



13 Calle 2-60 Zona 10
Topacio Azul. Oficina 503M
Tel (502) 52061962
erwingomez@stcconsultoresguatemala.com

Resumen Ejecutivo

TOTAL REGIONES

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS, ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO ÉTICO

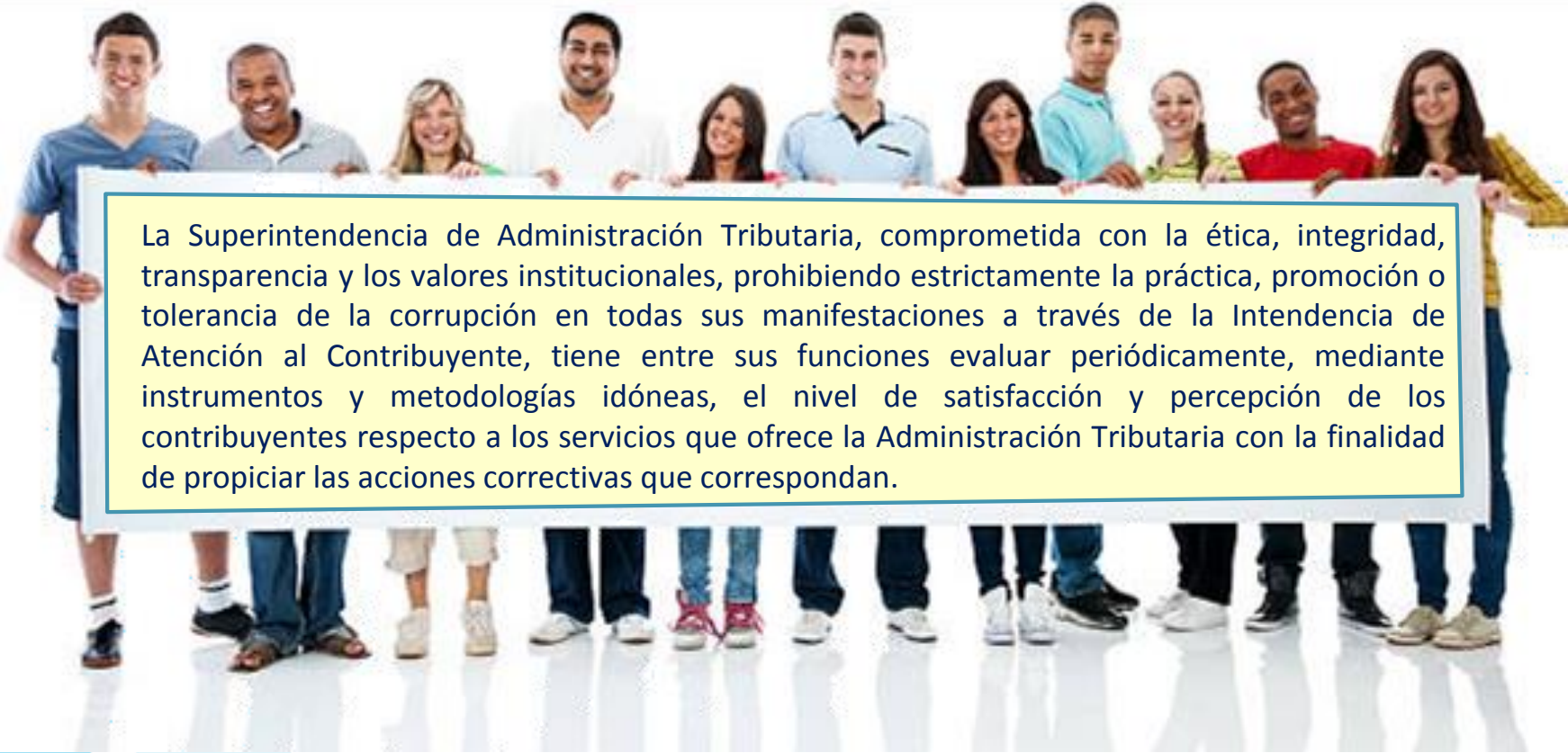
Superintendencia de Administración
Tributaria
SAT

Octubre 2024

Índice

Antecedentes del estudio.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Aspectos metodológicos.....	5
Estructura del cuestionario.....	7
Presentación de resultados.....	8
Perfil del entrevistado.....	9
Evaluación de atributos institucionales.....	15
Tolerancia cero a la corrupción.....	21
Comportamiento ético/ Transparencia.....	23
Denuncias.....	25
Satisfacción del servicio/ Sugerencias.....	31
Comparativo 2023-2024.....	43
Propuesta de mejora a los resultados obtenidos, Propuesta de mejora en la técnica de evaluación y Conclusiones y Recomendaciones.....	56

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 respecto a los servicios que ofrece la Administración Tributaria con la finalidad de propiciar las acciones correctivas que correspondan.

Objetivos

Objetivo General

Medir la percepción que el contribuyente tiene del comportamiento ético de los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria, en las Agencias y Oficinas Tributarias certificadas bajo la Norma ISO 37001.

Objetivo Específico

Se realizó el análisis con los datos recolectados para:

1. Determinar el perfil del entrevistado.
2. Evaluación de atributos institucionales.
3. Tolerancia cero a la corrupción.
4. Comportamiento ético.
5. Denuncias.
6. Satisfacción del servicio/ Sugerencias.

Aspectos metodológicos

Investigación

El estudio se efectuó a través de encuestas presenciales en el punto de atención investigado.

Se llevó a cabo una investigación cuantitativa, la cual fue manifestada por los usuarios y contribuyentes de cada punto de servicio investigado.

Se recopiló una serie de datos relevantes y posteriormente realizar un análisis de los mismos que ayuden a dar respuesta a los objetivos requeridos.

La investigación es 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 investigada

Contribuyentes y usuarios atendidos en el punto de atención investigado, objeto de la presente investigación.

Tamaño Muestral

Se efectuaron 1,626 encuestas efectivas.

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

El cuestionario se preparó en forma modular y contenía preguntas de tipo dicotómico, abierta y de actitudes tipo Likert, con una duración promedio de siete (7) minutos.

El cuestionario fue aprobado por el Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia de Atención al contribuyente de la SAT.

Personal de campo

El personal de campo consistió en 2 encuestadores y 1 supervisor, por punto de servicio investigado, contaron con geolocalizador en el horario de trabajo, participaron en una capacitación y prueba piloto, estaban plenamente identificados como personal de STC Consultores Guatemala S.A.

Supervisión

El supervisor de campo, validó el 100% de las encuestas efectuadas de cada uno de los encuestadores, verificando que las encuestas cumplieran con los objetivos del proyecto.

Computación

Se diseñó una plataforma de captura, para el cual fue capacitado el personal de campo. |

Confiabilidad

Nivel de confianza de 95%, mide la fiabilidad del intervalo de probabilidad, esto es, la probabilidad de acertar. Para un 95% de confianza, bajo la curva normal (dos colas), se obtiene $Z=1.96$

Estructura del cuestionario

A. Perfil del entrevistado

1. ¿Cuál es la etnia con la que se identifica?
2. Oficina/agencia visitada.
3. Género.
4. Edad exacta.
5. Mes en que realizó la Gestión.
6. Su consulta/gestión la realizó como: (Seleccione una respuesta)
7. ¿Qué tipo de gestión (es) o trámite (s) realizó?

B. Evaluación de atributos institucionales

8. Indique su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, ¿Practicó los siguientes valores? (Actitud de servicio, Responsabilidad, Compromiso, Respeto, Transparencia).

C. Tolerancia cero a la corrupción

9. ¿Está enterado que la SAT promueve una cultura de “TOLERANCIA CERO A LA CORRUPCIÓN”?
10. De los siguientes tipos de publicidad que promueven la transparencia ¿Cuáles observó en el punto de atención visitado?

D. Comportamiento ético

11. ¿Está enterado usted, o ha oído mencionar que la SAT cuenta con un SISTEMA DE GESTIÓN DE COMPORTAMIENTO ÉTICO?

E. Denuncias

12. Seleccione los medios que conoce para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por los empleados/funcionarios de la SAT.
13. Seleccione la situación que haya experimentado con personal de este punto de atención, en los últimos tres meses.
14. Amplíe la información describiendo detalles de lo sucedido (nombres, fechas y otros aspectos que recuerde).
15. ¿Denunció lo sucedido?
16. Seleccione el medio donde realizó la denuncia.
17. ¿La SAT le informó respecto a el seguimiento de su denuncia?

F. Satisfacción del servicio/ Sugerencias

18. Indique, ¿Que tan satisfecho está usted respecto a los siguientes atributos del servicio que le da la SAT?
19. ¿Qué sugerencia y/o comentario nos daría para continuar promoviendo una cultura de tolerancia cero a la corrupción en el punto de atención visitado?

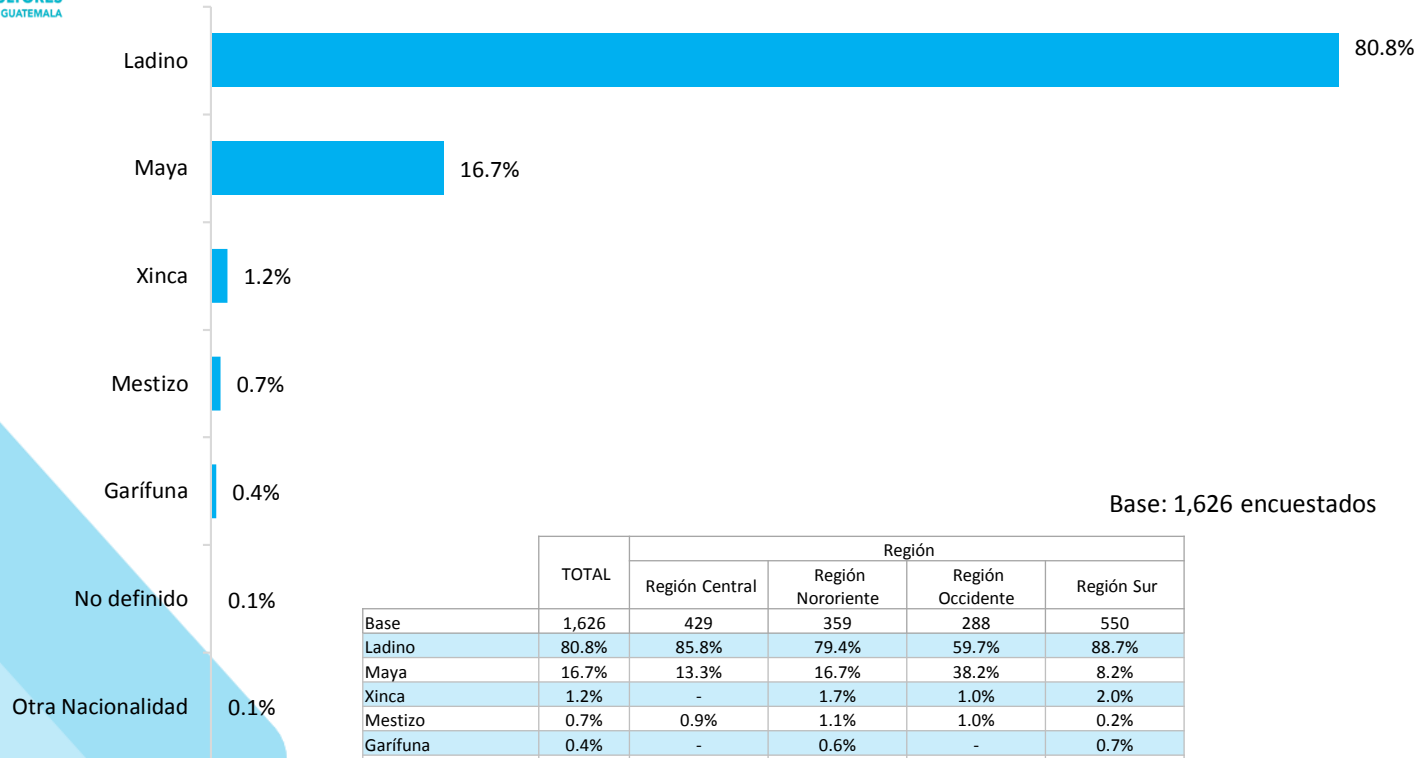
Presentación de resultados



Perfil del entrevistado



Etnia con la que se identifica

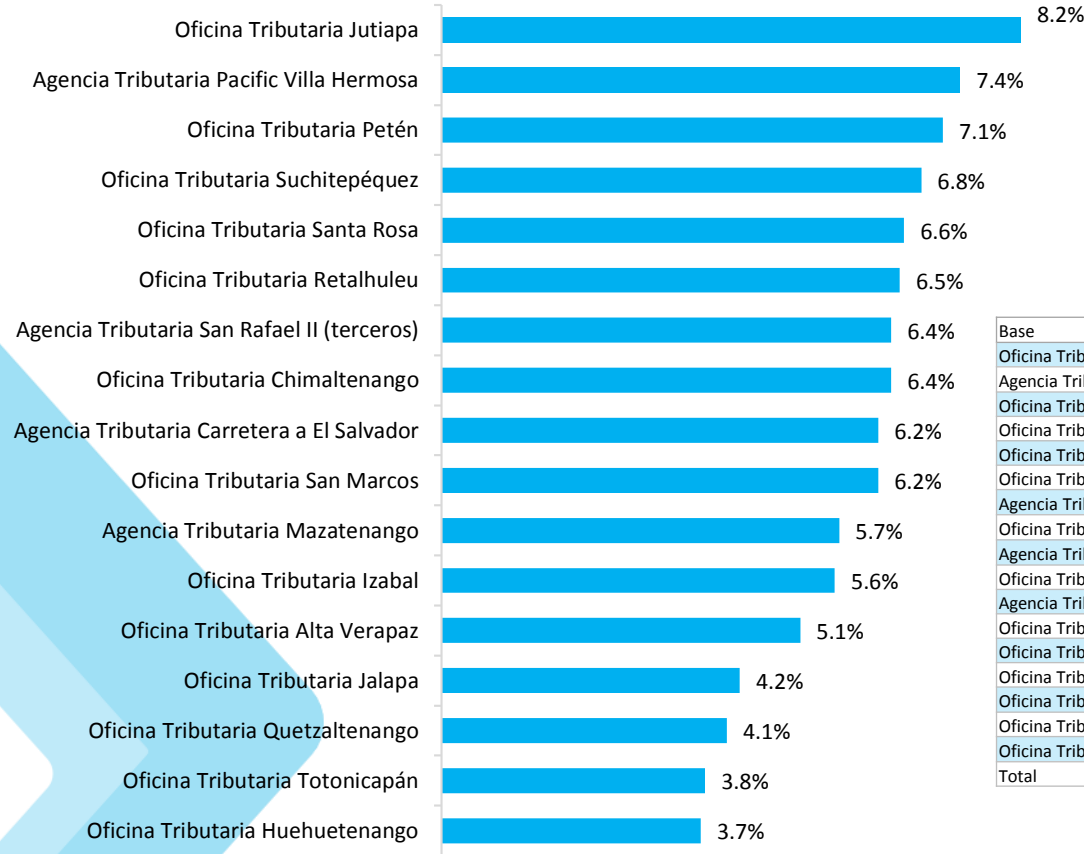


Base: 1,626 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Ladino	80.8%	85.8%	79.4%	59.7%	88.7%
Maya	16.7%	13.3%	16.7%	38.2%	8.2%
Xinca	1.2%	-	1.7%	1.0%	2.0%
Mestizo	0.7%	0.9%	1.1%	1.0%	0.2%
Garífuna	0.4%	-	0.6%	-	0.7%
No definido	0.1%	-	0.3%	-	-
Otra Nacionalidad	0.1%	-	0.3%	-	0.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

La población entrevistada está representada en un 80.8% por personas de Etnia Ladina, pudiéndose observar mayores participaciones en la Región Central (85.8%) y la Región Sur (88.7%) y una participación significativamente menor en la Región Occidente, en donde los Ladinos representan un 59.7% de la población, mientras que los de Etnia Maya alcanzan una representación del 38.2%.

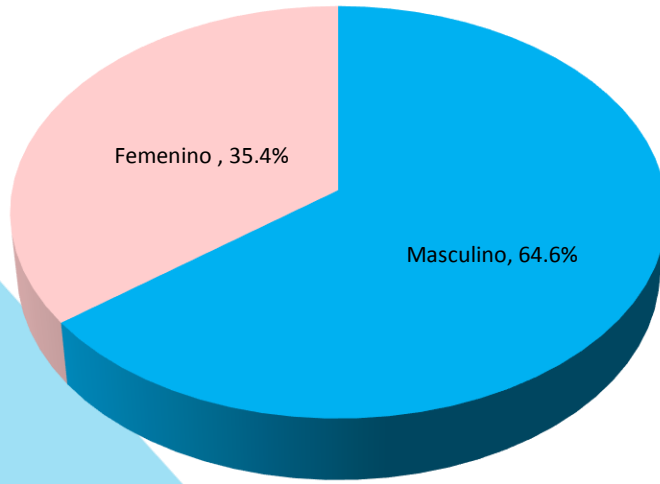
Oficina/agencia visitada



	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Oficina Tributaria Jutiapa	8.2%	-	-	-	24.4%
Agencia Tributaria Pacific Villa Hermosa	7.4%	28.0%	-	-	-
Oficina Tributaria Petén	7.1%	-	32.3%	-	-
Oficina Tributaria Suchitepéquez	6.8%	-	-	-	20.2%
Oficina Tributaria Santa Rosa	6.6%	-	-	-	19.5%
Oficina Tributaria Retalhuleu	6.5%	-	-	-	19.3%
Agencia Tributaria San Rafael II (terceros)	6.4%	24.2%	-	-	-
Oficina Tributaria Chimaltenango	6.4%	24.2%	-	-	-
Agencia Tributaria Carretera a El Salvador	6.2%	23.5%	-	-	-
Oficina Tributaria San Marcos	6.2%	-	-	35.1%	-
Agencia Tributaria Mazatenango	5.7%	-	-	-	16.7%
Oficina Tributaria Izabal	5.6%	-	25.3%	-	-
Oficina Tributaria Alta Verapaz	5.1%	-	23.1%	-	-
Oficina Tributaria Jalapa	4.2%	-	19.2%	-	-
Oficina Tributaria Quetzaltenango	4.1%	-	-	22.9%	-
Oficina Tributaria Totonicapán	3.8%	-	-	21.2%	-
Oficina Tributaria Huehuetenango	3.7%	-	-	20.8%	-
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

La población entrevistada es mayor en las Oficinas Tributarias Jutiapa; la Agencia Tributaria Pacific Villa Hermosa; y la Oficina Tributaria Petén, por mencionar las tres mayores, siendo las dos menores la Oficina Tributaria Totonicapán y Oficina Tributaria Huehuetenango.

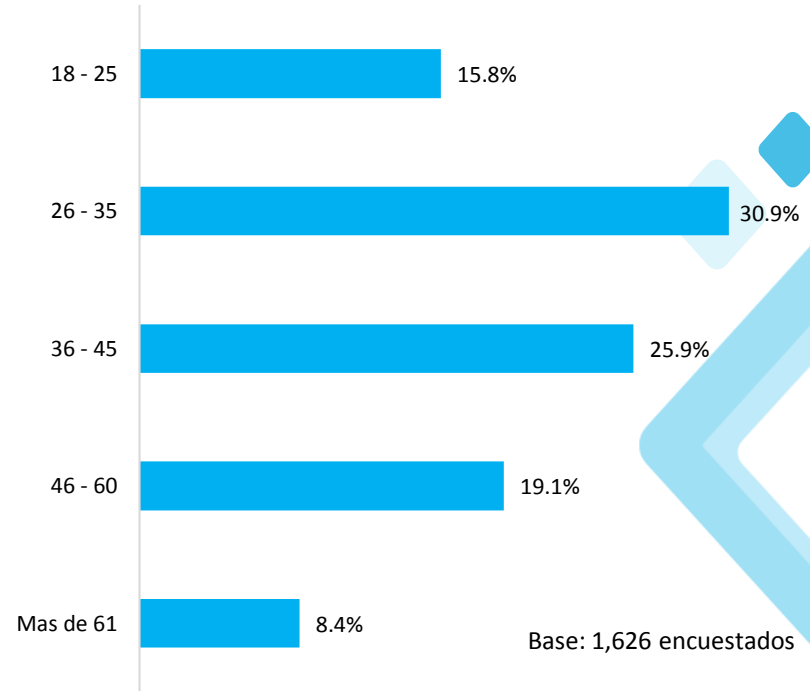
Género



Base: 1,626 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Masculino	64.6%	63.9%	68.5%	69.1%	60.2%
Femenino	35.4%	36.1%	31.5%	30.9%	39.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Rangos de edades

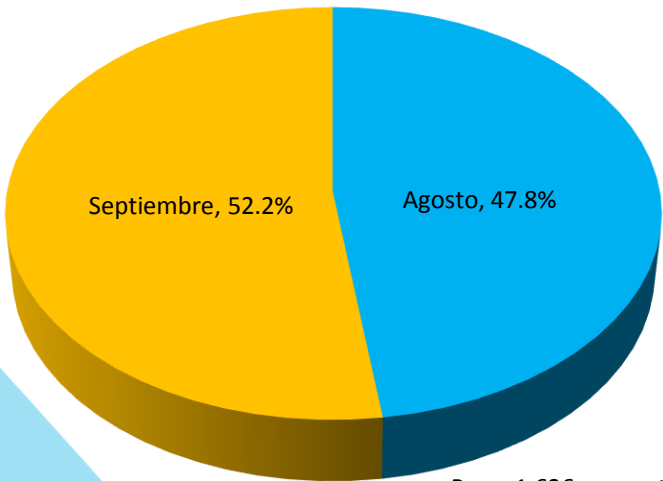


Base: 1,626 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
18 - 25	15.8%	16.3%	16.2%	15.3%	15.5%
26 - 35	30.9%	24.7%	29.8%	30.2%	36.7%
36 - 45	25.9%	24.0%	28.4%	27.8%	24.7%
46 - 60	19.1%	22.1%	17.5%	20.8%	16.7%
Mas de 61	8.4%	12.8%	8.1%	5.9%	6.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

El 64.6% de la población entrevistada es de género Masculino, mientras que el 35.4% son de género Femenino. Las edades predominantes se sitúan en el rango de entre los 26 a los 45 años con una representación del 56.8%.

