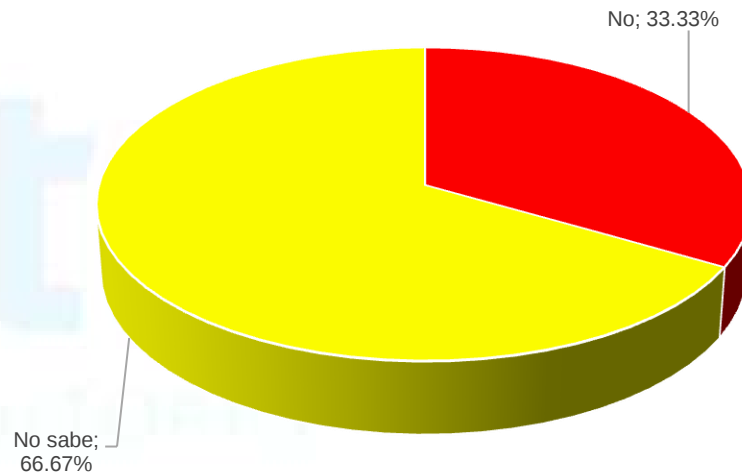
Base: 5 entrevistados

Por favor indique por qué medio realizó la denuncia:



Base: 3 entrevistados

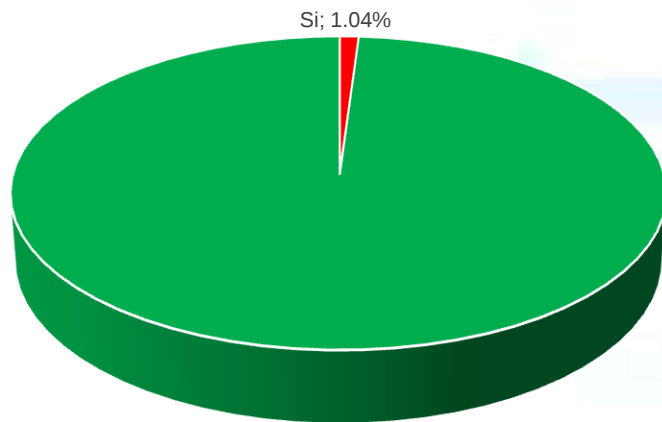
¿Conoce si hay avances posteriores a la denuncia realizada?



Base: 3 entrevistados

Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).

¿Me podría explicar por favor cual fue la situación del Trámite a cambio de una retribución?



No; 98.96%

Base: 385 entrevistados

Calcomanía a tiempo y una fotocopia mal impresa

25.00%

Dinero por hacer sus gestiones ellos y despues que solo pasaran a recogerlos

25.00%

Por los formularios llenan están malos una casilla

25.00%

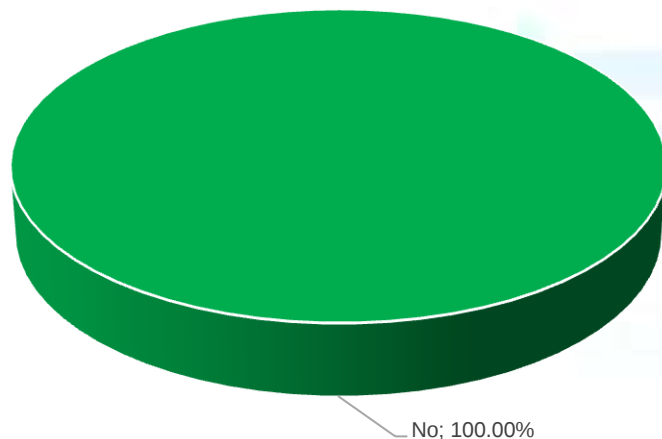
Por una copia mala por un sello

25.00%

Base: 4 entrevistados

¿Accedió a lo solicitado para obtener información
pronta o agilización de gestiones y trámites?

¿Por qué razón accedió?



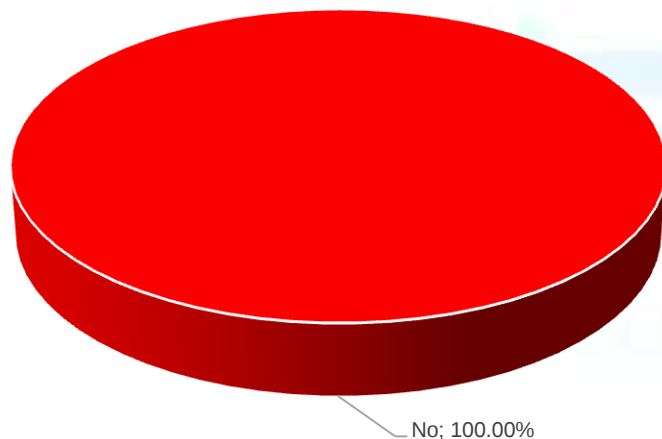
Base: 4 entrevistados



Base: 0 entrevistados

¿Realizó usted la denuncia ante la SAT o autoridades competentes?

