ELEPHANT

RESUMEN EJECUTIVO
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO DE ENCUESTAS DE OPINIÓN PÚBLICA

NOG: 20976933

SAT
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

DICIEMBRE, 2023

SAT
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Contribuyendo *por el país que todos queremos*

INTRODUCCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

A solicitud de La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, Elephant Marketing Insight, S.A, llevó a cabo la siguiente consultoría de Investigación de Opinión Pública, con el objetivo de identificar la percepción y confianza de la población respecto a la Superintendencia de Administración Tributaria.

OBJETIVOS

Objetivos Específicos

1. Identificar las gestiones realizadas en los distintos puntos de contacto: visita presencial, contact center y servicios electrónicos.
2. Conocer la calidad en la que actúan los visitantes y usuarios de las aduanas, agencias, oficinas y delegaciones tributarias.
3. Explorar las asociaciones espontáneas de la población con la SAT.
4. Medir la percepción de la población en cuanto a la actitud de servicio, nivel de compromiso, productividad, respeto, responsabilidad y transparencia con la que actúa la Superintentencia de Administración Tributaria.
5. Medir el servicio que brinda la Superintentendencia de Administración Tributaria en las distintas aduanas, agencias, oficinas y delegaciones tributarias
6. Explorar el impacto que tiene la tecnología de información y comunicación en el uso de los servicios de la Superintentendencia de Administración Tributaria.
7. Conocer si los usuarios han percibido algún cambio en los servicios brindados por la Superintentendencia de Administración Tributaria en los últimos dos años.
8. Conocer si los usuarios gestiones presenciales han percibido algún cambio en las instalaciones de aduanas, agencias, oficinas y delegaciones tributarias en los últimos dos años.
9. Explorar las fuentes de consulta utilizadas por los usuarios.
10. Identificar los medios por los cuales le gustaría recibir información a los usuarios.

METODOLOGÍA

Técnica:	Entrevistas cara a cara.
Cobertura:	República de Guatemala (ver anexo).
Informantes:	• Hombres y mujeres, mayores de 18 años. • Que hayan utilizado los servicios de la SAT en los últimos 6 meses, en agencias, oficinas, aduanas o de forma virtual.
Desglose y tamaño de la muestra:	Se realizaron 1,630 encuestas para alcanzar un **total de 1,260 entrevistas efectivas** con un margen de error de ±2.83 puntos sobre los resultados totales, distribuidas de la siguiente forma: • **n:946 encuestas a usuarios de agencias, oficinas y delegaciones tributarias**, con un margen de error de ±3.27 puntos sobre los resultados. • **n:314 encuestas a usuarios de aduanas**, con un margen de error de ±5.67 puntos sobre los resultados totales.
Cuestionario:	• Cuestionario base proporcionado por la Superintendencia de Administración Tributaria, utilizada en la recolección de información del 2022, con sugerencias y cambios aplicados por Elephant Marketing Insight y con aprobación de la Intendencia de Atención al Contribuyente.
Fecha:	• El trabajo de campo se llevó a cabo del 29 de Octubre al 10 de Noviembre de 2023, fecha que se extendió al 26 de noviembre de 2023 por temas de control de calidad.

DESGLOSE DE LA MUESTRA

El desglose de la muestra se determinó con base al total de encuestas solicitadas en comparación a la cantidad de puntos por segmento, dando el siguiente resultado:

Segmento	Puntos enlistados	Porcentaje de la muestra de n:1,200	Cantidad de encuestas efectivas
Agencias, oficinas y delegaciones tributarias	39 puntos	75%	946
Aduanas	13 puntos	25%	314

Con el fin de obtener información representativa, para el segmento de agencias, oficinas y delegaciones tributarias, se utilizó una muestra con base a la cantidad de usuarios por punto de atención. Dicha información fue proporcionada por SAT y comprende la afluencia de los mismos en el transcurso de los últimos seis meses a la contratación de la presente investigación.

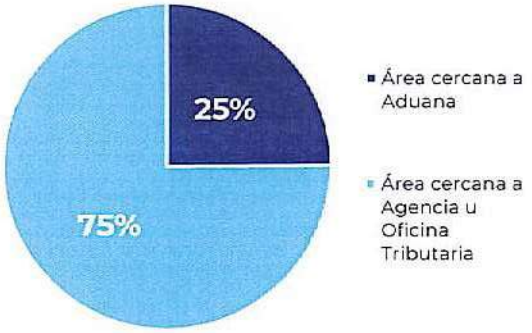
Se asignó un peso porcentual de acuerdo a la afluencia de usuarios de cada punto y se aplicó a la base de n:900 encuestas asignadas al segmento.

Se identificaron nueve puntos cuya representatividad es menor por lo que se utilizó un mínimo de 10 encuestas por punto, y se redistribuyó la muestra de los puntos con mayor representatividad por región.

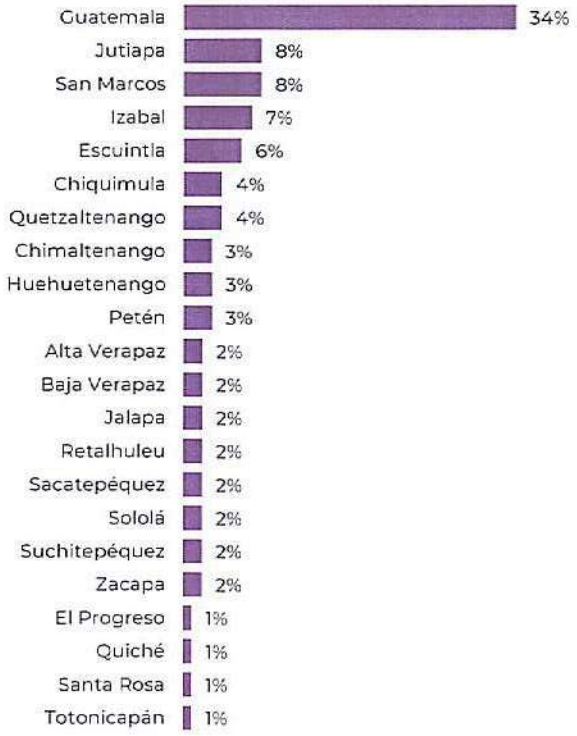
ANÁLISIS DE RESULTADOS

PERFIL GENERAL

Desglose de Puntos de Referencia



Departamentos de Trabajo



Género

Rango de Edad

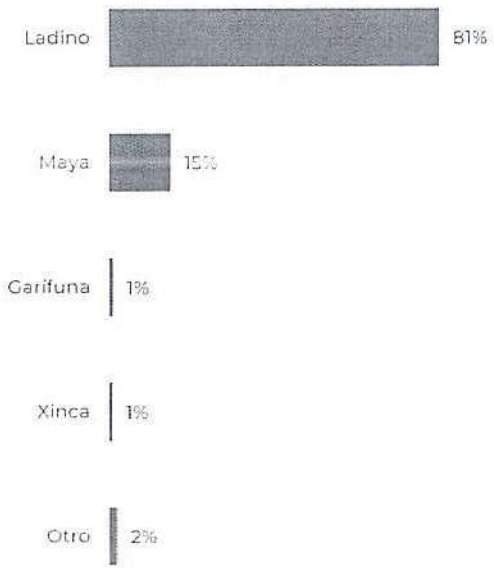
Base total n=1,260 encuestas

Contribuyendo por el país que todos queremos

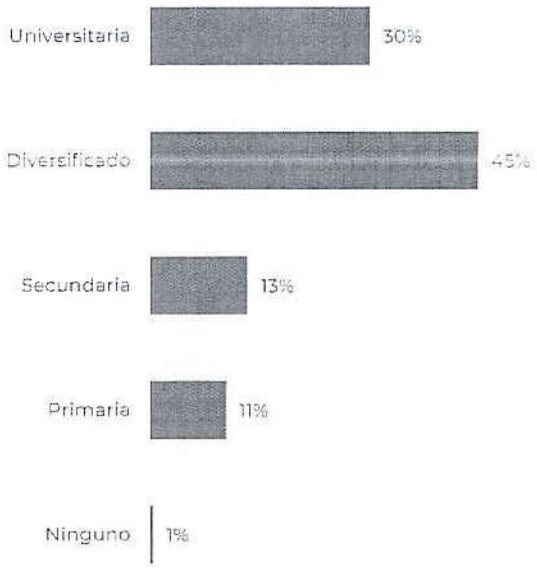
SAT
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

PERFIL DEL ENTREVISTADO

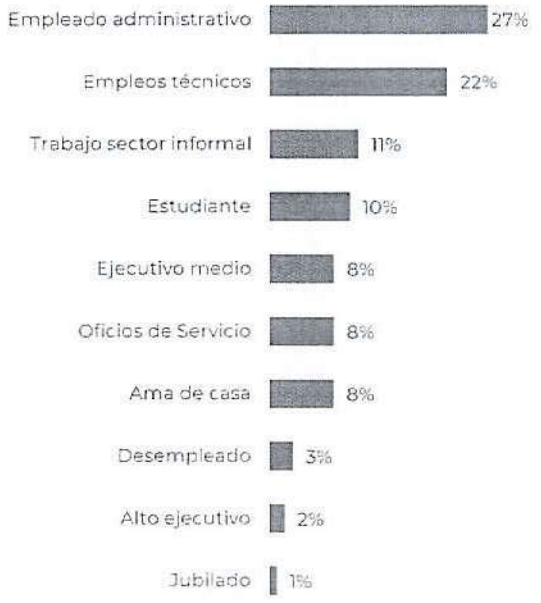
Etnia



Escolaridad



Ocupación



Base total n=1,260 encuestas

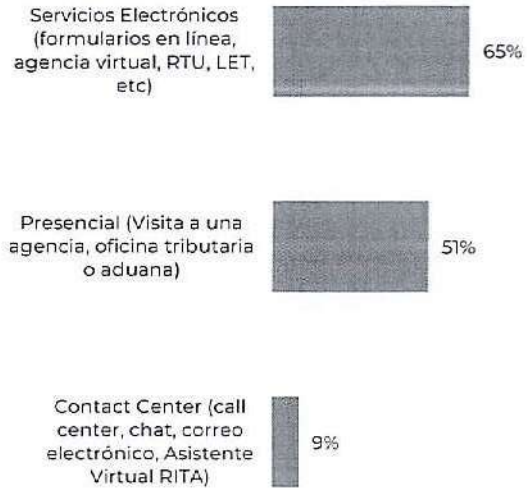
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