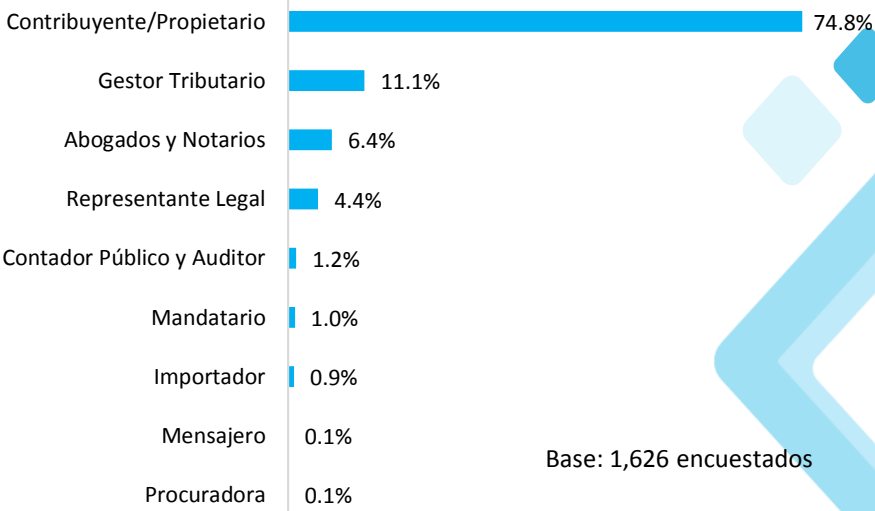
Mes en que realizó la Gestión



Base: 1,626 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Agosto	47.8%	49.7%	48.5%	47.6%	46.0%
Septiembre	52.2%	50.3%	51.5%	52.4%	54.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

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



Base: 1,626 encuestados

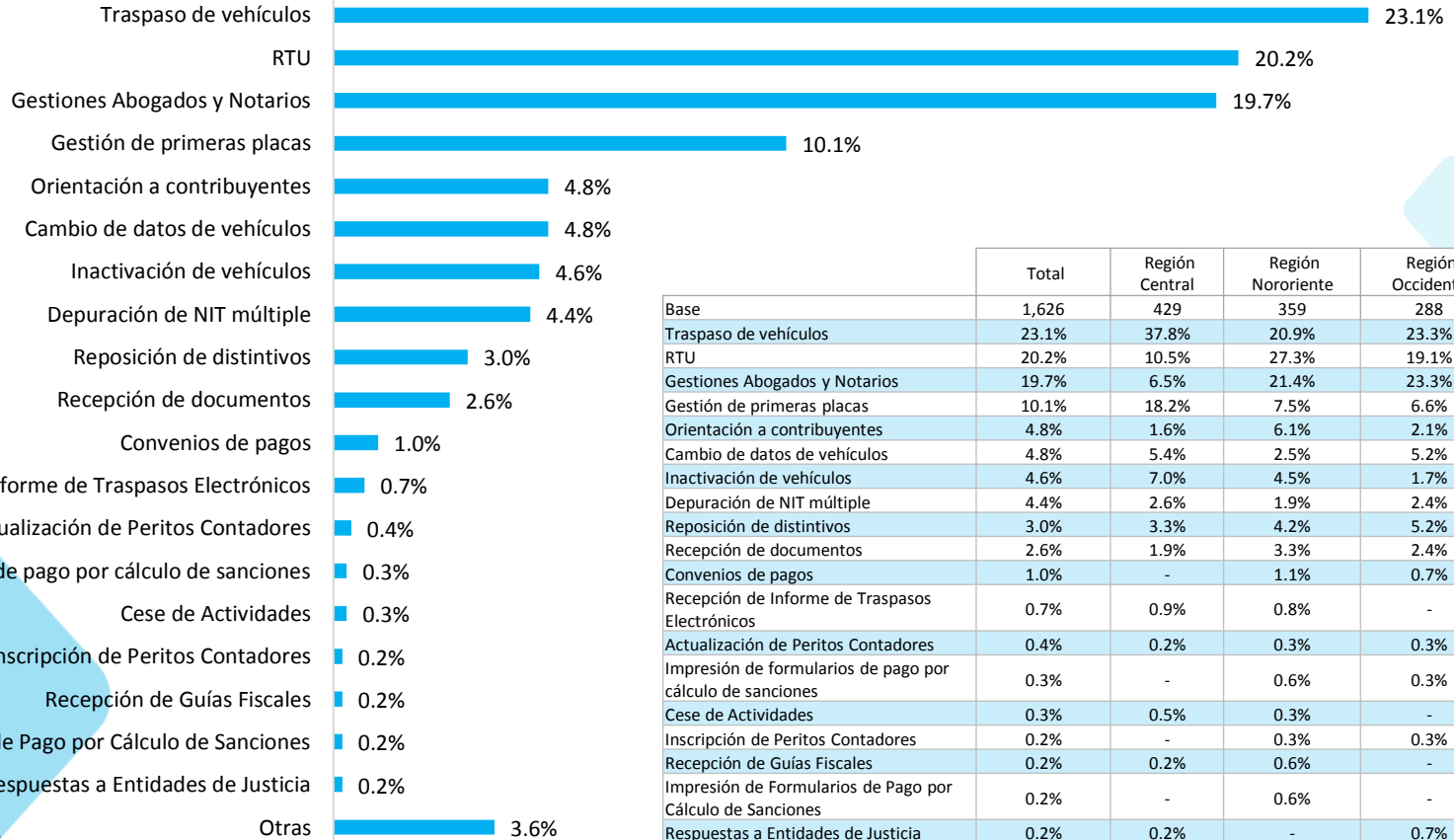
	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Contribuyente/Propietario	74.8%	68.3%	86.1%	85.8%	66.0%
Gestor Tributario	11.1%	19.6%	1.4%	1.4%	16.0%
Abogados y Notarios	6.4%	8.2%	5.8%	8.0%	5.3%
Representante Legal	4.4%	2.1%	4.5%	2.1%	7.3%
Contador Público y Auditor	1.2%	0.2%	0.3%	1.4%	2.5%
Mandatario	1.0%	0.9%	-	0.3%	2.0%
Importador	0.9%	0.7%	1.7%	0.3%	0.9%
Mensajero	0.1%	-	0.3%	0.3%	-
Procuradora	0.1%	-	-	0.3%	-
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Los meses evaluados para la realización de la gestión fueron agosto y septiembre, en donde el 74.8% de los entrevistados actuaron en calidad de Contribuyente/propietario, siendo mayor en las Regiones Nororiente y Occidente.

Qué tipo de gestión (es) o trámite (s) realizó

Total Regionales

Respuesta Múltiple



Base: 1,626 encuestados

	Total	Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Traspaso de vehículos	23.1%	37.8%	20.9%	23.3%	13.1%
RTU	20.2%	10.5%	27.3%	19.1%	23.6%
Gestiones Abogados y Notarios	19.7%	6.5%	21.4%	23.3%	27.1%
Gestión de primeras placas	10.1%	18.2%	7.5%	6.6%	7.5%
Orientación a contribuyentes	4.8%	1.6%	6.1%	2.1%	7.8%
Cambio de datos de vehículos	4.8%	5.4%	2.5%	5.2%	5.6%
Inactivación de vehículos	4.6%	7.0%	4.5%	1.7%	4.4%
Depuración de NIT múltiple	4.4%	2.6%	1.9%	2.4%	8.4%
Reposición de distintivos	3.0%	3.3%	4.2%	5.2%	0.7%
Recepción de documentos	2.6%	1.9%	3.3%	2.4%	2.7%
Convenios de pagos	1.0%	-	1.1%	0.7%	2.0%
Recepción de Informe de Traspasos Electrónicos	0.7%	0.9%	0.8%	-	0.9%
Actualización de Peritos Contadores	0.4%	0.2%	0.3%	0.3%	0.7%
Impresión de formularios de pago por cálculo de sanciones	0.3%	-	0.6%	0.3%	0.4%
Cese de Actividades	0.3%	0.5%	0.3%	-	0.4%
Inscripción de Peritos Contadores	0.2%	-	0.3%	0.3%	0.4%
Recepción de Guías Fiscales	0.2%	0.2%	0.6%	-	0.2%
Impresión de Formularios de Pago por Cálculo de Sanciones	0.2%	-	0.6%	-	0.2%
Respuestas a Entidades de Justicia	0.2%	0.2%	-	0.7%	-
Otras	3.6%	6.1%	1.1%	6.9%	1.5%

Los principales tipos de trámites o gestiones realizados por los entrevistados fueron: traspaso de vehículos (23.1%); el RTU (20.2%) y Gestiones Abogados y Notarios (19.7%). Este comportamiento se mantiene similar en todas las Regiones investigadas.

Evaluación de atributos institucionales



**Totalmente de
acuerdo**



De acuerdo



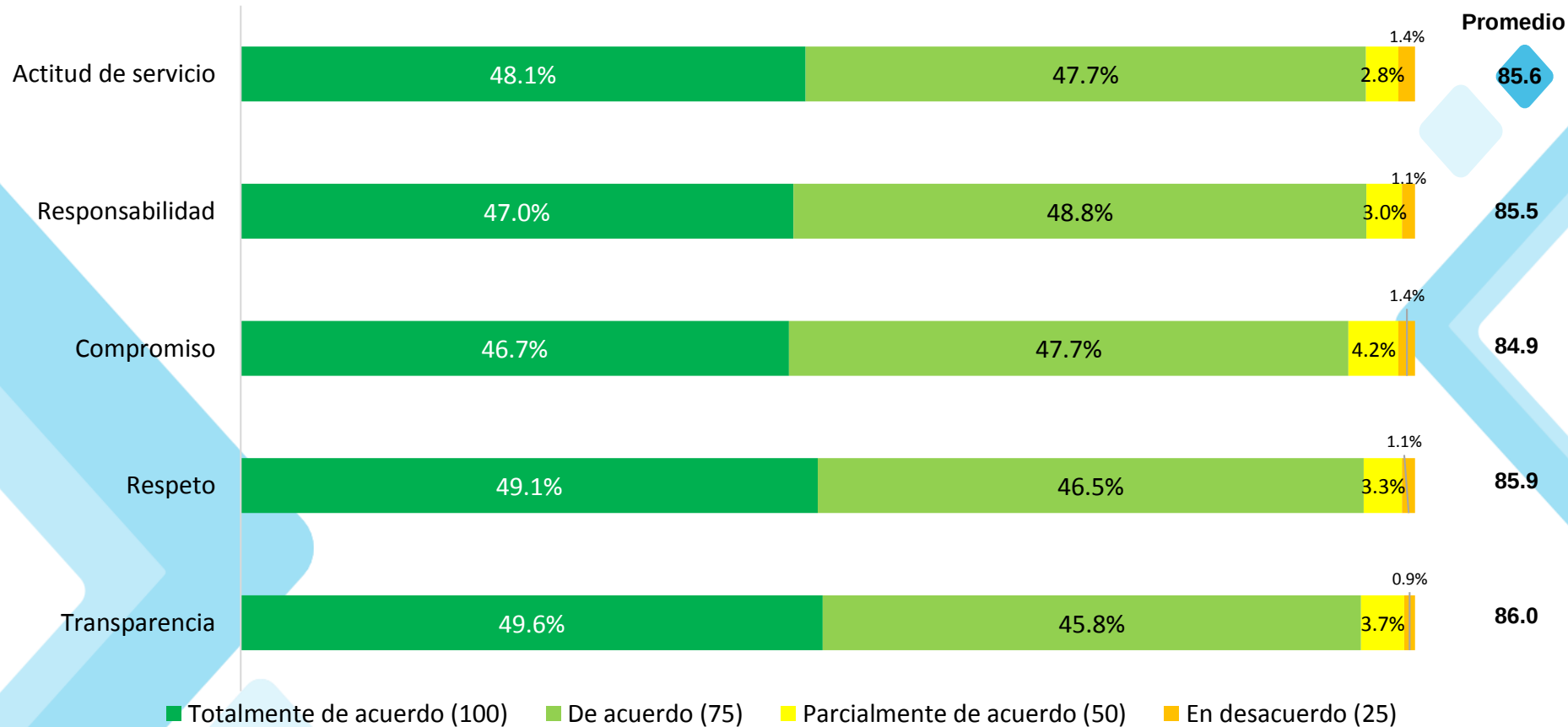
**Parcialmente de
acuerdo**



En desacuerdo

Indique su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, ¿Practicó los siguientes valores?

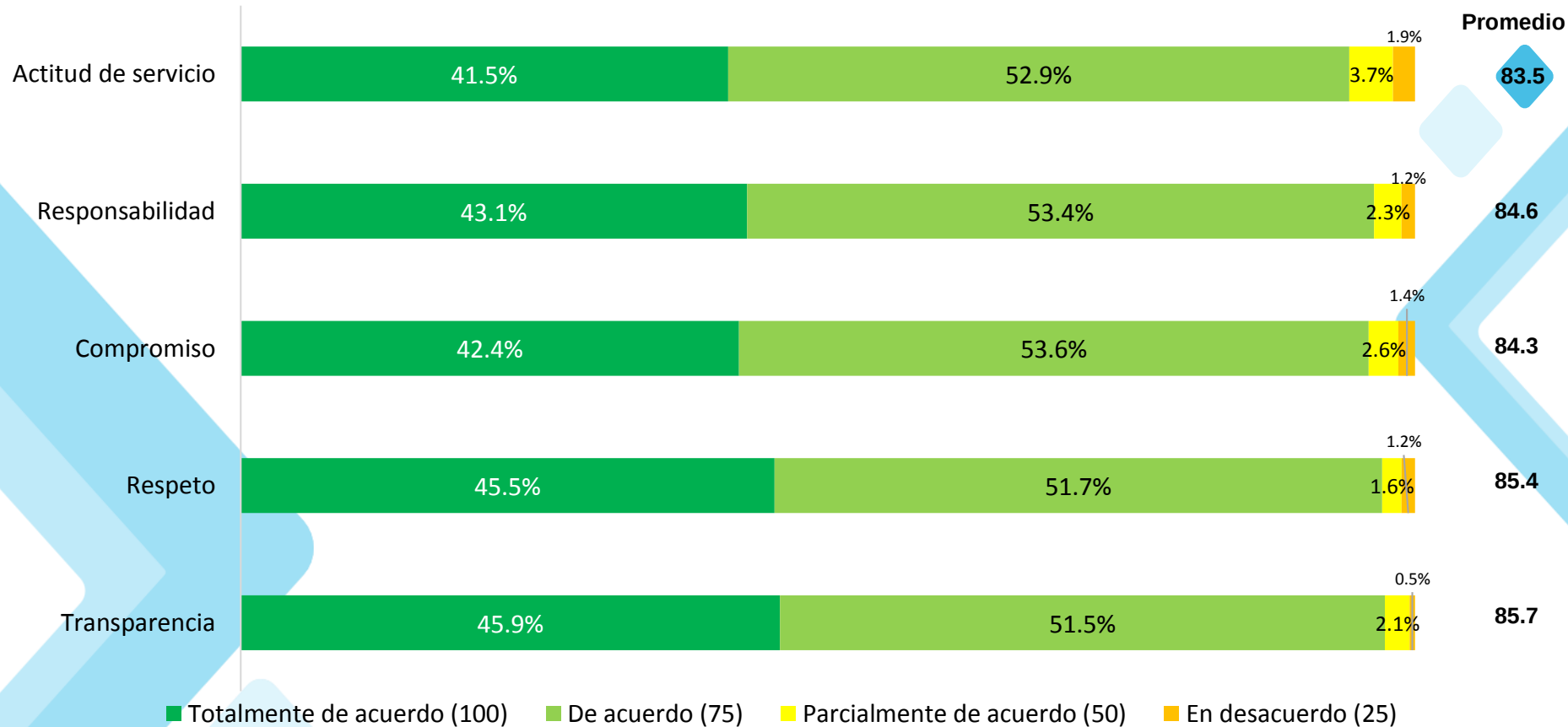
Total Regiones



La calificación "Totalmente de Acuerdo" es mayor en los aspectos Transparencia, Respeto y Actitud de Servicio, siendo Transparencia la que posee el mayor promedio (86.0 puntos).

Indique su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, ¿Practicó los siguientes valores?

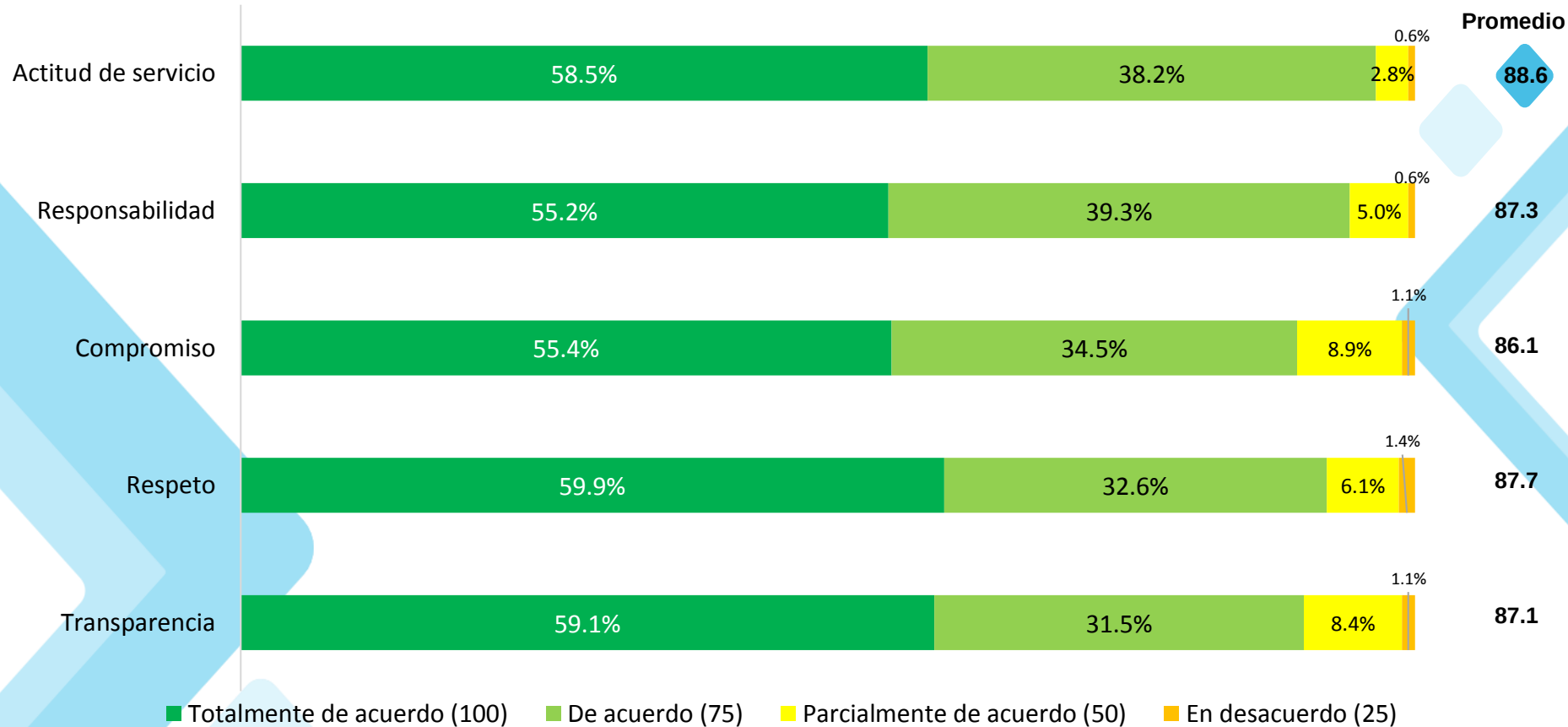
Gerencia Regional Central



Base: 429 encuestados

La calificación "De Acuerdo" es preponderante en cada valor evaluado, observándose el mayor promedio en el aspecto Transparencia, con 85.7 puntos.

