

Campaña de divulgación de resultados del
Estudio de Opinión Pública 2022
Intendencia de Atención al Contribuyente



Contribuyendo por el país que todos queremos



www.sat.gob.gt



Intendencia de
Atención
al Contribuyente

Estudio de percepción
de **Opinión Pública** e
Imagen Institucional



1550
CONTACT CENTER

¿Sabías qué?

La SAT realizó un estudio de Opinión Pública



Este estudio mide la percepción que tienen los contribuyentes, usuarios y público en general respecto a la SAT y los servicios que presta.



Intendencia de
Atención
al Contribuyente



1550
CONTACT CENTER



1,359



usuarios y contribuyentes a nivel nacional
opinaron acerca de la SAT



En el estudio de percepción de
Opinión Pública e **Imagen Institucional**

Contribuyendo por el país que todos queremos



SAT
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA



Intendencia de
Atención
al Contribuyente

Estudio de percepción
de **Opinión Pública** e
Imagen Institucional



¿Sabías qué?

De los **1,359** usuarios y contribuyentes encuestados
en el **Estudio de Opinión Pública**:

únicamente el

2.94%



percibe a la SAT como una entidad
burocrática y con mal servicio

solo el

1.18%



la asocia con la palabra corrupción

Contribuyendo por el país que todos queremos



Intendencia de
Atención
al Contribuyente

Estudio de percepción
de **Opinión Pública** e
Imagen Institucional



¿Sabías qué?

Los valores institucionales mejor evaluados en **oficinas, agencias y delegaciones tributarias** según el Estudio de Opinión Pública son:



- ✓ **Respeto**
- ✓ **Transparencia**
- ✓ **Responsabilidad**



Te instamos a que sigas practicando los valores institucionales con entusiasmo.

Contribuyendo por el país que todos queremos



Intendencia de
Atención
al Contribuyente

Estudio de percepción
de **Opinión Pública** e
Imagen Institucional



¿Sabías qué?

Los valores institucionales mejor evaluados en
aduanas y sus delegaciones
según el Estudio de Opinión Pública son:



- ✓ **Respeto**
- ✓ **Transparencia**
- ✓ **Productividad**



Te instamos a que sigas practicando los
valores institucionales con *entusiasmo*.

Contribuyendo por el país que todos queremos



Intendencia de
Atención
al Contribuyente

Estudio de percepción
de **Opinión Pública** e
Imagen Institucional



¿Sabías qué?

Los principales cambios que han percibido los contribuyentes y usuarios de la **SAT** según el **Estudio de Opinión Pública** son:



- ✓ Innovación Tecnológica
- ✓ Modernización de Agencia Virtual
- ✓ Implementación de servicios digitales