¿Por qué motivo no realizó su denuncia?



Base: 4 entrevistados



Base: 0 entrevistado

¿Por qué medio denunció el hecho ante la SAT?

Indique en dónde realizó la denuncia presencial

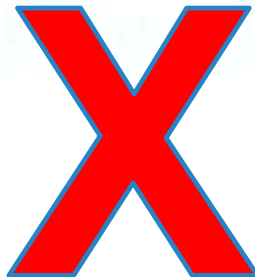


Base: 0 entrevistado



Base: 0 entrevistado

¿Le informaron si derivado de su denuncia la SAT tomó alguna acción para resolver el acto de corrupción?

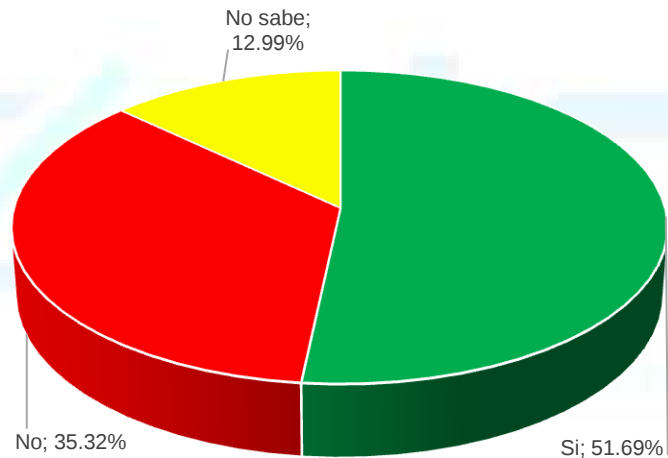


Base: 0 entrevistado