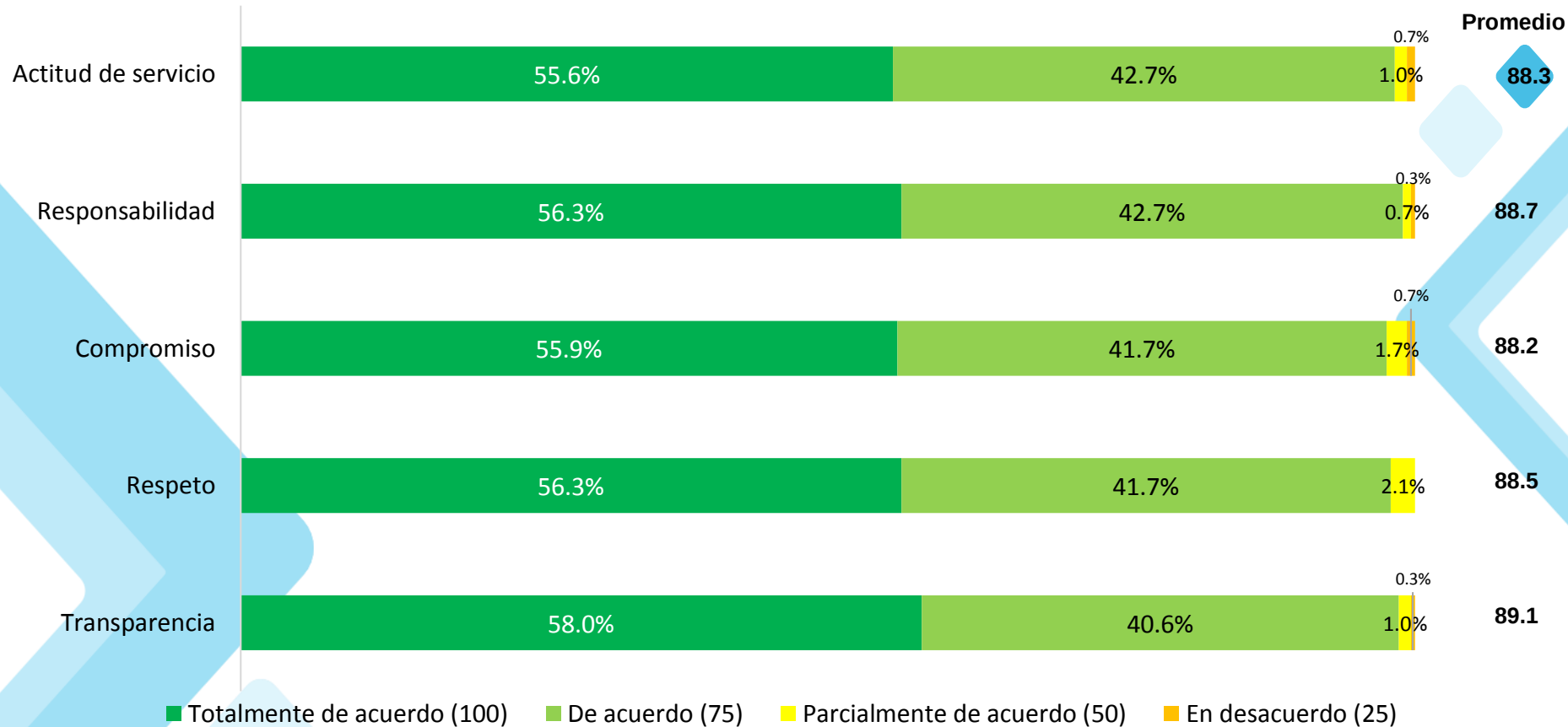
Indique su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, ¿Practicó los siguientes valores? Gerencia Regional Nororiente



La calificación "Totalmente de Acuerdo" es preponderante en cada valor evaluado, siendo la Actitud de Servicio la que muestra el mayor promedio (88.6 puntos)

Indique su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, ¿Practicó los siguientes valores?

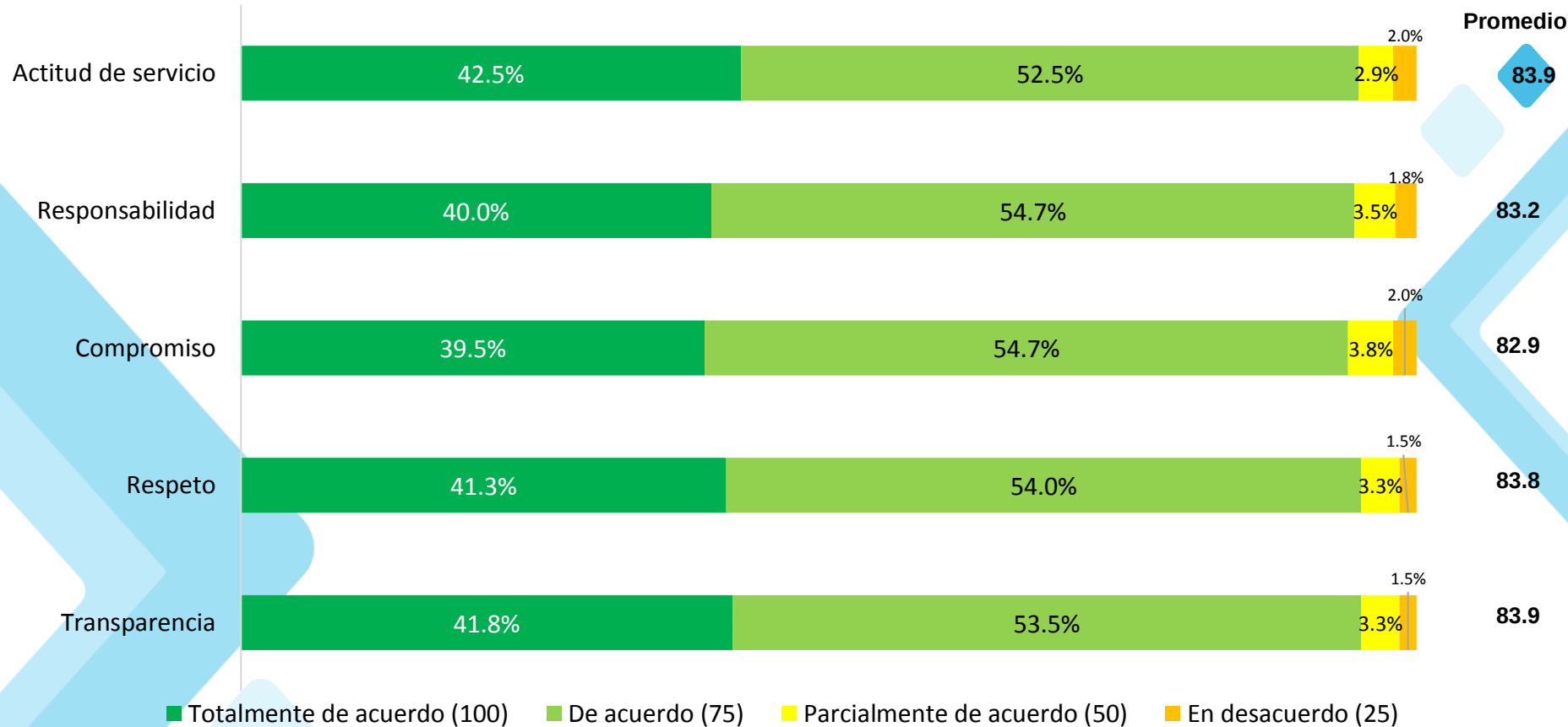
Gerencia Regional Occidente



La calificación "Totalmente de Acuerdo" es preponderante en cada valor evaluado, observándose el mayor promedio en Transparencia, con 89.1 puntos.

Indique su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, ¿Practicó los siguientes valores?

Gerencia Regional Sur

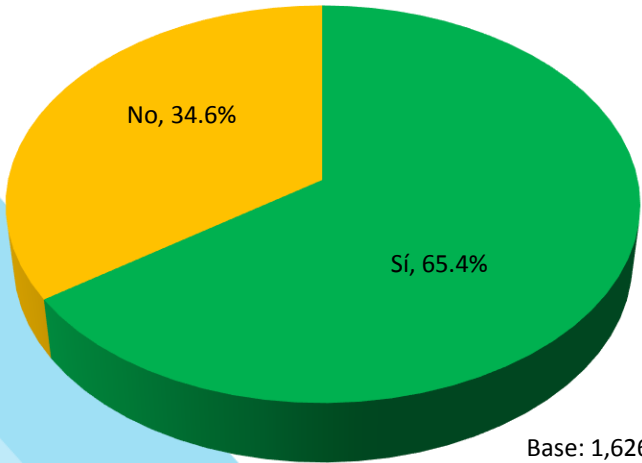


La calificación “De Acuerdo” es preponderante en cada valor evaluado, siendo la Transparencia y Actitud de Servicio las que poseen el mayor promedio, 83.9 puntos respectivamente.

Tolerancia cero a la corrupción



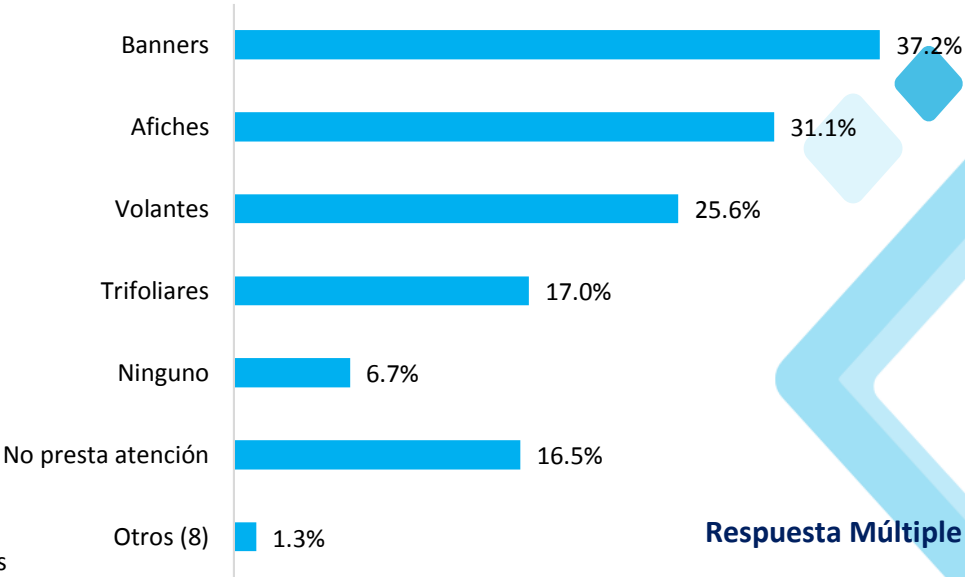
¿Está enterado que la SAT promueve una cultura de “TOLERANCIA CERO A LA CORRUPCIÓN”?.



Base: 1,626 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Sí	65.4%	65.7%	66.3%	67.7%	63.3%
No	34.6%	34.3%	33.7%	32.3%	36.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

De los siguientes tipos de publicidad que promueven la transparencia ¿Cuáles observó en el punto de atención visitado?



Respuesta Múltiple

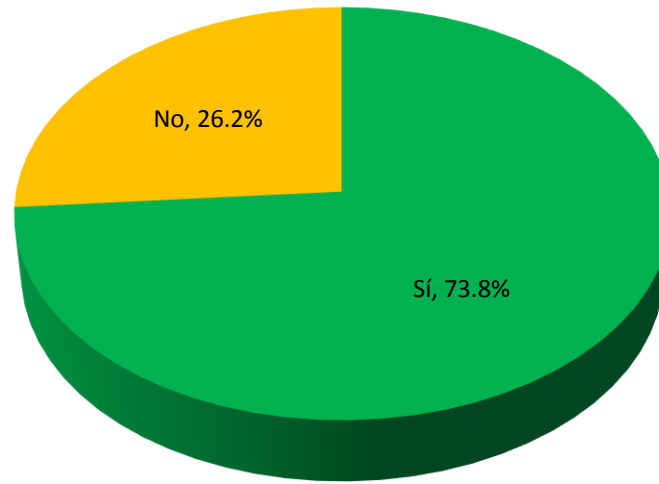
	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,063	282	238	195	348
Banners	37.2%	45.0%	46.6%	14.9%	36.8%
Afiches	31.1%	37.9%	28.6%	34.4%	25.6%
Volantes	25.6%	29.1%	33.6%	13.3%	24.1%
Trifoliales	17.0%	14.2%	31.9%	10.8%	12.6%
Ninguno	6.7%	1.8%	6.7%	10.3%	8.6%
No presta atención	16.5%	10.3%	13.0%	27.2%	17.8%
Otros (8)	1.3%	1.4%	2.1%	1.0%	0.9%

El 65.4% de la población entrevistada está enterada que la SAT promueve una cultura de “Tolerancia Cero a la Corrupción”, de los cuales el 93.3% recordó haber visto alguna información o publicidad al respecto.

Cumplimiento ético/ Transparencia



¿Está enterado usted, o ha oído mencionar que la SAT cuenta con un SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO ÉTICO?



Base: 1,063 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,063	282	238	195	348
Sí	73.8%	73.8%	73.1%	70.8%	76.1%
No	26.2%	26.2%	26.9%	29.2%	23.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

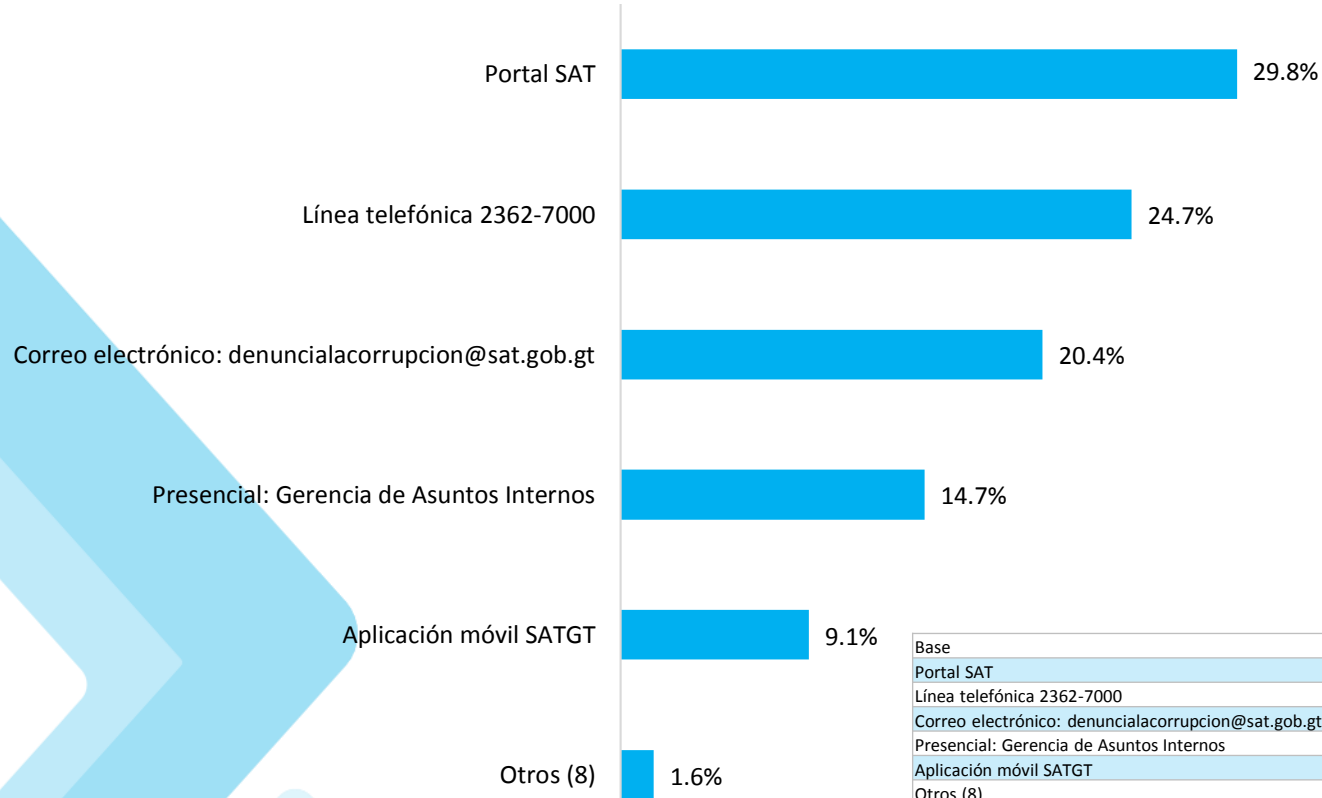
El 73.8% del total de entrevistados está enterado o ha oído mencionar que la SAT cuenta con un Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético.

Denuncias



Seleccione los medios que conoce para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por los empleados/funcionarios de la SAT

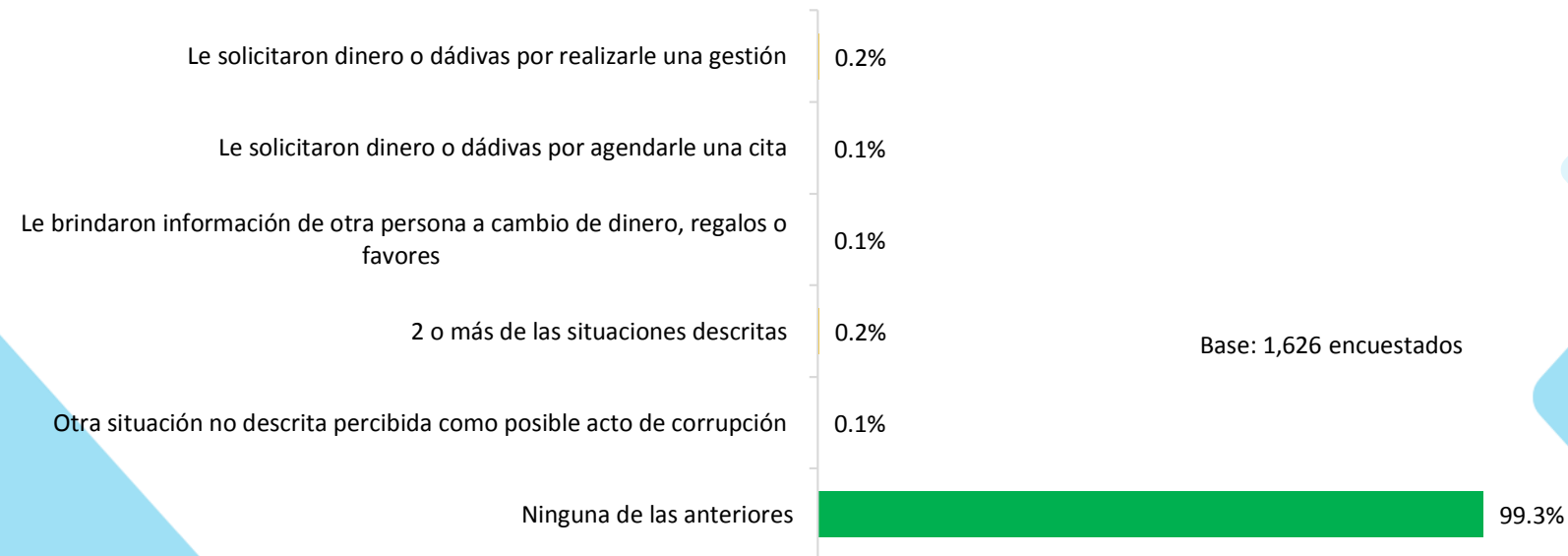
Respuesta Múltiple



Base: 1,626 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Portal SAT	29.8%	24.7%	21.4%	36.8%	35.5%
Línea telefónica 2362-7000	24.7%	17.9%	38.2%	22.9%	22.2%
Correo electrónico: denunciacorrupcion@sat.gob.gt	20.4%	29.4%	23.1%	13.5%	15.1%
Presencial: Gerencia de Asuntos Internos	14.7%	15.4%	21.2%	17.0%	8.7%
Aplicación móvil SATGT	9.1%	4.4%	12.3%	5.9%	12.4%
Otros (8)	1.6%	0.7%	1.7%	3.8%	1.1%

Los medios más conocidos para realizar denuncias se enfocan principalmente a través del Portal SAT (29.8%); la línea telefónica 2362- 7000 (24.7%) y el correo electrónico denunciacorrupcion@sat.gob.gt (20.4%). El Portal SAT es más utilizado en las Regiones Sur y Occidente, y la línea telefónica 2362-7000 es más utilizada en la Región Nororiente.



