



**Servicio de  
Administración  
de Rentas**

Gobierno de la República

RESULTADOS:  
**ENCUESTA MULTIPROPÓSITOS**  
PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN  
DE LOS CONTRIBUYENTES

DEPARTAMENTO  
**ESTUDIOS FISCALES  
Y ECONÓMICOS**

## NOTA ACLARATORIA

El Servicio de Administración de Rentas (SAR) autoriza la reproducción total o parcial del texto, gráficas y cifras que figuran en esta publicación, siempre que se mencione la fuente. No obstante, esta institución no asume responsabilidad legal alguna o de cualquier otra índole, por la manipulación e interpretación personal de dicha información.

Derechos Reservados © 2022



## Tabla de Contenido

<b>1</b>	<b>Resumen</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Antecedentes</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Metodología</b>	<b>6</b>
3.1	Diseño del Instrumento . . . . .	6
3.1.1	Escala de medición . . . . .	7
3.2	Muestra . . . . .	7
3.3	Implementación del Instrumento . . . . .	8
3.3.1	Prueba Piloto . . . . .	8
3.3.2	Implementación a los OTAG . . . . .	9
3.3.3	Significancia de los Datos . . . . .	11
<b>4</b>	<b>Resultados</b>	<b>12</b>
4.1	Características de los Encuestados . . . . .	12
4.2	Módulo I: Percepción sobre la Prestación de Servicios . . . . .	14
4.2.1	Resultado de los Indicadores . . . . .	14
4.3	Módulo II: Percepción sobre la Moral Tributaria . . . . .	17
4.3.1	Resultado de los Indicadores . . . . .	17
4.4	Módulo III: Percepción sobre la Probidad y Ética de los Funcionarios del SAR . . . . .	19
4.4.1	Resultado de los Indicadores . . . . .	19
4.5	Módulo IV: Percepción sobre la Aplicación del Proceso de Fiscalización . . . . .	21
4.5.1	Resultado de los Indicadores . . . . .	21
<b>5</b>	<b>Consideraciones Finales</b>	<b>22</b>
<b>6</b>	<b>Anexo I: Matriz Operacional</b>	<b>24</b>
<b>7</b>	<b>Anexo II: Cuestionario</b>	<b>28</b>
<b>8</b>	<b>Anexo III: Cuerpo del Mensaje del Correo</b>	<b>33</b>

## 1 Resumen

**Durante el pasado mes de febrero se realizó el levantamiento de la primera Encuesta Multipropósitos para Medir la Percepción de los Contribuyentes.** La encuesta supone el primer ejercicio masivo emprendido por el Servicio de Administración de Rentas (SAR) para medir la percepción de los obligados tributarios sobre cuatro dimensiones relevantes: i) satisfacción en la prestación de servicios, ii) medición de la moral tributaria, iii) percepción sobre la probidad e integridad de los funcionarios del SAR y, iv) percepción sobre la adecuada aplicación del proceso de fiscalización.

**El envío de la encuesta se realizó vía correo electrónico.** Luego de dos pilotajes realizados a lo interno de una dirección nacional del SAR, se estableció un cuestionario con 69 preguntas cuyo envío fue realizado mediante un formulario en Microsoft Forms. La población objetivo fue el universo de Obligados Tributarios a Gestionar (OTAG)<sup>1</sup> que disponían de un correo electrónico válido en el vector fiscal, el contrato de adhesión o en oficina virtual. La aplicación del instrumento tuvo lugar entre el 16 al 18 de febrero y estuvo disponible para su llenado hasta el 21 de febrero.

**La tasa de respuesta neta ascendió a un 0.6% del universo de OTAG y a un 1% del total de correos enviados.** La tasa de respuesta neta consiste en el número de respuestas recibidas menos el total de duplicados o de respuestas mal registradas. Debido a que el instrumento fue diseñado para llenarse de forma autoasistida vía correo electrónico, se obtuvo una tasa de respuesta baja. Asimismo, se enfrentaron algunos pormenores de índole técnico que incidieron en el número final de correos enviados. El tiempo de respuesta promedio en el llenado del formulario ascendió a 20:26 minutos. Al respecto se identificaron algunos casos atípicos de contribuyentes que demoraron el tiempo equivalente a una jornada laboral para llenar la encuesta.

**Un ejercicio de muestreo ex-post sugiere que la tasa de respuesta observada solamente garantiza una representatividad parcial de los datos.** Debido a que el muestreo para definir la población objetivo fue por conveniencia, una técnica no probabilística, teniendo como criterio de selección que el contribuyente disponga un correo electrónico válido. En función de esta técnica no fue posible definir un muestreo aleatorio por estratos que garanticen la representatividad de los datos a nivel de *clusters* específicos como el tamaño, tipo y/o actividad económica de la unidad de análisis.

**Las respuestas, en su mayoría, corresponden a personas naturales categorizados como pequeños contribuyentes.** El 71.8% de los datos obtenidos corresponde a personas naturales. De forma paralela, el 97.8% de las respuestas obtenidas provienen de contribuyentes que, por su tamaño, son categorizados como pequeños. Otras características relevantes son que el 57.6% de los encuestados son hombres; un 50.1% de los encuestados poseen educación a nivel superior; un 65.6% de los encuestados indicaron ser contribuyentes (considerando que la encuesta también fue llenada por contadores, socios y representantes legales); finalmente, un 58.9% de los encuestados corresponde a personas entre los 31 y 50 años de edad.

**La mayor proporción de contribuyentes encuestados pertenecen a actividades de servicios.** Al segmentar a los encuestados conforme a sus actividades económicas que un 26.3% pertenecen a actividades de servicios como salud, educación, arte y entretenimiento. En contraste, la menor proporción de respuestas provinieron de contribuyentes en el sector de la industria con un 6.3%. Una curiosidad no menor es que un 12.7% de los encuestados no poseen una actividad económica especificada en los registros del SAR.

---

<sup>1</sup>Los OTAG son contribuyentes que poseen la mayor trascendencia tributaria debido a ciertas características. Entre ellas: declaración y pago periódico de impuestos principales, informar a terceros, etc.

**Los resultados del primer módulo indican una satisfacción global del 69.7% respecto a los servicios ofrecidos por el SAR.** La satisfacción es la evaluación del cliente de un producto o servicio en función de si cumplió o no las necesidades y expectativas del cliente. Los resultados expresan que, en promedio, la calificación de satisfacción respecto a la prestación de servicios que ofrece el SAR asciende a un 69.7%. Es decir, en promedio, los encuestados manifestaron estar “de acuerdo” con que los servicios del SAR son innovadores, ofrecidos con empatía y de manera oportuna.

**Los resultados del segundo módulo indican una moral tributaria positiva.** La moral tributaria se refiere a todos aquellos criterios o factores que conducen a que un individuo encuentre como justificada la evasión de impuestos. Los datos obtenidos expresan una calificación de 84.1% promedio al indicador de abstención hacia conductas evasivas (acción omisiva), de un 45.3% promedio al indicador de justificación hacia las conductas evasivas y de un 34.2% promedio para el indicador de condena hacia aquellos actos que suponen evasión. Esto significa que la mayoría de encuestados indicó estar “de acuerdo” con conductas que se acercan con un cumplimiento tributario ideal, también indicaron estar “en desacuerdo” con que la evasión es justificada y finalmente, que las conductas que se alejan del cumplimiento tributario son “injustificadas”. Una curiosidad identificada es que existe una inclinación en contra de comportamientos evasivos propios y de contribuyentes cercanos, sin embargo, se percibe que la evasión en Honduras es algo común.

**Los resultados del tercer módulo indican una confianza del 67% en los funcionarios y empleados del SAR, así como una percepción de la corrupción en torno al 6%.** La probidad e integridad pueden ser entendidas como la rectitud de ánimo e integridad en el obrar. Los datos obtenidos expresan que, en promedio, el indicador de percepción sobre la confianza se ubica en casi un 67%, mientras que el indicador de corrupción se ubicó en un promedio del 5.9%. Esto implica que, en promedio, la mayoría de encuestados manifestaron estar “de acuerdo” con que los funcionarios y empleados del SAR realizan su trabajo con integridad y ética. En cambio, el indicador de corrupción implica que una reducida proporción de los encuestados “afirmó” que conoce o ha oído hablar que al menos un funcionario o empleado del SAR ha emprendido algún acto de corrupción para favorecer a terceros.

**Los resultados del cuarto módulo indican una percepción del proceso de fiscalización del 61.9%.** La fiscalización es entendida como la facultad de investigar a los obligados tributarios con el objetivo de determinar si han cumplido con las correspondientes normas y, en su caso, determinar los tributos omitidos, así como de cumplir con lo establecido en la normativa tributaria. Los datos obtenidos muestran que, de los encuestados que indicaron haber sido auditados en los últimos cinco (5) años y que efectivamente lo fueron, asignaron una percepción de un 61.9%, en promedio, al proceso de fiscalización. Es decir, afirmaron estar “de acuerdo” con que la aplicación del proceso de fiscalización de parte del SAR fue adecuada. De los 600 encuestados que afirmaron haber sido sujetos de una auditoría, apenas 17 de ellos (un 3%) efectivamente lo fueron.