Mecanismos para prevenir actos de corrupción

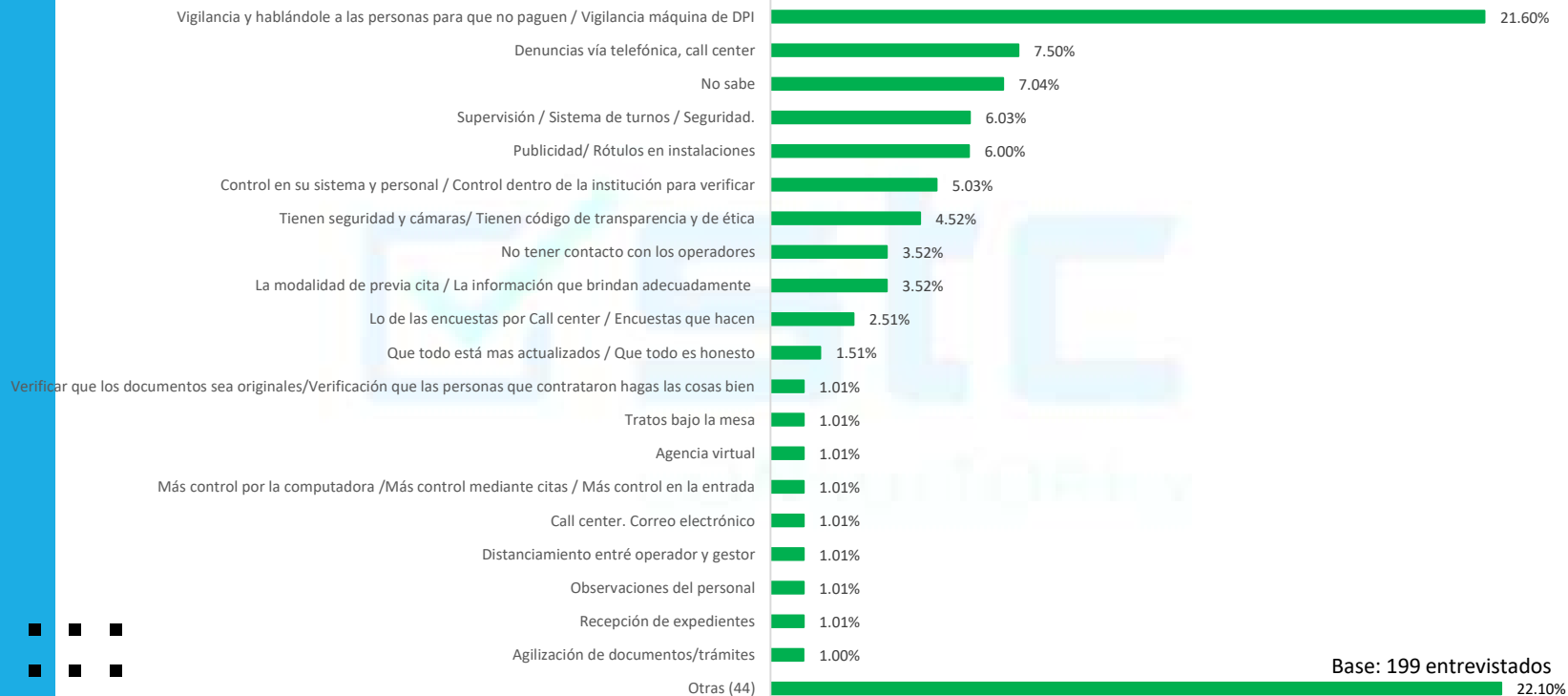


¿Considera que la SAT implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones?



Base: 385 entrevistados

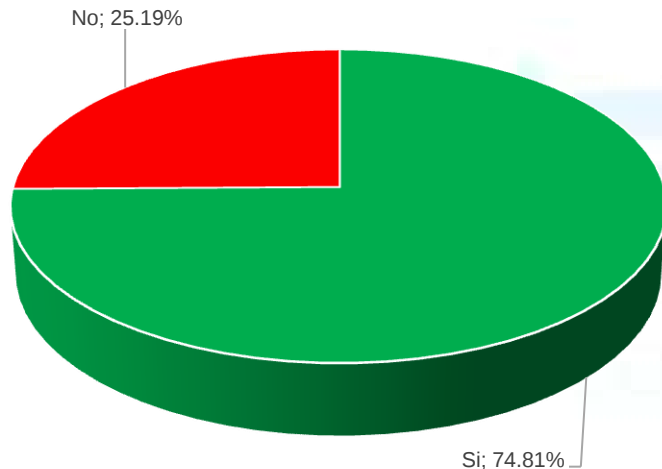
¿Cuáles conoce?



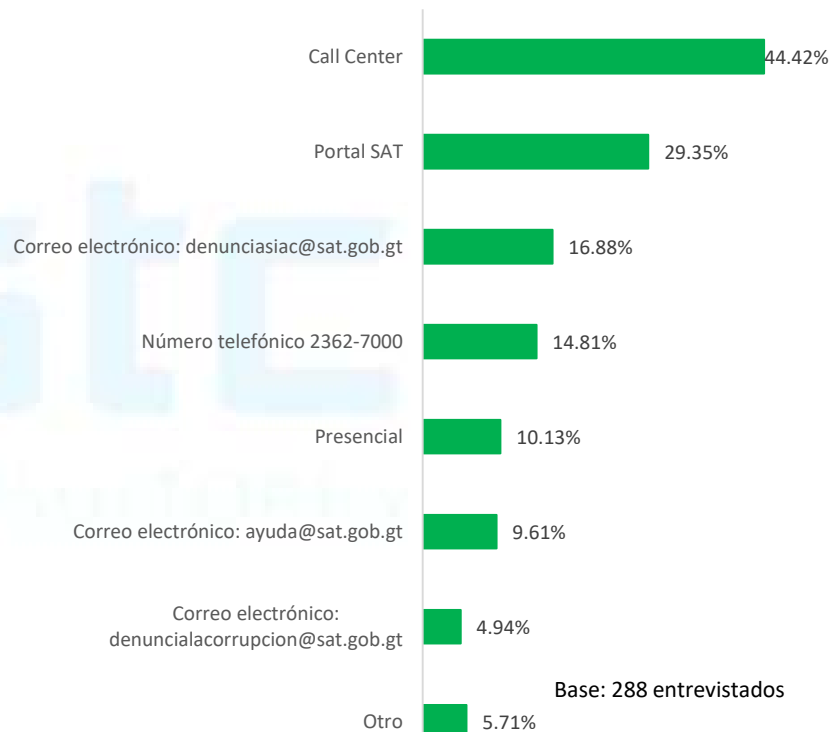
Base: 199 entrevistados

¿Conoce los medios que la SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por sus empleados y/o funcionarios?

¿Podría indicar los medios que conoce?