	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororient	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Le solicitaron dinero o dádivas por realizarle una gestión	0.2%	-	-	-	0.5%
Le solicitaron dinero o dádivas por agendarle una cita	0.1%	-	0.3%	-	0.2%
Le brindaron información de otra persona a cambio de dinero, regalos o favores	0.1%	0.2%	-	-	0.2%
2 o más de las situaciones descritas	0.2%	-	-	-	0.5%
Otra situación no descrita percibida como posible acto de corrupción	0.1%	-	-	-	0.2%
Ninguna de las anteriores	99.3%	99.8%	99.7%	100.0%	98.4%

Solamente un 0.7% manifestó haber experimentado con personal de este punto de atención, el que le solicitaron dinero o dádivas por realizarle una gestión (0.2%) y 2 o más de las situaciones descritas (0.2%).

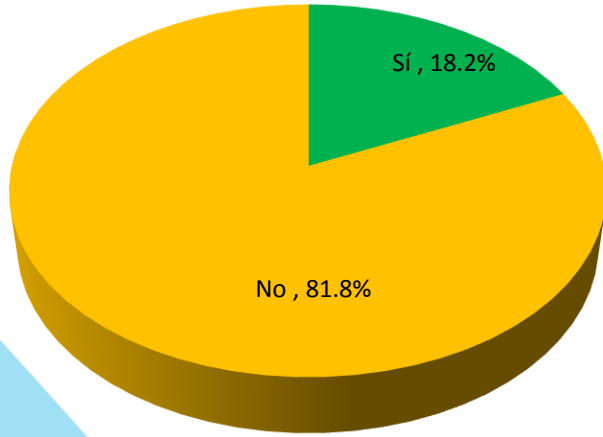
Amplíe la información describiendo detalles de lo sucedido (nombres, fechas y otros aspectos que recuerde).



Base: 11 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	11	1	1	-	9
En julio de presente año nombres no se recuerda	9.1%	100.0%	-	-	-
No me acuerdo del nombre, pero me solicitaron dinero a cambio de agendarme una cita porque yo venía de lejos	9.1%	-	100.0%	-	-
Agosto, otras	9.1%	-	-	-	11.1%
Hace dos meses pidieron una bonificado por el servicio que necesitaba	9.1%	-	-	-	11.1%
Para realizar el tramites, solicitaron bonificado extra	9.1%	-	-	-	11.1%
Solamente que debía dar un pago extra para agilizar los tramites	9.1%	-	-	-	11.1%
Siempre es lo mismo, para que uno ceda	9.1%	-	-	-	11.1%
Prefiero no decirlo, denunció lo sucedido en la GAI	9.1%	-	-	-	11.1%
Quería una bonificado por sus servicios y agilizar los trámites	9.1%	-	-	-	11.1%
Situaciones no aceptadas	9.1%				11.1%
Todos los trámites son gratis, no deberían cobrar	9.1%				11.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	-	100.0%

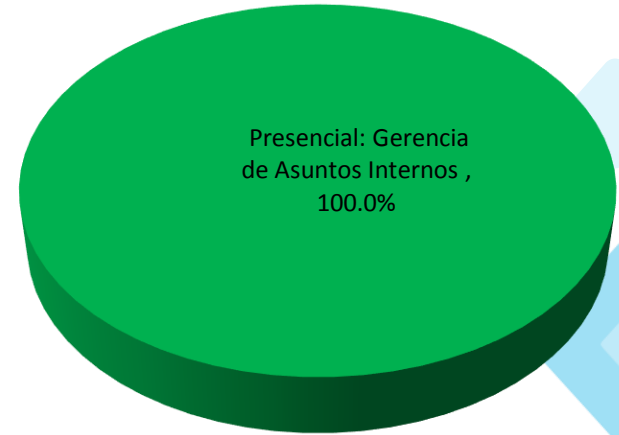
¿Denunció lo sucedido?



Base: 11 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	11	1	1	-	9
Sí	18.2%	-	-	-	22.2%
No	81.8%	100.0%	100.0%	-	77.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	-	100.0%

Seleccione el medio donde realizó la denuncia

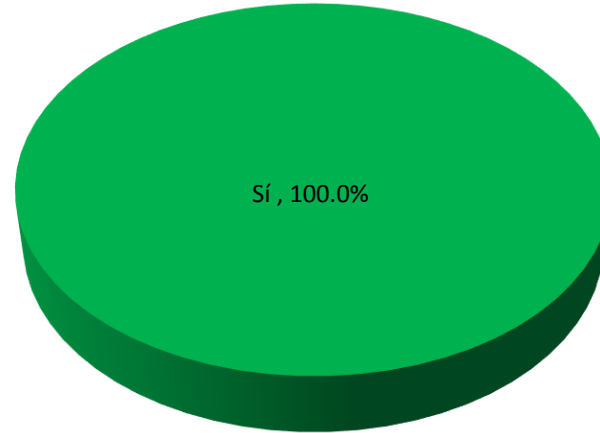


Base: 2 Encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nor Oriente	Región Occidente	Región Sur
Base	2	-	-	-	2
Presencial: Gerencia de Asuntos Internos	100.0%	-	-	-	100.0%
Total	100.0%	-	-	-	100.0%

El 18.2% manifestó haber efectuado la denuncia. De los cuales el 100.0% lo efectuó de manera presencia en la Gerencia de Asuntos Internos.

¿La SAT le informó respecto a el seguimiento de su denuncia?



Base: 11 encuestados

	TOTAL	Región			
		Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	2	-	-	-	2
Sí	100.0%	-	-	-	100.0%
Total	100.0%	-	-	-	100.0%

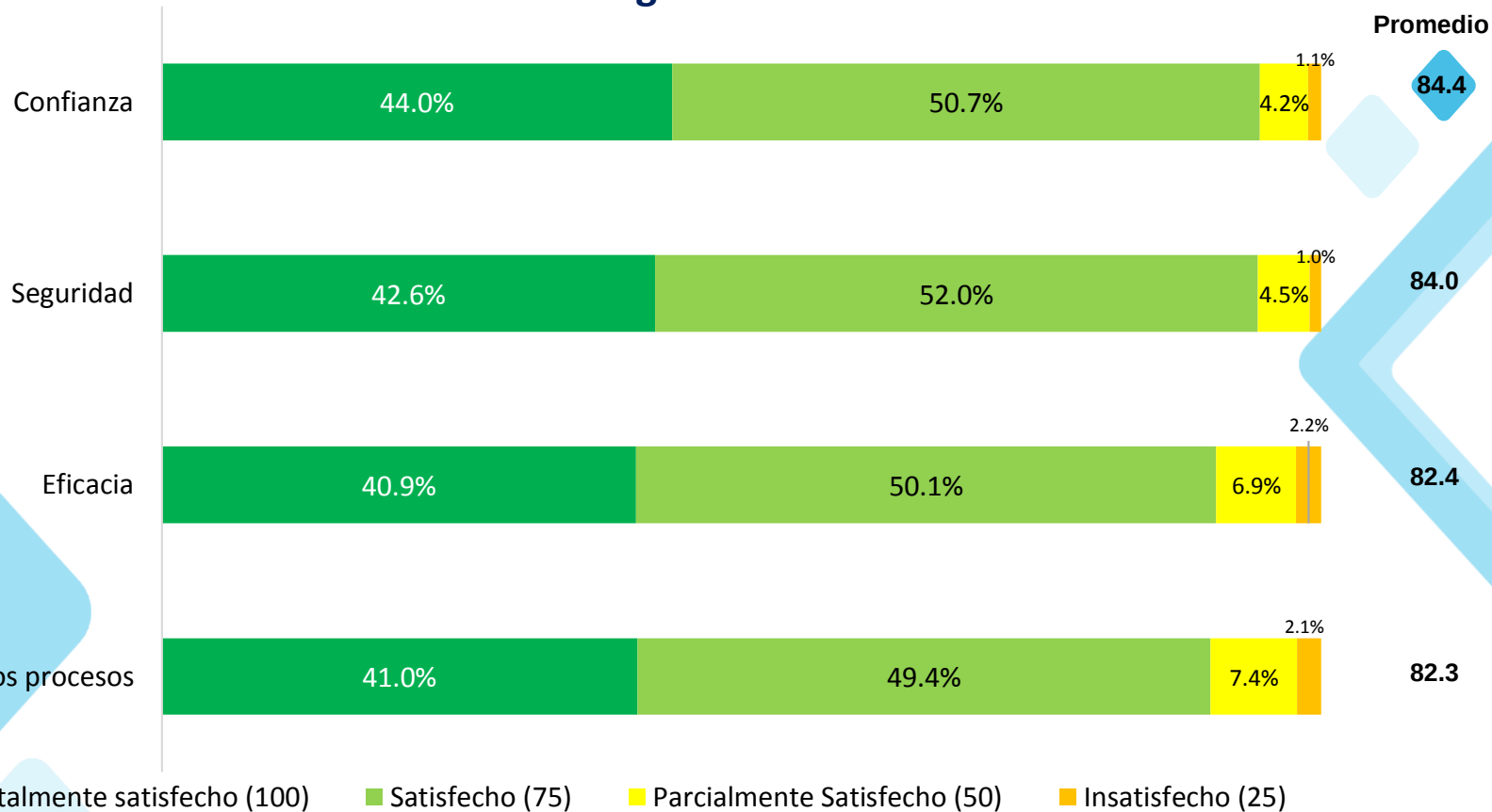
El 100.0% de los entrevistados que efectuaron la denuncia, la SAT le informó respecto a el seguimiento de su denuncia

Satisfacción del servicio/ Sugerencias



¿Qué tan satisfecho está usted respecto a los siguientes atributos del servicio que le da la SAT?

Total Regiones

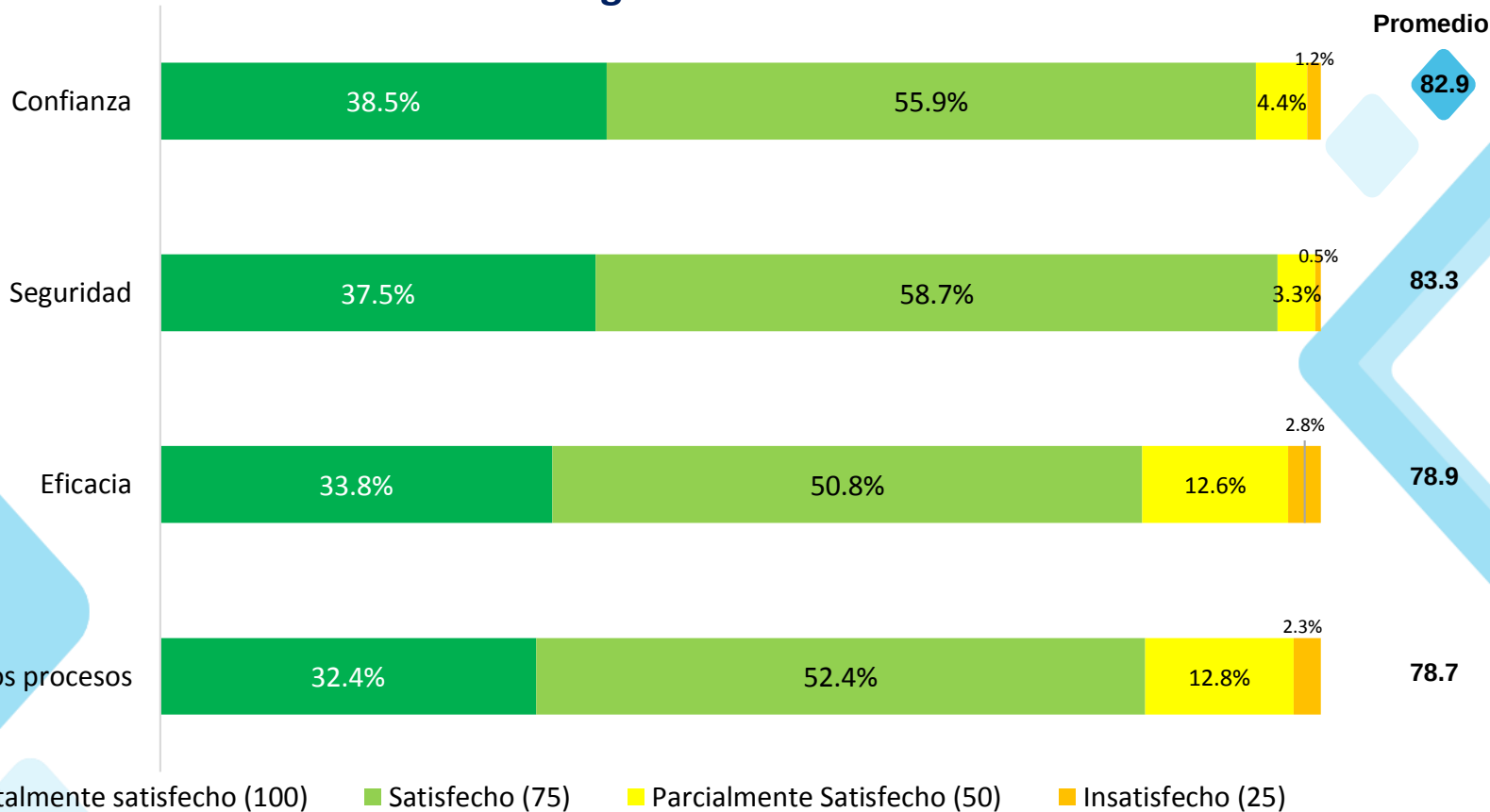


Base: 1,626 encuestados

La calificación de "Satisfecho" es preponderante en cada valor evaluado, siendo la "Confianza" la que posee el mayor promedio, con 84.4 puntos.

¿Qué tan satisfecho está usted respecto a los siguientes atributos del servicio que le da la SAT?

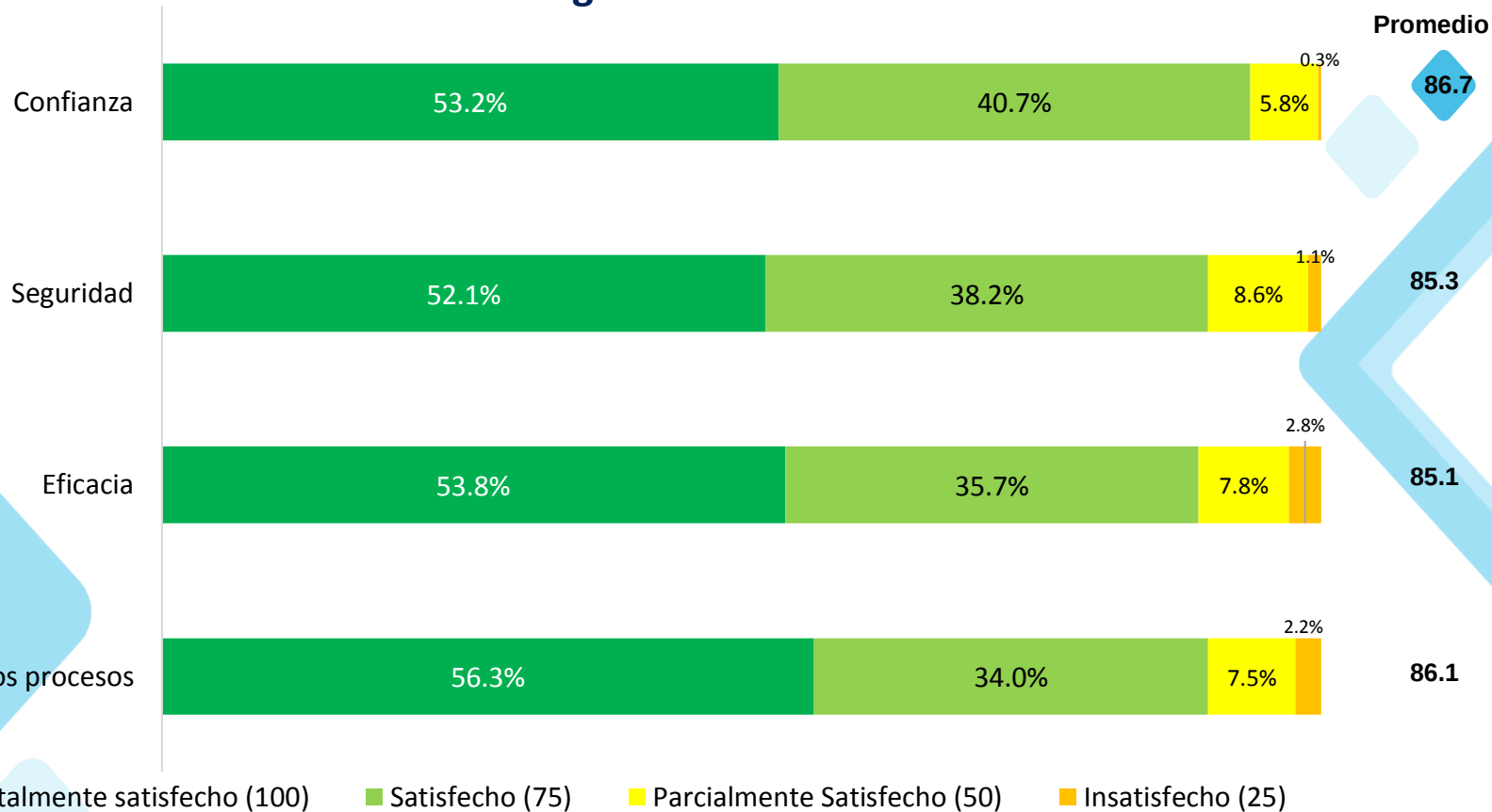
Gerencia Regional Central



La escala de "Satisfecho" es preponderante para cada atributo evaluado, siendo "Seguridad" la que muestra el mayor promedio, con 83.3 puntos.

¿Qué tan satisfecho está usted respecto a los siguientes atributos del servicio que le da la SAT?