## 2 Antecedentes

Las administraciones tributarias (AT) están interesadas en conocer la percepción que tienen los contribuyentes respecto a diferentes dimensiones del sistema tributario de un país. Comprender la opinión de los contribuyentes representa un punto de partida para que los entes recaudadores de impuestos puedan estar al tanto de las tendencias generales respecto al cumplimiento tributario en aquellos aspectos en los cuales se cuenta con posibilidades de incidencia, como es el caso del grado de aceptación a la prestación de servicios, la moral tributaria, el nivel de confianza y la legitimidad ante el funcionamiento de la AT y sus labores de control.

Existe una multiplicidad de factores como causas del cumplimiento tributario. La literatura económica aborda el incumplimiento partiendo de los aportes de [Allingham and Sandmo \(1972\)](#), cuyo análisis se basa en el supuesto de racionalidad de los individuos que maximizan sus ingresos esperados teniendo en cuenta los riesgos y sanciones asociados con el incumplimiento. Posteriormente, han surgido nuevas líneas de investigación que han considerado elementos como la moral y la culpa como factores relevantes en la explicación del cumplimiento tributario ([Braithwaite, 2009](#)). El rol de las administraciones tributarias en cuanto a la facilitación a los contribuyentes de la realización de los trámites u obligaciones tributarias también juega un papel importante al momento de evaluar el funcionamiento de un sistema tributario. En este sentido, la literatura reciente toma cada vez más en cuenta el diseño experimental y los resultados de encuestas como herramienta para estudiar el cumplimiento ([Coolidge and Ilic, 2009](#)).

Se conocen experiencias de otras administraciones tributarias que dedican esfuerzos institucionales para el levantamiento de encuestas. Tal es el caso del Servicio de Impuestos Internos (SII) de Chile<sup>2</sup>, el cual tiene una larga tradición en la implementación de instrumentos que miden el comportamiento tributario de los contribuyentes en las dimensiones antes mencionadas. Asimismo, se identifican ejercicios realizados en Panamá y Sudáfrica que, apoyados por organismos multilaterales, han desarrollado encuestas que recogen información sobre la actitud de los contribuyentes frente al cumplimiento tributario y los costos asociados a cumplir con sus obligaciones fiscales ([CIAT, 2011](#); [Coolidge and Ilic, 2009](#)).

En el plano regional, un ejemplo destacado de encuestas donde se mide la percepción de la ciudadanía frente a distintos aspectos de la sociedad y que permite la comparabilidad entre países es el Latinobarómetro. Su versión más reciente, [Latinobarómetro \(2021\)](#), presenta ítems de interés para la AT, en referencia a la moral tributaria se plantea una pregunta sobre el conocimiento conductas evasivas por parte de familiares o conocidos, Honduras obtuvo un porcentaje de respuesta del 26% ubicándose ligeramente por debajo del promedio regional de 26.6%. En otro apartado, la encuesta consulta sobre la opinión respecto a la participación de los funcionarios de las administraciones tributarias en actos de corrupción, obteniéndose un 19% de respuestas positivas para Honduras, por debajo del promedio regional de 29%.

La información recogida por medio de las encuestas tiene el potencial de ser empleada en diferentes instancias orientadas al fortalecimiento institucional. Por ejemplo, por medio de mejoras en las mediciones de desempeño, la planificación de estrategias e identificación de indicadores enfocados en atender aspectos que en los resultados presentan espacios para el mejoramiento, así como en acciones para incidir en la percepción de riesgo, avances en la transparencia, mejora de los procesos vinculados con la prestación de servicios, facilitando el cumplimiento voluntario y mejorando la percepción hacia el quehacer de la AT.

Dentro de buenas prácticas internacionales recogidas por medio del Manual de la *Herramienta de Evaluación y Diagnóstico de la AT* (TADAT por sus siglas en inglés), se consideran tres Áreas de Resultados de Desempeño (ARD) que deben ser medidas a través de encuestas ([Secretaría-TADAT, 2019](#)):

<sup>2</sup>Para mayor referencia consultar este [enlace](#)

- **Satisfacción en la prestación de Servicios (ARD 3).** El indicador A3-11 mide la calidad de los métodos que se utilizan para conocer la opinión del contribuyente sobre productos y servicios, junto con la evaluación de que tanto se toman en cuenta los resultados obtenidos para el diseño de procesos y productos.
- **Proceso de fiscalización (ARD 6).** El indicador A6-19 evalúa en una de sus dimensiones el grado en que la AT supervisa la efectividad de la función de auditoría del contribuyente.
- **Percepción sobre la probidad y la ética de los funcionarios (ARD 9).** El indicador A9-31 se encarga de evaluar los mecanismos para monitorear la confianza del público en la AT.

Los ARD son calificados en una escala de cuatro puntos "A", "B", "C" y "D" donde la mejor puntuada es "A" y la más baja "D". La evaluación TADAT realizada en Honduras en febrero 2020 asignó una calificación "C" a los ítems i) y ii), y "D" al ítem iii). Estas calificaciones indican un desempeño débil o insuficiente en relación con las buenas prácticas internacionales. Hasta la fecha el SAR solamente había emprendido el levantamiento de encuestas puntuales hacia segmentos específicos de contribuyentes:

- En 2017, IPSOS realizó una encuesta cualitativa a 36 contribuyentes sobre canales de atención. Además, elaboró una metodología para la implementación de una encuesta para la medición de la satisfacción de contribuyentes que realizan trámites en las oficinas físicas y oficina virtual del SAR.
- En 2019, el Departamento de Auditoría Tributaria realizó una encuesta por correo electrónico a contribuyentes fiscalizados. Solamente se logró obtener la respuesta de 5 contribuyentes.
- En 2020, se realizó encuesta por correo electrónico a grandes contribuyentes sobre facturación electrónica (131 respuestas), seguridad jurídica (59 respuestas), cumplimiento cooperativo (45 respuestas) y preferencias de canales de cumplimiento (76 respuestas).

Debido a que dichas encuestas tenían una población objetivo muy específica, sus resultados no terminaron de constituir un insumo sustancial para definir la mejora de procesos o en un sentido más amplio, el rediseño del planeamiento institucional. Desde 2020 se han emprendido a lo interno del SAR esfuerzos para desarrollar y aplicar un instrumento que capture la percepción del universo de contribuyentes hondureños sobre diferentes aspectos de la AT. Así, la Encuesta Multipropósitos para la Medición de la Percepción de los Contribuyentes surge como una respuesta a la necesidad por disponer de información primaria sobre la opinión de los contribuyentes en cuatro dimensiones:

- Satisfacción en la prestación de servicios.
- Moral tributaria.
- Probidad e integridad de los funcionarios del SAR.
- Percepción sobre la adecuada aplicación del proceso de fiscalización.

## 3 Metodología

A continuación, se describe el proceso metodológico desarrollado para la elaboración y aplicación del instrumento de recolección de información. En esta sección se detalla cada una de las etapas que comprendió la etapa previa a la presentación de resultados, partiendo de la elaboración del instrumento, el pilotaje, hasta su implementación final.

### 3.1 Diseño del Instrumento

El instrumento se divide en cuatro (4) módulos de investigación los cuales están agrupados en función de sus objetivos. En la tabla 1 se describe la información de cada uno de los módulos, asimismo, se detalla el número de preguntas que contiene cada uno de ellos. La escala de Likert utilizada fue del 1 al 5 indicando el uno (1) como la escala más baja en la percepción del encuestado y cinco (5) como el nivel más alto de percepción, en el módulo III de Probidad e integridad de los funcionarios de la AT se recolecta información con ítems binarios, es decir, el encuestado estuvo limitado a responder si/no en las aseveraciones propuestas. Respecto al instrumento utilizado se detalla en el anexo 7 del presente informe.

Tabla 1: Estructura del Cuestionario

Bloque	Descripción	Preguntas		
		Escala de Likert	Selección Múltiple	Total
Datos generales			5	5
Satisfacción sobre prestación de servicios	Conocer el nivel general de satisfacción del contribuyente respecto a los canales de atención y prestación de servicios ofrecidos por el SAR.	22		22
Moral tributaria	Conocer la moral tributaria del contribuyente respecto a su disposición de cumplir voluntariamente sus obligaciones tributarias.	19		19
Probidad e integridad de los funcionarios del SAR	Determinar la percepción de los contribuyentes respecto a la probidad y ética de los funcionarios del SAR en el ejercicio de sus actividades.	9	5	14
Percepción sobre la adecuada aplicación del proceso de fiscalización	Conocer la integridad de los funcionarios del SAR que desarrollan actividades de fiscalización y el grado en el cual estos se apegan a los procesos internos y la normativa tributaria relacionadas con la fiscalización.	9		9
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>10</b>	<b>69</b>

FUENTE: Elaboración propia.

### 3.1.1 Escala de medición

La escala de Likert de medición del instrumento oscila entre uno (1) y cinco (5), donde 1 representa el nivel más bajo de percepción respecto a los objetivos de medición y 5 representa el nivel más alto. Hay algunas excepciones:

- En el módulo I se construye un subindicador de servicios, debido a que para medir la satisfacción con respecto a cada servicio, primero el encuestado debía indicar si lo había utilizado o no en los últimos 12 meses, los resultados del subindicador se obtienen a partir de una media ponderada (usando como ponderador el número de respuestas afirmativas) y no de una media aritmética. Así, los resultados permiten incluir la intensidad de uso de cada servicio, puesto que hay algunos que son menos empleados que otros.
- En el módulo III se recolecta información dicotómica donde el encuestado tenía únicamente dos opciones (sí/no). De igual manera, el subindicador de percepción de la corrupción contenido en el módulo III debido a que su medición es dicotómica, en este sub-indicador se obtendrá un porcentaje simple como escala de medición.