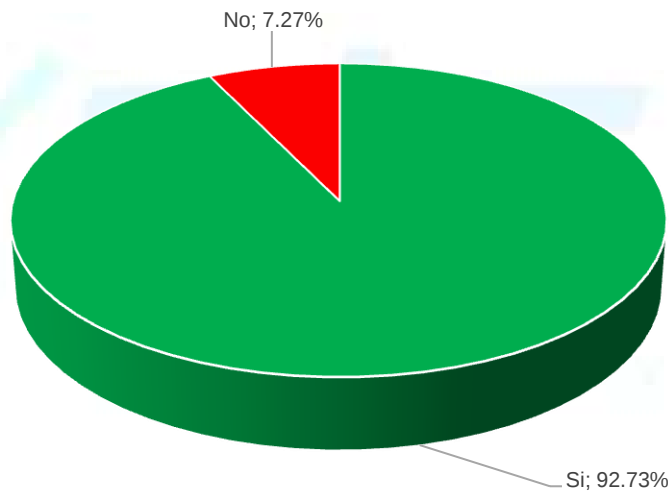


Base: 385 entrevistados



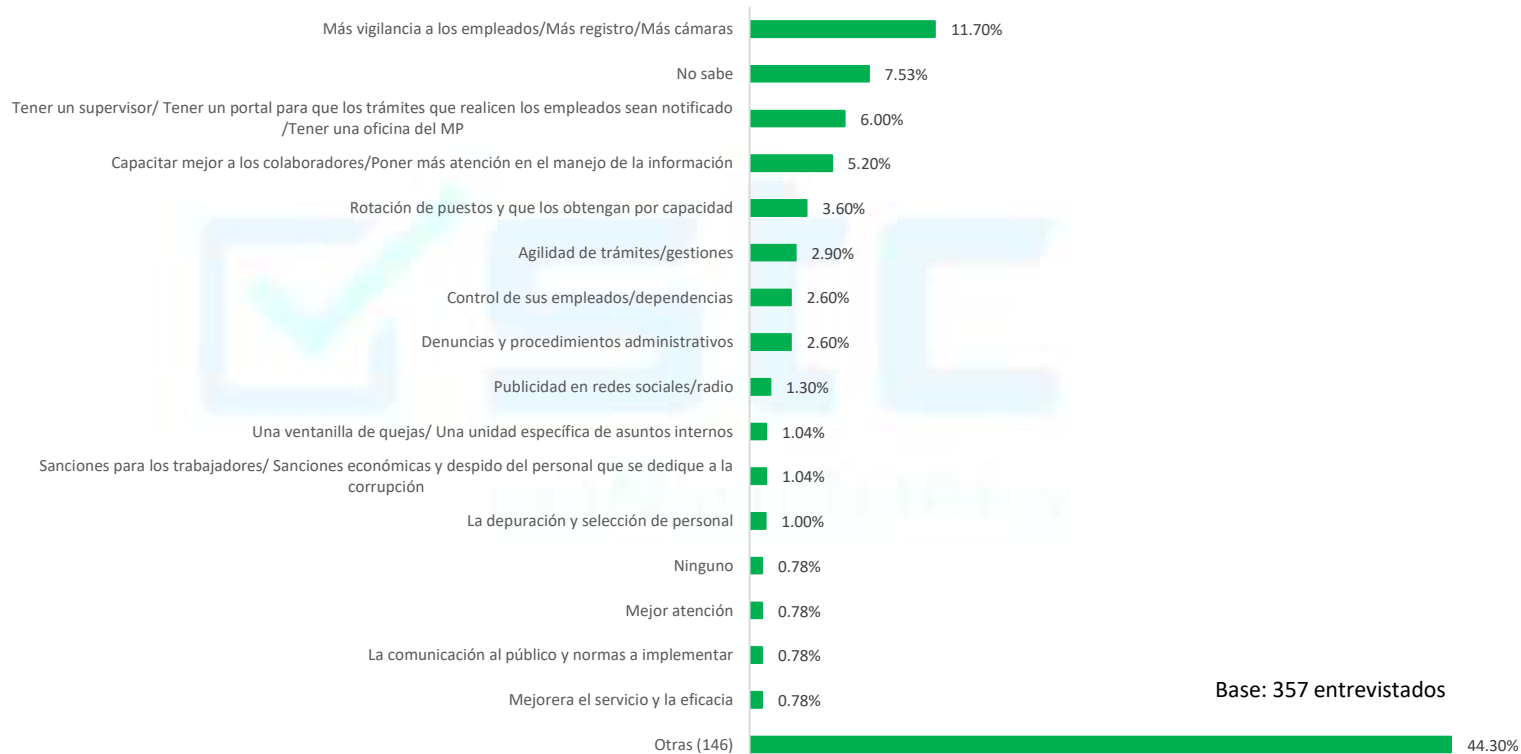
Base: 288 entrevistados

¿Considera importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención tributario o de cualquier dependencia de la SAT?