CONTACTO CON LA SAT

Calidad en la que Actúa

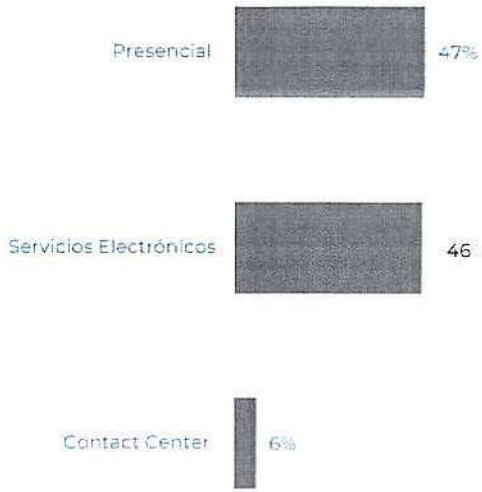
*Únicamente las personas cuyo último contacto fue de forma presencial
Base = 593 (47%)

Medios de Contacto Utilizados



Base total n=1,260 encuestas
Respuesta múltiple

Último Medio de Contacto Utilizado

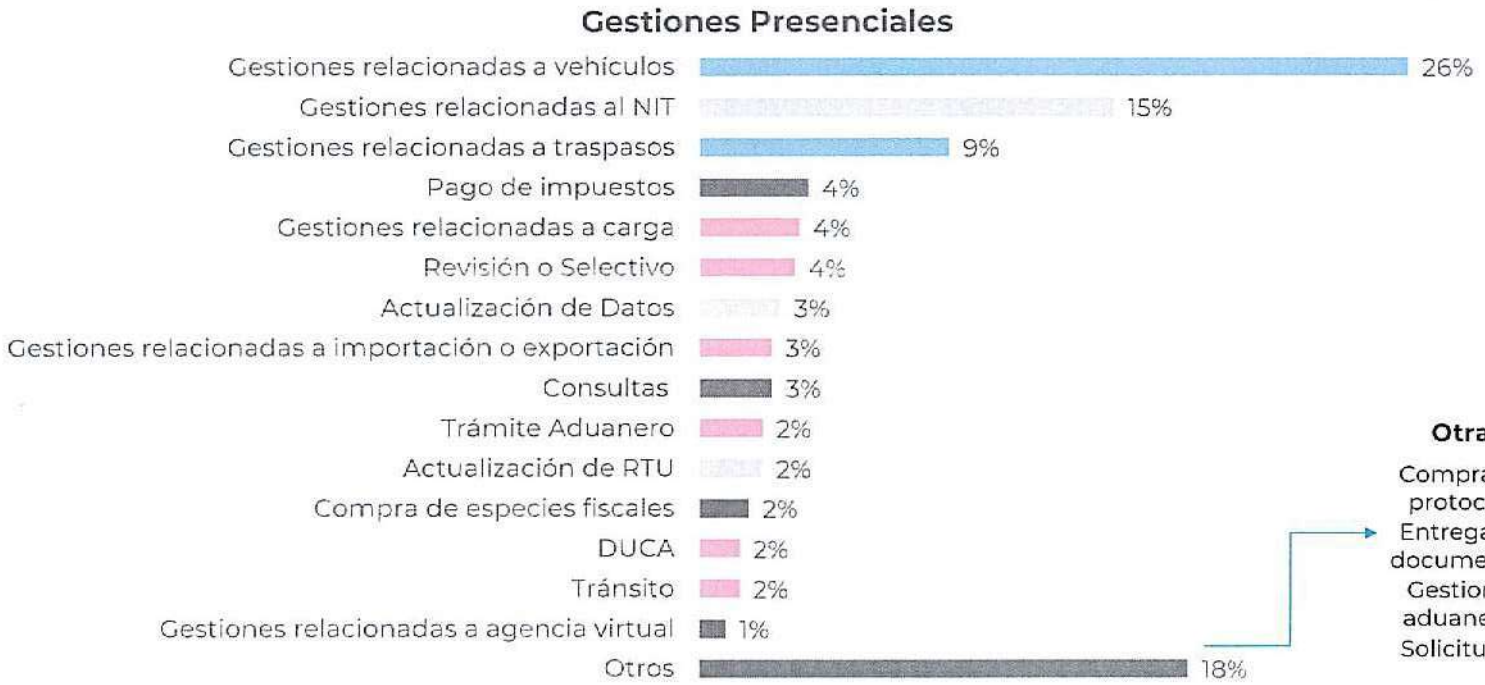


Base total n=1,260 encuestas

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

TIPO DE GESTIONES REALIZADAS

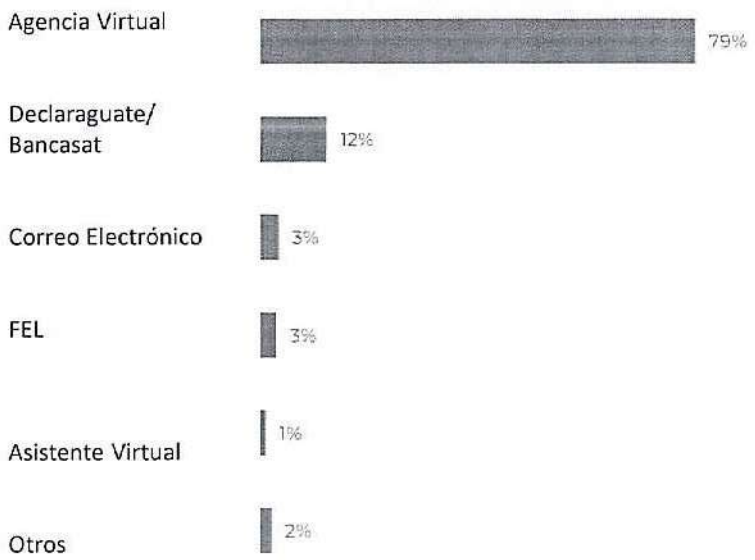
TIPO DE GESTIONES REALIZADAS PRESENCIAL



*Únicamente las personas cuyo último contacto fue de forma presencial
Base = 593 (47%)

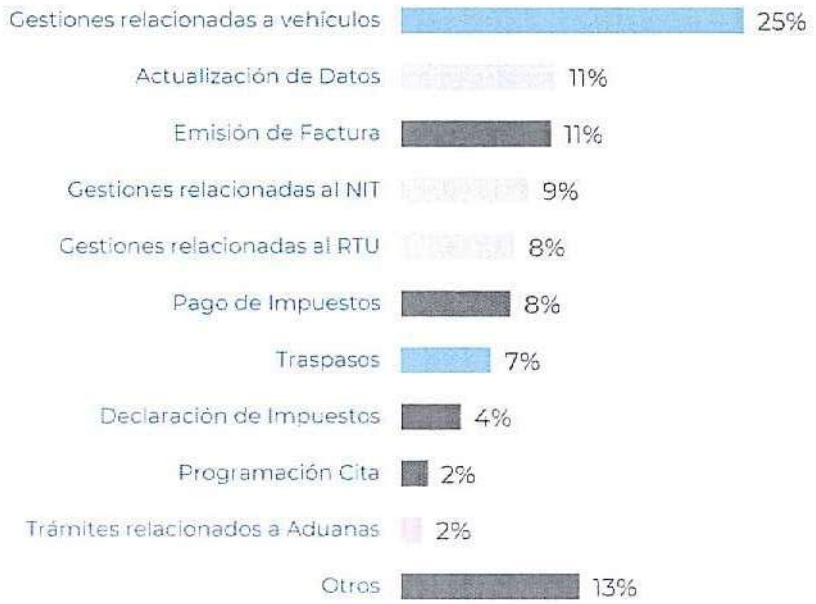
TIPO DE GESTIONES REALIZADAS

Medios Electrónicos Utilizados



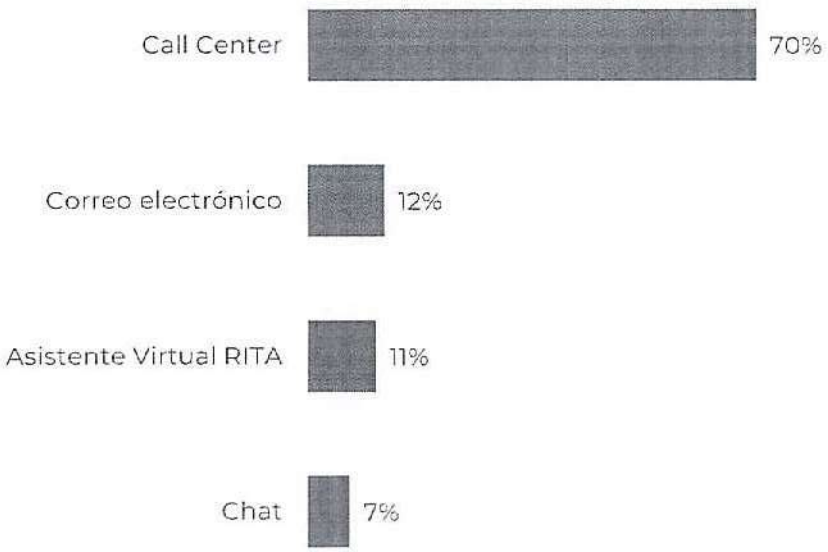
*Únicamente las personas cuyo último contacto fue medios electrónicos
Base = 589 (46%)