Para efectos de presentación, la medición de cada indicador es “reescalada” para ser visualizada en un número entre 20 (número más bajo que se puede alcanzar) y 100 (número más alto alcanzable) donde se podrá interpretar de la siguiente manera:

Tabla 2: Escala de Medición

Nivel muy bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel muy alto
20	21-40	41-60	61-80	81-100

FUENTE: Elaboración propia.

## 3.2 Muestra

Puesto que se determinó realizar la aplicación del cuestionario vía correo electrónico y de manera auto asistida (el encuestado por sí solo respondió la encuesta sin el auxilio de un encuestador), el universo o marco muestral utilizado fueron los OTAG los cuales ascienden al mes de febrero de 2022 a 362,988. Se optó por este segmento de contribuyentes puesto que son quienes poseen la mayor relevancia tributaria al cumplir con ciertas características como declaraciones, pagos, ser informados o informar a terceros, entre otros. Posteriormente, debido a que la aplicación del instrumento se estableció vía online, fue necesario conocer el correo electrónico de los OTAG, a su vez se llevó a cabo una depuración de estos la cual se detalla a continuación y es también resumido en la tabla 3:

- Los OTAG como población objetivo ascienden a 362,988, en una primera instancia se encontró que 63,595 (18%) OTAG no disponen de un correo electrónico en ninguna de las tres fuentes consultadas (410, contrato de adhesión y oficina virtual), por lo cual estos se apartaron del marco muestral.
- Los OTAG que disponían con al menos un correo electrónico válido, posterior a la primera depuración, ascienden a 299,393. De estos se conoció que 65,930 (18%) poseen un correo inválido, esto debido a que el dominio del correo ha dejado de existir o bien, el correo ha sido dado de baja.
- Finalmente, el número de individuos disponibles para formar parte de la encuesta ascendió a 233,463 que supone un 64% del universo total de OTAG. Este grupo corresponde a todos aquellos para los que, efectivamente, se les pudo corroborar al menos una dirección de correo electrónico válida.

Tabla 3: Limpieza de datos del marco muestral

Categoría	Número	% de OTAG
OTAG (población objetivo)	362,988	100%
(-) OTAG sin correo <sup>1</sup>	63,595	18%
OTAG con al menos un correo	299,393	82%
(-) OTAG con correo inválido <sup>2</sup>	65,930	18%
OTAG con correo válido	233,463	64%

FUENTE: Elaboración propia. <sup>1</sup>Ni en 410, facturación u oficina virtual. <sup>2</sup>Al ser buscada esa dirección de correo no existe.

### 3.3 Implementación del Instrumento

La implementación del instrumento conllevó un proceso que se compone de dos (2) etapas, la primera de ellas una prueba piloto a lo interno del SAR y la segunda, el proceso de implementación del instrumento a los contribuyentes.

#### 3.3.1 Prueba Piloto

El pilotaje del instrumento se conformó de dos pruebas, la primera de ellas contenía un bloque adicional que pretendía recolectar información sobre los costos de cumplimiento tributario, de esta primera prueba se obtuvieron los siguientes resultados:

- Además de los bloques de satisfacción en la prestación de servicios, moral tributaria, percepción de la probidad y satisfacción en el proceso de fiscalización, el primer cuestionario aplicado incluía un quinto bloque de costos de cumplimiento. El formulario constaba de 117 preguntas desplegadas.
- El instrumento fue aplicado el día miércoles 9 de febrero vía correo electrónico (Microsoft Forms) a los funcionarios de los 4 departamentos que conforman una dirección nacional en un horario entre las 8:00 y 9:00 am.
- Se obtuvieron un total de 37 respuestas y un tiempo promedio para finalizar la encuesta de 31:07 minutos.
- Se obtuvo como sugerencia reducir el número de preguntas, específicamente atribuibles al bloque de costos de cumplimiento.
- Se obtuvo como sugerencia que el bloque de costos de cumplimiento sea aplicado de forma asistida y de forma posterior a la aplicación de los primeros cuatro módulos de la encuesta. Además este bloque consumió la mitad del tiempo de respuesta del cuestionario.
- Se obtuvo como sugerencia que el bloque de costos de cumplimiento no se corresponde con el espíritu de los primeros cuatro módulos, puesto que éstos miden percepción, mientras que el modulo de costos de cumplimiento mide aspectos más amplios lejanos a una simple percepción. Este detalle, conforme a las sugerencias recibidas, también tiene que ver con que para contestar el modulo de costos de cumplimiento se deben consultar recursos adicionales (contratos, facturas, etc) para determinar los montos monetarios de forma más precisa.
- Se obtuvo como sugerencia que dentro del formulario se utilice un lenguaje más amigable para el contribuyente, sobre todo al momento de referirse a aspectos que tengan que ver con lenguaje interno de la AT.

- De manera complementaria a las sugerencias de fondo, se recibieron varias recomendaciones en la forma de redacción de ciertas preguntas, ya que se identificaron algunas que no parecían estar diseñadas de manera clara o que resultan redundantes, por lo que deben replantearse. Del mismo modo, se sugirió afinar detalles específicos para la captura de la información en preguntas cuantitativas.

Con base a los resultados obtenidos en la primera prueba se realizaron ajustes, entre ellos; la supresión del bloque de preguntas que conformaban el modulo de costos de cumplimiento quedando un total de 69 preguntas y obteniendo un tiempo medio de respuesta de 15 minutos y 36 segundos. Los ajustes realizados en la segunda prueba piloto fueron los necesarios para obtener la versión final del instrumento.

### 3.3.2 Implementación a los OTAG

Debido a que es la primera vez que el SAR desarrolló un instrumento de esta magnitud no se disponía de la potencial tasa de respuesta, por lo cual el instrumento fue enviado a la totalidad de los correos depurados (233,463). Sin embargo, se manifestaron problemas técnicos lo que derivó que se alcanzara a 204,110 OTAG. A continuación, se ofrece un mayor detalle del proceso de implementación de la encuesta y es también resumido en la tabla 4:

- Para evitar sesgo en las respuestas, se eliminaron todos aquellos funcionarios del SAR que pertenecen a la base de OTAG.
- Se le asignó un código numérico único a cada OTAG compuesto por seis (6) dígitos.
- El instrumento fue enviado, en bloques, vía correo electrónico a la base de OTAG (previamente tratada) a partir del 16 de febrero y estuvo activo hasta el final del día 21 de febrero de 2022 (5 días en total). El Anexo II describe el instrumento aplicado. El Anexo III muestra un ejemplo del mensaje de correo electrónico enviado a los OTAG.
- Para la aplicación de la encuesta se utilizó la plataforma Microsoft Forms y se envió a través de la herramienta Mailjet.
- Se tuvo dificultades al momento de enviar el correo electrónico con la encuesta debido a la baja capacidad del internet o fallas en la energía eléctrica del edificio, por lo cual 29,353 (8% de los OTAG) de los correos no se enviaron.
- Durante el periodo de aplicación se obtuvieron 2,169 respuestas, una posterior limpieza de datos eliminó 99 observaciones duplicadas dejando un total de 2,070 respuestas validas, estas duplicadas se debieron principalmente a una mala digitación del encuestado.
- La tasa de respuesta neta (excluyendo duplicados) alcanzada fue de 0.57% respecto al total de los OTAG y de 1.01% respecto al total de correos enviados.
- El tiempo promedio de respuesta de la encuesta fue de 20:36 minutos. Sin embargo, este tiempo promedio se vio influenciado por encuestados que hicieron click sobre la encuesta y respondieron pasadas varias horas.

Tabla 4: Tasa de respuesta

Categoría	Número	% de OTAG
OTAG (población objetivo)	362,988	100%
OTAG con correo válido	233,463	64%
(-) Correos no enviados <sup>1</sup>	29,353	8%
Correos enviados	204,110	56%
Tasa de respuesta bruta	2,169	0.60%
(-) Duplicados	99	0.00%
<b>Tasa de respuesta neta<sup>2</sup></b>	<b>2,070</b>	<b>0.57%</b>

FUENTE: Elaboración propia. <sup>1</sup>No enviados por problemas técnicos (se fue la luz el jueves 17 o porque hasta el momento del envío se descubrió que la dirección no era válida. <sup>2</sup>La tasa de respuesta neta respecto al total de los correos enviados fue de 1.01%.

Debido a que se obtuvo una tasa de respuesta baja, vale la pena comprender que hay detrás de los correos no contestados. La tabla 5 ofrece una descripción del estado de los correos no contestados. Se desprenden algunos hechos relevantes: el 70.5% de los correos no contestados corresponde a mensajes que simplemente quedaron en la bandeja del buzón de entrada del contribuyente sin que éste realizara mayor acción. Asimismo, hay un 22.5% de correos que fueron abiertos, es decir, que el contribuyente tuvo la oportunidad de leer el mensaje, pero tampoco realizó mayor acción al respecto. Finalmente, otro dato curioso es que existen 11,188 correos que rebotaron o bien, que tienen bloqueada la dirección del SAR. Esto es de particular relevancia en el marco de la notificación electrónica, puesto que el canal empleado para efectuar dicha comunicación es el correo electrónico.