Gerencia Regional Nororiente

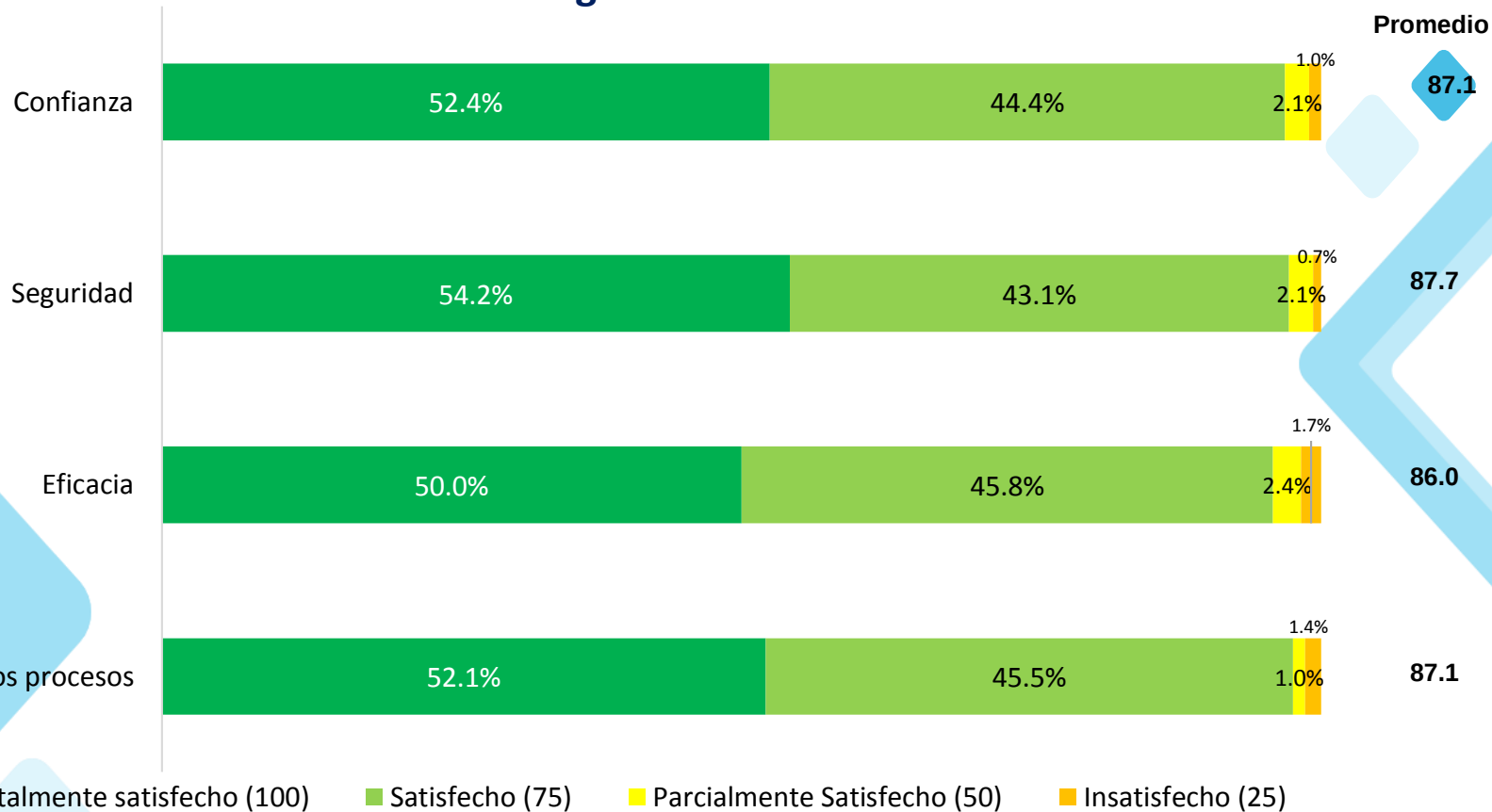


Base: 359 encuestados

La calificación de "Totalmente Satisfecho" es preponderante en cada valor evaluado, siendo "Confianza" la mejor evaluada con un promedio de 86.7 puntos.

¿Qué tan satisfecho está usted respecto a los siguientes atributos del servicio que le da la SAT?

Gerencia Regional Occidente

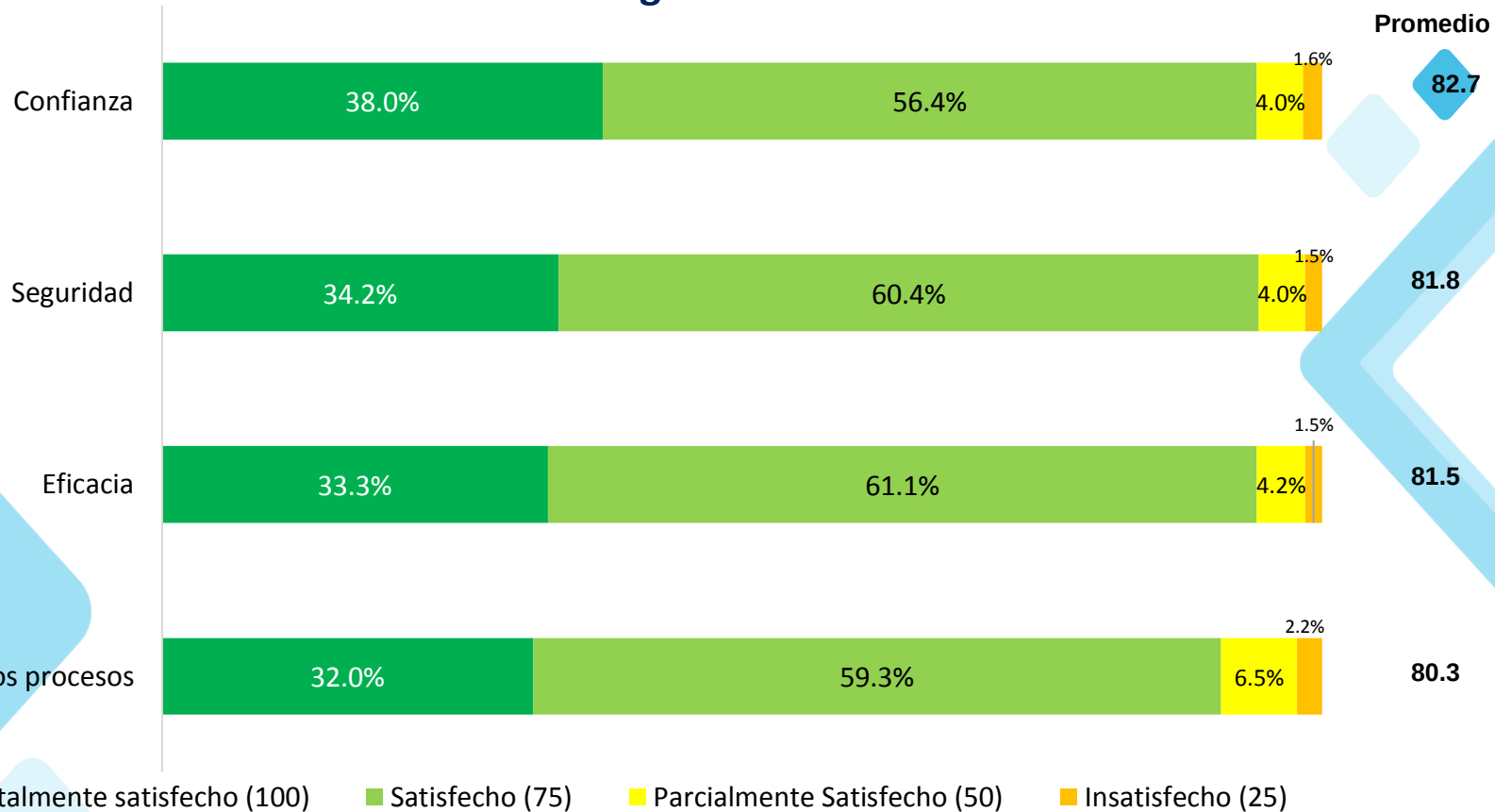


Base: 288 encuestados

La escala de "Totalmente Satisfecho" es preponderante para cada atributo evaluado, en donde "Seguridad" muestra el mayor promedio, con 87.7 puntos.

¿Qué tan satisfecho está usted respecto a los siguientes atributos del servicio que le da la SAT?

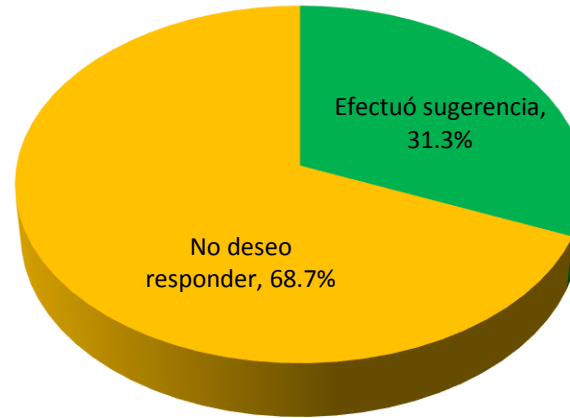
Gerencia Regional Sur



Base: 550 encuestados

La calificación de "Satisfecho" es preponderante en cada valor evaluado, siendo "Confianza" la mejor evaluada con un promedio de 82.7 puntos.

¿Qué sugerencia y/o comentario nos daría para continuar promoviendo una cultura de tolerancia cero a la corrupción en el punto de atención visitado?

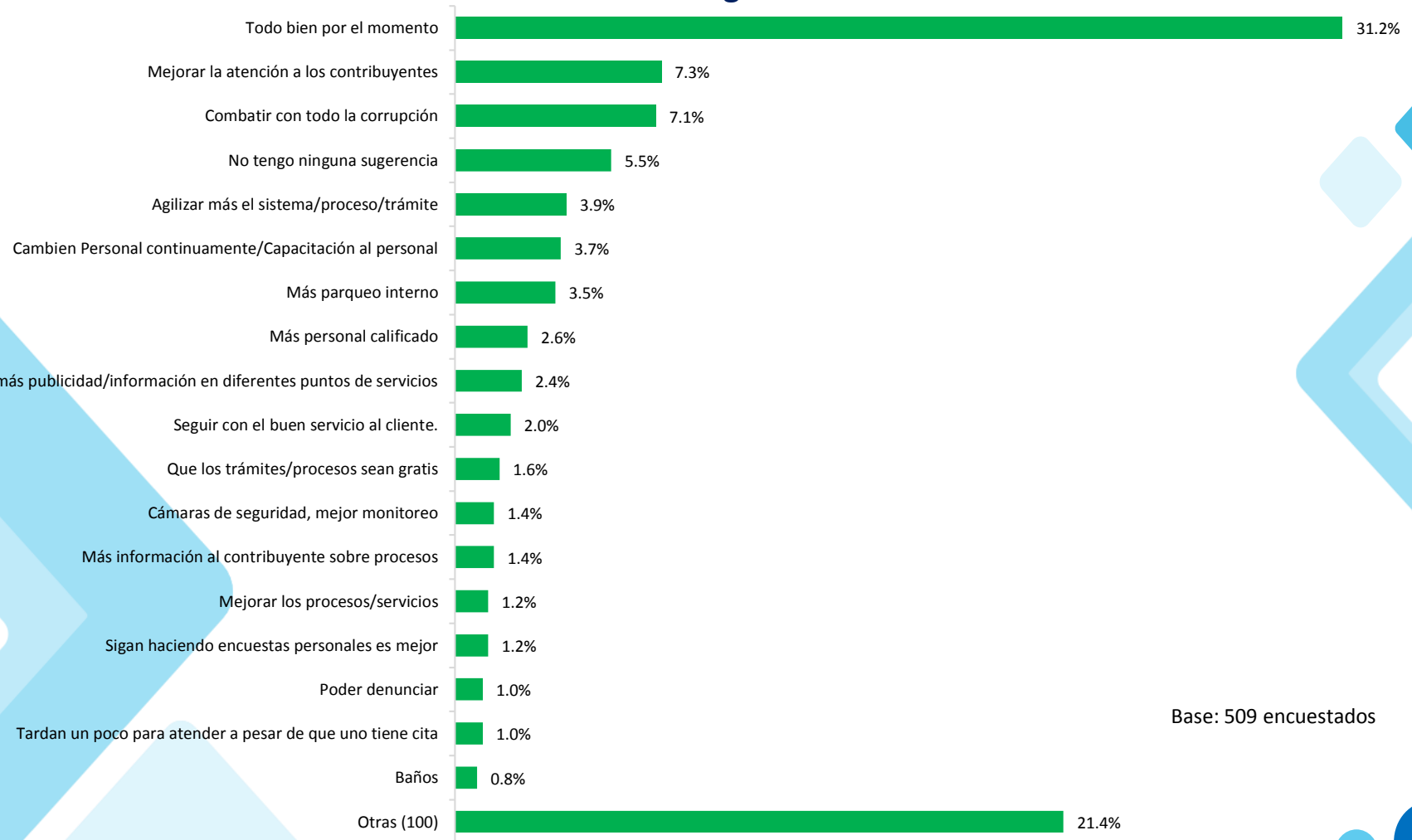


Base: 1,626 encuestados

	TOTAL	Región Central	Región Nororiente	Región Occidente	Región Sur
Base	1,626	429	359	288	550
Efectuó sugerencia	31.3%	22.1%	44.6%	35.4%	27.6%
No deseo responder	68.7%	77.9%	55.4%	64.6%	72.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

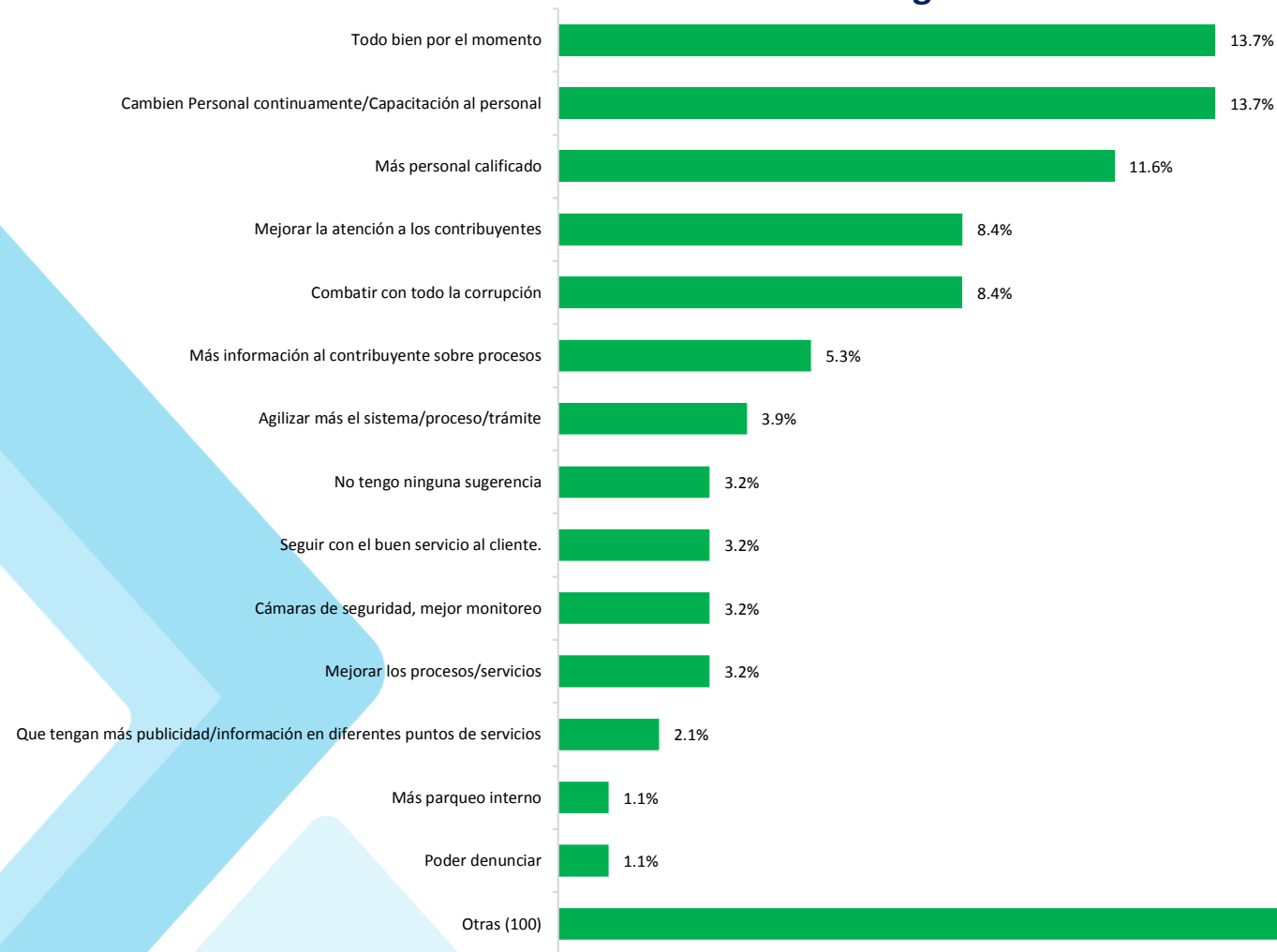
Del total de entrevistados en el Total de Regiones, el 31.3% estuvo dispuesto a mencionar alguna sugerencia o comentario para promover una cultura de tolerancia cero a la corrupción en el punto de atención visitado.