Tipo de Gestión en Servicios Electrónicos

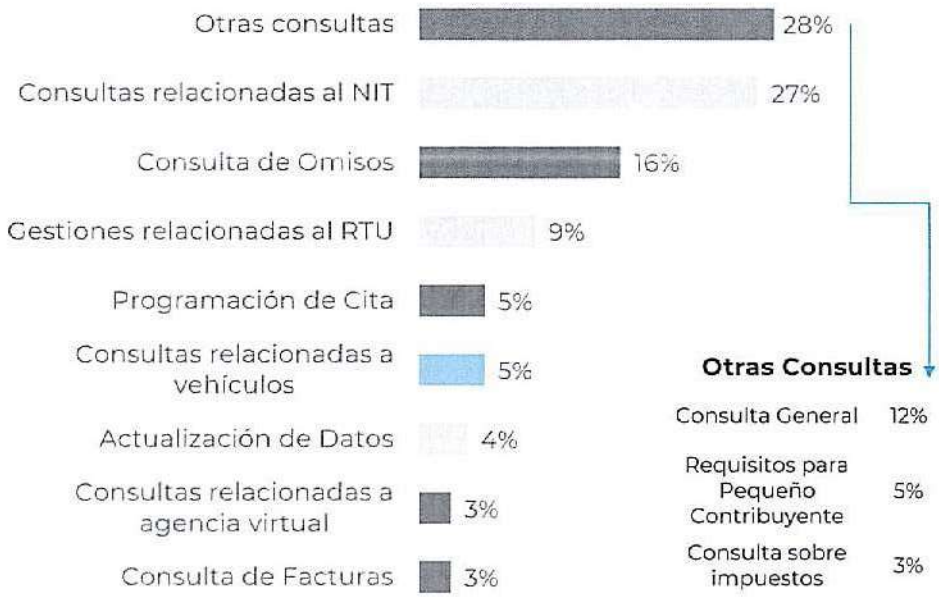


TIPO DE GESTIONES REALIZADAS
CONTACT CENTER

Medio Utilizado de Contact Center



Consulta Realizada en Contact Center



*Únicamente las personas cuyo último contacto fue por contact center
Base = 74 (6%)

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

EVALUACIÓN DE LA SAT

ASOCIACIONES

P: ¿Qué es lo primero que viene a su mente cuando escucha SAT?

Base total n=1,260 encuestas

Contribuyendo por el país que todos queremos

SAT
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

PREGUNTAS PARA EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE SERVICIO

ACTITUD DE SERVICIO:

- *"La SAT se esfuerza por generar la mejor atención a sus usuarios".*

COMPROMISO:

- *"El personal de la SAT cumple con sus obligaciones laborales y éticas y se responsabiliza por los efectos que implique la falta de atención a dichas obligaciones".*

PRODUCTIVIDAD:

- *"En la SAT se aprovechan correctamente los recursos en la obtención de los resultados esperados".*

RESPETO

- *"La SAT valora el derecho de todas las personas de ser tratados con respeto (amabilidad, cortesía)".*

RESPONSABILIDAD

- *"El personal de la SAT cumple todas las funciones y tareas asignadas efectiva y oportunamente con disciplina, respeto, profesionalismo y trabajo en equipo"*

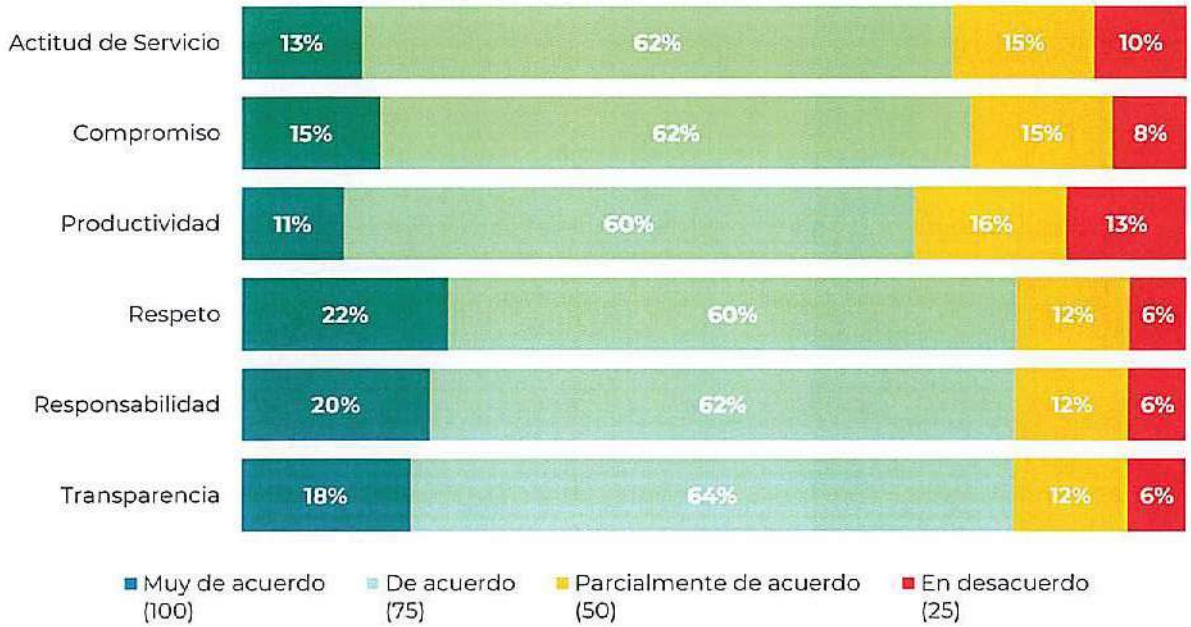
TRANSPARENCIA:

- *"La SAT a través de su personal refleja una actitud transparente, adecuada y correcta".*

EVALUACIÓN

P: En una escala de "muy de acuerdo" a "en desacuerdo" ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Evaluación de Atributos de Servicio



PUNTAJE SOBRE 100
70
70
67
74
74
73

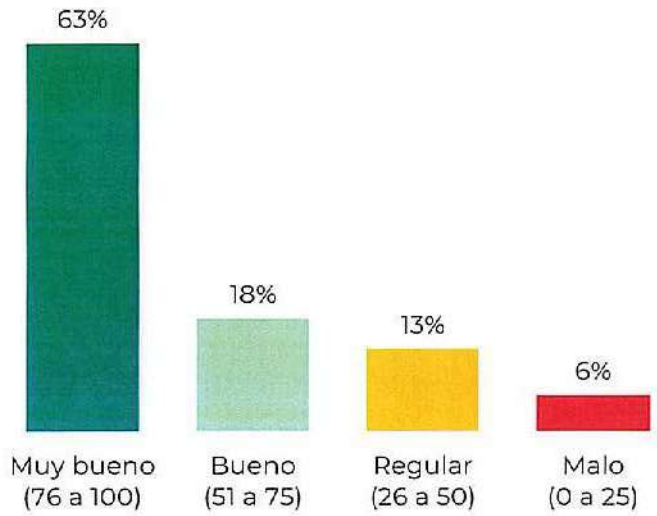
Base total n=1,260 encuestas

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

EVALUACIÓN

P: En una escala de 0 a 100 en donde 0 es la nota más baja y 100 la más alta, a nivel general, ¿Cómo calificaría el servicio que la SAT presta a los contribuyentes y usuarios?
P: ¿cuál es el motivo de su calificación?

Evaluación de Servicio de la SAT



Calificación promedio: 76 puntos sobre 100

Base total n=1,260 encuestas

Razón de Calificación

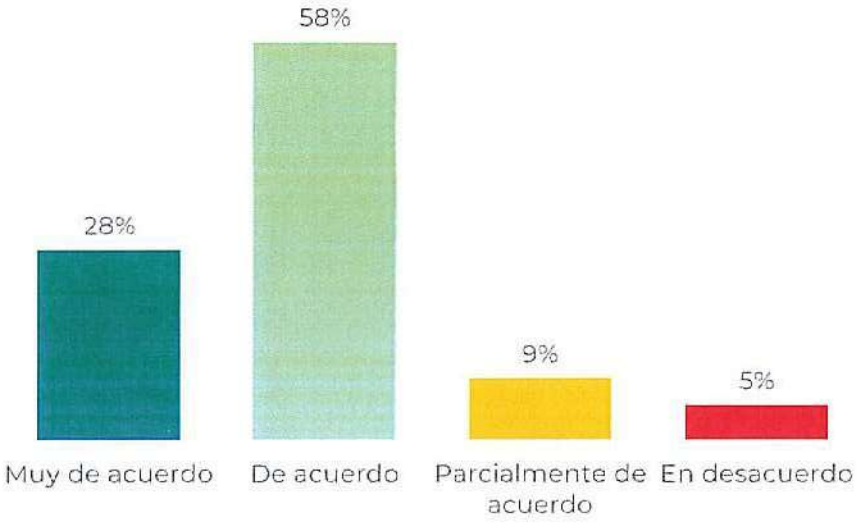
Base = 1,260
Respuesta múltiple

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍA

P: ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la siguiente frase: "La tecnología de la información y comunicación me facilitó el uso de los servicios de la SAT?
P: ¿cuál es el motivo de su calificación?