Tabla 5: Composición de correos no contestados

Categoría	Número	%
Correos enviados	204,110	
(-) Tasa de respuesta neta	2,070	
(=) Correos no contestados	202,040	100%
Abierto	45,494	22.5%
Rebotado	3,714	1.8%
Bloqueado	7,474	3.7%
Hizo click a la encuesta	2,832	1.4%
En bandeja	142,443	70.5%
Baja de la suscripción	73	0.0%
Spam	9	0.0%
En cola	1	0.0%

FUENTE: Elaboración propia.

### 3.3.3 Significancia de los Datos

La calidad de la base de datos de contribuyentes tiene implicaciones importantes para las opciones de análisis una vez que se recopilen los datos de la encuesta. Una base de datos de pobre calidad ofrece menos opciones analíticas y arrojará menos datos representativos. Incluso, una base de datos de menor calidad a menudo causa más problemas durante el trabajo de campo (BM, 2011).

Si bien, la muestra fue a conveniencia debido a que no se contaba con un ratio de respuesta en la aplicación de instrumentos vía electrónica, se estimaron diversos grados de confianza para aproximar la significancia que pudo llegarse a obtener con base a las respuestas validas obtenidas (2,070 encuestados luego de depurar por duplicados). Debido a que ya conocemos la población a la que se llegó (204,110 correos enviados) realizamos un ejercicio de muestreo solamente de forma ex-post mediante la fórmula de cálculo de muestra para una población finita descrita a continuación:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2} \quad (1)$$

Donde  $n$  es el tamaño de la muestra,  $N$  es el tamaño de la población,  $Z$  es el nivel de confianza,  $\sigma^2$  es la varianza de la población bajo estudio y  $e$  el límite aceptable del error muestral. En la tabla 6 se muestra el calculo realizado para los niveles de confianza 95, 97 y 99% y para los margenes de error de 1, 3 y 5% de la cual con las respuestas obtenidas se alcanza una muestra con un nivel de confianza de 99% y un margen de error de 3%, no obstante, este ejercicio se debe abordar con sumo cuidado debido a que existe un sesgo de selección en la población (se obvió a los OTAG que no poseen correo) y de igual manera no se realizó un muestreo aleatorio (omitiendo *clusters* por tipo, tamaño, actividad económica y/o ubicación geográfica del contribuyente), por lo cual apenas existe representatividad parcial en las respuestas obtenidas.

Tabla 6: Representación muestral por nivel de confianza y margen de error

Márgen de Error	Muestra por Nivel de Confianza		
	95%	97%	99%
1%	9,172	11,130	15,385
3%	1,062*	1,306*	1,832*
5%	383*	470*	663*

FUENTE: Elaboración propia. El asterisco (\*) expresa que esa muestra fue cubierta con la tasa de respuesta observada luego de aplicar la encuesta.

La experiencia en la aplicación de encuestas de otras administraciones tributarias nos demuestra que generalmente han elaborado estos instrumentos de manera separada. Es decir, una dimensión en particular del sistema tributario en cada encuesta. Otro elemento común es el acompañamiento de terceros (firmas encuestadoras) para la realización estos procesos, esto debido a que en encuestas cuyo diseño parte de una aplicación presencial o telefónica se requiere de una dotación de recursos específica y nivel de expertiz, además que la aplicación por un tercero brinda mayor certeza a los encuestados, evitando sesgos.

## 4 Resultados

### 4.1 Características de los Encuestados

Esta sección ofrece una descripción general de los 2,070 OTAG que, luego de la depuración por duplicados, contestaron la encuesta. Es importante mencionar que los datos obtenidos solamente suponen una representatividad parcial puesto que la muestra se definió bajo una técnica no probabilística. Debido a que el muestreo para definir la población objetivo fue por conveniencia, teniendo como criterio de selección que el contribuyente disponga un correo electrónico válido, no fue posible materializar un muestreo aleatorio por estratos que garanticen la representatividad de los datos a nivel de *clusters* específicos como el tamaño, tipo y/o actividad económica de la unidad de análisis. No obstante, sigue siendo de interés conocer algunos aspectos generales de los encuestados con el ánimo de caracterizarlos y comprender hacia que lado de la distribución de los contribuyentes se encuentran inclinados los resultados obtenidos.

La tabla 7 muestra la distribución de los encuestados por diferentes características relevantes. El panel A ofrece una serie de características sociodemográficas de los OTAG encuestados. Se desprenden algunos hechos. El 58% de los encuestados fueron hombres. En términos de edades, la mayoría de los encuestados se ubican entre las edades de los 31-50 años, con un 59% del total. Finalmente, el 50% de los encuestados indicó haber completado un grado de educación superior (pregrado universitario).

El panel B muestra la distribución conforme a ciertas características de relevancia tributaria. El 66% de los encuestados indicaron ser contribuyentes. A su vez, la mayoría de los encuestados son personas naturales con casi el 72% del total. Cerca del 98% de los encuestados son categorizados como pequeños contribuyentes. La mayor parte de los encuestados se ubican en la regional Centro Sur con un 58% del total. Finalmente, las actividades de prestación de servicios concentraron la mayor proporción de encuestados con un 26.2% del total.

Tabla 7: Distribución de los Encuestados según Características

Característica	Frecuencia	Porcentaje
<b>Panel A. Características Sociodemográficas</b>		
<u>GÉNERO</u>		
Hombre	1,192	57.6%
Mujer	872	42.1%
Otro	6	0.3%
<u>DISTRIBUCIÓN DE EDAD</u>		
18-30 años	291	14.1%
31-50 años	1,221	59.0%
51-70 años	514	24.8%
Mayor a 70 años	44	2.1%
<u>NIVEL EDUCATIVO</u>		
Ninguno	1	0.1%
Primaria	56	2.7%
Secundaria	407	19.7%
Superior	1,036	50.1%
Postgrado	570	27.5%
<b>Panel B. Características Tributarias</b>		
<u>CONDICIÓN DEL ENCUESTADO</u>		
Contador	281	13.6%
Contribuyente	1,358	65.6%
Representante Legal	240	11.5%
Socio	57	2.8%
Otros <sup>1</sup>	134	6.5%
<u>TIPO DE CONTRIBUYENTE</u>		
Persona Jurídica	583	28.2%
Persona Natural	1,487	71.8%
<u>TAMAÑO DE CONTRIBUYENTE</u>		
Grande	21	1.0%
Mediano	25	1.2%
Pequeño	2,024	97.8%
<u>REGIONAL AFILIADA</u>		
Centro Sur	1,199	57.9%
Nor Occidental	731	35.3%
Nor Oriental	119	5.7%
Grandes Contribuyentes SPS	13	0.6%
Grandes Contribuyentes TGU	8	0.4%
<u>ACTIVIDAD ECONÓMICA</u>		
Servicios <sup>2</sup>	543	26.2%
Actividades Profesionales	410	19.8%
Comercio	318	15.4%
Industria	131	6.3%
Resto de Actividades	405	19.6%
Sin Actividad <sup>3</sup>	263	12.7%

FUENTE: Elaboración propia.<sup>1</sup> Empleados, familiares del dueño de la empresa, pasantes, etc.<sup>2</sup> Incluye salud, educación, arte y entretenimiento y otros servicios.<sup>3</sup> Corresponde a todos aquellos contribuyentes que no poseen una actividad económica específica dentro de la base de datos generales.

## 4.2 Módulo I: Percepción sobre la Prestación de Servicios

La satisfacción vista desde la perspectiva de la prestación de un servicio es la evaluación del cliente del producto consumido en función de si cumplió o no sus necesidades y expectativas, se trata de un sentimiento de placer de naturaleza dinámica que cambia a través tiempo, basado en motivaciones, cogniciones, emociones y significados, integrados en entornos socioculturales, que se transforma durante las interacciones entre el consumidor y el producto (Fournier and Mick, 1999). Entendiendo que el objetivo de las administraciones tributarias es la recaudación de impuestos, resulta necesario que esta ponga a disposición todas las herramientas que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias moviéndose al ritmo de los cambios sociales y tecnológicos, haciendo que la interacción entre el contribuyente y el fisco sea más sencilla. Esta sección presenta resultados que capturan la percepción de los contribuyentes encuestados respecto a cuatro componentes de la satisfacción: innovación en los servicios, empatía en la experiencia, oportunidad en la facilitación y percepción en la calidad de los servicios.

### 4.2.1 Resultado de los Indicadores

Se presenta en primer lugar el resultado global de satisfacción con los servicios, definido como la media aritmética de los indicadores de innovación, empatía, experiencia y oportunidad. Luego, se exponen los resultados de estos indicadores de manera individual, complementando el análisis con el puntaje de las preguntas asociadas a cada indicador que obtuvieron los valores mínimos y máximos. En caso de querer ahondar en las preguntas vinculadas con la construcción de cada indicador, consultar la tabla 12 del Anexo I.

**La satisfacción global de los contribuyentes encuestados en las cuatro dimensiones evaluadas refleja un grado de satisfacción en un rango positivo.** Un valor de satisfacción global cercano a cien (100) representa una mayor satisfacción por los servicios prestados, mientras que un valor bajo implica lo contrario. Los resultados mostrados en la figura 1 indican que, en promedio, las respuestas se ubican en 69.7%, de manera que los encuestados revelaron estar “de acuerdo” con la eficiencia en los servicios recibidos.