Base: 385 entrevistados

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



NPS

Detractores

0 - 6



Pasivos

7 / 8



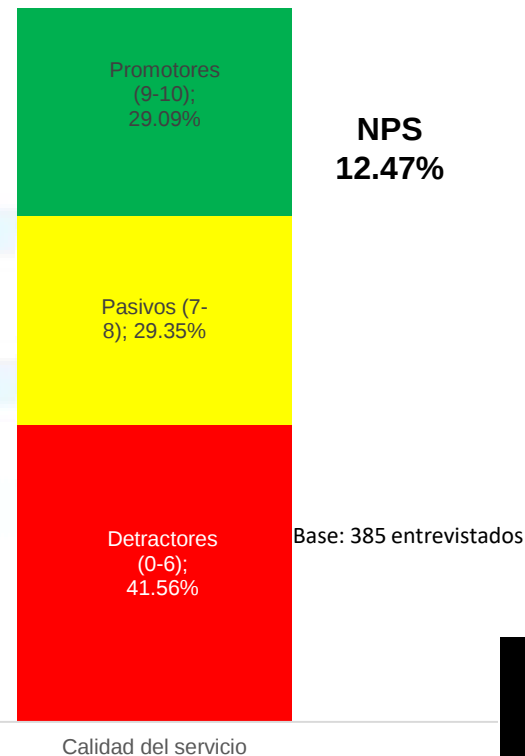
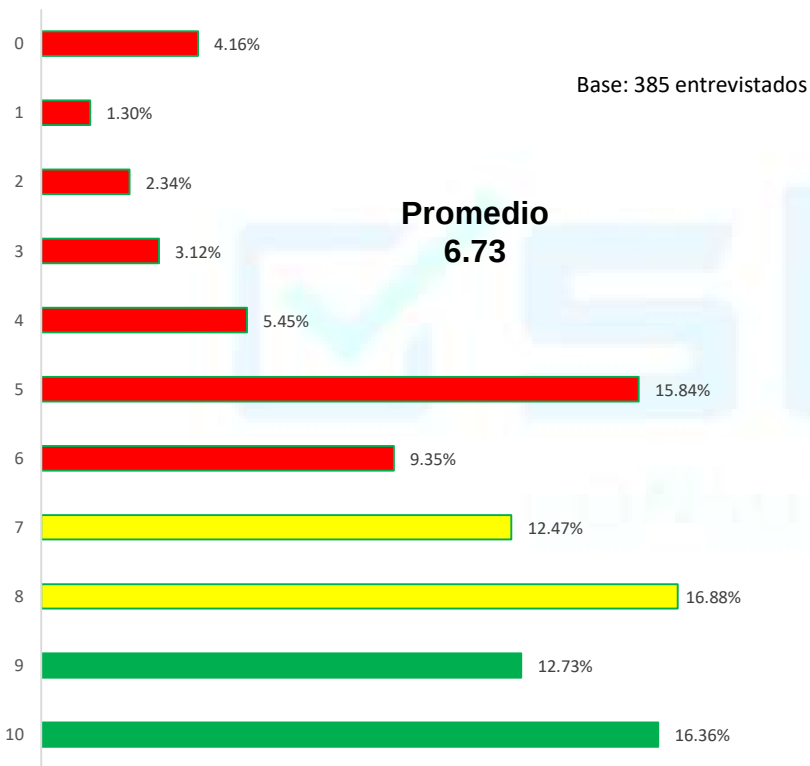
Promotores

9 / 10



En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios que ofrece la SAT a su familia y amigos?

Net Promotore Score (NPS)