Sugerencias y/o comentarios Total Regiones



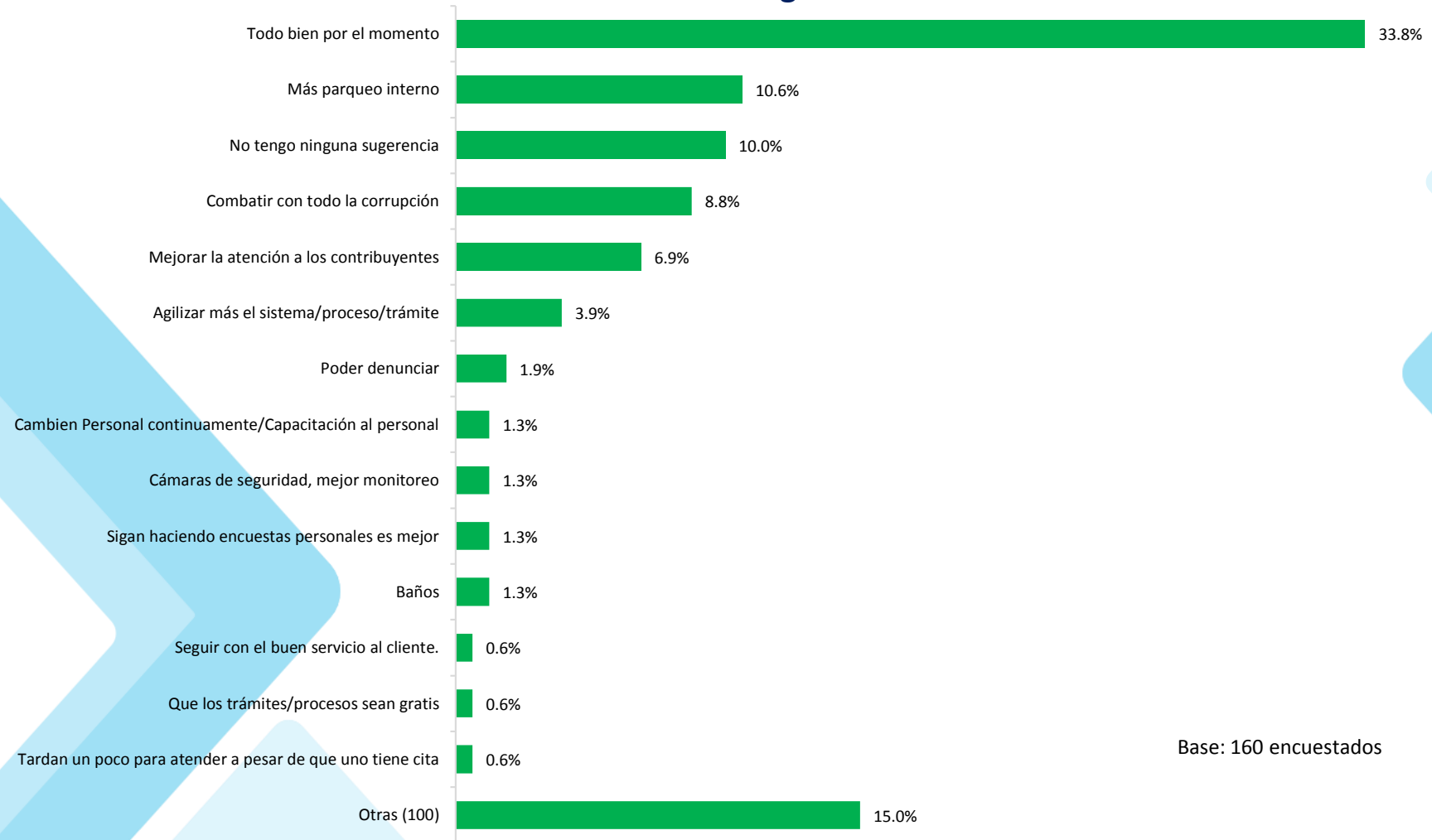
Base: 509 encuestados

Sugerencias y/o comentarios Gerencia Regional Central



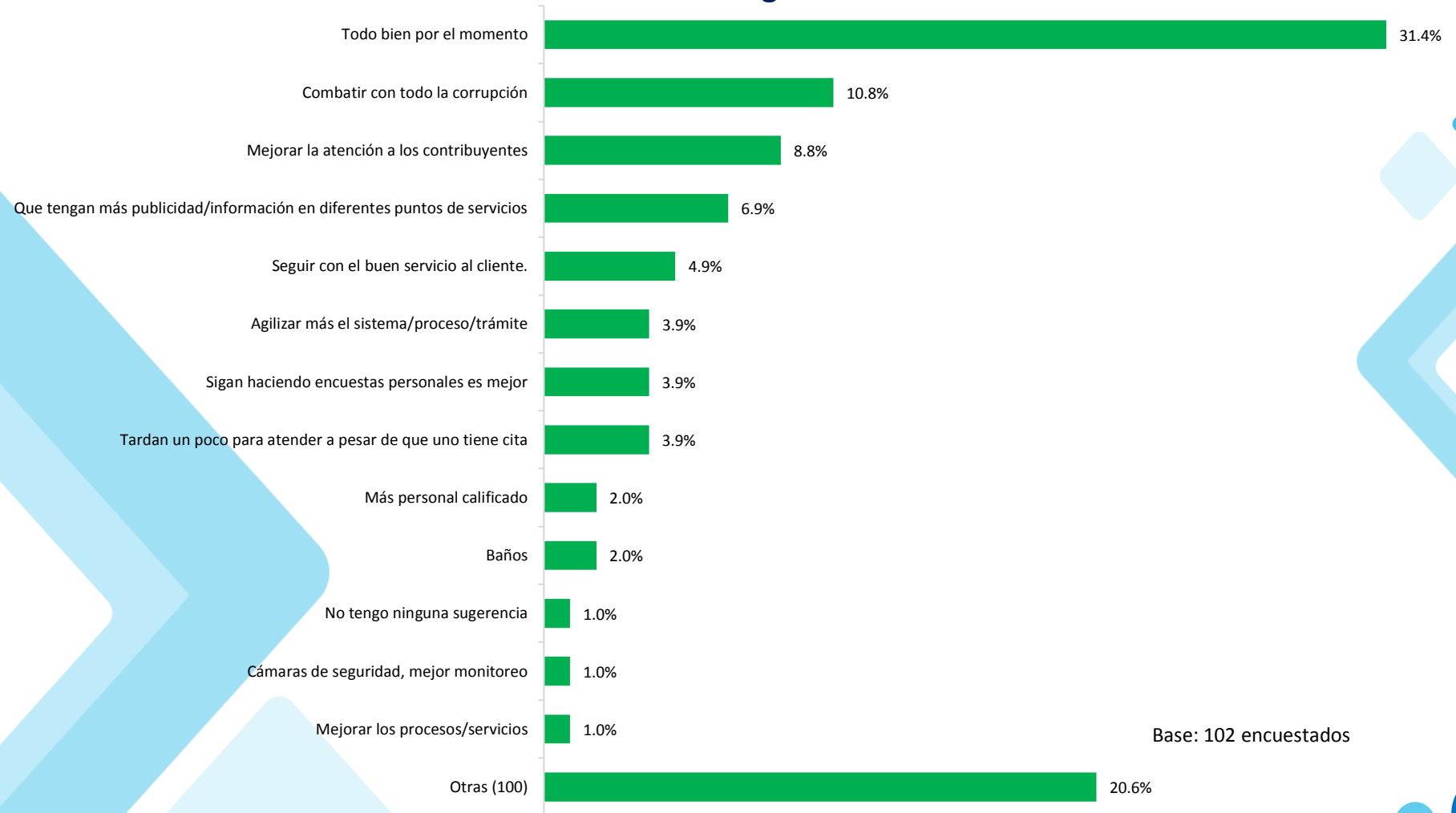
Base: 95 encuestados

Sugerencias y/o comentarios Gerencia Regional Nororiente

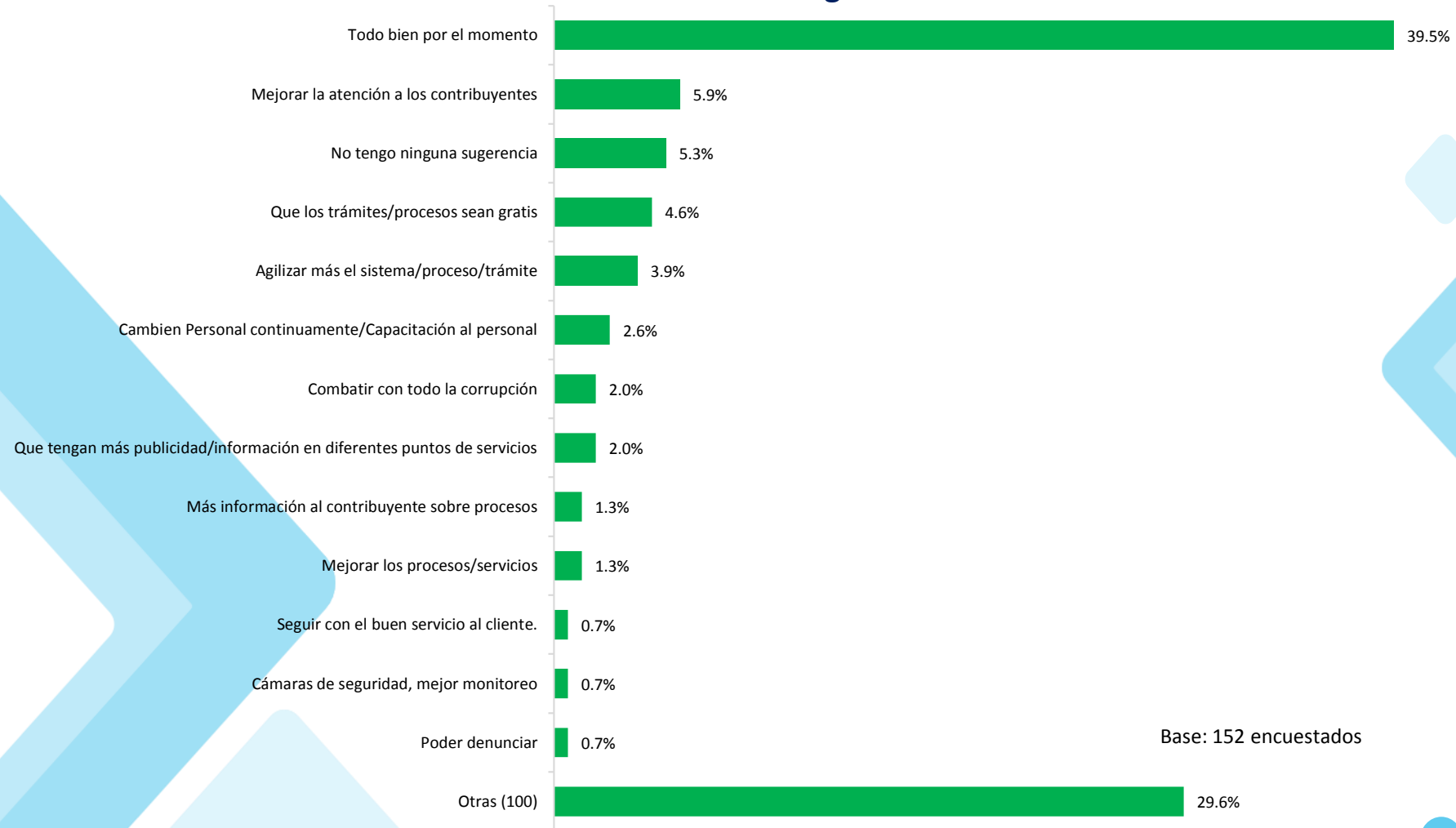


Base: 160 encuestados

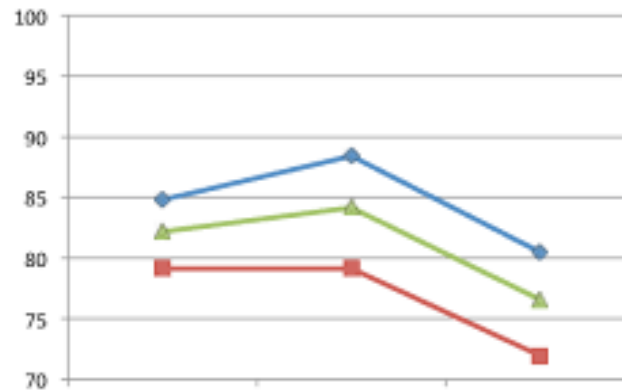
Sugerencias y/o comentarios Gerencia Regional Occidente



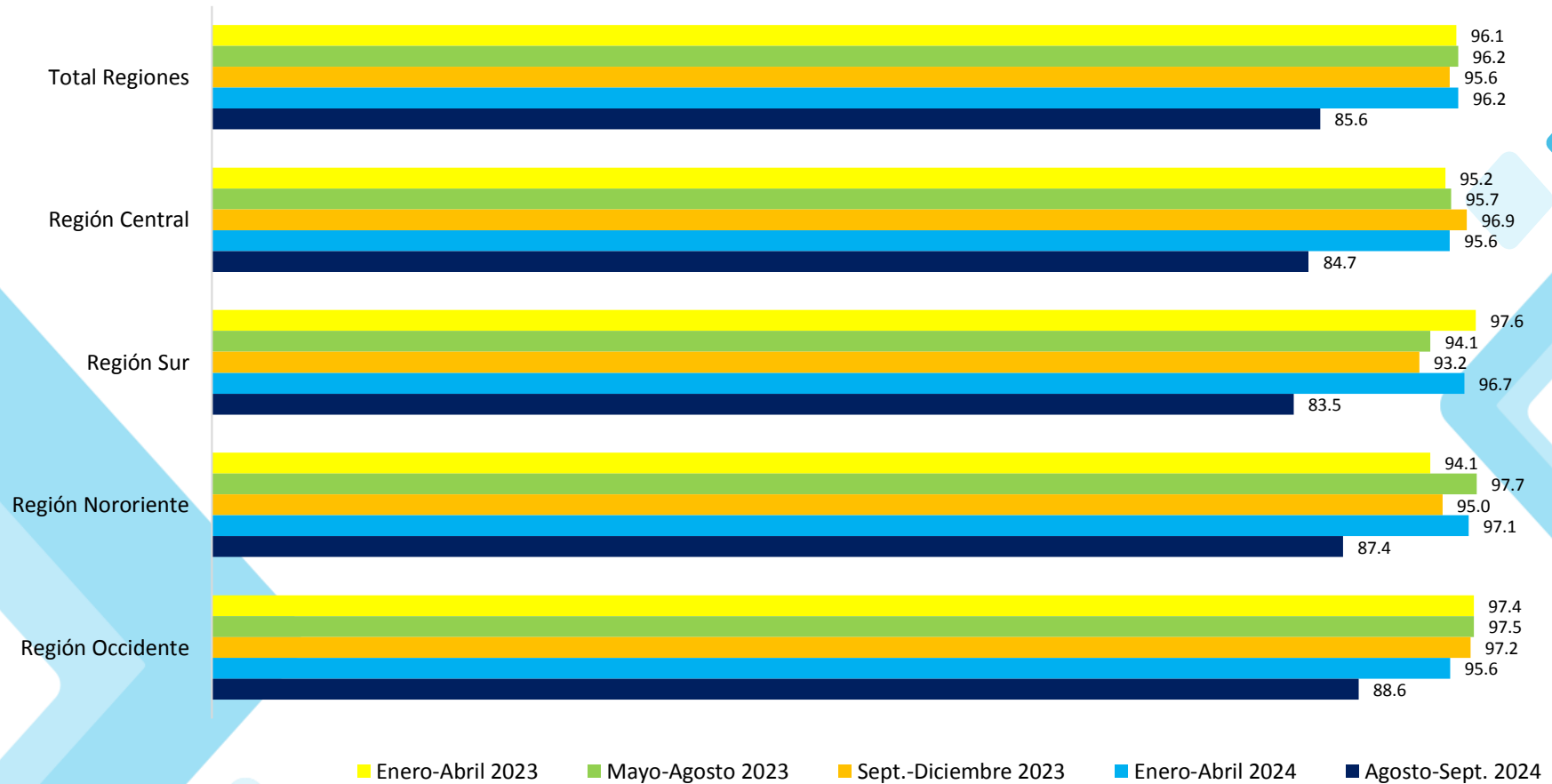
Sugerencias y/o comentarios Gerencia Regional Sur



Comparativo 2023-2024



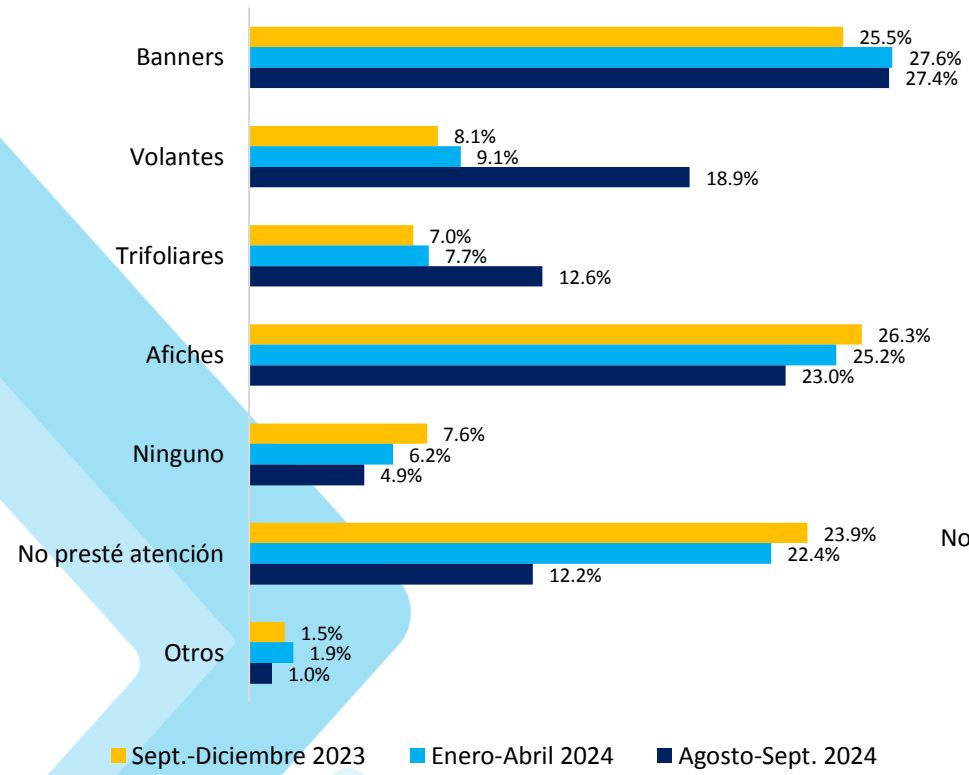
Medición de percepción de valores institucionales



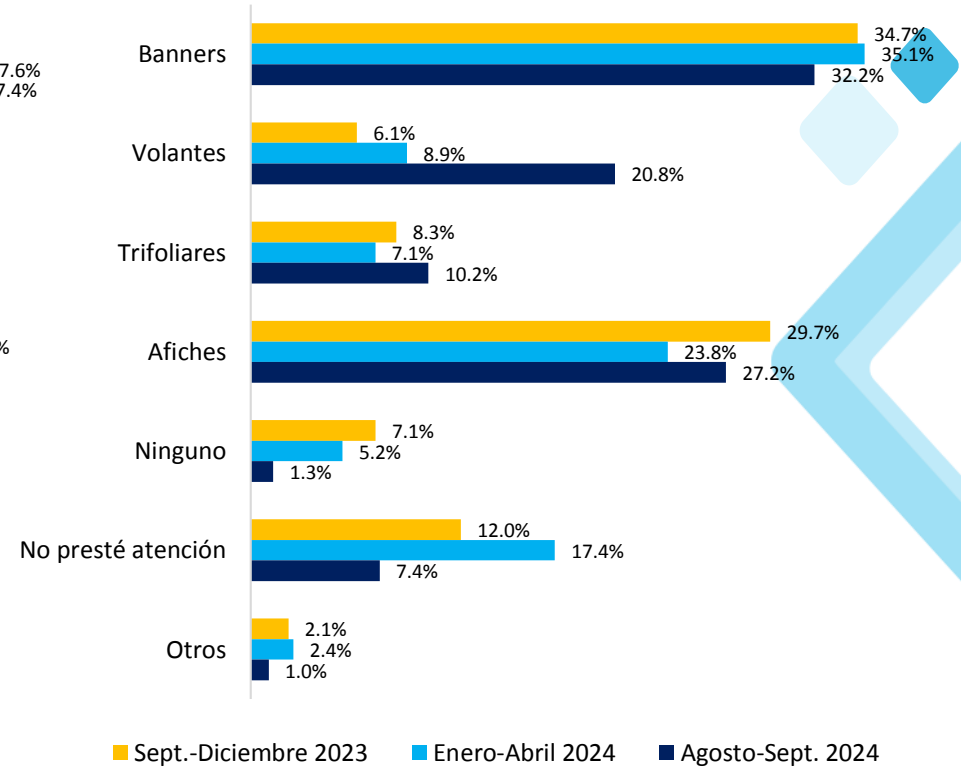
El promedio general obtenido como reflejo del comportamiento en todas las regiones indica una disminución en la calificación de los valores del personal como actitud de servicio, responsabilidad, compromiso, respeto y transparencia en comparación con las mediciones anteriores.

De los siguientes tipos de publicidad que promueven la transparencia ¿Cuáles observó en el punto de atención visitado?

Total Regiones



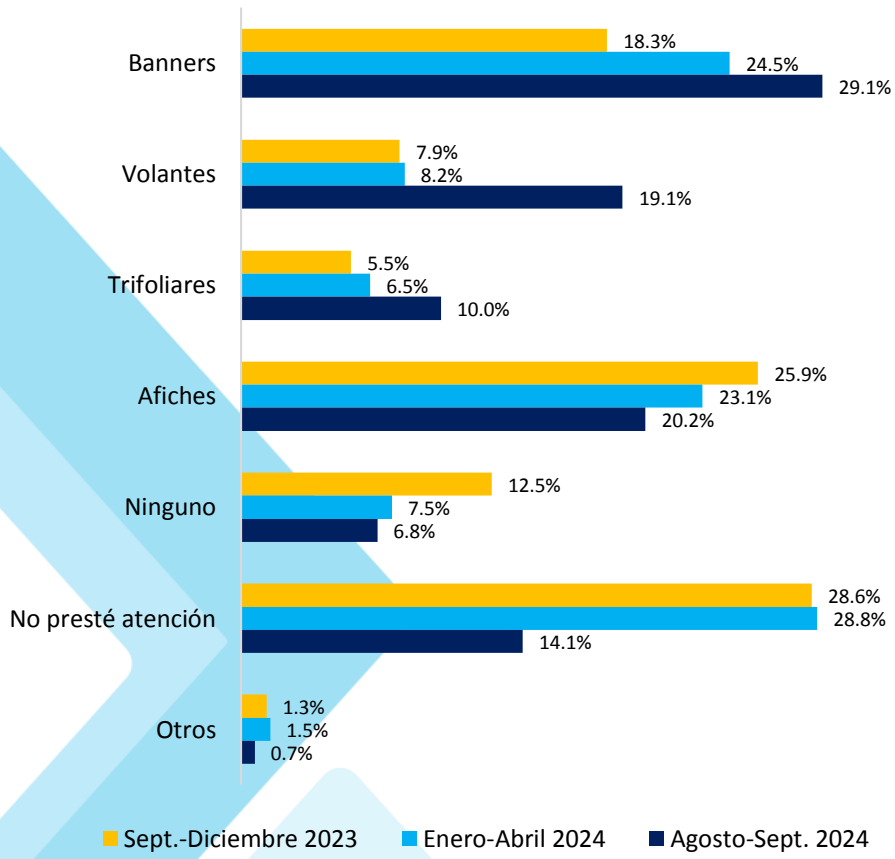
Región Central



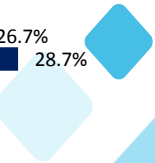
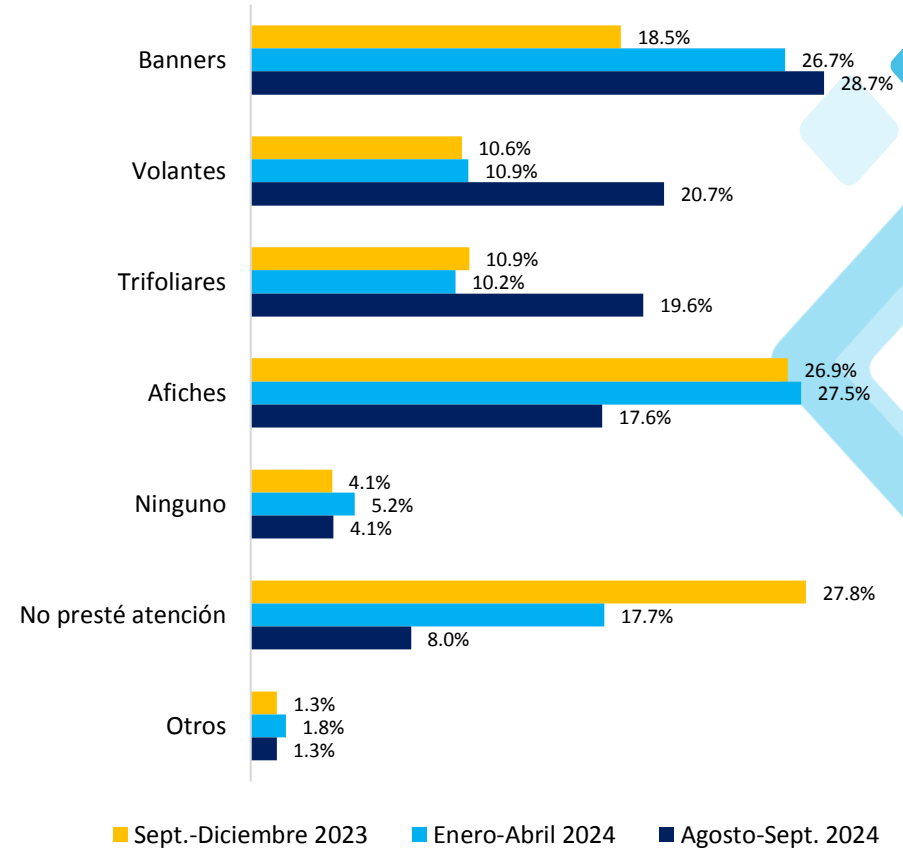
Los Banners son la forma de publicidad preponderante en los años 2023 y 2024, aunque con una leve disminución en la última medición de Agosto-Septiembre contra la de Enero-Abril causada en la Región Central y Occidente, no así en la Región Sur y Nororiente. Los Volantes y Trifoliales muestran un incremento significativo en la medición de Agosto-Septiembre 2024 en todas las Regiones involucradas, caso contrario de los Afiches que muestran una clara disminución en todas las Regiones.