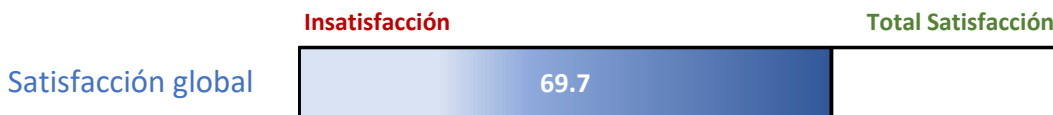


Figura 1: Indicador de satisfacción global

**La percepción de los contribuyentes encuestados sobre la innovación tecnológica del SAR en los servicios se encuentra en un rango favorable.** Mediante este indicador se mide el agrado respecto a la innovación tecnológica de los servicios prestados, entre más cercano se encuentre a cien (100) el puntaje obtenido, mayor será el grado de satisfacción en esta dimensión. Los resultados de la figura 2 muestran que, en promedio, las respuestas se ubican en 69%, lo que implica que los encuestados reflejan una inclinación a estar “de acuerdo” con las aseveraciones planteadas en los ítem de este indicador. En línea con lo anterior, la pregunta que **menor** promedio muestra es “El SAR pone a disposición la logística necesaria para una adecuada atención de los contribuyentes”, para la cual el puntaje promedio es de 67.9% (“de acuerdo”); en contraste, la pregunta que **mayor** promedio obtuvo es “El SAR proporciona servicios electrónicos adecuados a través de los cuales puedo solucionar mis dudas” con un valor de 70.1% (“de acuerdo”).

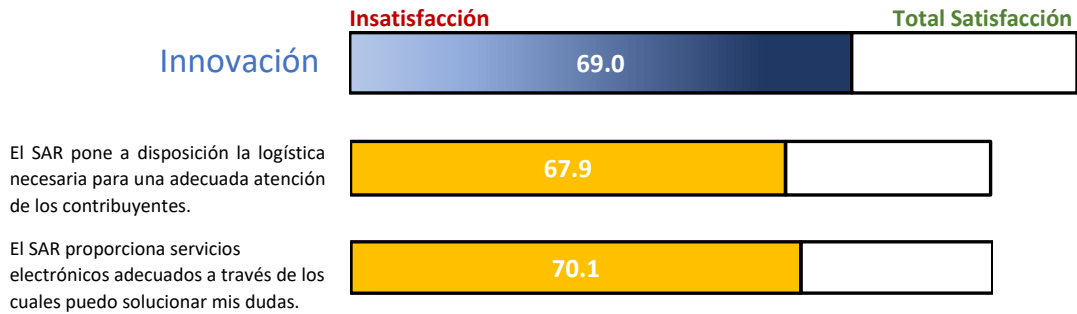


Figura 2: Indicador de innovación

Los encuestados muestran un comportamiento ligeramente favorable respecto a la experiencia en los servicios brindados en las oficinas del SAR. Con este indicador se mide la satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios y el trato personal brindados por funcionarios del SAR en sus visitas a las oficinas, un valor cercano a cien (100) implica una mayor satisfacción y viceversa. La figura 3 refleja que, en promedio, las respuestas se sitúan en 63.1%, de manera que los encuestados manifestaron estar “de acuerdo” con las aseveraciones planteadas en los ítem de este indicador. En ese sentido, la pregunta que **menor** promedio muestra es “En las oficinas del SAR los tiempos de espera son cortos”, con un puntaje promedio de 55.4% (“ni de acuerdo, ni en desacuerdo”), mostrando un espacio de mejora en la gestión; en cambio, la pregunta que **mayor** promedio obtuvo es “Cuando voy a las oficinas del SAR, recibo la orientación adecuada y un trato cordial para realizar el trámite que necesito” con un valor de 70.8% (“de acuerdo”).



Figura 3: Indicador de empatía

Los contribuyentes encuestados indican tener una percepción favorable sobre los medios que el SAR pone a disposición para el cumplimiento tributario. Este indicador evalúa la satisfacción respecto a que tan oportunos son los mecanismos de los que dispone el SAR para mantener informados a los contribuyentes de sus obligaciones y los medios que pone a disposición para el cumplimiento de estas, un valor cercano a cien (100) implica una mayor satisfacción y viceversa. La figura 4 muestra que, en promedio, las respuestas se sitúan en 68.9%, de manera que los encuestados manifestaron estar “de acuerdo” con las aseveraciones planteadas en los ítem de este indicador. En línea con lo anterior, la pregunta que **menor** promedio exhibe es “El SAR informa de manera oportuna y completa la situación de mis trámites”, con un puntaje promedio de 66.7% (“de acuerdo”), por otro lado, la pregunta que **mayor** promedio obtuvo es “Los medios para declarar y pagar impuestos son de fácil acceso y de uso sencillo” con un valor de 72.5% (“de acuerdo”).

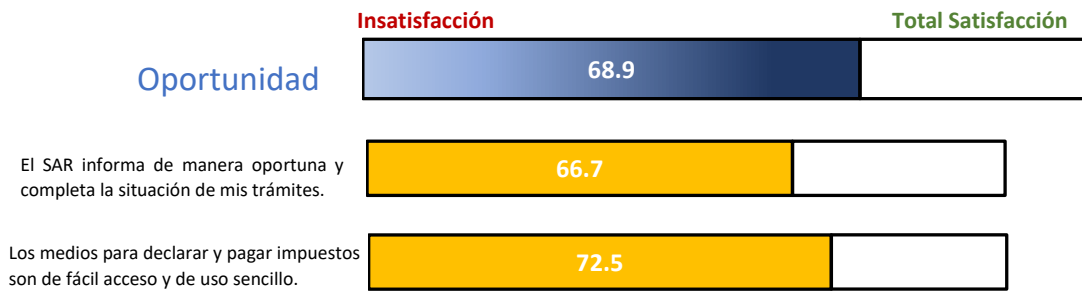


Figura 4: Indicador de oportunidad

**Los resultados muestran una percepción positiva respecto al conjunto de servicios brindados por el SAR, aunque con cierta heterogeneidad.** Este indicador evalúa la satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios que el SAR pone a su disposición, una satisfacción cercana a cien (100) expresa percepción muy positiva respecto a los servicios, en contraste, un puntaje bajo revela lo contrario. A diferencia de los indicadores previamente expuestos, el indicador de servicios se construye como el promedio ponderado por la intensidad de uso del conjunto de servicios consultados en la encuesta. Los resultados de la figura 5 sugieren que, en promedio, las respuestas se ubican en 77.7%, lo que indica que los encuestados manifestaron considerar los servicios como “buenos”. En ese sentido, el servicio que **menor** promedio exhibe es el Contact Center con un puntaje de 64.1% (“bueno”); en cambio, el servicio con **mayor** puntaje promedio es el desarrollo de webinars y capacitaciones, con un puntaje de 85.2% (“muy bueno”).

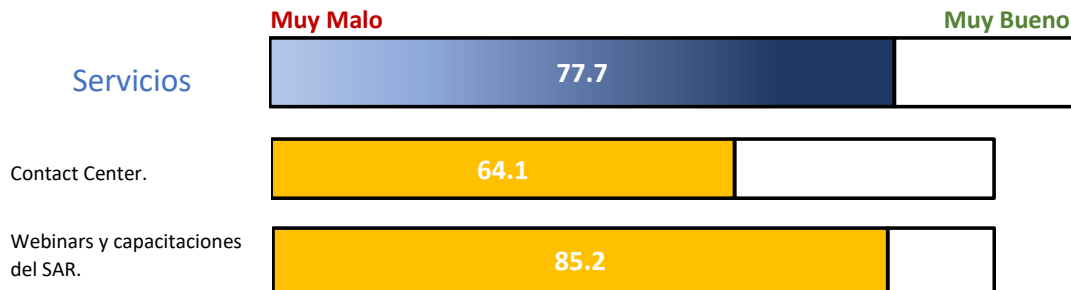


Figura 5: Indicador de servicios

### 4.3 Módulo II: Percepción sobre la Moral Tributaria

La moral tributaria puede ser definida como todos aquellos criterios o factores que conducen a que un individuo encuentre como justificada la evasión de impuestos. En un sentido más amplio, la moral tributaria puede referirse a todos aquellos determinantes que hacen que existan individuos que cumplen con sus obligaciones tributarias en tiempo y forma, mientras otros no lo hacen. Más precisamente, la hipótesis es que algunos rasgos, como la deshonestidad o el egoísmo, o sus creencias, como las normas sociales percibidas, hacen que algunas personas sean más propensas a evadir impuestos (Bergolo et al., 2021). Sin embargo, no hay pruebas o evidencia empírica directas sobre esta hipótesis más experimental. Empero, si existe cierta evidencia indicando que, en países con una alta economía informal, la moral tributaria es baja (Torgler, 2011). La presente sección ofrece un primer acercamiento general a la medición de la moral tributaria de los contribuyentes hondureños. En particular, se valora la percepción sobre ciertas conductas, actos y circunstancias que pueden vincularse con la moral tributaria.