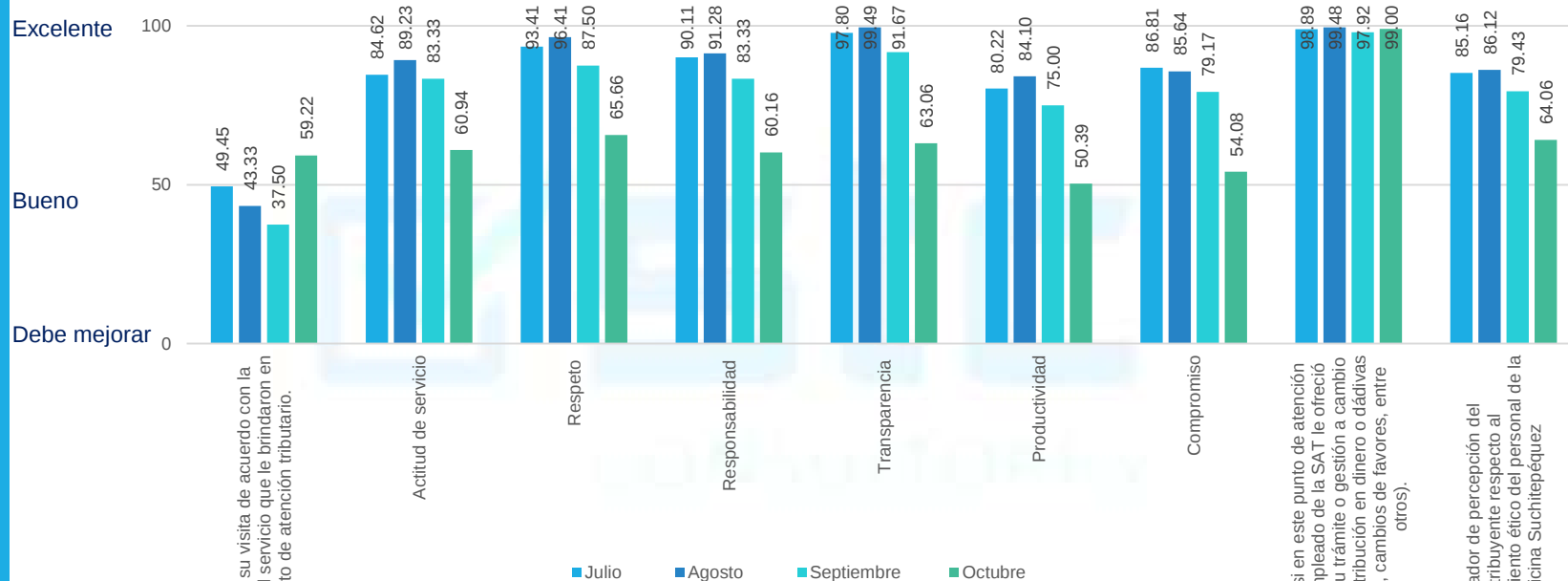


Indicador de percepción

Factores que integran el indicador	Fundamento	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Califique su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.	Numeral 13 "Relaciones con el Público" Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT	49.45	43.33	37.50	59.22
Indique si el colaborador lo atendió demostrándole lo siguiente:					
Actitud de servicio	Numeral 2.3 "Valores Institucionales" del "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	84.62	89.23	83.33	60.94
Respeto		93.41	96.41	87.50	65.66
Responsabilidad		90.11	91.28	83.33	60.16
Transparencia		97.80	99.49	91.67	63.06
Productividad		80.22	84.10	75.00	50.39
Compromiso		86.81	85.64	79.17	54.08
Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).	Numeral 7 "Sobornos y Dádivas" Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT	98.89	99.48	97.92	99.00
Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Agencia San Rafael II		85.16	86.12	79.43	64.06

En el mes de octubre del 2020 el indicador de percepción de la Agencia Tributaria San Rafael II fue de 64.06, el cual refleja una disminución de 15.37 puntos al determinado en el mes de septiembre 2020.

