SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SAT
Servicio de Administración Tributaria

Calidad en los servicios y transparencia en la Administración General de Grandes Contribuyentes

Encuesta telefónica nacional

Noviembre 2013

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN
ESTUDIOS Y ENCUESTAS DE OPINIÓN PÚBLICA

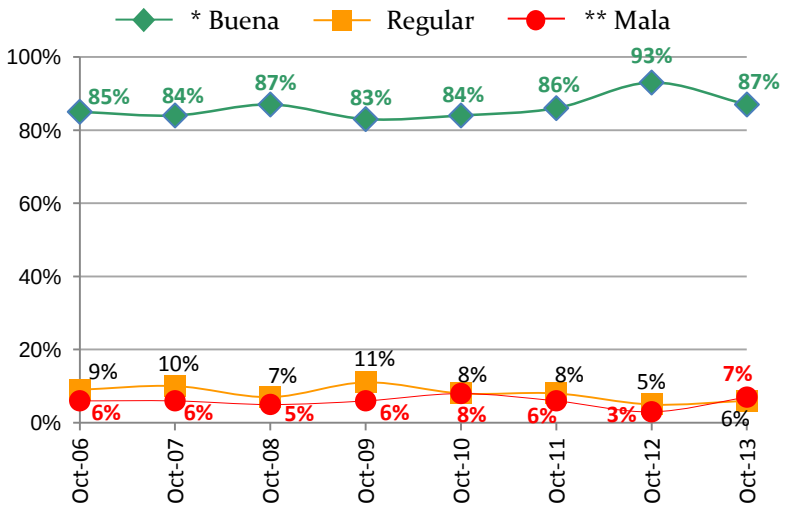
Imagen y servicios

La presente Encuesta Telefónica Nacional da seguimiento a la medición de la percepción que tienen los empresarios y sus representantes, sobre la calidad y transparencia en los servicios que se brindan en la AGGC.

En general, en 2013 la mayoría de los indicadores del estudio presentaron retrocesos en los diversos temas de estudio entre los Grandes Contribuyentes, algunos de manera muy importante, situación que se puede atribuir, de acuerdo a los comentarios abiertos emitidos por los encuestados, a un malestar o inconformidad ocasionados por sus percepciones y posturas referente a la Reforma Fiscal.

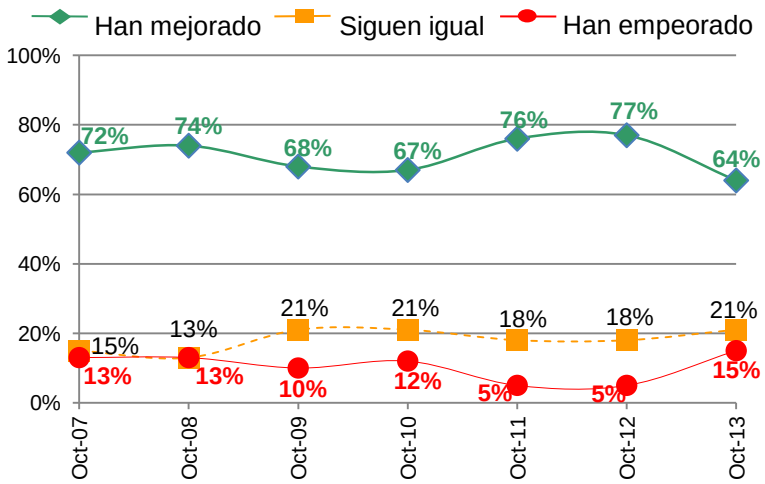
La opinión que tienen los encuestados en cuanto a la imagen del SAT a nivel Institución, se coloca nuevamente en los niveles del 80% disminuyendo 6 puntos porcentuales (pp.) respecto al estudio anterior.

Imagen general del (SAT)



Desglose de las curvas / tendencias:	
* Muy buena	15%
*** Buena**	**72%**
** Muy mala	1%
** Mala	6%

En los últimos doce meses, los servicios en general que presta el SAT:



La percepción de mejora en los servicios mostró una disminución de 13 puntos porcentuales (pp.) respecto a 2012, registrando el nivel más bajo desde sus inicios del estudio.

El 87% de los entrevistados considera principalmente que la información que se proporciona en el Portal del SAT es *vigente / actualizada,* aspecto que mejoró, no obstante lo *claro* y *completa* de la información retrocedieron.

Aspectos del Portal del SAT

Aspectos	07		08		09		10		11		12		**13**	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	**Sí**	**No**
	%													
Vigente / actualizada	89	11	89	11	78	21	85	14	84	15	84	16	**87**	**13**
Clara y precisa	90	10	89	11	84	15	87	13	85	14	88	12	**84**	**16**
Completa	85	15	81	18	75	23	80	20	78	21	83	16	**78**	**21**

Sumando: "No sabe / No contestó" = 100%

La mayoría de los aspectos con los que se evalúa el Portal del SAT, presentaron retrocesos importantes, principalmente el *funcionamiento del portal* que disminuyó 16 pp. respecto al año anterior.