"La tecnología de información y comunicación me facilitó el uso de los servicios de la SAT"



Razón de Calificación

Base = 1,260
Respuesta múltiple

Base total n=1,260 encuestas

Contribuyendo por el país que todos queremos

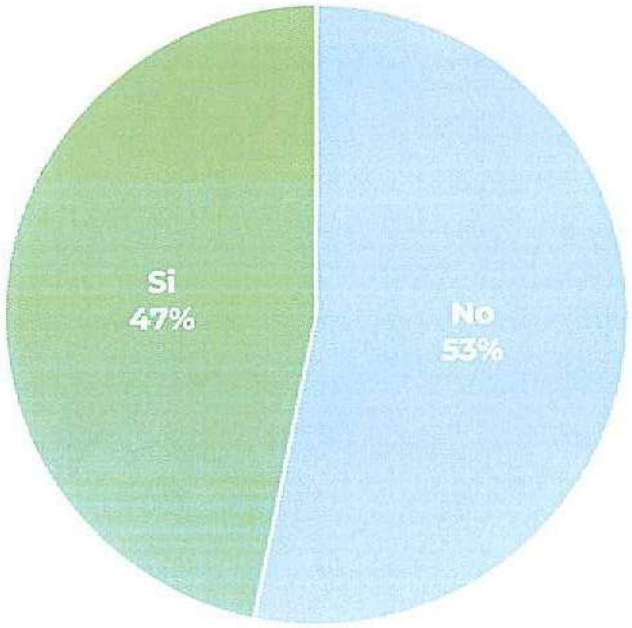
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

CAMBIOS EN SERVICIO

P: ¿En los últimos dos años, ha percibido algún cambio en los SERVICIOS que la SAT brinda a los contribuyentes y usuarios?
P: ¿Qué cambios ha notado? P: ¿Qué calificación le daría a esos cambios?

Calificación promedio: 9 puntos sobre 10

Cambios en Servicios de la SAT



Cambios en Servicios de la SAT observados

Base = 593
Respuesta múltiple

Base total n=1,260 encuestas

Contribuyendo por el país que todos queremos

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

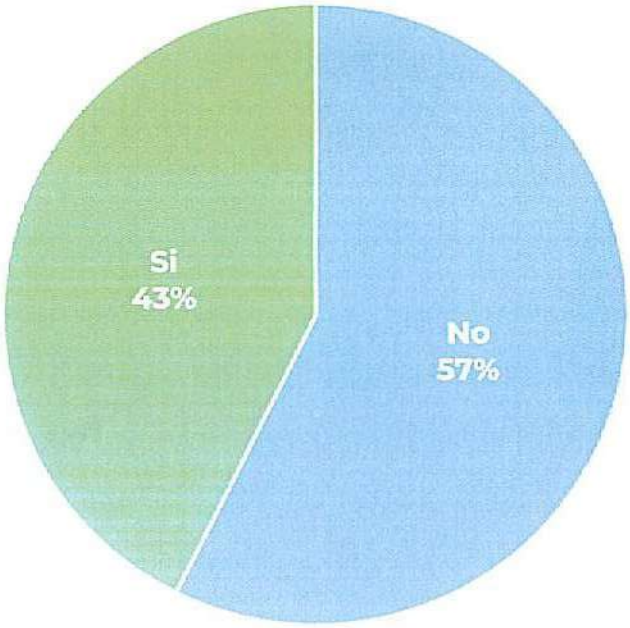
CAMBIOS EN INSTALACIONES

P: ¿En los últimos dos años, ha percibido algún cambio en las INSTALACIONES que la SAT brinda a los contribuyentes y usuarios?
P: ¿Qué cambios ha notado? P: ¿Qué calificación le daría a esos cambios?

Del 47% de personas cuya última interacción fue de forma presencial.

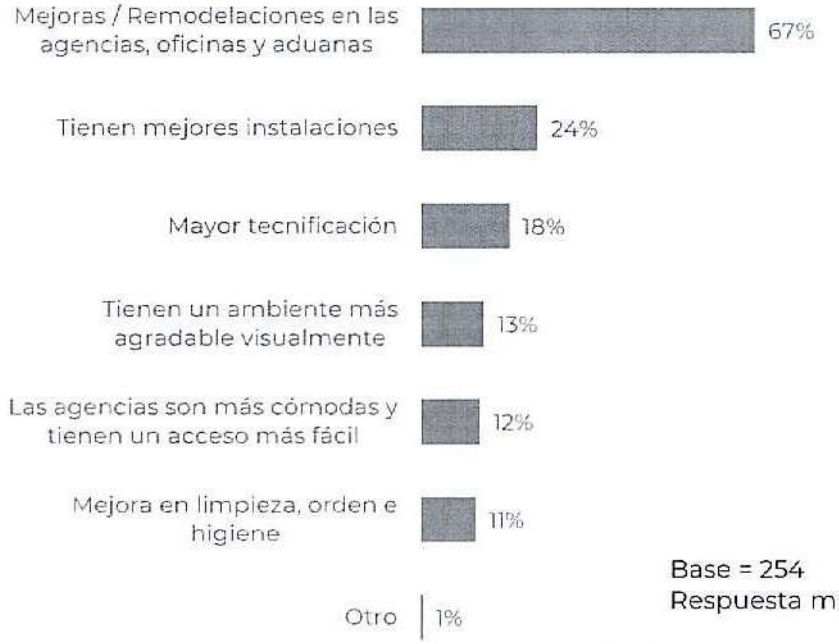
Calificación promedio:
9 puntos sobre 10

Cambios en Instalaciones



*Únicamente las personas cuyo último contacto fue de forma presencial
Base = 593 (47%)