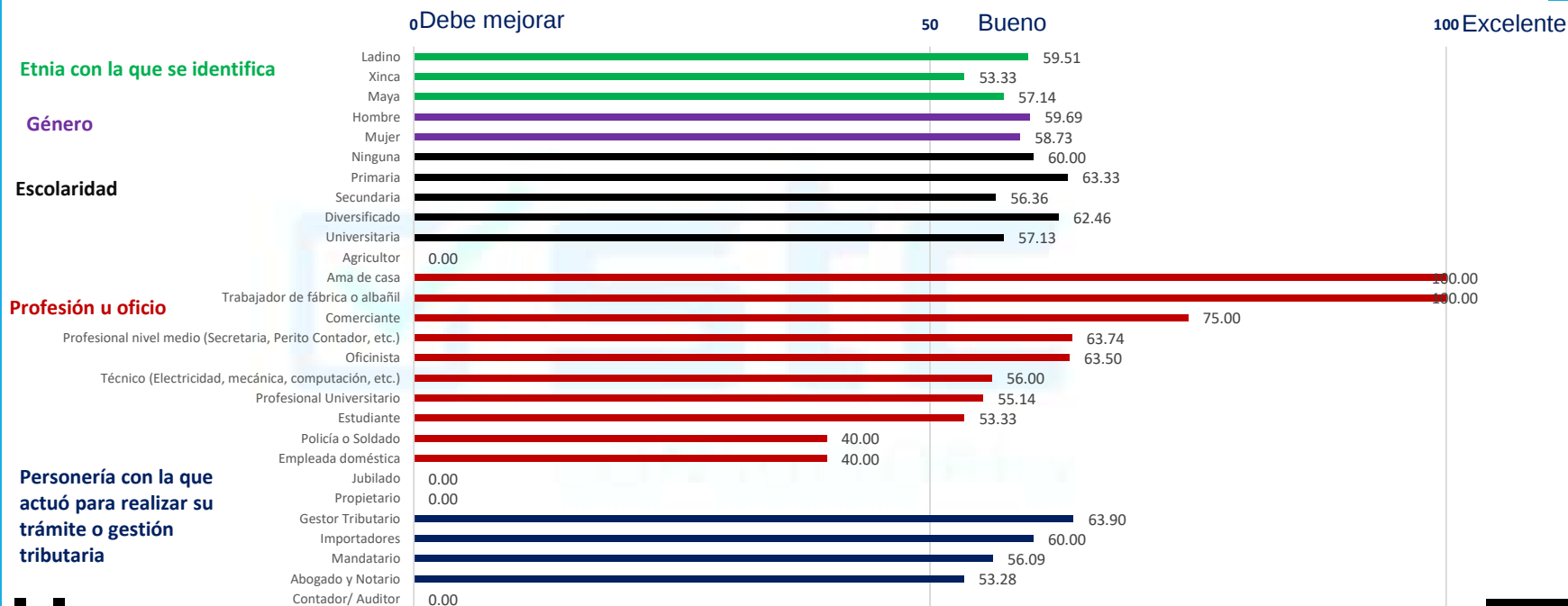
Indicador de percepción



El indicador de percepción comparativo, registra una baja del 15.36% de octubre en comparación con septiembre.

Las mayores diferencias se registran en la evaluación del colaborado (Actitud de Servicio, Respeto, Responsabilidad, Transparencia, Productividad y Compromiso).

Perfil socio demográfico del Indicador de percepción



El indicador de percepción analizado por las diferentes variables socio demográficas, registran su mayor incidencia en Ladinos, entrevistados con educación primaria y diversificado, con profesión u oficio Amas de casa y Trabajador de fábrica o albañil. Por personería jurídica se registran entre Gestor Tributario e Importadores.

Conclusiones y Recomendaciones



Conclusiones

A. Perfil del entrevistado

1. El 95.32% de los entrevistados residen en el departamento de Guatemala, los municipios con mayor representatividad fueron Guatemala 64.42%, San José Pinula 7.53% y San Miguel Petapa con 6.75%.
2. El grado de escolaridad de los entrevistados fue de 57.92% Universitaria y Diversificado 35.84%. El 95.58% se identificó como Ladino.
3. La representación de la muestra por género fue hombres 50.91% y mujeres 49.09%. El promedio de edad de los entrevistados fue de 43 años.
4. El 45.97% son profesionales universitarios, 31.95% Profesional a nivel medio y un 10.39% Oficinista.
5. La mayoría (97.14%), efectuaron su visita durante el mes de Octubre.
6. La calidad de la personería jurídica fueron Gestor Tributario 51.95%, Abogado y Notario un 34.81% y Mandatario 11.95%.
7. El trámite o gestión efectuada, la mayoría fue Traspasos 70.13%, primeras placas 38.70% y Reposición de distintivos 16.62%.

B. Calificación al servicio

1. En la presente investigación se utilizó una escala de 1 a 5, donde 1 fue malo y 5 excelente. Por motivos de comparación con estudios anteriores se llevó esta escala de 0 a 100, donde 0 es Debe mejorar, 50 Bueno y 100 Excelente.
2. La calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario fue de 59.22.
3. La Calificación a la atención del personal de la SAT que lo atendió, fue: Actitud de servicio 60.94, Respeto 65.66, Responsabilidad 60.16, Transparencia 63.06, Productividad 50.39 y Compromiso 54.08.
4. Un 74.03% de los entrevistados tiene conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios.
5. La percepción que tiene el contribuyente sobre el comportamiento ético del personal, obtuvo una ponderación de 64.06 puntos de 100, considerado regular.