Servicios que ofrece el Portal de Internet del SAT

	Sí							Regular							No						
	07	08	09	10	11	12	**13**	07	08	09	10	11	12	**13**	07	08	09	10	11	12	**13**
	%																				
El portal y sus aplicaciones son amigables (de fácil entendimiento)	80	89	84	82	89	93	**83**	12	6	8	11	5	3	**9**	8	5	7	7	6	4	**8**
La consulta y seguimiento al estado de sus trámites siempre está disponible	46	61	53	52	54	53	**55**	20	16	19	23	20	17	**14**	34	23	24	24	26	30	**31**
Concluyó su trámite o consulta en su primer acceso al portal	50	71	63	58	60	56	**48**	11	10	7	14	11	8	**11**	39	19	27	27	29	36	**41**
Siempre está en funcionamiento el portal	52	64	48	49	46	48	**32**	22	17	22	28	27	17	**22**	26	18	23	23	27	35	**46**

- ✓ Se observa un aumento de 2 puntos de quienes opinan que *"La consulta y seguimiento al estado de sus trámites siempre está disponible".*
- × Se presentaron disminuciones importantes en las opiniones de que *las aplicaciones son amigables* (10 pp.) y *concluyó su trámite en su primer acceso* (8 pp.)

Principales consultas y aplicaciones utilizadas en el portal

	07	08	09	10	11	12	**13**
				%			
Solicitud de devolución / compensaciones	5	9	21	34	15	26	**39**
DeclaraSAT / Declaraciones	29	15	16	11	16	18	**23**
Declaración Informativa de Operación con Terceros (DIOT)	26	16	5	1	12	20	**9**
Uso de software	-	6	18	8	17	19	**9**
Pago de IETU	-	8	3	2	1	5	6
Movimientos y consultas al RFC	2	5	14	17	3	3	**5**
Declaración Informativa Múltiple (DIM)	23	13	6	3	5	5	**3**

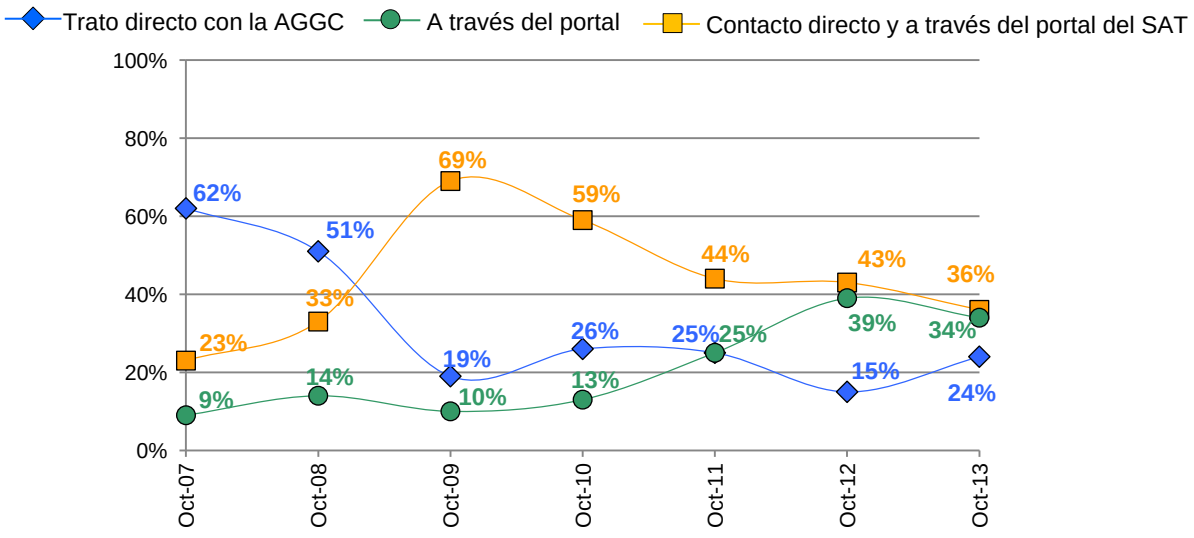
Sumando: “No ha utilizado el Portal” , “Otros” y “No sabe / No contestó” = 100%

- **Nuevamente la solicitud de devolución / compensaciones y las declaraciones, mostraron un aumento importante en su uso respecto a 2012.**

Aspectos de servicio en AGGC

El porcentaje de encuestados que tuvieron contacto directo con la AGGC, aumentó 9 pp. al pasar de 15% a 24%, mientras que el grupo que realizó trámites solo a través del portal disminuyó 5 puntos.