Cambios Observados en Instalaciones



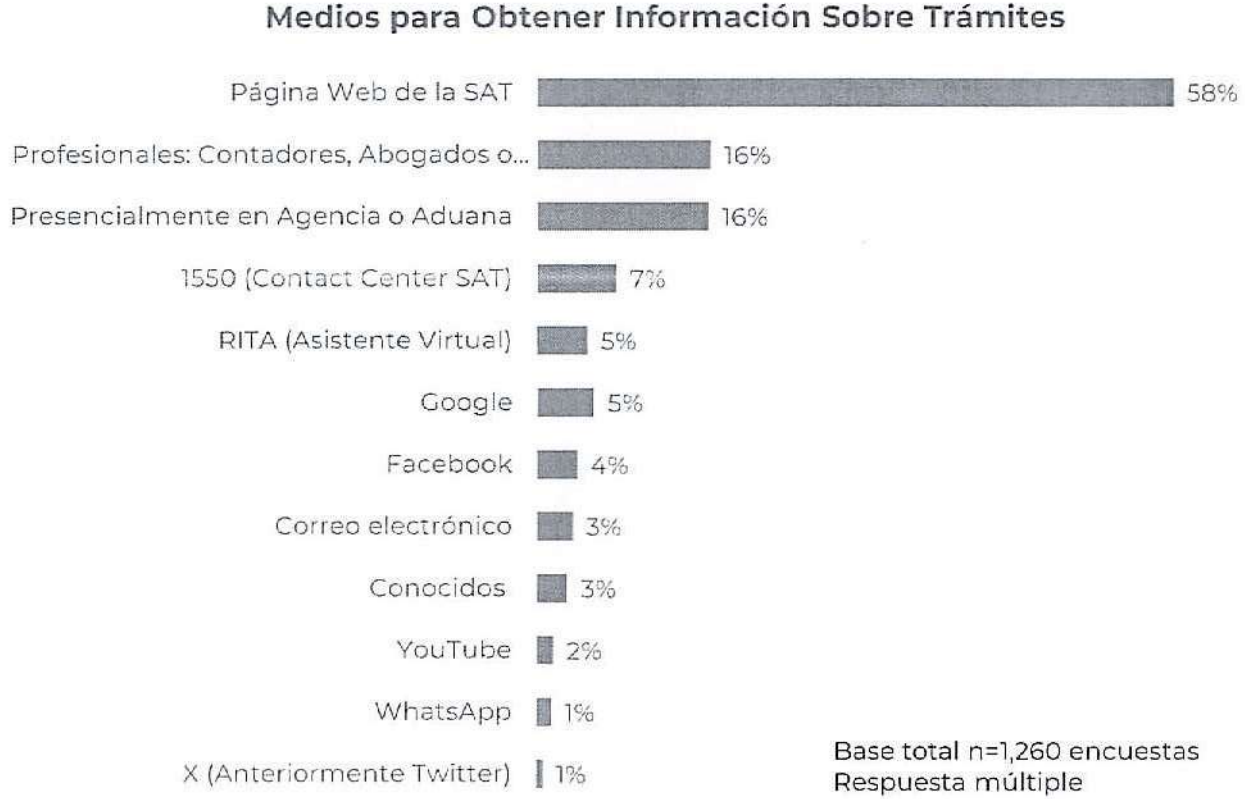
Base = 254
Respuesta múltiple

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

MEDIOS DE INFORMACIÓN

MEDIOS DE CONSULTA

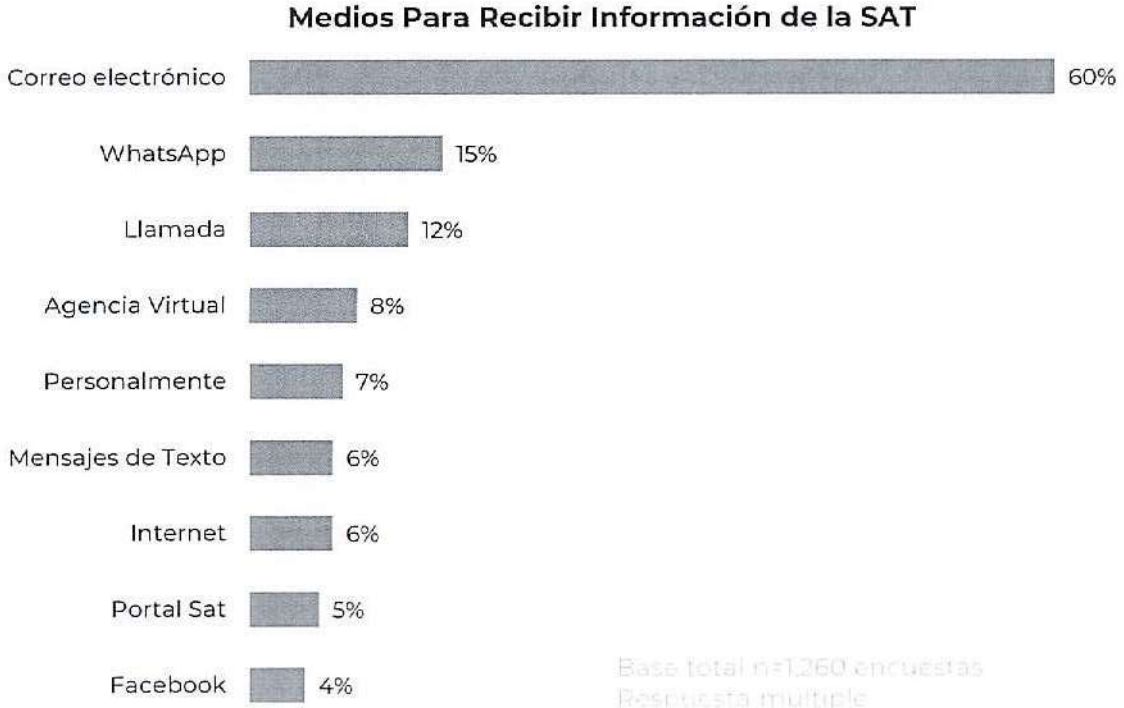
P: Cuándo necesita información de cómo hacer un trámite en la SAT, ¿En dónde consulta?



Base total n=1,260 encuestas
Respuesta múltiple

MEDIOS DE CONTACTO

P: ¿Por qué medio le gustaría recibir información relacionada con temas tributarios y aduaneros?



Base total n=1,260 encuestas
Respuesta multiple

RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO

ASOCIACIONES

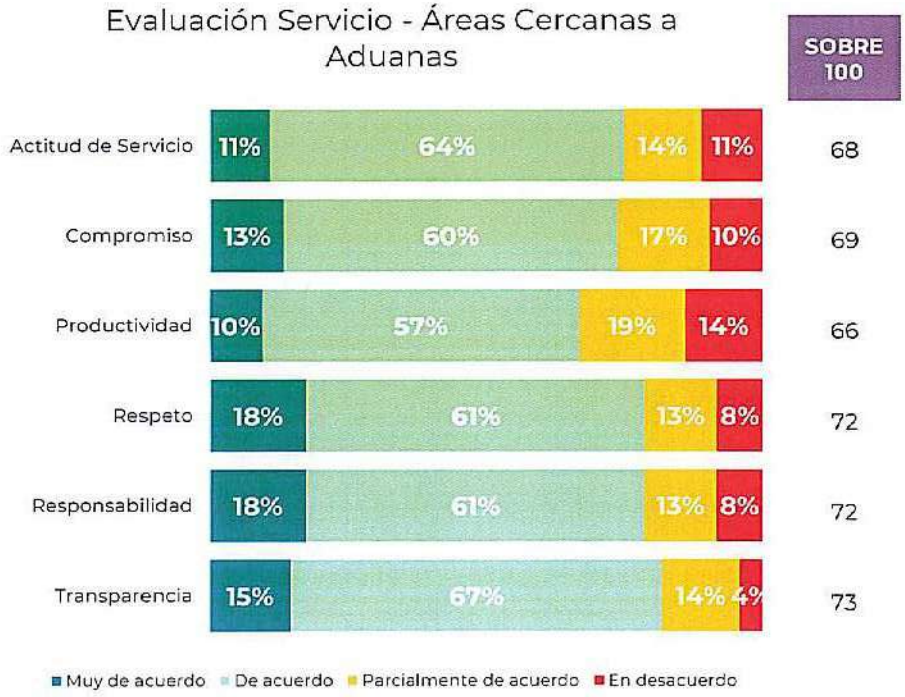
P: ¿Qué es lo primero que viene a su mente cuando escucha SAT?

Base total n=1,260 encuestas

EVALUACIÓN

P: En una escala de "muy de acuerdo" a "en desacuerdo" ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Evaluación Servicio - Áreas Cercanas a Aduanas



Evaluación Servicio - Áreas Cercanas a Agencias, Oficinas y Delegaciones

Base total n=1,260 encuestas

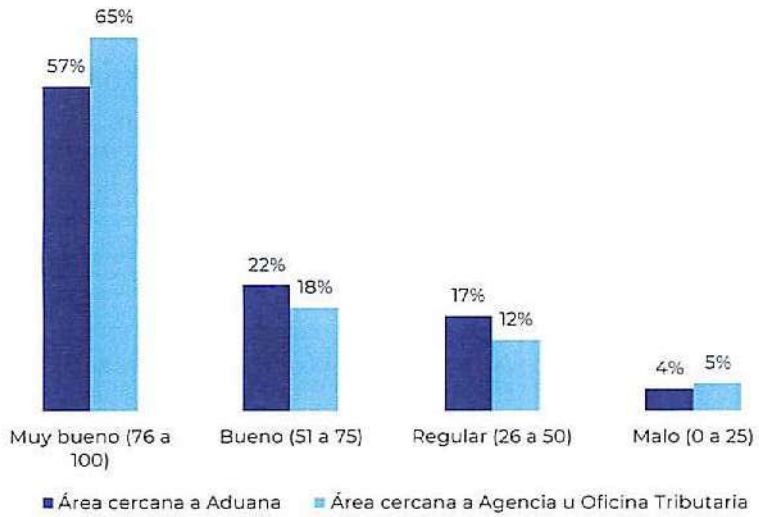
Contribuyendo por el país que todos queremos

SAT
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

EVALUACIÓN

P: En una escala de 0 a 100 en donde 0 es la nota más baja y 100 la más alta, a nivel general, ¿Cómo calificaría el servicio que la SAT presta a los contribuyentes y usuarios?
P: ¿cuál es el motivo de su calificación?

Evaluación de Servicio de SAT

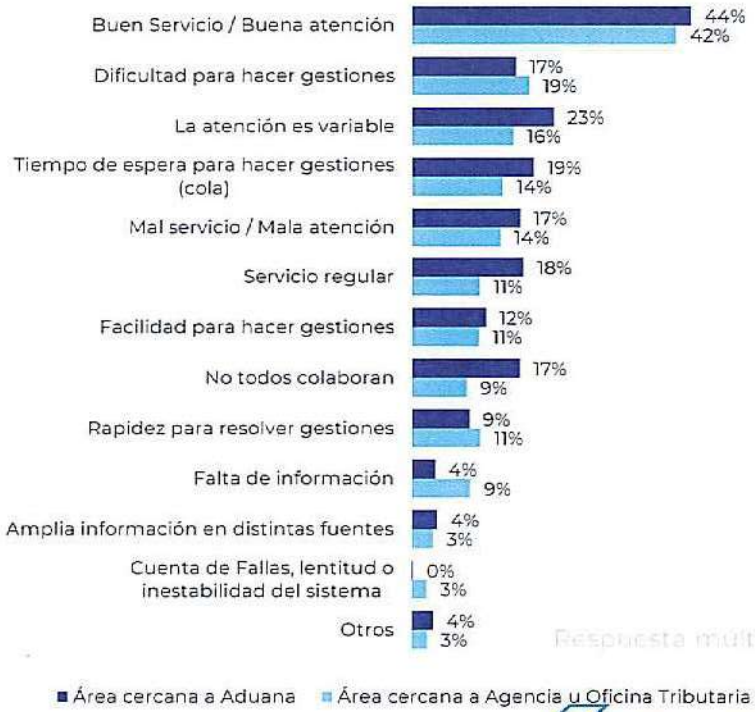


Calificación promedio Aduanas: 75 puntos sobre 100

Calificación promedio Agencias, Oficinas y Delegaciones Tributarias: 77 puntos sobre 100

Base total n=1,260 encuestas

Razón de Calificación de Servicio

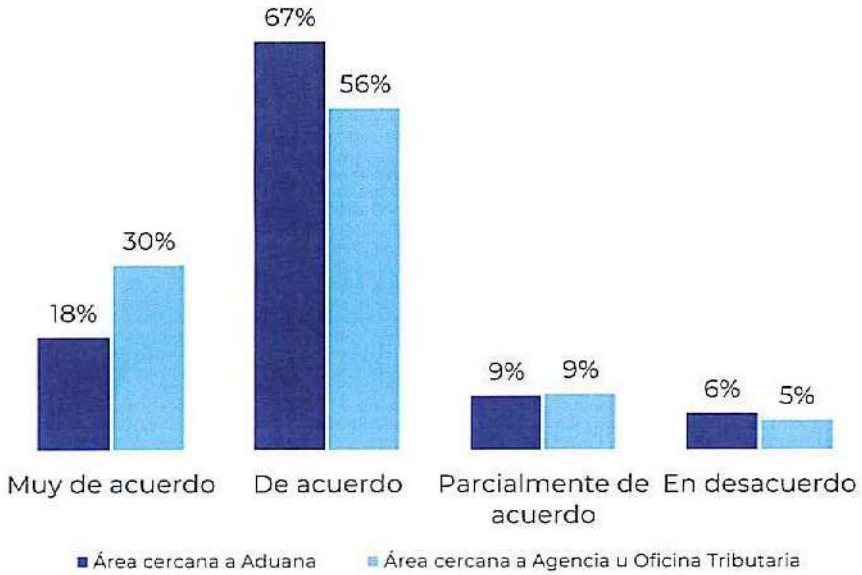


Respuesta multiple

IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍA

P: ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la siguiente frase: "La tecnología de la información y comunicación me facilitó el uso de los servicios de la SAT?
P: ¿cuál es el motivo de su calificación?