#### 4.3.1 Resultado de los Indicadores

Esta sección ofrece los resultados de los tres indicadores asociados con la moral tributaria. A su vez, se presentan los resultados de las preguntas asociadas con cada indicador que obtuvieron los valores mínimos y máximos. En caso de querer ahondar en las preguntas vinculadas con la construcción de cada indicador, consultar la tabla 13 del Anexo I.

**Los resultados sugieren una baja acción omisiva.** La acción omisiva mide la inclinación de los contribuyentes y de sus conocidos más inmediatos hacia conductas evasivas, o en otras palabras la acción omisiva mide que tan propensos se perciben los contribuyentes y a sus conocidos hacia cometer o evitar cometer evasión. Un valor de acción omisiva cercano a cien (100) expresa mayor abstención hacia conductas evasivas y viceversa. Los resultados de la figura 6 sugieren que, en promedio, las respuestas se ubican en 84.1% ,de manera que los encuestados manifestaron estar “muy de acuerdo” con una importante inclinación hacia el cumplimiento tributario de ellos y sus conocidos más cercanos. De este indicador, la pregunta que **menor** promedio muestra es “Tengo conocimiento que mis conocidos o cercanos cumplen sus obligaciones tributarias de manera debida”, para la cual el promedio se ubica en 78.7% (“de acuerdo”); en cambio, la pregunta que **mayor** promedio obtuvo es “En general mi voluntad de declarar y pagar impuestos es alta” con un valor de 88.7% (“muy de acuerdo”).

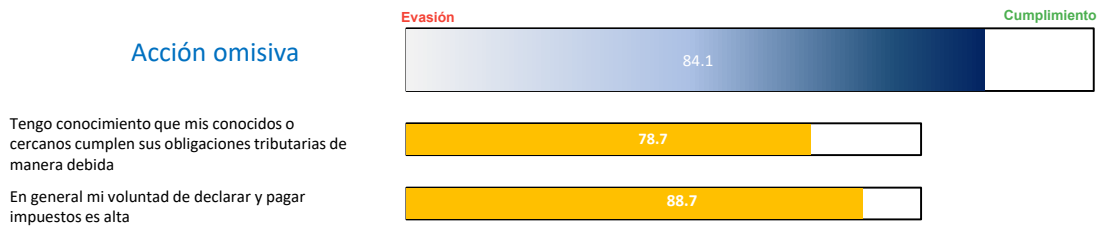


Figura 6: Indicador de acción omisiva

Los resultados sugieren que los encuestados no tienden a inclinarse hacia acciones de evasión justificadas, aunque existe la percepción que en Honduras evadir es algo común. La inclinación justificada hacia la evasión mide el nivel de afinidad de los contribuyentes hacia una serie de circunstancias que suponen una razón potencial para evitar el cumplimiento tributario, o en su defecto, evadir. Un valor de inclinación justificada cercano a cien (100) expresa una inclinación hacia la evasión y viceversa. Los resultados de la figura 7 sugieren que, en promedio, las respuestas obtenidas se ubican en 45.3% de manera que los encuestados manifestaron estar “ni de acuerdo ni desacuerdo” con ciertas circunstancias económicas, sociales o políticas como justificantes de la evasión. De este indicador, la pregunta que **menor** promedio muestra es “Si mis conocidos o cercanos evadieran impuestos y no son detectados, yo también evadiría”, para la cual el promedio se ubica en 31.2% (“en desacuerdo”); en cambio, la pregunta que **mayor** promedio obtuvo es “En Honduras es común que la personas o las empresas evadan impuesto” con un valor de 74.2% (“de acuerdo”).

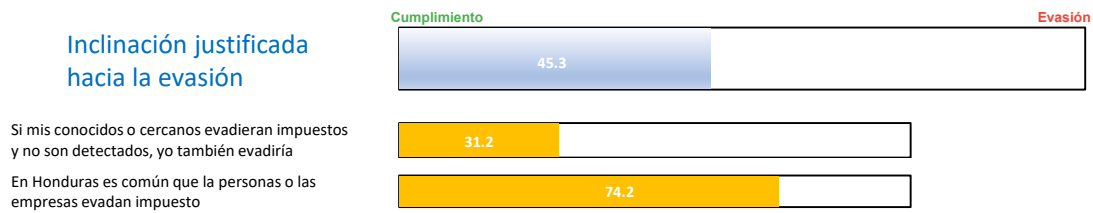


Figura 7: Indicador de inclinación justificada hacia la evasión

Los resultados sugieren que los encuestados condenan las conductas evasivas. La condena hacia la evasión mide el grado de desaprobación o rechazo de los contribuyentes hacia ciertas conductas que suponen hechos evasivos. Un valor cercano a cien (100) expresa una menor condena hacia las conductas evasivas y viceversa. Los resultados de la figura 8 sugieren que, en promedio, las respuestas obtenidas se ubican en 34.2% de manera que los encuestados calificaron como “injustificadas” ciertas conductas evasivas. De este indicador, la pregunta que **menor** promedio muestra es “Sub declarar mis ingresos para pagar menos impuestos”, para la cual el promedio se ubica en 31.4% (“injustificado”); en cambio, la pregunta que **mayor** promedio obtuvo es “Pagar fuera de plazo mis impuestos” con un valor de 38.5% (“injustificado”).

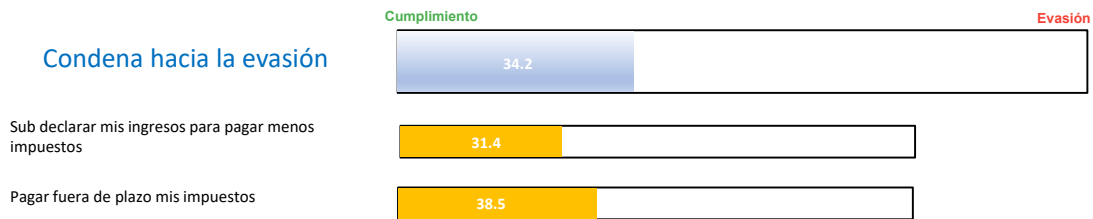


Figura 8: Indicador de condena hacia conductas evasivas

## 4.4 Módulo III: Percepción sobre la Probidad y Ética de los Funcionarios del SAR

La probidad la podemos definir como debe entender como reflejo de transparencia e integridad con que deben actuar los funcionarios públicos en su labor prestada hacia los contribuyentes. Podemos medir su percepción a través de dos indicadores, el primero de ellos es la percepción de la corrupción de los contribuyentes la cual contiene rasgos como el conocimiento que se percibe sobre el actuar de los funcionarios de la AT hacia elementos como el manejo de la información o la disposición de aceptar regalías a cambio de influencias sobre los procesos desarrollados por la administración. Por otro lado, la integridad la podemos relacionar a la percepción de la confianza sobre las actividades desarrolladas en la AT, esta de igual manera se puede asociar a la percepción de la confianza de los contribuyentes sobre los funcionarios de la AT.

### 4.4.1 Resultado de los Indicadores

Esta sección ofrece los resultados de los tres indicadores asociados con la probidad e integridad de los funcionarios del SAR. A su vez, se presentan los resultados de las preguntas asociadas con cada indicador que obtuvieron los valores mínimos y máximos. En caso de querer ahondar en las preguntas vinculadas con la construcción de cada indicador, consultar la tabla 14 del Anexo I.

**Los resultados indican una alta confianza hacia la AT.** Este indicador mide la confianza que tienen los contribuyentes encuestados con la AT en temas como manejo de información y también algunos trámites como devoluciones o notas de créditos, así como en las funciones realizadas por los funcionarios de la AT. Un valor cercano a 100 indicará una confianza muy alta. Los resultados observados en la figura 9 muestran que el indicador de confianza alcanzó 66.9%, ubicándose en un umbral alto. Este indicador está compuesto por nueve (9) ítems (ver anexo 1) entre las cuales destacan “El SAR actúa íntegramente al momento de gestionar las notas de crédito y devoluciones de impuestos” la cual fue el ítem **menor** puntuado con 60.5%, mientras que el ítem “El SAR trata en forma confidencial la información de los contribuyentes” obtuvo el **mayor** puntaje dentro de este indicador alcanzando 73.6%.

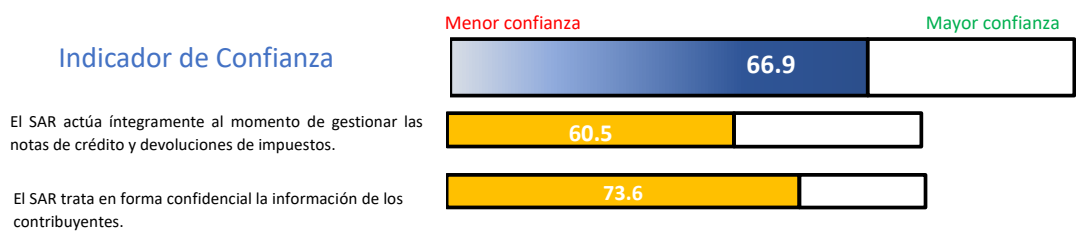


Figura 9: Indicador de confianza

Los resultados indican que **5.9%** de los encuestados tienen percepción de existencia de **corrupción en la AT**. Este indicador mide la percepción de la corrupción de los contribuyentes. Operativamente se refiere a los encuestados que afirmaron conocer o haber escuchado de al menos un empleado del SAR que en los últimos 5 años haya estado involucrado en algún acto de corrupción. El indicador está compuesto por cinco (5) ítems. Sus resultados se muestran en la figura 10 de los cuales se destacan “¿Conoce o ha oído hablar de alguien que en los últimos 5 años haya pedido a un amigo o familiar que trabaja en el SAR que le entregue datos de contribuyentes para usarla como base de clientes o competidores?” en la cual se obtuvo un resultado de 5.3%, es decir, que 5.3% de los encuestados consideran que existe este tipo de corrupción, siendo este el **menor** valor. Por otro lado, el ítem con **mayor** calificación de este indicador fue “¿Conoce o ha oído hablar de alguien que en los últimos 5 años haya entregado un regalo o dinero para “aprobar” un trámite en el SAR?” el cual obtuvo un porcentaje de respuesta de 7.6%.