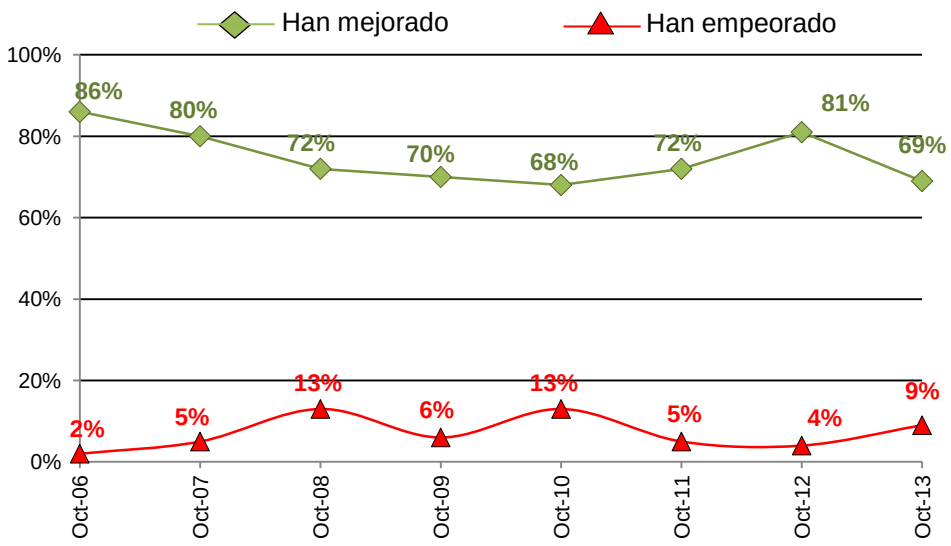
Realización de trámite o trato con la AGGC



Sumando: “No sabe / No contestó” = 100%

La percepción de mejora en los servicios que presta la AGGC retrocedió 12 pp. ubicándose en los niveles por debajo del 70%.

Del 24% que tuvo contacto directo con la AGGC



	06	07	08	09	10	11	12	**13**
					%			
Siguen igual de bien	4	6	5	8	4	9	8	**8**
Siguen igual de regular	5	8	4	12	11	8	5	**10**

Sumando: "Igual de mal" y "No sabe / No contestó" = 100%

Quienes dijeron que los servicios han mejorado mencionaron:

- ✓ "Los trámites se han simplificado y sistematizado"
- ✓ "Los trámites son más ágiles través de Internet"
- ✓ "El personal está mejor capacitado / Ha mejorado la atención personal"

Quienes dijeron que han empeorado:

- × "El servicio es lento y los trámites son tardados"
- × "Los trámites son lentos y engorrosos"
- × "Falta mejorar el proceso de citas"

De quienes dijeron que siguen igual:

- "No ha mejorado la atención"

Todos los servicios que se prestan en la AGGC, registraron disminuciones, siendo "la calidad de la aclaración de sus dudas" el aspecto que retrocedió más con 10 puntos respecto a 2012.

Aspectos de servicio que presta la AGGC

Aspectos	…∑ Excelente / Buena							
	06	07	08	09	10	11	12	**13**
	%							
La calidad en la atención del personal fue …	87	93	92	88	86	91	98	**93**
La calidad de las instalaciones fue …	80	85	83	91	87	89	92	**88**
El conocimiento o capacidad técnica de los servidores públicos que lo atendieron fue …	73	86	83	78	78	81	89	**80**
La calidad en la aclaración de sus dudas fue …	72	84	80	76	76	82	88	**78**
Los tiempos en general para realizar su trámite fueron …	67	77	61	56	52	69	82	**76**

Sumando: "Regular", "Mala", "Pésima" y "No sabe / No contestó" =100%

Al evaluar la eficiencia, agilidad y simplificación en la AG en general, se registró también considerables disminuciones.

¿Considera que los servicios en la AGGC …* ?