"La tecnología de información y comunicación me facilitó el uso de los servicios de la SAT"

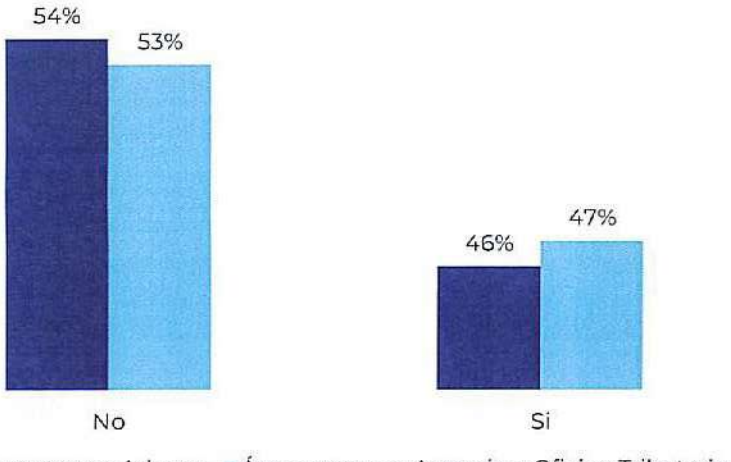


Razón de Calificación de Facilitación de Servicios por Tecnología

CAMBIOS

P: ¿En los últimos dos años, ha percibido algún cambio en los SERVICIOS que la SAT brinda a los contribuyentes y usuarios?
P: ¿Qué cambios ha notado? P: ¿Qué calificación le daría a esos cambios?

Cambios en los Servicios de SAT



Calificación de los Cambios sobre 10 puntos	
Aduanas	Agencias, Oficinas y Delegaciones
9	9

Cambios Observados en Servicios de SAT

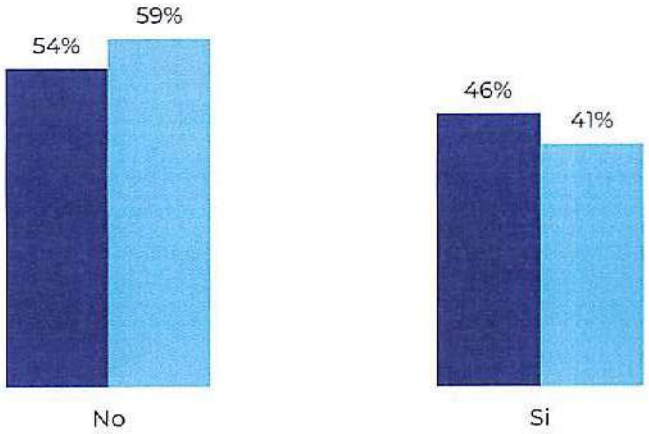
Respuesta multiple

CAMBIOS EN INSTALACIONES

*Únicamente las personas cuyo último contacto fue de forma presencial
Base = 593 (47%)

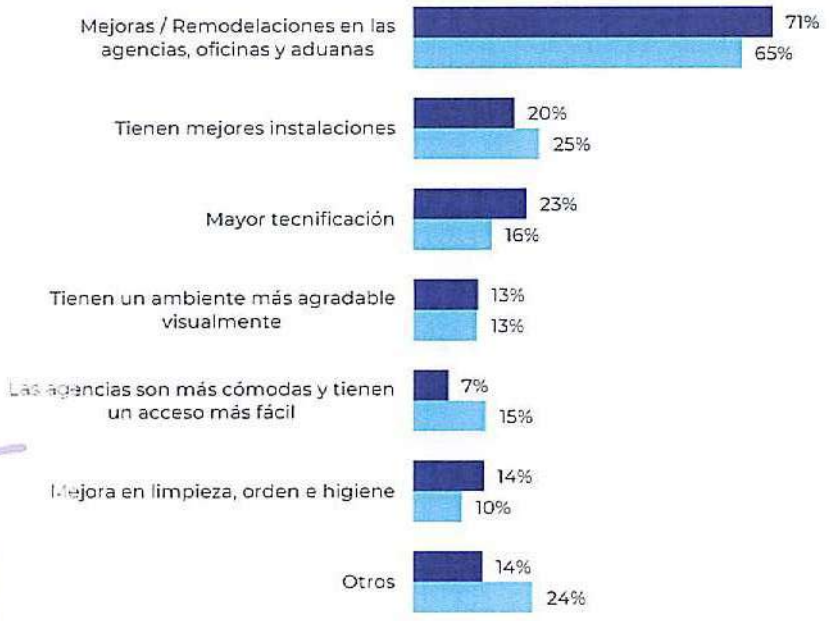
P: ¿En los últimos dos años, ha percibido algún cambio en las INSTALACIONES que la SAT brinda a los contribuyentes y usuarios?
P: ¿Qué cambios ha notado? P: ¿Qué calificación le daría a esos cambios?

Cambios en Instalaciones



Calificación de los Cambios sobre 10 puntos	
Aduanas	Agencias, Oficinas y Delegaciones
8	9

Cambios Observados en Instalaciones

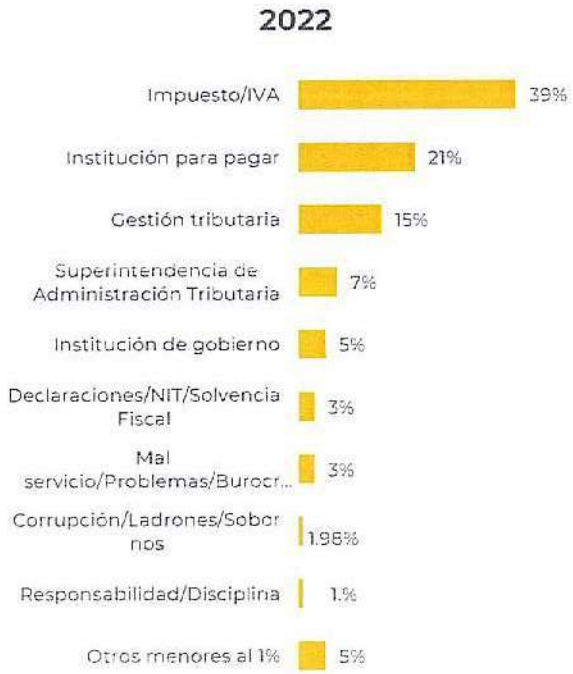


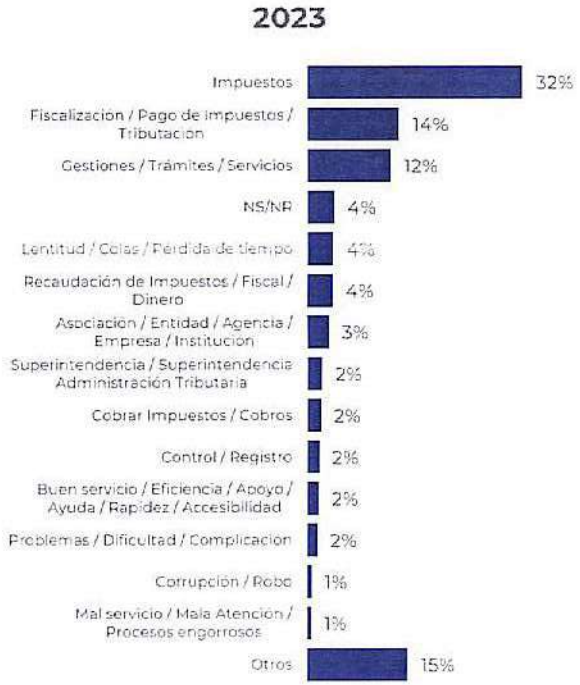
Respuesta múltiple

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

COMPARACIÓN CON RESULTADOS DEL 2022

ASOCIACIONES DE SAT





La asociación a la palabra "impuestos" continúa siendo la principal.