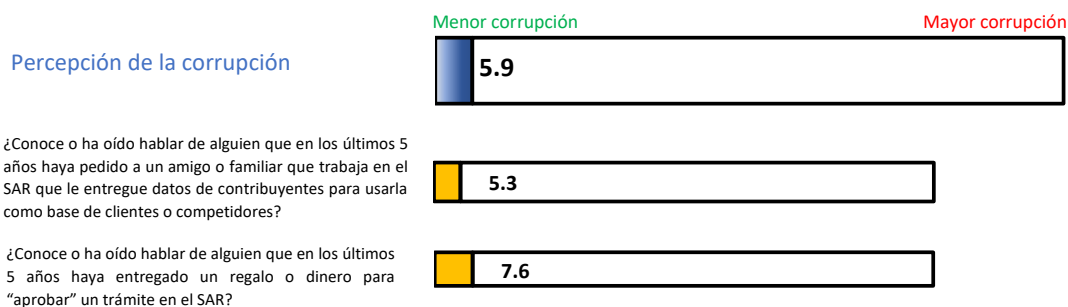


Figura 10: Indicador de percepción de la corrupción

## 4.5 Módulo IV: Percepción sobre la Aplicación del Proceso de Fiscalización

Según el Artículo 124 del Decreto No. 170-2016, la AT tiene la atribución de comprobar o investigar que los obligados tributarios han cumplido con las correspondientes normas y, en su caso, determinar los tributos omitidos, así como de cumplir con lo establecido en los Convenios de Derecho Internacional Tributario, a este proceso se le denomina fiscalización y el desarrollo del proceso de fiscalización estará basado en el Artículo 125 del Decreto previamente citado (véase [Código-Tributario \(2016\)](#)).

### 4.5.1 Resultado de los Indicadores

De los 600 OTAG que respondieron ser fiscalizados se verificó que solamente 17 efectivamente fueron sujetos a fiscalización en los últimos cinco (5) años (fiscalización que se fundamenta en el Artículo 125 del Decreto No. 170-2016). En caso de querer ahondar en las preguntas vinculadas con la construcción de cada indicador, consultar la tabla 15 del Anexo I.

**Los resultados obtenidos muestran que la percepción de la correcta aplicación del proceso de fiscalización es muy alta.** Este indicador está compuesto por nueve (9) ítems de los cuales de manera conjunta se alcanzó un puntaje de 79.7% situándose muy próximo al umbral de muy alto (véase figura 11). Se destaca que cuando se le consultó al encuestado sobre “El ajuste determinado por la comisión auditora fue enmarcado íntegramente en la normativa tributaria” la percepción del proceso disminuye hasta alcanzar una puntuación de 54.7%, siendo este el de **menor** porcentaje. Por otro lado, cuando se les consultó “El SAR me notificó en legal y debida forma sobre el proceso de fiscalización” es el ítem en el cual los encuestados tienen una mejor percepción de su aplicación con el **mayor** puntaje de un 90.7%.

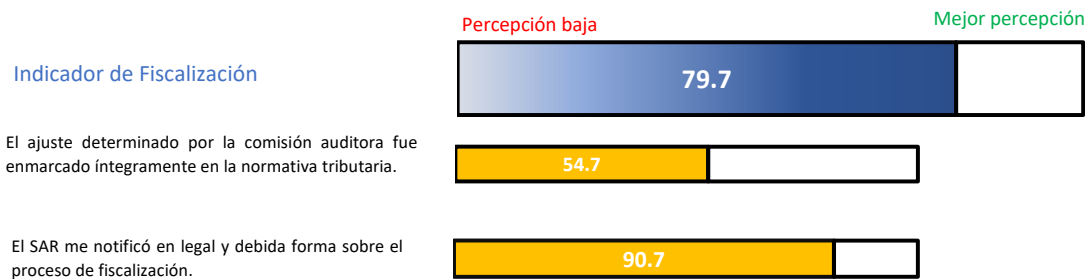


Figura 11: Indicador de fiscalización

## 5 Consideraciones Finales

- A partir del ejercicio que consistió en obtener un correo electrónico válido para cada obligado tributario, se identifica un espacio importante para mejorar la base de los datos generales. Esto abre paso a una estrategia para actualizar, de forma masiva, información relevante como el correo electrónico y/o la actividad económica.
- Existen una serie de servicios ofrecidos por el SAR que suponen una dotación de recursos valiosa, sin embargo, los encuestados no expresaron utilizarlos con frecuencia. Esto abre vía para que el SAR emprenda una estrategia más amplia de socialización de los servicios que ofrece con la finalidad de potenciar la demanda por aquellos con una baja utilización y fortalecer los que ya son empleados ampliamente.
- Pensar en la implementación de indicadores de experiencia, que permitan medir la satisfacción del contribuyente al momento de realizar un trámite.
- En futuras encuestas, consultar la razones por las cuales asiste a las oficinas, si es porque el trámite no se puede hacer en línea, si se pide documentación física o que otras razones pueden explicar este hecho. También incluir preguntas abiertas que capturen aspectos de mejora sobre que cambiarían de un servicio.
- Los resultados sobre moral tributaria muestran una inclinación en contra de comportamientos evasivos propios y de contribuyentes cercanos, sin embargo, se percibe la evasión como algo común en el país.
- En términos generales la percepción sobre corrupción es relativamente baja (5.9% de los encuestados afirmó conocer al menos un acto de corrupción de parte del algún empleado del SAR en los últimos 5 años). Sin embargo, no se puede desconocer que este es un indicador el cual se debe instar a seguir disminuyendo a través de medidas pertinentes.
- La confianza hacia la AT es alta, no obstante, los resultados muestran que se debe mejorar las gestiones de las notas de crédito y devoluciones de impuestos, esto con base a los resultados obtenidos ya que fue el ítem contenido en el indicador de confianza de menor puntaje.
- En general, los encuestados tienen una percepción muy buena respecto al proceso de fiscalización, este obtuvo un resultado muy alto, únicamente se observó una percepción muy baja (54.7) sobre el ajuste determinado por la comisión auditora. Esto es de especial interés al momento de tratar de entender que determina la dinámica de los recursos administrativos impugnados por los contribuyentes.
- Se propone emprender este tipo de ejercicios de forma periódica, al menos cada dos años. Sin embargo, vale la pena que esto suceda tercerizando hacia empresas especializadas en la realización de encuestas. Así, no solo se estaría de acorde con la buena práctica internacional, también se evitarían sesgos de medición en módulos como el de moral tributaria y se podría ampliar el cuestionario para medir otras dimensiones relevantes como costos de cumplimiento, que debido a su diseño, la aplicación debe ser de forma asistida.
- Una evaluación posterior de la encuesta revelará información importante sobre dirección hacia la cual se orientan los indicadores, permitiendo conocer si la percepción de los contribuyentes se ha tornado favorable, además de evaluar si las acciones tomadas a partir de la aplicación de este primer instrumento tuvieron un impacto real sobre la percepción de los contribuyentes hacia los diferentes elementos evaluados en la encuesta. Por esta razón, se puede pensar en los resultados como indicadores de línea base para ciertos módulos.

## Referencias Bibliográficas

- Allingham, M. G. and Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: a theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3):323–338. 4
- Bergolo, M., Leites, M., Perez-Truglia, R., and Strehl, M. (2021). *What makes a tax evader?* Working Paper 28235, National Bureau of Economic Research. 17
- BM (2011). *Encuestas de percepción y costos de cumplimiento tributario una herramienta de reforma tributaria*. Technical report, Banco Mundial. 11
- Braithwaite, V. (2009). *Defiance in taxation and governance: Resisting and dismissing authority in a democracy*. 4
- CIAT (2011). Principales determinantes sociales del incumplimiento tributario en panamá. Technical report, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. 4
- Coolidge, J. and Ilic, D. (2009). *Tax Compliance Perceptions And Formalization Of Small Businesses In South Africa*. The World Bank. 4
- Código-Tributario (2016). Decreto 170-2016. Technical report. 21
- Fournier, S. and Mick, D. G. (1999). Rediscovering satisfaction. *Journal of Marketing*, 63(4):5–23. 14
- Latinobarómetro (2021). Informe 2021. Technical report. 4
- Secretaría-TADAT (2019). Guía práctica. Technical report. 4
- Torgler, B. (2011). *Tax Morale and compliance: Review of evidence and case studies for Europe*. Policy Research Working Paper 5922, World Bank. 17

## 6 Anexo I: Matriz Operacional

Figura 12: Módulo I - Bloque de medición de satisfacción en la prestación de servicios