	Sí								Regular								No							
	06	07	08	09	10	11	12	**13**	06	07	08	09	10	11	12	**13**	06	07	08	09	10	11	12	**13**
	%																							
* Son eficientes	71	80	75	75	70	80	85	**75**	20	16	16	16	16	13	8	**17**	9	4	9	9	14	6	8	**9**
* Son ágiles	61	68	61	54	52	64	73	**69**	17	22	15	20	19	18	8	**13**	21	10	23	23	29	18	19	**18**
* Los trámites están simplificados	59	53	49	37	40	53	65	**54**	19	30	23	19	21	17	10	**17**	22	17	27	44	38	30	24	**29**

Sumando: "No sabe / No contestó" = 100%

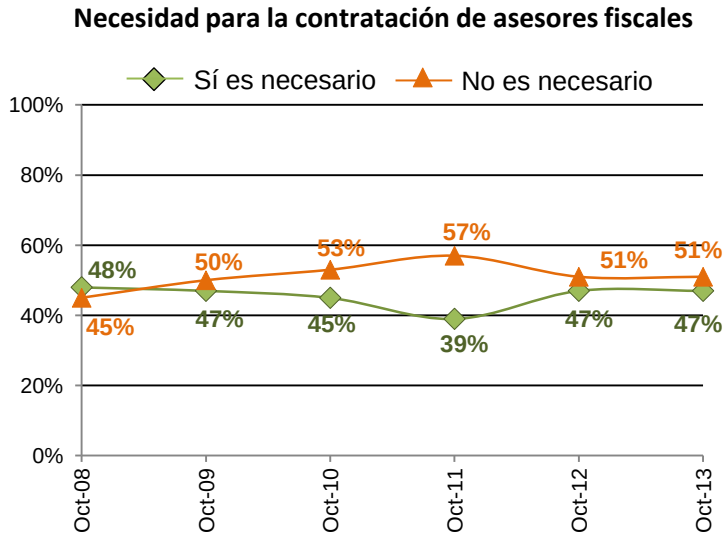
Para mejorar los servicios que ofrece la AGGC, los contribuyentes recomendaron:

	07	08	09	10	11	12	**13**
	%						
✓ Mejorar el acceso al Portal de Internet	14	8	11	11	22	23	**30**
✓ Simplificar los trámites	26	26	34	15	13	26	**13**
✓ Capacitar al personal / contratar más personal	32	26	13	20	12	11	**11**
✓ Mejorar el sistema de citas	3	13	12	17	8	4	**6**
✓ Falta comunicación de la AGGC con los contribuyentes (cercanía)	-	-	-	-	-	6	**5**
✓ Mejorar el proceso de devoluciones*	-	-	-	-	-	-	**5**

*Registrándose por primera vez en las recomendaciones

Sumando: "Otros" y "No sabe / No contestó" = 100%

Se mantiene constante (51%) la opinión de los entrevistados, sobre la necesidad de contratar los servicios de asesores fiscales para cumplir con el pago de sus contribuciones.



Sumando: "No sabe / No contestó" = 100%

Quienes dijeron que **sí** es necesario:

- "Para otorgar una adecuada interpretación de la ley"
- "Son especialistas / cuentan con la experiencia
- "Para evitar errores / tener más seguridad"

Quienes dijeron que **no** es necesario:

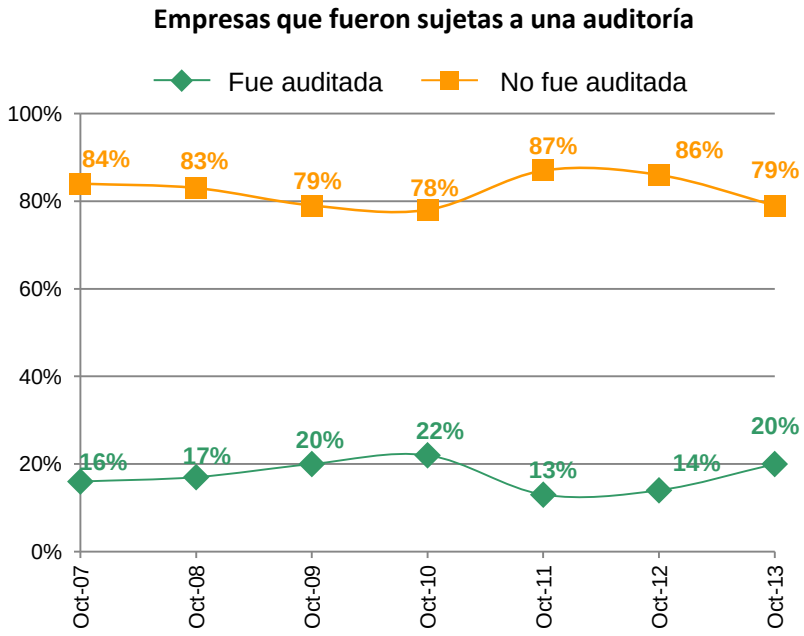
- "La empresa cuenta con un área especifica / personal capacitado"
- "Los trámites son fáciles de realizar"
- "No se necesita un asesor fiscal para el pago de contribuciones"

Rangos calculados de costos anuales aproximados por contratar asesoría fiscal.