De los siguientes tipos de publicidad que promueven la transparencia ¿Cuáles observó en el punto de atención visitado?

Región Sur

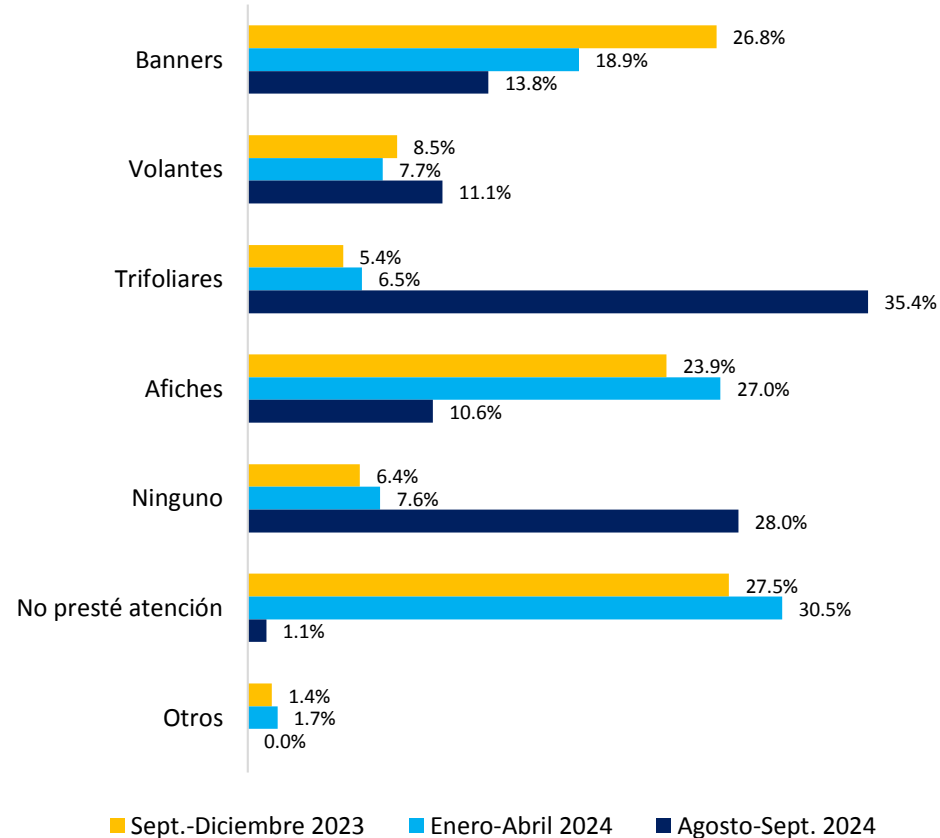


Región Nororiente

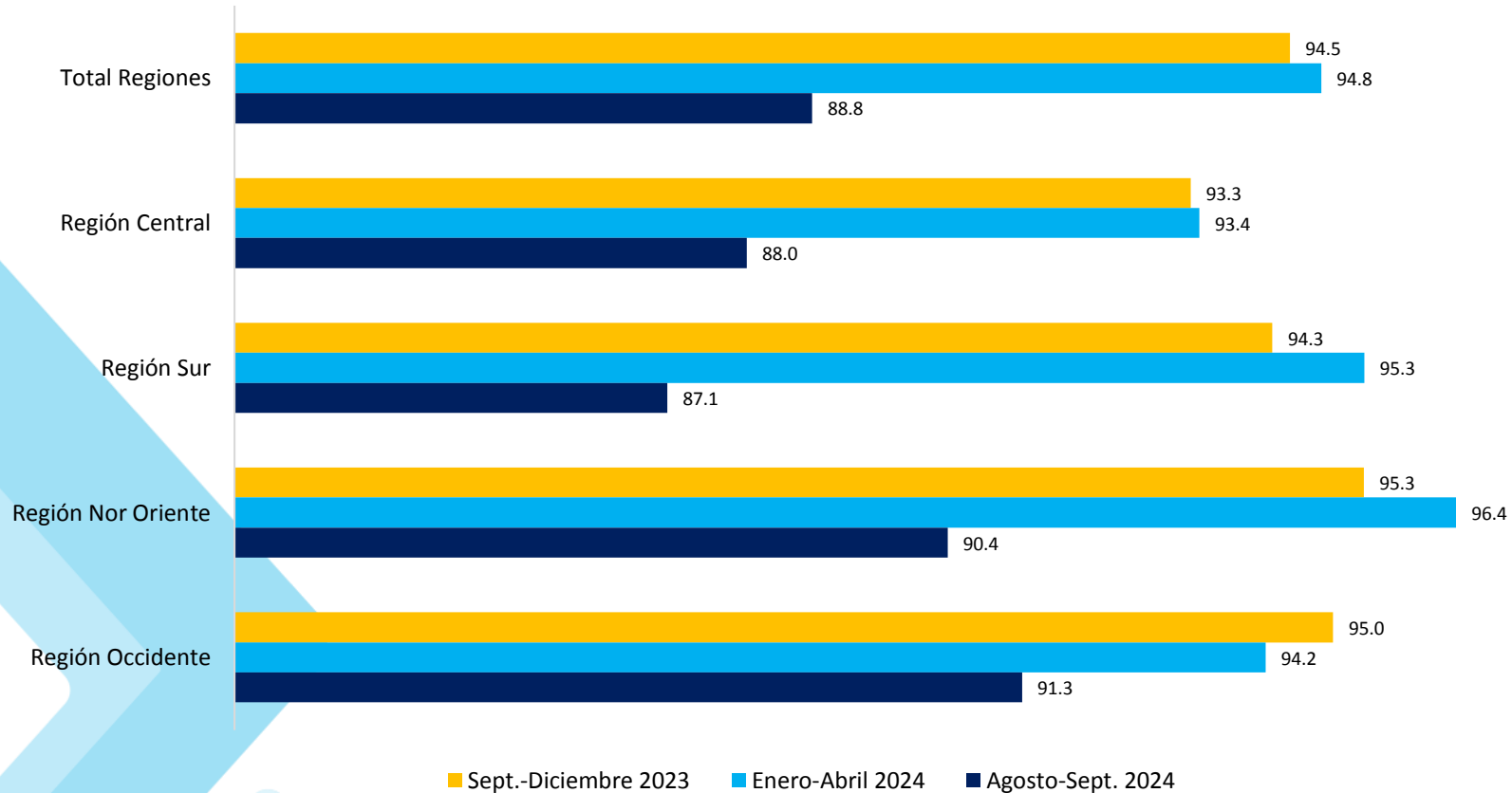


De los siguientes tipos de publicidad que promueven la transparencia ¿Cuáles observó en el punto de atención visitado?

Región Occidente



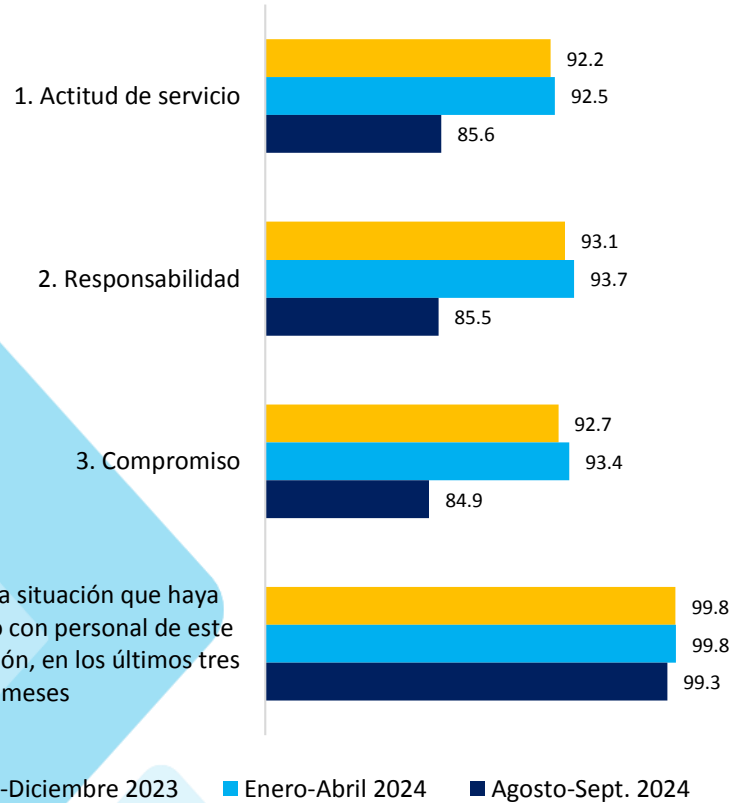
Medición de percepción de valores institucionales



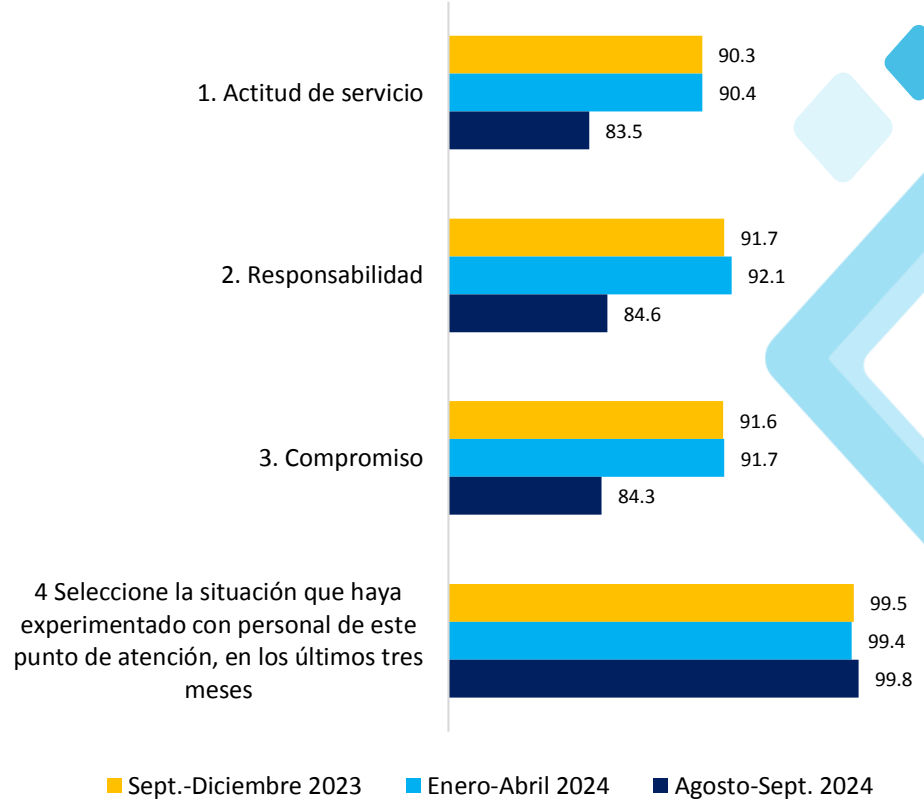
El Indicador de Percepción de Valores muestra una marcada disminución en la medición realizada en el período Agosto-Septiembre 2024 con relación a las anteriores mediciones. Este comportamiento se generaliza a nivel de todas las Regiones evaluadas, exceptuando en la Región Central para el valor NO relacionado con actos de corrupción que de hecho superó a los datos de mediciones anteriores.

Indique su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, ¿Practicó los siguientes valores?

Total Regiones



Región Central



Indique su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, ¿Practicó los siguientes valores?

Región Sur

1. Actitud de servicio



2. Responsabilidad



3. Compromiso



4 Seleccione la situación que haya experimentado con personal de este punto de atención, en los últimos tres meses



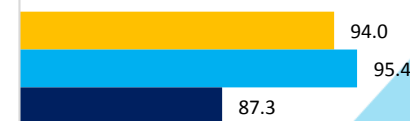
■ Sept.-Diciembre 2023 ■ Enero-Abril 2024 ■ Agosto-Sept. 2024

Región Nororiente

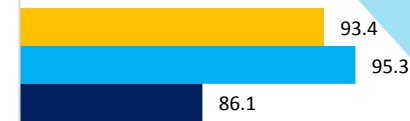
1. Actitud de servicio



2. Responsabilidad



3. Compromiso



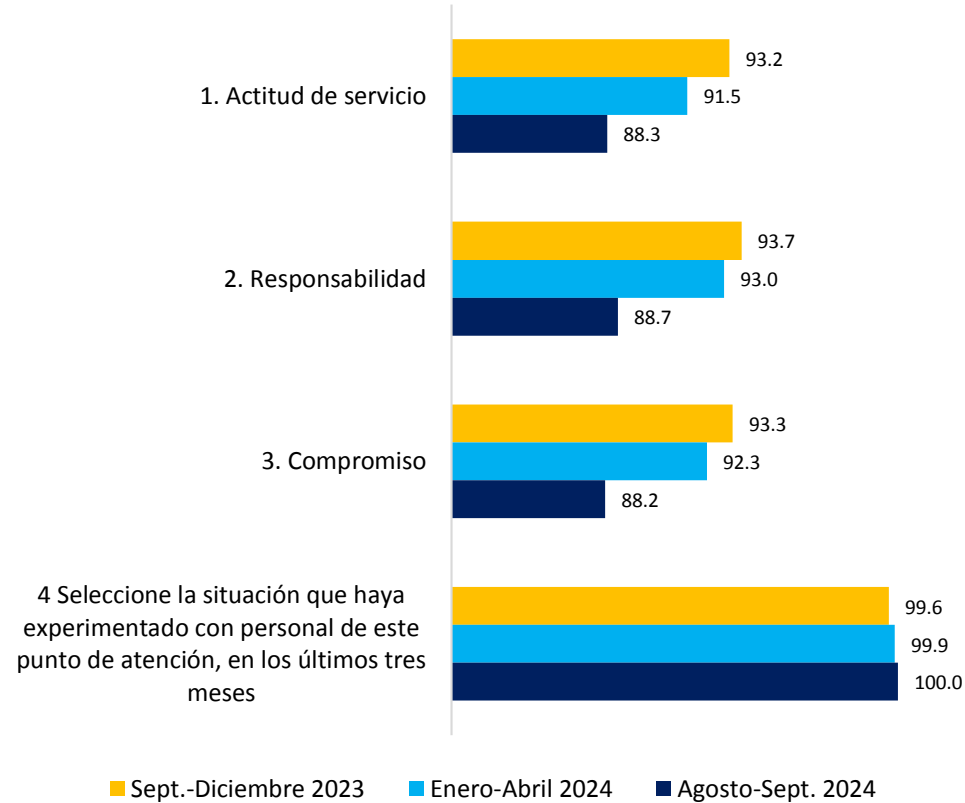
4 Seleccione la situación que haya experimentado con personal de este punto de atención, en los últimos tres meses



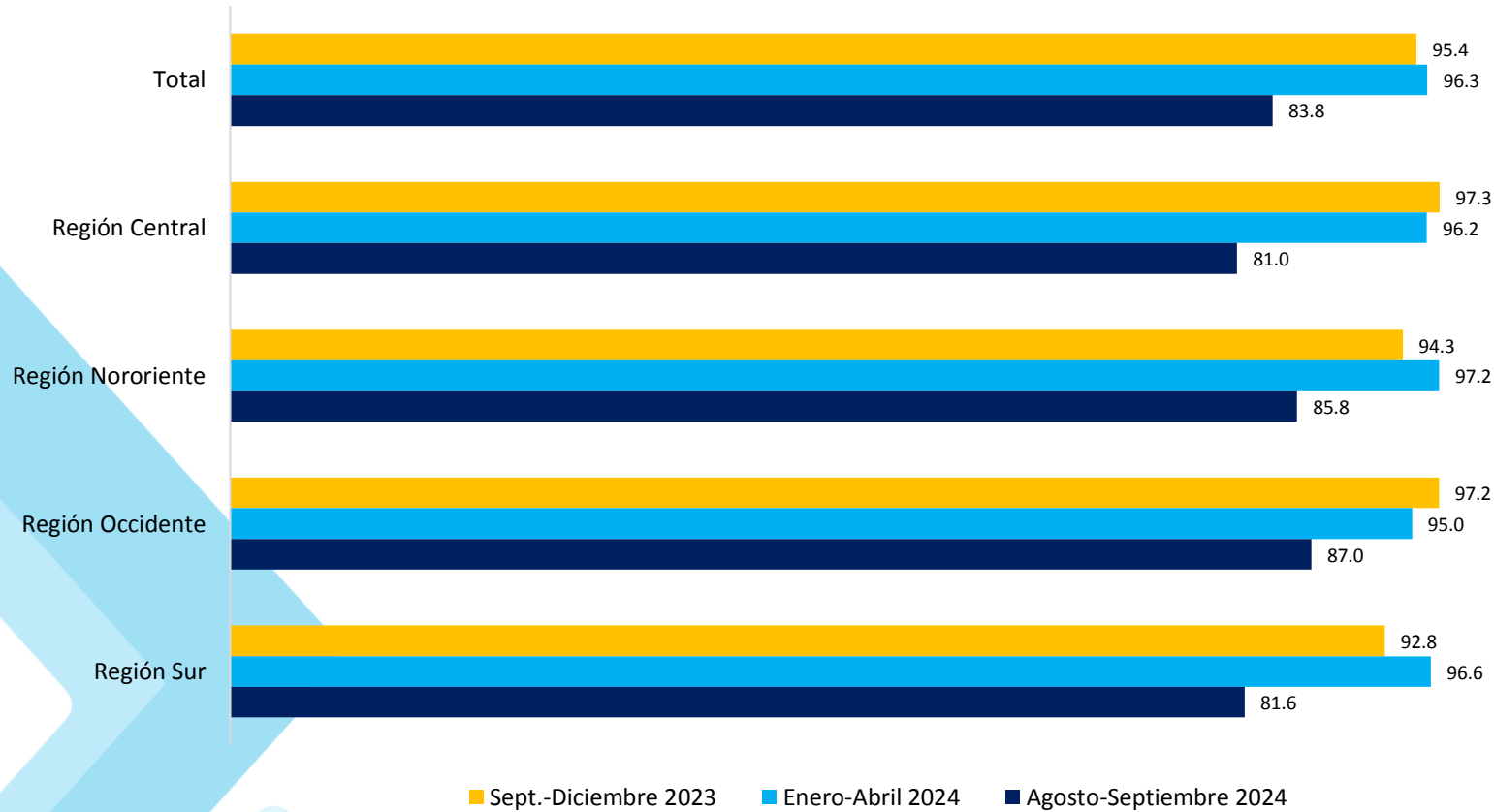
■ Sept.-Diciembre 2023 ■ Enero-Abril 2024 ■ Agosto-Sept. 2024

Indique su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, ¿Practicó los siguientes valores?