Sin embargo, en 2023, se identifica un 8% que la asocia a temas negativos específicos:

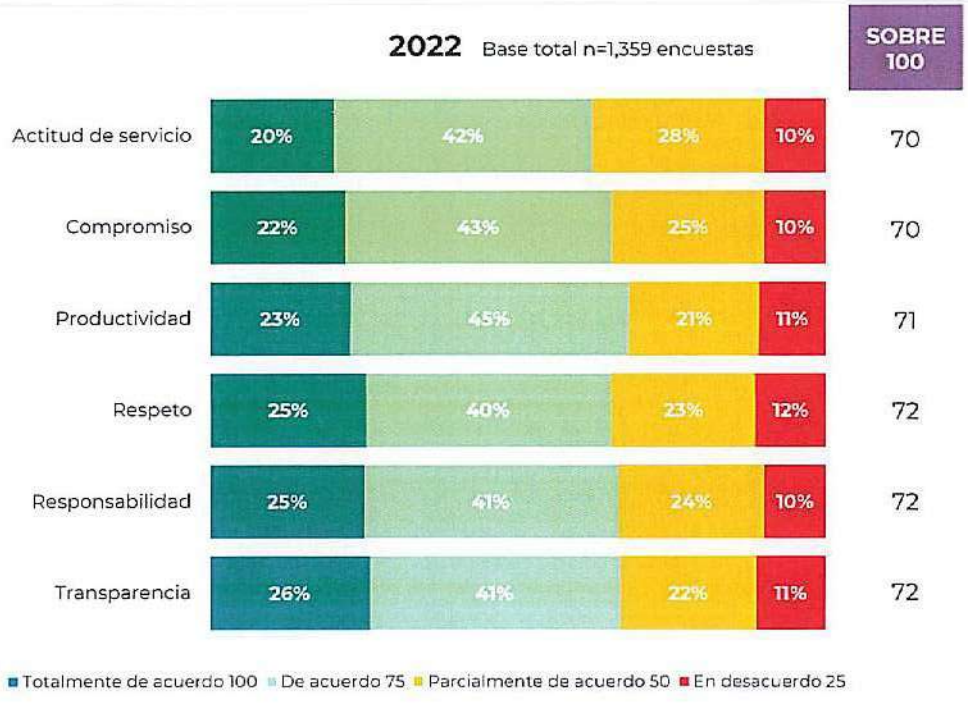
- 2% lo asocia a Problemas / Dificultad / Complicación
- 4% lo asocia con Lentitud/ Colas/ Pérdida de tiempo
- 1% lo asocia a Corrupción / Robo
- 1% lo asocia a Mal servicio / Mala Atención / Procesos engorrosos

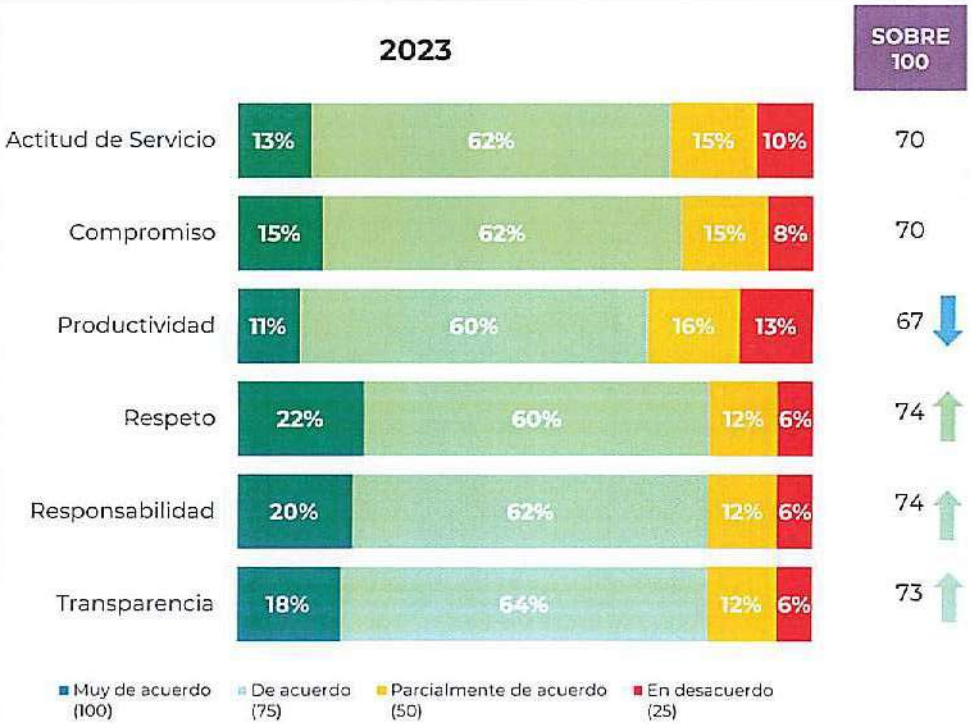
P: ¿Qué es lo primero que viene a su mente cuando escucha SAT?

EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE SERVICIO

P: En una escala de "muy de acuerdo" a "en desacuerdo" ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Base total n=1,260 encuestas



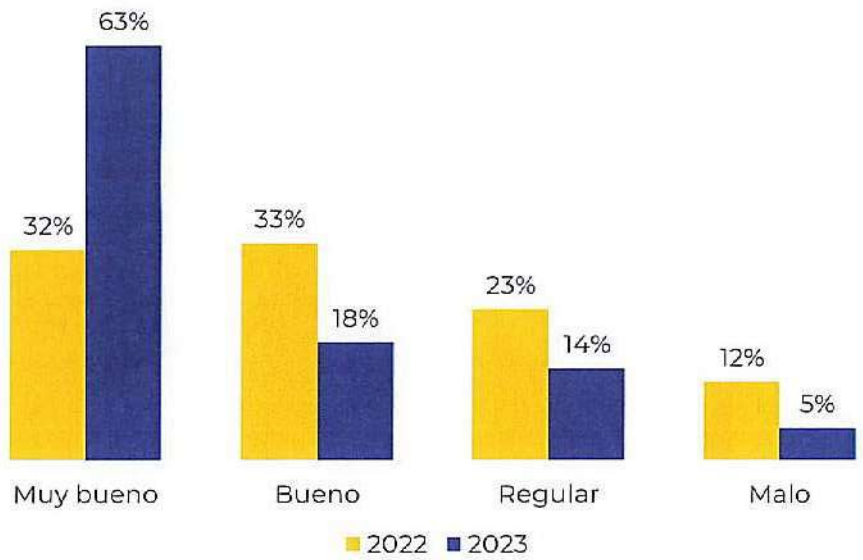


- **Se puede identificar que la calificación promedio para actitud de servicio y compromiso se mantienen.**
- **La evaluación de productividad disminuye en 4 puntos en comparación al año 2022.**
- **La evaluación del atributo de respeto aumenta en 2 puntos al igual que la de responsabilidad y el atributo de transparencia aumenta en 1 punto.**

EVALUACIÓN

P: En una escala de 0 a 100 en donde 0 es la nota más baja y 100 la más alta, a nivel general, ¿Cómo calificaría el servicio que la SAT presta a los contribuyentes y usuarios?

Servicio de la SAT



Base total n=1,359 encuestas

Calificación promedio en 2022: 72 puntos sobre 100

Calificación promedio en 2023: 76 puntos sobre 100

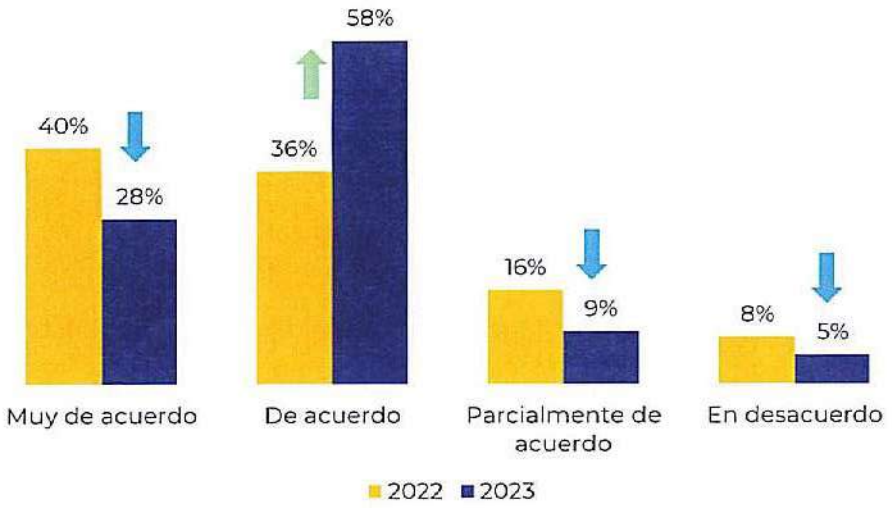
Base total n=1,260 encuestas

- **La evaluación de servicio de la SAT se mejora en 4 puntos en comparación al año anterior.**
- **Esto significa que los cambios aplicados han sido favorables y son percibidos por los usuarios.**

IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍA

P: ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la siguiente frase: "La tecnología de la información y comunicación me facilitó el uso de los servicios de la SAT?