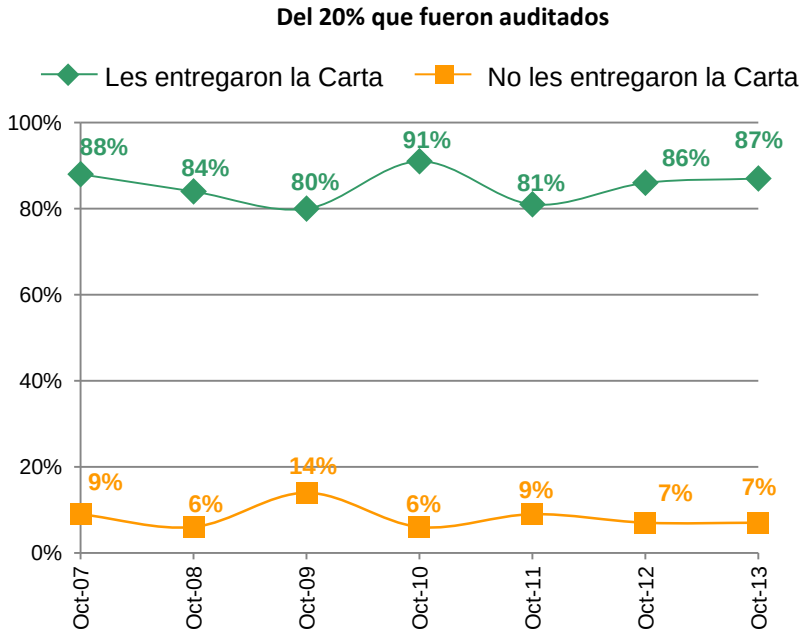
Rango	08	09	10	11	12	**13**
			%			
Menos de $25,000	8	8	5	7	5	**6**
De 25,001 a $50,000	12	12	13	11	11	**13**
De 50,001 a $100,000	19	22	11	14	14	**17**
De 100,001 a $250,000	13	19	16	16	15	**15**
Más de 250,000	18	18	14	14	18	**15**
No se contrata asesoría fiscal	24	14	33	30	27	**25**

Sumando: "No sabe / No contestó" = 100%

De acuerdo a los comentarios de los encuestados, aumentó 6 pp. el grupo de empresas que fueron auditadas en los últimos doce meses.



Se mantiene constante la percepción de los contribuyentes que dijeron que si les fue entregada la Carta de los Derechos de los Grandes Contribuyentes Auditados.



Sumando: “No sabe / No contestó” = 100%

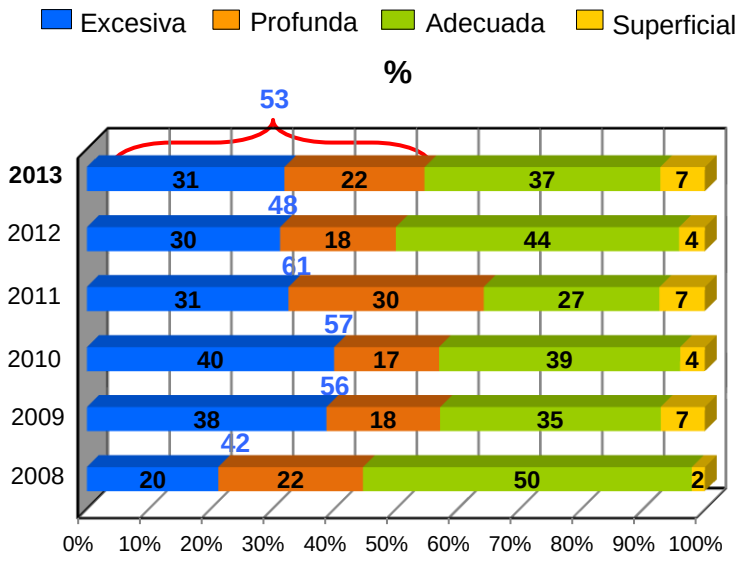
Respecto a las auditorías de los Grandes Contribuyentes, *"El conocimiento o capacidad técnica del auditor"* se mantiene como el aspecto menor evaluado, además de haber retrocedido 6 pp.

Del 20% que fueron auditados

Dígame usted si … * fue excelente, buena, mala o pésima		07	08	09	10	11	12	**13**
					%			
* La honestidad de los auditores	Excelente	28	23	22	32	27	35	26
	Buena	72	64	70	65	61	64	68
	∑	100	87	92	97	88	99	**94**
* La calidad en la atención personal de parte de los auditores	Excelente	21	22	11	24	21	23	24
	Buena	69	60	72	69	66	68	69
	∑	90	82	83	93	87	91	**93**
* La imagen de los auditores	Excelente	15	13	12	20	16	18	19
	Buena	71	73	75	69	67	74	73
	∑	86	86	87	89	83	92	**92**
* El conocimiento o capacidad técnica del auditor	Excelente	9	12	7	15	16	17	17
	Buena	79	67	61	66	61	73	67
	∑	88	79	68	81	77	90	**84**

Sumando: "Regular", "Mala", "Pésima" y "No sabe / No contestó" = 100%

Descripción sobre la complejidad en la auditoría realizada por la AGGC:



✓ **La percepción de la complejidad en las revisiones aumentó 5 puntos.**

Sumando: "No sabe / No contestó" = 100%

Aspectos jurídicos

De las características con que se miden los aspectos de la legislación fiscal y las normas que son aplicadas a los contribuyentes, en general, se observan variaciones al presentarse mejoras y disminuciones. Cabe señalar que esta batería de preguntas está al margen de la gestión del SAT como Institución al ser una percepción del marco jurídico.