Región Occidente



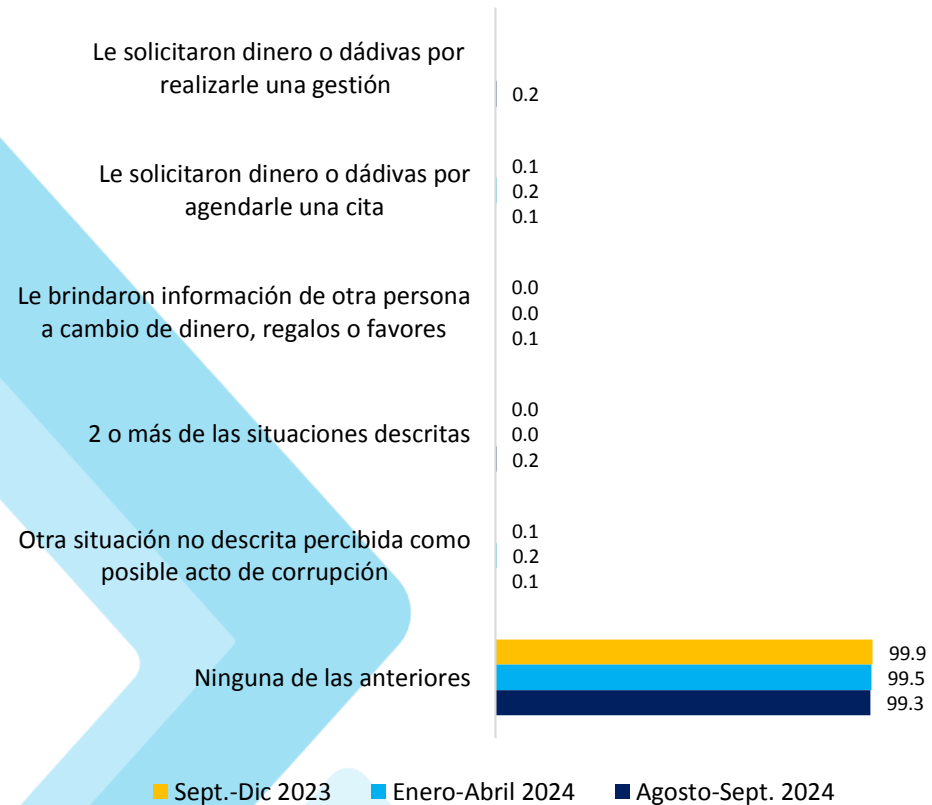
Promedio General de satisfacción con respecto a los atributos del servicio que le da SAT



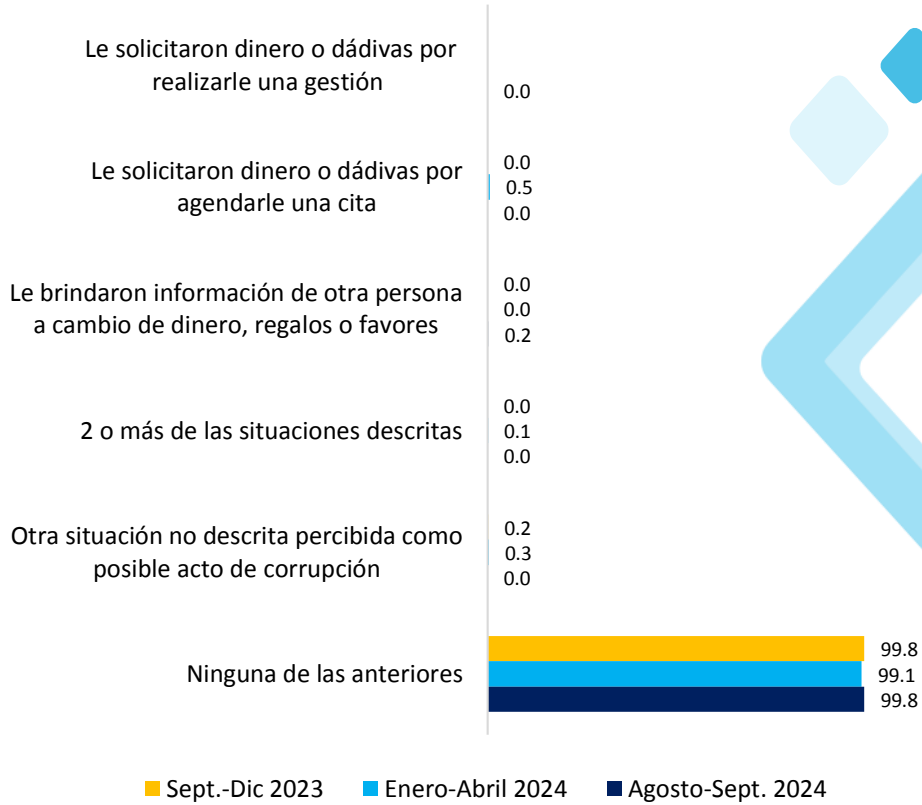
El promedio general obtenido como reflejo del comportamiento en todas las regiones indica una disminución en la calificación de atributos de servicio de SAT como confianza, seguridad, eficacia y modernización en los procesos en comparación con las mediciones anteriores.

Situación que experimentó con el personal del punto de atención, en los últimos tres meses

Total Regiones



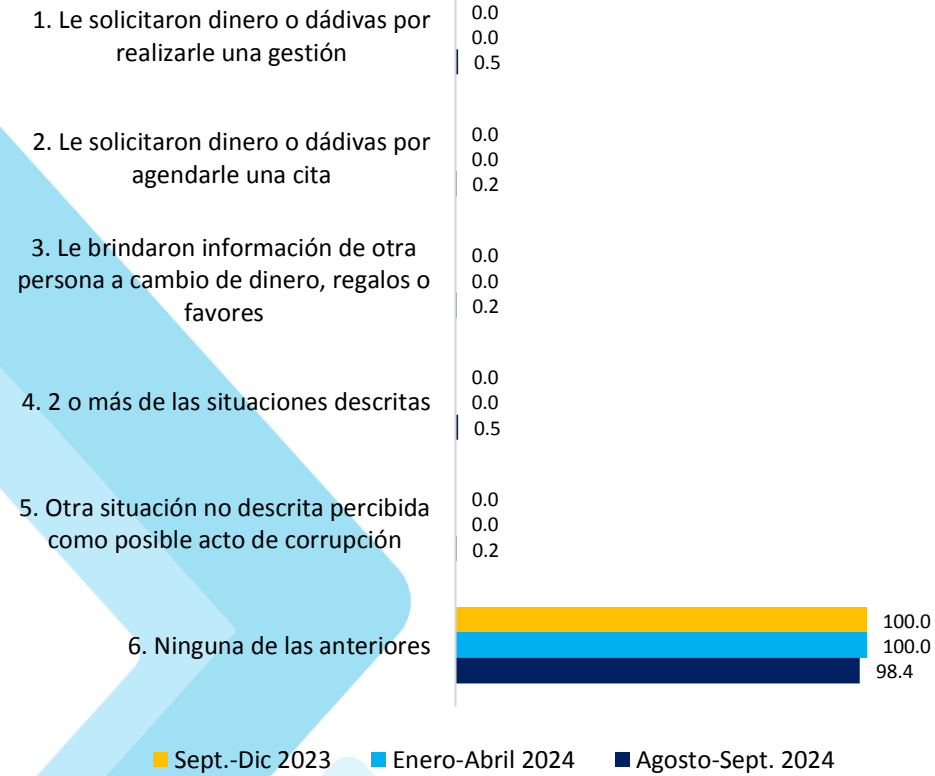
Región Central



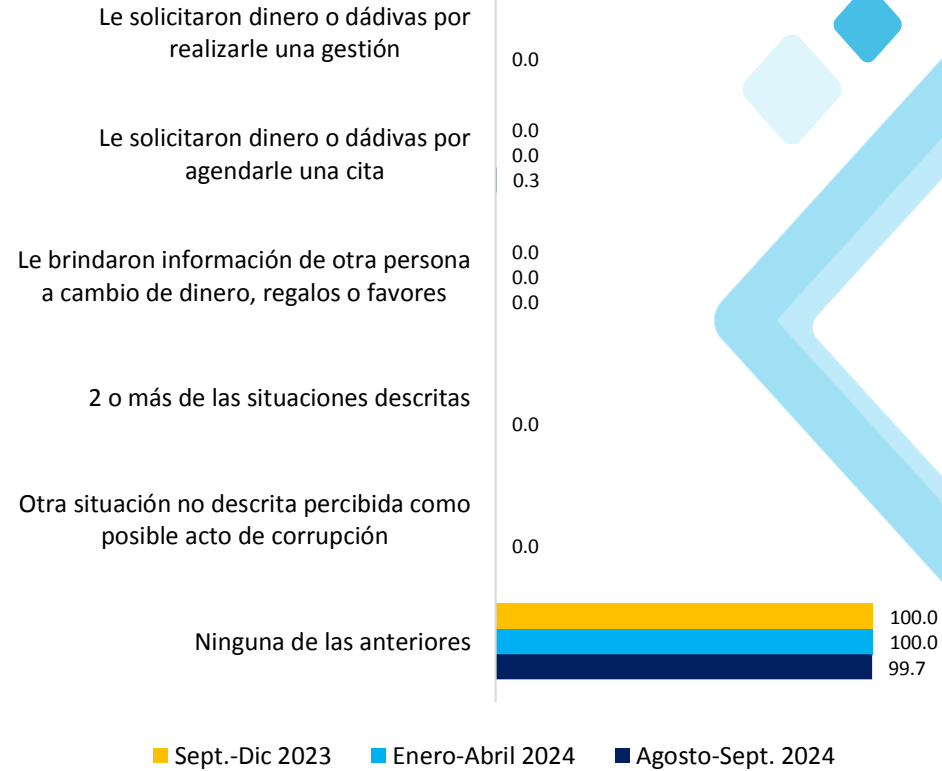
Menos del 2.0% de la población entrevistada ha experimentado actos de corrupción de parte de personeros de la SAT, siendo la Región Sur la que cuenta con más casos, pero aún así el 97.1% reporta no haber experimentado alguna situación relacionada con corrupción.

Situación que experimentó con el personal del punto de atención, en los últimos tres meses

Región Sur

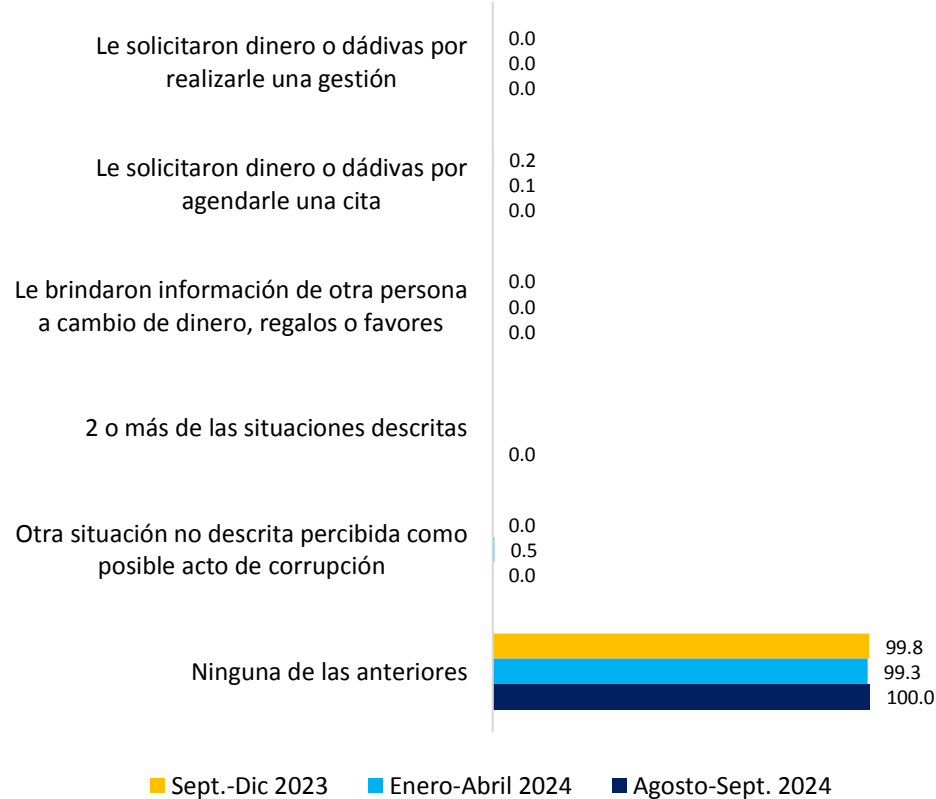


Región Nororiente



Situación que experimentó con el personal del punto de atención, en los últimos tres meses

Región Occidente



- 1. Propuesta de mejora a los resultados obtenidos**
- 2. Propuesta de mejora en la técnica de evaluación**
- 3. Conclusiones y Recomendaciones**



Propuesta de mejora a los resultados obtenidos

El Estudio se ha realizado a través de metodología estadística válida en cuanto a la aplicación de muestreos, que reflejan el perfil de los usuarios en las diferentes Oficinas y Agencias Tributarias certificadas bajo la Norma ISO 37001 a nivel nacional.

STC Consultores Guatemala S.A., presenta tres propuestas de mejoras a los resultados obtenidos de los segmentos evaluados. Cumpliendo con las especificaciones técnicas (8.4.3.).

1. Se recomienda incrementar el presupuesto publicitario, también el uso armónico de todas las herramientas promocionales, ya que cada una debería abarcar diferentes áreas, es decir algunas se utilizan dentro de las Agencias u Oficinas Tributarias y otras se utilizan fuera de ellas con la intención de lograr una cobertura geográfica y poblacional más densa.
2. Se recomienda mantener los esfuerzos de comunicación en todas las Regiones para dar a conocer que la SAT cuenta con un Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, proponiendo una meta para el próximo año del 80% de conocimiento.
3. Es recomendable informar de manera más eficiente a las Agencias Oficinas Tributarias del Interior del País sobre los medios a través de los cuales puede realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por empleados/funcionarios de la SAT

Propuesta de mejora en la técnica de evaluación

STC Consultores Guatemala S.A., considera que la técnica de evaluación que se utiliza actualmente es apropiada con los objetivos planteados por el Departamento de Calidad del Servicio de la Intendencia de Atención al contribuyente, sin embargo, al requerir una mejora, se propone aplicar el método de muestreo por Afijación Proporcional.

El trabajo de campo se realiza en todas las Regiones atendidas por la SAT, pero hasta el momento se trabajó con muestras desproporcionadas con los datos de población en cada Región, por lo que se propone aplicar la técnica de muestreos por Afijación Proporcional, para obtener un análisis más adecuado a los pesos poblacionales en cada Región y por ende una proyección de resultados más exacta.

Esta técnica de muestreo permitirá, obtener resultados más apegados a la realidad de cada Región involucrada en el Estudio y eliminará los posibles sesgos, que se dan al no respetarse los pesos poblacionales en cada Región del País, en su proyección al universo.

STC Consultores Guatemala S.A., presenta dos propuestas de mejoras en la técnica de evaluación que se utiliza para este tipo de estudio (8.4.4.).

El muestreo por Afijación Proporcional, consiste en determinar la cantidad de habitantes en cada Región, para diseñar una muestra proporcionada para cada una, de acuerdo a su peso real de población. Puede realizarse de dos maneras:

1. Diseñar una muestra total y dividirla porcentualmente entre Regiones, de manera proporcional a su peso poblacional real.
2. Realizar el Estudio como se ha realizado hasta la fecha, pero aplicando factores de ponderación a los resultados obtenidos en cada Región, respetando sus respectivos pesos poblacionales.

Conclusiones

A. Perfil del entrevistado.

1. La etnia con la cual se identificaron más los encuestados fue Ladino (80.8%), seguida de la etnia Maya (16.7%) y Xinca (1.2%).
2. La distribución por región es la siguiente: Región Sur (33.8%), Región Central, (26.4%), Región Nororiente(22.1%) y Región Occidente (17.7%).
3. La representación de la muestra por género fue 64.6% Masculino y 35.4% Femenino.
4. Por rangos de edades, hubo mayor representatividad de las personas comprendidas entre los 26-35 años (30.9%) y de 36-45 años (25.9%).
5. Con respecto al mes que realizaron la gestión su incidencia es: septiembre (52.2%) y agosto (47.8%).
6. La calidad de la personería jurídica, las más representativas fueron Contribuyente/Propietario (74.8%), Gestor Tributario (11.1%) y Gestiones Abogados y Notarios (6.4%).
7. Los principales tipos de trámites o gestiones realizados por los entrevistados fueron: Traspaso de vehículos (23.1%), RTU (20.2%), Gestiones Abogados y Notarios (19.7%) y Gestión de primeras placas (10.1%).

B. Evaluación de atributos institucionales.

8. En la presente investigación se utilizó una escala de: Totalmente de acuerdo (100), De acuerdo (75), Parcialmente de acuerdo (50) y En desacuerdo (25). Se les preguntó a los encuestados sobre su acuerdo o desacuerdo respecto a si el empleado/funcionario que le atendió, Practicó los siguientes valores. Los valores calificados superan los 80 puntos, siendo los mejores calificados: Transparencia (86.0), Respeto (85.9) y Actitud de servicio (85.6).

C. Tolerancia cero a la corrupción.

9. 65.4% de los encuestados están enterados que la SAT promueve una cultura de “TOLERANCIA CERO A LA CORRUPCIÓN”.
10. El o los medios donde se reporta haber visto información o publicidad que la SAT promueve la transparencia son: Banners (37.2%), Afiches (31.1%) y Volantes (25.6%).

D. Cumplimiento ético.

11. El 73.8% reportó estar enterado o haber escuchado mencionar que la SAT tiene un SISTEMA DE GESTIÓN DE COMPORTAMIENTO ÉTICO.

Conclusiones

E. Corrupción.

12. Los principales medios que conocen los encuestados para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por los empleados/funcionarios de la SAT son: Portal SAT (29.8%), Línea telefónica 2362-7000 (24.7%) y Correo electrónico: denunciacorrupcion@sat.gob.gt (20.4%).
13. El 0.7% manifestó haber experimentado una situación anómala, siendo la más relevante, el que le solicitaron dinero o dádivas por realizarle una gestión, entre otras. De las once personas entrevistadas que indicaron haber experimentado una situación anómala, solo dos de ellos indicaron que, si efectuaron la denuncia de forma Presencial en la Gerencia de Asuntos Internos, restantes no efectuaron la denuncia respectiva.

F. Satisfacción del servicio/ Sugerencias.

14. Se evaluaron 4 atributos, se utilizó una escala de: Totalmente satisfecho (100), Satisfecho (75), Parcialmente Satisfecho (50) e Insatisfecho (25), se preguntó a los encuestados, qué tan satisfecho están con respecto a estos atributos del servicio que le brinda la SAT, las respuestas a nivel total regiones, tuvieron una puntuación alta, superior a los 80 puntos, las más destacadas son: Confianza (84.4), Seguridad (84.0) y Eficacia (82.4).
15. Un 31.3% del total de entrevistados a nivel total regiones, dieron alguna sugerencia o recomendación, las más destacadas son: Todo bien por el momento (31.2%), Mejorar la atención a los contribuyentes (7.3%), Acabar/combater con toda la corrupción (7.1%), No tengo ninguna sugerencia (5.5%) y Agilizar más el sistema/proceso/trámite (3.9%).

Medición de percepción de valores institucionales

16. El promedio general de percepción de los valores institucionales (actitud de servicio, responsabilidad, compromiso, respeto y transparencia) son los siguientes: Total Regiones (85.6), Región Central (84.7), Región Sur (83.5), Región Nororiente (87.4) y Región Occidente (88.6).
17. El promedio general de percepción de los valores institucionales (Actitud de servicio, Responsabilidad, Compromiso y Seleccione la situación que haya experimentado con personal de este punto de atención, en los últimos tres meses) son los siguientes: Total Regiones (88.8), Región Central (88.0), Región Sur (87.1), Región Nororiente (90.4) y Región Occidente (91.3).
18. El promedio General de satisfacción con respecto a los atributos del servicio que le da SAT (confianza, seguridad, eficacia y modernización en los procesos) son los siguientes: Total Regiones (83.8), Región Central (81.0), Región Sur (85.8), Región Nororiente (87.0) y Región Occidente (81.6).

Recomendaciones

1. Se sugiere crear una ventana interactiva en la página de inicio del Portal SAT, la cual debería ser obligatoria de ver antes de iniciar cualquier trámite o gestión, en donde se enfatice que la SAT promueve la cultura de “Tolerancia Cero a la Corrupción” y por ese medio mencionar los mecanismos de denuncia, la cual deberán apretar un botón de aceptar, para poder iniciar sus trámites de manera normal.
2. Recomendamos colocar una especie de Kiosco o stand en las Agencias y Oficinas Tributarias certificadas bajo la Norma ISO 37001, donde se brinde una atención personalizada para denuncias de posibles actos de corrupción y brindar información a los contribuyentes de los medios que puede utilizar para estas denuncias e informar que la SAT promueve una cultura de “TOLERANCIA CERO A LA CORRUPCIÓN” y que cuenta con un SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO ÉTICO.
3. Se recomienda efectuar mayor publicidad que promuevan la transparencia, en Banners, Afiches y Volantes.