

Cuarto Coloquio Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas y Gestión para el Desarrollo.

“Crisis del Desarrollo Global: Gobernanza e Instituciones”.



Universidad Veracruzana

La Calidad en el Servicio de Administración Tributaria

AUTOR: L.C. Adriana Marisol Salazar Diaz

L.C. Andrea Posadas Martinez



Cuarto Coloquio
Internacional de Investigación
en Ciencias Administrativas
y Gestión para el Desarrollo

Crisis del Desarrollo Global: Gobernanza e
Instituciones



CONACYT

Teoría de la calidad



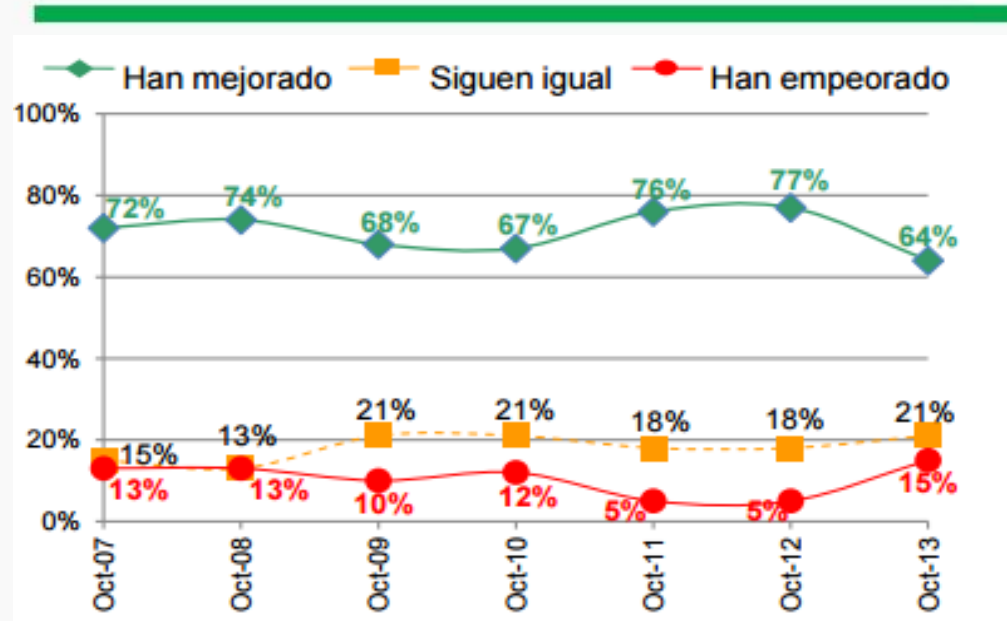
James, 1997.

- Adecuación para el uso
- Opinión del usuario
- Característica y ausencia de defectos

Escuela Nórdica

- Calidad: resultado de la comparación entre el servicio esperado y recibido

Indicadores de calidad en el Servicio de Administración Tributaria (SAT)



El documento Calidad elaborado por la Administración General de Evaluación en noviembre de 2013, refleja indicadores altos en cuanto al servicio prestado por el SAT, sin embargo solo se basa en grandes contribuyentes y los pequeños y medianos contribuyentes que actualmente son los que más aportan en los niveles de recaudación de impuesto, no son considerados para dichas encuestas.

Indicadores de calidad en el Servicio de Administración Tributaria (SAT)



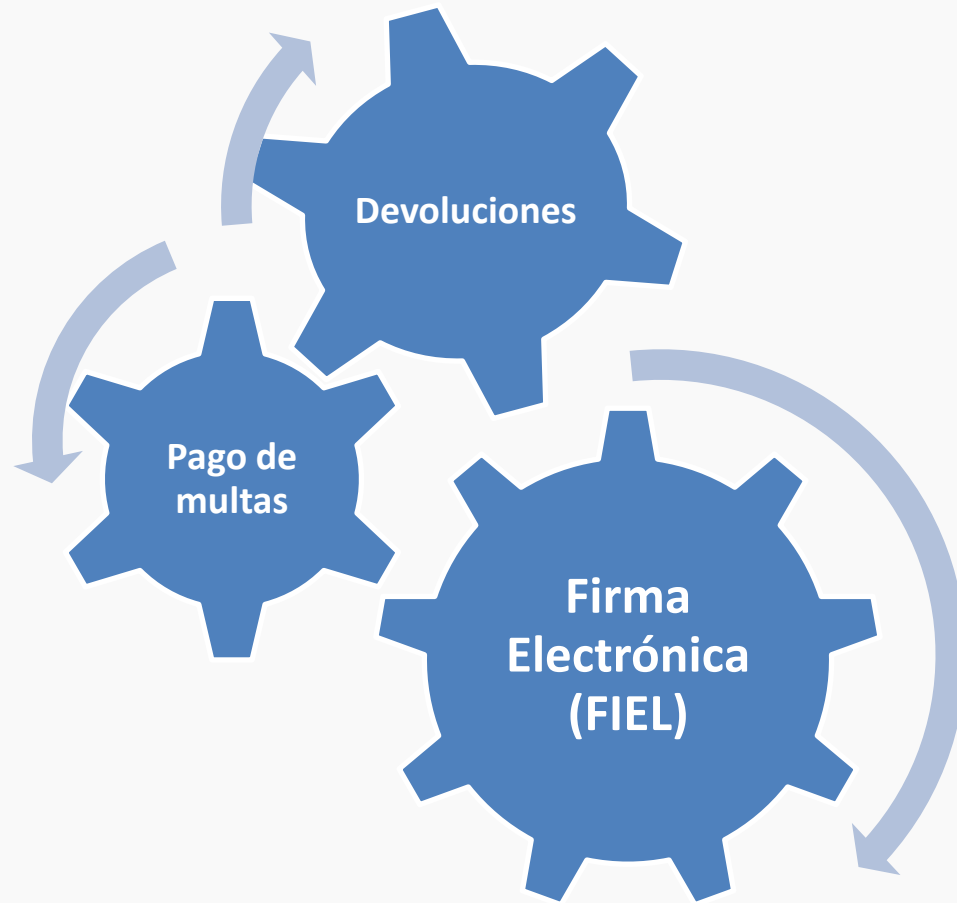
Aspectos del Portal del SAT

| 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%

Este documento se basa en grandes contribuyentes, aún así se puede utilizar la información para evaluar la calidad, no así, si la atención recibida fue cordial y útil para el contribuyente.

Trámites en el SAT: Una experiencia para el contribuyente



Conclusión



- Capacitación a los funcionarios públicos
- Evaluación constante por parte del contribuyente
- Simplificación de procesos
- Sistema con mejor calidad y mayor eficiencia

GRACIAS POR SU ATENCION.