Le parece que la legislación fiscal y las normas aplicables a los contribuyentes…*

	Sí								Parcialmente							No							
	06	07	08	09	10	11	12	**13**	07	08	09	10	11	12	**13**	06	07	08	09	10	11	12	**13**
	%																						
* Tienen lagunas o vacíos	79	79	74	79	70	68	69	**64**	11	18	12	13	18	12	**14**	17	8	8	7	15	13	17	**21**
* Generan incertidumbre jurídica	-	72	72	74	66	59	64	**64**	14	15	15	15	21	15	**16**	-	13	12	8	15	19	19	**19**
* Son complejas	77	75	66	75	61	57	61	**58**	15	19	17	24	28	18	**23**	21	9	14	6	14	15	20	**19**
* Están completas	49	37	39	26	44	45	49	**46**	17	19	17	18	24	17	**20**	48	46	41	56	36	29	32	**34**
* Son claras	39	29	32	17	34	40	45	**42**	23	22	24	27	31	20	**25**	58	47	45	58	37	30	35	**33**
* Dejan al contribuyente en estado de indefensión jurídica	-	55	44	47	42	35	39	**36**	19	24	23	20	22	17	**18**	-	24	30	28	34	40	41	**43**

Sumando: “No sabe / No contestó” = 100%

Se mantienen constantes la opiniones respecto a los procesos y resoluciones sobre los juicios entablados con la AGGC, así como en la motivación y fundamentación de las resoluciones.

Aspectos sobre los juicios entablados con la AGGC

Aseveraciones	De acuerdo								Ni acuerdo ni desacuerdo								En desacuerdo							
	06	07	08	09	10	11	12	**13**	06	07	08	09	10	11	12	**13**	06	07	08	09	10	11	12	**13**
	%																							
Los procesos de los juicios de los Grandes Contribuyentes ante los tribunales se desarrollan con transparencia	70	66	74	59	61	54	60	**60**	9	14	8	17	12	14	12	**10**	8	6	7	11	10	8	6	**6**
Las resoluciones que emite la AGGC y que originan los juicios siempre están motivadas y fundamentadas	70	61	65	54	56	54	58	**59**	10	17	10	18	12	16	13	**10**	11	14	21	17	20	14	16	**14**

Sumando: “No sabe / No contestó” = 100%

Referente a los principales motivos que llevan a que las grandes empresas entablen juicios contra la AGGC, se encontraron los siguientes comentarios.

Principales motivos por los que se entablan juicios

Motivos	07	08	09	10	11	12	**13**
				%			
Interpretaciones de buena fe de leyes y normas fiscales por parte de las grandes empresas que difieren de la interpretación de la AGGC o del SAT	21	23	23	18	26	28	**35**
Errores en los procedimientos seguidos por la autoridad fiscal	17	11	11	9	16	12	**15**
Errores en la fundamentación de las resoluciones que emite el SAT	13	15	20	19	11	14	**13**
Interpretaciones de leyes y normas fiscales por parte de las grandes empresas que intentan abusar del derecho	7	10	9	9	6	8	**8**

Sumando: “Otros” y “No sabe / No contestó” = 100%

Los encuestados consideran que en promedio se ganan cinco de cada diez juicios que las grandes empresas entablan contra las resoluciones de la AGGC, tendencia que ha presentado cambios marginales.

	07	08	09	10	11	12	**13**
Media de juicios (de cada 10)	5.5	4.2	4.7	4.7	4.8	5.2	**4.9**

Aspectos de evasión y riesgo

Al medir la percepción con relación a cuántas grandes empresas en México (de cada 10) cree que eluden o evaden impuestos, los entrevistados mencionaron 4 en promedio.

	* Eluden impuestos								* Evaden impuestos							
	06	07	08	09	10	11	12	**13**	06	07	08	09	10	11	12	**13**
Media de empresas	4.9	3.3	2.7	2.7	3.2	3.0	4.2	**4.3**	4.3	3.0	2.1	2.1	2.6	2.6	3.6	**4.0**

Se ubicó en 24% la percepción de probabilidad de que las empresas que evaden impuestos en México lleguen a ser auditadas por el SAT.