"La tecnología de información y comunicación me facilitó el uso de los servicios de la SAT"



Base total n=1,260 encuestas

Base total n=1,359 encuestas

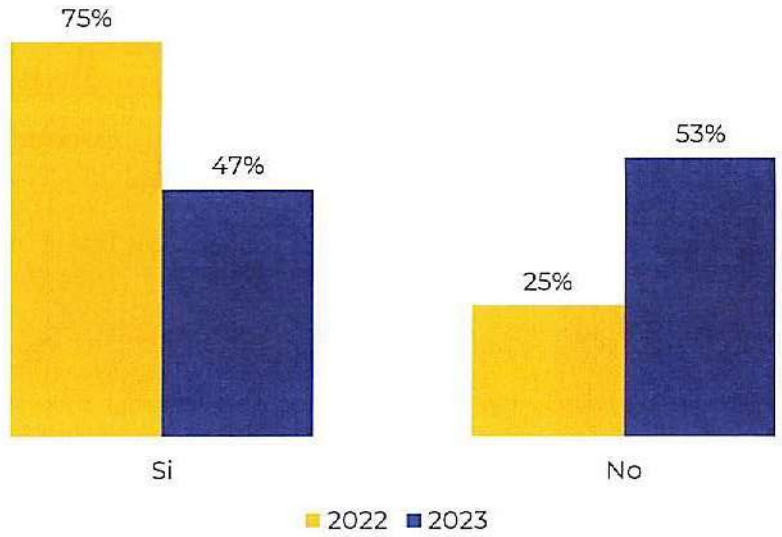
Calificación promedio en 2022: 77 puntos sobre 100

Calificación promedio en 2023: 77 puntos sobre 100

Base total n=1,260 encuestas

- **La calificación general se mantiene en comparación al año anterior.**
- **Se puede observar que el porcentaje de personas que responden estar "muy de acuerdo" a la afirmación disminuye en 12%, al igual que los que están "parcialmente de acuerdo" o "en desacuerdo".**
- **Mientras que el porcentaje de personas que están "de acuerdo" incrementa en un 22%**
- **En general la variación es positiva, ya que se ha logrado que más personas perciban el valor de la tecnología.**

CAMBIOS EN SERVICIO DE



Base total n=1,359 encuestas

Calificación promedio en 2022: 7 puntos sobre 10

Calificación promedio en 2023: 9 puntos sobre 10

Base total n=1,260 encuestas

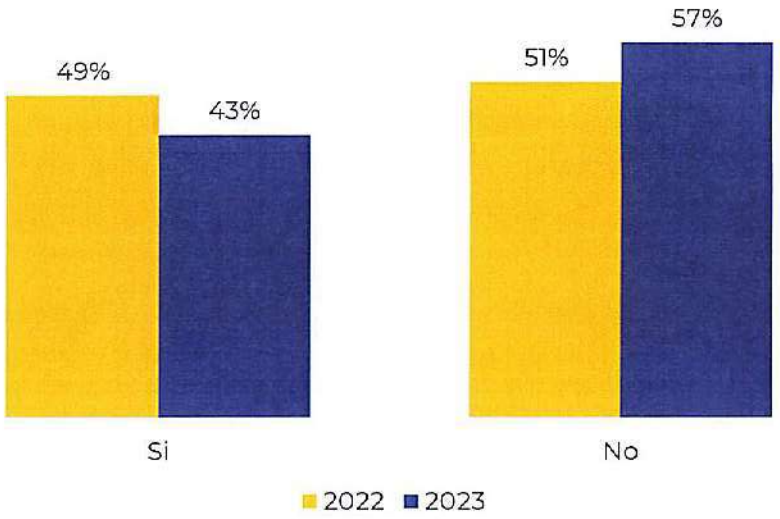
- **La cantidad de personas que han notado cambios en los servicios de la SAT disminuyó en 31% en comparación al año anterior.**
- **Sin embargo, la calificación general de los cambios observados aumenta en 2 puntos.**

P: ¿En los últimos dos años, ha percibido algún cambio en los SERVICIOS que la SAT brinda a los contribuyentes y usuarios?
P: ¿Qué calificación le daría a esos cambios?

CAMBIOS EN INSTALACIONES

De las personas cuya última interacción fue de forma presencial.

Cambios en Instalaciones de la SAT



Base total n=1,359 encuestas

Calificación promedio en 2022: 7 puntos sobre 10

Calificación promedio en 2023: 9 puntos sobre 10

Base total n=593 encuestas

- **La cantidad de personas que han notado cambios en las instalaciones de aduanas, agencias, oficinas y delegaciones tributarias disminuyó en 6% en comparación al año anterior.**
- **Sin embargo, la calificación general de los cambios observados aumenta en 2 puntos.**

P: ¿En los últimos dos años, ha percibido algún cambio en las INSTALACIONES que la SAT brinda a los contribuyentes y usuarios?
P: ¿Qué calificación le daría a esos cambios?

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- **Los medios más utilizados de contacto con la SAT son los servicios electrónicos con un 65%, seguido de la visita presencial con un 51%** (respuesta múltiple).

- **Se evidencia preferencia por el uso de medios digitales debido a la facilidad de gestionar y la rapidez que aporta. Destacan las plataformas digitales como la agencia virtual, la aplicación de facturas, entre otros, se reconoce como uno de los principales cambios observados en SAT en los últimos dos años**.

- **A pesar de que su implementación es positiva, todavía se puede identificar que existen fallos en el sistema** y que el servicio de éste no es siempre el idóneo.

- En cuanto a asociaciones espontáneas a la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, **se puede identificar que la principal es a la palabra "impuestos"**, que representa el 32% del total de las respuestas, seguido de un 14% que lo asocia a pago de impuestos y un 12% que lo asocia a gestiones y trámites.

- **Los atributos de servicio de la SAT reciben una nota promedio de 71 puntos sobre 100;** el aspecto de respeto a los contribuyentes y la responsabilidad reciben la mejor puntuación, con 74 puntos respectivamente; mientras que la productividad refleja oportunidades de mejora ya que recibe una nota promedio de 67 puntos.

- **El servicio de SAT recibe una calificación global de 76 puntos sobre 100.** Los usuarios de Aduanas le otorgan una calificación promedio de 75 puntos, en comparación a los usuarios de agencias, oficinas y delegaciones tributarias que brindan una calificación promedio de 77 puntos.

- **El impacto de la tecnología de información y comunicación demuestra ser de alto valor**, el 58% de los encuestados indica es el principal punto de contacto con la entidad, sobre todo a raíz de la habilitación de la agencia virtual, aplicaciones y demás medios digitales para interactuar y obtener información.

CONCLUSIONES

- **En total un 43% del 100% los usuarios cuya última interacción fue de forma presencial, ha identificado cambios en las instalaciones** de aduanas, agencias, oficinas y delegaciones tributarias.

- **Estos cambios se observan principalmente en trece puntos**: Aduana de Vehículos (85%), Aduana Pedro de Alvarado (75%), Aduana Tecún Umán I (71%), Agencia Tributaria Coatepeque (67%), Oficina Tributaria de Chimaltenango (64%), Oficina Tributaria de Petén (81%), Oficina Tributaria de Quiché (80%), Oficina Tributaria de Sacatepéquez (75%), Oficina Tributaria de San Marcos (70%), Oficina Tributaria de Sololá (75%), Oficina Tributaria de Suchitepéquez (67%) Oficina Tributaria de Quetzaltenango (69%) y por último Oficina Tributaria de Totonicapán (71%).

- **Los principales cambios observados en dichos puntos de atención, se relacionan principalmente a las mejoras y remodelaciones de las instalaciones**.

- **Los principales medios de información con respecto a la SAT son los siguientes: Página web de la SAT con un 58%,** asesoría de profesionales en el tema que representa el 16%, presencialmente en aduanas, agencias, oficinas o delegaciones tributarias con un 16%, y 7% del contact center y 5% del asistente virtual RITA.

- **Los usuarios declaran que les gustaría recibir información sobre la SAT por los siguientes medios: Correo electrónico en un 60%**, seguido de WhatsApp con un 15%, por teléfono con un 12% y 8% con agencia virtual. Cabe mencionar que los usuarios de Aduanas también resaltan la importancia de recibir información de forma personal y en el portal de SAT.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- **Es necesario para la SAT continuar desarrollando y perfeccionando los canales digitales**, ya que se considera actualmente el punto principal de interacción; se recomienda además implementar campañas para incentivar la creación de la agencia virtual y complementarla con instructivos visuales y videos de apoyo para ejemplificar su uso y dar instrucciones.

- **Es importante hacer notar que la SAT es una entidad gubernamental, pero que se rige bajo sus propias normativas,** esto en respuesta al 8% de los entrevistados que tienen una asociación negativa. Esto se puede llevar a cabo mediante campañas de comunicación en distintos medios que den a conocer lo que se hace con la recaudación de impuestos, sobre todo para mitigar el impacto de la situación actual y la percepción negativa que tiene el Gobierno.

- A pesar de que recibe una calificación más alta en comparación al año anterior, **el servicio de la SAT necesita continuar perfeccionándose**, es importante prestar atención sobre todo al atributo de productividad, el cual se ve más afectado. Se recomienda la implementación de una estrategia de creación de protocolo de servicio, en donde se establezcan tiempos de atención más bajos y agilización en las gestiones.

- **Se recomienda prestar atención al servicio brindado en aduanas**, ya que son sus usuarios quienes declaran una satisfacción menor. Es importante cuidar los tiempos de atención y procesos, para facilitar las gestiones pertinentes de acuerdo a la calidad en la que actúa cada usuario.

RECOMENDACIONES

- **Continuar implementando cambios en las instalaciones de las aduanas, agencias, oficinas y delegaciones tributarias y comunicarlos.** Estos cambios se pueden comunicar a través de las plataformas digitales y redes sociales de la entidad, por medio de videos y fotografías.

- Se identifica que, a pesar de que la página web de la SAT es el principal medio de consulta para dudas, aún existe un 16% que consulta a terceros, por lo que **se recomienda invertir más en otros canales digitales de comunicación para que los usuarios reciban la información de primera mano,** y de esta forma mitigar cualquier tipo de confusión que ocasione un descontento con el servicio.

- Utilizar las redes sociales como: Facebook y TikTok para comunicarse con los usuarios y que de esta forma, se sientan más cercanos a la institución y generen una conexión positiva hacia la misma.

- **Utilizar el correo electrónico como fuente de información a los usuarios**, a través de *admails* y comunicación constante. Para esto es importante incentivar a los usuarios a actualizar sus datos, para asegurarse que la información sea recibida.

- **Implementar un área de atención de consultas rápidas** en las aduanas, agencias, oficinas y delegaciones tributarias, ya que aún existen usuarios que prefieren avocarse directamente para solventar sus dudas.

- **Incluir dentro de la página web de la SAT un apartado con infografías para realizar las gestiones más recurrentes** como: Consultas sobre creación de NIT y agencia virtual, traspasos de vehículos, actualización de datos del RTU, entre otros.