Conclusiones

C. Corrupción

1. Las principales situaciones que los entrevistados consideran pueden generar actos de corrupción fueron: Pagar por un turno 58.44%, Pagar para realizar trámites de manera anómala 54.29% y Tráfico de influencia 51.69%.
2. Las situaciones que considera que pueda generar actos de corrupción en este lugar son: Pago por servicios, turnos o trámites 22.10%, La lentitud en el trabajo y mal servicio/Tardanza en la gestión 8.30% y Tráfico de influencia 7.53%. Un 16.88% no sabe/no opinó y 12.73% manifestó que ninguno o todo está bien.
3. El 95.06% de los entrevistados manifestó que ningún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.
4. Del 1.30% que si indicó que fueron sujetos de actos de corrupción, un 40.00% manifestó que Le estaban pidiendo algo a cambio y un 20.00% que les dieron unas placas afuera. De las personas afectadas un 60.00% efectuó la denuncia correspondiente y los medios donde realizó la denuncia fue: Correo electrónico: denunciaciad@sat.gob.gt 66.67% y portal SAT 33.33%. En cuanto al avance posterior de la denuncia realizada un 33.3% indicó que no ha habido avance y un 66.67% no sabe.
5. 98.96% de los entrevistados manifestó que en este punto de atención ningún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).
6. Del 1.04% que indicó que si le solicitaron, un 25.00% fue: Calcomanía a tiempo y una fotocopia mal impresa, 25.00% dinero por hacer sus gestiones ellos y después que solo pasaran a recogerlos, 25.00% por los formularios llenados están malos una casilla y 25.00% por una copia mala por un sello. El 100.00% no accedió a lo solicitado y tampoco realizaron la denuncia correspondiente ante la SAT.

Conclusiones

D. Mecanismos para prevenir actos de corrupción

1. Un 51.69% considera que la SAT si implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones y los mecanismos principales que conocen los entrevistados son: Vigilancia y hablándole a las personas para que no paguen / Vigilancia máquina de DPI 21.60%, Denuncias/Denuncias vía telefónica, call center 7.50%, Supervisión / Sistema de turnos / Seguridad 6.0% y Publicidad/ Rótulos en instalaciones 6.03%.
2. Con respecto a los medios que la SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por sus empleados y/o funcionarios, 74.81% indicó conocerlos, siendo los principales: 1550 Call Center 44.42%, Portal SAT 29.35% y Correo electrónico: denunciasiac@sat.gob.gt 16.88%.
3. 92.73% Considera importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención tributario o de cualquier dependencia de la SAT. Las acciones más importante para atacar la corrupción fueron: Más vigilancia a los empleados/Más registro/Más cámaras 11.70%, Tener un supervisor/ Tener un portal para que los trámites que realicen los empleados sean notificado /Tener un oficina del MP para denuncias 6.00% y Capacitar mejor a los colaboradores/Poner más atención en el manejo de la información 5.20%.

E. NPS

1. En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA, el promedio de recomendación fue de 6.73, superando la media de recomendación.
2. Tener un NPS mayor a 0 es considerado bueno, y uno sobre 50 excelente. Si tiene NPS negativo, es crucial que se preocupen en corregirlo ya que significa que hay más gente perjudicando el punto de servicio investigado.
3. La calificación del NPS es del -12.47%, el cuál se considera como preocupante y hay que tomar medidas al respecto.

Recomendaciones

Calificación al Servicio:

1. La calificación al servicio, tanto en el punto de atención como en los atributos evaluados, reporto una puntuación arriba de Bueno, sin embargo consideramos que se pueden desarrollar acciones enfocadas a fortalecer estas variables, apoyándose en el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT.
2. Crear campañas para que los contribuyentes se informen que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios y lograr incrementar la calidad del servicio, el conocimiento que cuenta con un código de ética es alto.

Corrupción:

1. La incidencia de corrupción en este punto de servicio fue bastante baja, sin embargo hubo cinco entrevistado que reportó saber de algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.
2. Recomendamos diseñar estrategias para divulgar interna y externamente los canales que la SAT tiene a su disposición para denunciar actos de corrupción cometidos por sus empleados y funcionarios, en este puntos de servicio Investigado y demás dependencias.
3. Generar aportes que contribuyan con las mejoras en los procedimientos, para erradicar posibles actos de corrupción en las gestiones de Traspasos, Primeras Placas, Reposiciones de Distintivos (tajeta y título) y Reposición de placas, que son las gestiones con mayor incidencia de uso en el presente estudio para NO cometer actos de corrupción. Así como el evitar que los contribuyentes paguen por un turno.

NPS (Net Promotore Score)

1. Diseñar campañas publicitarias y de información, para incrementar el NPS (Net Promotore Score).