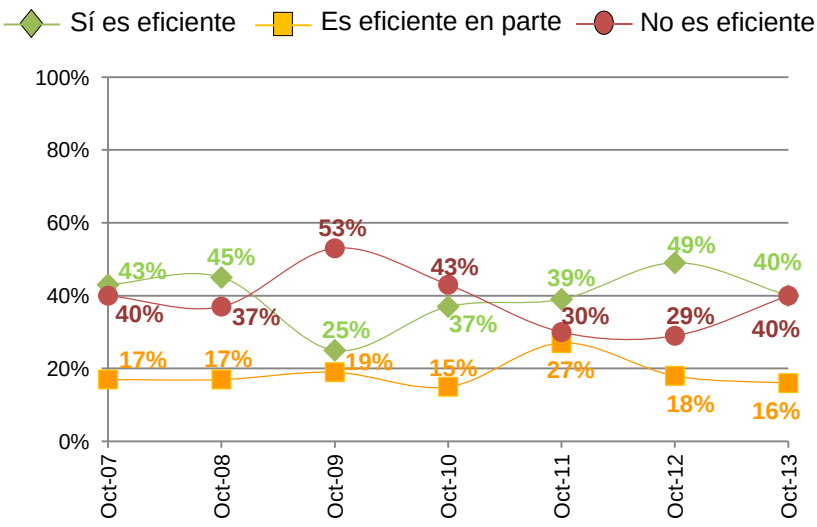
	06	07	08	09	10	11	12	**13**
Media de empresas (%)	32.9%	30.0%	28.7%	27.1%	31.1%	39.3%	25.4%	**24.4 %**

En promedio, los entrevistados creen que 3 de cada 10 de las grandes empresas que solicitan devoluciones o compensaciones son irregulares o fraudulentas.

	07	08	09	10	11	12	**13**
Media de devoluciones / compensaciones irregulares o fraudulentas	2.0	1.5	1.3	1.6	1.6	2.7	**3.0**

La percepción de que el SAT es eficiente para combatir o disminuir la evasión fiscal pierde 9 pp. al colocarse en 40% en este periodo; mientras que la opinión de que la Institución no es eficiente aumenta 11 pp.

Eficiencia del SAT para combatir o disminuir la evasión fiscal



Quienes consideran que el SAT es eficiente mencionaron que:

- ✓ "Por las medidas de control implementadas"
- ✓ "Se realiza un buen trabajo en general"
- ✓ "Las nuevas reformas / leyes evitan la evasión fiscal"

Y quienes dijeron que es eficiente en parte o que no es eficiente:

- × "Hay comercio informal"
- × "La recaudación de los impuestos es mala / no es equitativa"
- × "Falta ampliar la base de contribuyentes"

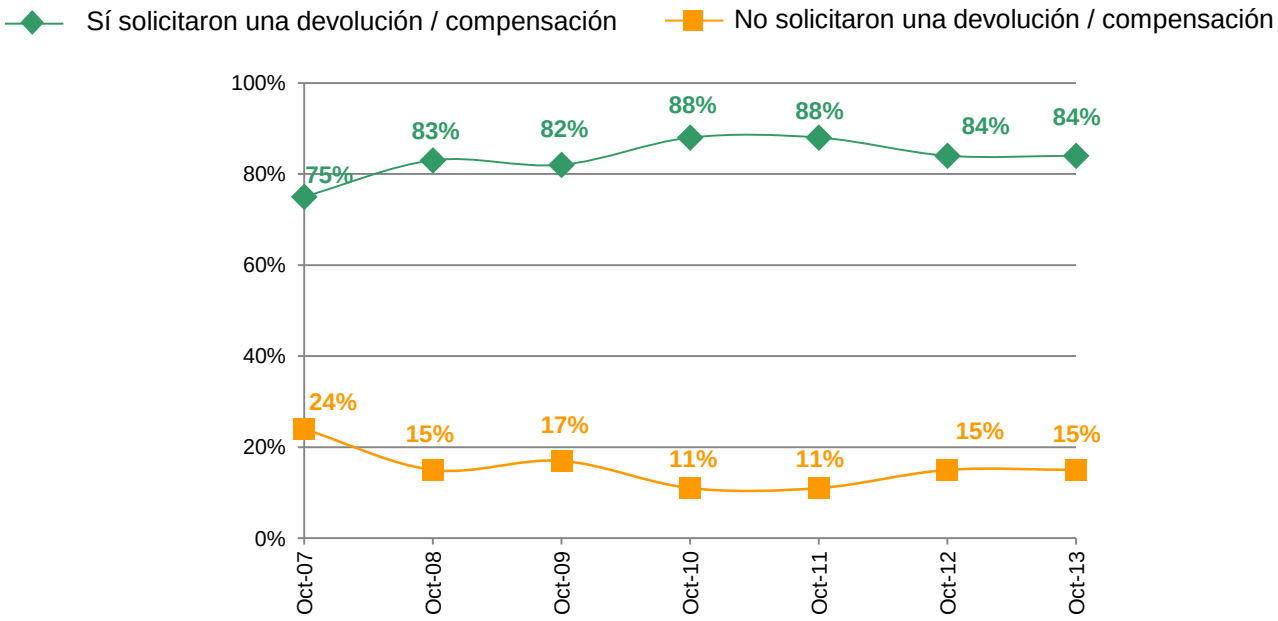
Las principales razones que señalaron los entrevistados por las que en México no se cumple totalmente con las obligaciones fiscales (evasión) son:

	07	08	09	10	11	12	**13**
				%			
Sólo pagan los que están obligados, hay comercio informal	4	10	6	4	10	17	**30**
No hay cultura del pago de impuestos	16	18	19	22	16	25	**21**
Los impuestos son elevados	7	9	14	8	13	10	**16**
El proceso para pagar los impuestos es complejo y burocrático	22	15	-	5	15	11	**13**
Existe corrupción	5	6	4	1	3	6	**12**
Las leyes son complejas / tienen vacíos	18	23	30	24	13	14	**5**

Sumando: "Otros" y "No sabe / No contestó" = 100%

Devolución de impuestos

Se colocó nuevamente en 84% la percepción de los Grandes Contribuyentes que solicitaron una devolución de impuestos en el último ejercicio.



Se registraron disminuciones marginales en los niveles de acuerdo en los aspectos evaluados sobre el proceso de devolución, siendo "*el tiempo que marca la ley*" el que retrocedió más (5 pp.).

Niveles de acuerdo en el tema de devoluciones :

Frases	07		08		09		10		11		12		**13**	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	**Sí**	**No**
							%							
✓ La recepción del trámite para solicitar la devolución o presentar el aviso de compensación es sencillo y fácil de efectuar	84	15	72	27	69	30	62	36	78	17	83	15	**80**	**18**
✓ El trámite de solicitud de devolución o presentación de aviso de compensación es eficiente	87	12	80	19	76	22	70	30	78	17	78	20	**77**	**20**
✓ El personal de la AGGC le ha orientado adecuadamente para realizar el trámite de devolución y/o compensación	82	12	79	19	78	20	74	23	78	17	75	19	**73**	**21**
✓ Las devoluciones se realizan dentro del tiempo que marca la ley	86	12	77	17	74	20	74	20	78	17	72	17	**67**	**19**

Sumando: "No sabe y No contestó" = 100%

Características de la muestra

Tipo de representante encuestado

	06	07	08	09	10	11	12	**13**
				%				
Contador	43	44	47	39	39	43	43	**42**
Jefe de Impuestos	4	12	14	11	10	11	10	**10**
Gerente	13	12	9	10	10	10	10	**10**
Analista	3	5	5	8	8	8	8	**8**
Encargado de Impuestos	3	7	6	8	6	6	6	**6**
Auxiliar contable	4	-	2	-	6	6	6	**6**
Jefe de Dpto. fiscal / contable	6	11	6	4	4	5	5	**5**
Coordinador de Área	2	2	3	1	4	4	4	**4**
Supervisor	2	1	2	4	3	3	3	**3**
Representante legal	6	3	3	3	3	3	3	**3**
Director	3	1	2	2	1	1	1	**3**
Administrador	2	1	1	1	1	1	1	**1**

Sumando: "Otros" =100%

Nota metodológica

La encuesta nacional sobre aspectos del servicio de la AGGC fue desarrollada por la Coordinación de Opinión Pública de la Administración General de Evaluación, y cuenta con las siguientes características metodológicas:

- ***Método de aproximación:*** Entrevista telefónica asistida por computadora (Data Collection SPSS).
- ***Fecha de levantamiento:*** Del 15 al 25 de octubre de 2013.
- ***Tamaño de la muestra:*** 560 entrevistas. Base de datos de Grandes Contribuyentes.
- ***Lugar de levantamiento:*** *Call Center* de la AGE.
- ***Error y Confianza:*** Los resultados obtenidos tienen un margen de error estadístico asociado de: +/- 4.14% y un nivel de confianza del 95%.
- ***Comportamiento telefónico / tasa de no respuesta:***

Status	Total	%
Contestó la llamada	3549	63
Problemáticas con los números telefónicos	2042	37
Total de intentos	5591	100

Del 63% que contestó la llamada...

Llamadas	Total	%
No quiso participar	2989	84
Aceptó la entrevista	560	16