Variable	Promedio Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Promedio Indicador	Definición operacional	Ítem	Valor Promedio
Satisfacción	69.7	La satisfacción es la evaluación del cliente de un producto o servicio en función de si cumplió o no las necesidades y expectativas del cliente. La satisfacción puede asociarse con sentimiento de placer, es un blanco móvil, dinámico que puede evolucionar con el tiempo, influida por una variedad de factores (Fournier y Mick, 1999, p. 6).	La satisfacción general sobre la Administración Tributaria resultará del promedio obtenido por los indicadores, a medida que se aproxime a cien (100) este podrá ser considerada alta.	Innovación	69.0	Se considerará que la satisfacción del OT sobre la innovación tecnológica del SAR se considerará alta si el promedio del ítem se aproxima a cien (100).	El SAR proporciona servicios electrónicos adecuados a través de los cuales puedo solucionar mis dudas	70.1
							El SAR pone a disposición la logística necesaria para una adecuada atención de los contribuyentes	68.0
							Los documentos e información que emite el SAR para orientar a los contribuyentes son útiles y fáciles de entender	69.0
				Empatía	63.1	La satisfacción del OT sobre los servicios brindados por los funcionarios del SAR en las oficinas tributaria se considerará alta si el promedio del ítem se aproxima a cien (100).	Cuando voy a las oficinas del SAR, recibo la orientación adecuada y un trato cordial para realizar el trámite que necesito	70.8
							En las oficinas del SAR los tiempos de espera son cortos	55.4
				Oportunidad	68.9	La satisfacción del OT sobre los servicios oportunos del SAR se considerará alta si el promedio del ítem se aproxima a cien (100).	El SAR informa de manera oportuna y completa la situación de mis trámites	66.7
							El SAR mantiene actualizados todos sus medios de información	69.4
							Los medios para declarar y pagar impuestos son de fácil acceso y de uso sencillo	72.5
							El SAR ofrece una guía adecuada antes de los vencimientos de los impuestos	67.2
				Servicios	77.7	La satisfacción sobre los servicios brindados por el SAR se considera alta si el promedio del ítem se aproxima a cien (100)	Oficinas del SAR	75.6
							Sitio Web del SAR	79.0
							DET Live	82.6
							Visita de algún funcionario del SAR	78.5
							Contact Center	64.1
							App SAR	73.6
							KIIN – mesas de ayuda virtual	72.3
							Revista tributaria del SAR	84.5
Webinars y capacitaciones del SAR	85.2							
Escuela virtual tributaria	85.2							
Núcleos de apoyo contable y fiscal	78.1							
Listado de preguntas frecuentes en la web del SAR	73.0							
Tablero de avisos electrónicos en la web del SAR	78.7							

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13: Módulo II - Bloque de medición de la moral tributaria

Variable	Definición conceptual	Indicador	Definición operacional	Promedio Indicador	Ítem	Valor Promedio
Moral tributaria	Criterios o factores que conducen a que un individuo encuentre como justificada la evasión de impuestos.	Acción omisiva	Un valor cercano a cien (100) expresa abstención hacia conductas de evasión y viceversa.	84.1	Tengo conocimiento que mis conocidos o cercanos cumplen sus obligaciones tributarias de manera debida.	78.7
					Sería condenable que mis conocidos o cercanos evadieran impuestos.	85.0
					En general mi voluntad de declarar y pagar impuestos es alta.	88.7
		Inclinación justificada hacia la evasión	Un valor cercano a cien (100) expresa una inclinación hacia la evasión y viceversa.	45.4	Si mis conocidos o cercanos evadieran impuestos y no son detectados, yo también evadiría.	31.2
					En Honduras es común que la personas o las empresas evadan impuestos.	74.2
					Si decidiera evadir impuestos, la probabilidad que me detecten es baja.	40.4
					Tengo derecho de evadir la declaración y pago de mis impuestos si desconfío de la forma en que se usan dichos recursos	40.5
					Desconfiar de la forma en que se usan los impuestos me da derecho a evadir.	36.3
					No hace falta pagar correctamente mis impuestos en el presente debido a que habrá amnistía y/o regularización en el futuro.	35.8
					Las amnistías y/o regularizaciones son una medida justa porque absuelven el pago de multas y sanciones.	68.8
					Aun cuando el SAR podría llegar a auditarme, me siento libre de evadir impuestos ya que eventualmente una amnistía y/o regularización podría evitarme cualquier sanción.	35.6
					Condena	Un valor cercano a cien (100) expresa una menor condena hacia la evasión y viceversa.
		Registrarse y simplemente no declarar.	33.1			
		Sub declarar mis ingresos para pagar menos impuestos.	31.4			
		Sobre declarar mis costos para pagar menos impuestos.	33.5			
		Pagar fuera de plazo mis impuestos.	38.5			
		Pagar en efectivo sin facturación para evitar pagar impuestos.	33.2			
		Declarar un gasto personal como una deducción para pagar menos impuestos sobre la renta.	36.6			
No llevar registros contables adecuados.	32.7					

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14: Módulo III - Bloque sobre percepción de la probidad e integridad de los funcionarios de la autoridad tributaria

Variable	Definición conceptual	Indicador	Definición operacional	Promedio Indicador	Ítem	Valor Promedio
Probidad e integridad	Rectitud de ánimo, integridad en el obrar.	Confianza	Entre más cercano a cien (100) expresa mayor percepción de probidad e integridad percibida de los contribuyentes hacia la administración tributaria y viceversa.	66.9	Los funcionarios del SAR emprenden su trabajo con integridad y ética.	65.3
					Los funcionarios del SAR me generan mayor confianza en comparación a los funcionarios de la extinta DEI.	67.0
					Confío en que el SAR afrontaría con firmeza problemas de corrupción de sus funcionarios y empleados en caso de que sucedieran.	64.5
					El SAR trata en forma confidencial la información de los contribuyentes.	73.4
					El SAR actúa íntegramente al momento de gestionar las notas de crédito y devoluciones de impuestos.	60.5
					El SAR se dirige íntegramente al momento de combatir la evasión y elusión fiscal.	64.2
					El SAR se dirige íntegramente al momento de gestionar recursos administrativos.	64.4
					El SAR se dirige íntegramente al momento de extender constancias.	72.9
		Por lo que he visto en la televisión, diarios u otro medio de comunicación, pienso que algún funcionario del SAR debió estar involucrado de forma directa en actos de corrupción.	70.0			
		Corrupción	Entre más cercano a cien (100) sea el porcentaje, expresa que una mayor proporción de personas son conocedores de actos de corrupción de parte de empleados del SAR y viceversa.	5.9	¿Conoce o ha oído hablar de alguien que en los últimos 5 años haya entregado un regalo o dinero para "aprobar" un trámite en el SAR?	7.6
					¿Conoce o ha oído hablar de alguien que en los últimos 5 años haya pedido a un amigo o familiar que trabaja en el SAR que "agilice" una devolución de impuestos?	7.4
					¿Conoce o ha oído hablar de alguien que en los últimos 5 años haya pedido a un amigo o familiar que trabaja en el SAR que le informe si va a ser fiscalizado?	5.3
					¿Conoce o ha oído hablar de alguien que en los últimos 5 años haya pedido a un amigo o familiar que trabaja en el SAR que le entregue datos de contribuyentes para usarla como base de clientes o competidores?	4.2
					¿Conoce o ha oído hablar de alguien que en los últimos 5 años haya pedido a un amigo o familiar que trabaja en el SAR que le ayude a que una resolución sea a su favor?	5.1

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15: Módulo IV - Bloque de percepción sobre la adecuada aplicación del proceso de fiscalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Promedio Indicador	Ítem	Valor Promedio
Fiscalización	Facultad de investigar a los obligados tributarios con el objetivo de determinar si han cumplido con las correspondientes normas y, en su caso, determinar los tributos omitidos, así como de cumplir con lo establecido en los Convenios de Derecho Internacional Tributario o Aduanero.	Se obtendrá una medición del proceso de fiscalización alta a medida que el indicador se aproxime a cien (100) y viceversa.	Percepción sobre la adecuada aplicación del proceso de fiscalización	79.7	El SAR me notificó en legal y debida forma sobre el proceso de fiscalización.	90.7
					Al momento de la notificación se me informó acerca de la comisión auditora que ejecutaría dicho proceso.	90.7
					La comisión auditora me explicó en qué consistía el proceso de fiscalización.	84.0
					La comisión auditora me dio a conocer oportunamente cada uno de mis derechos y obligaciones.	80.0
					Se me permitió manifestar argumentos o alegaciones en la presentación de la propuesta de liquidación y regularización.	78.7
					A lo largo del proceso de fiscalización la comisión auditora se esforzó en hacer de mi conocimiento el derecho al uso del recurso de reposición.	80.0
					Mis interrogantes durante el proceso de fiscalización fueron despejadas oportunamente por la comisión auditora.	73.3
					Fui tratado con decoro, respeto, imparcialidad y ética por la comisión auditora a lo largo de todo el proceso de fiscalización.	85.3
	El ajuste determinado por la comisión auditora fue enmarcado íntegramente en la normativa tributaria.	54.7				

Fuente: Elaboración propia.

## 7 Anexo II: Cuestionario

### Datos generales del encuestado

<b>Género</b>				
Hombre				
Mujer				
Otro				
<b>Nivel educativo completado</b>				
Primaria	Secundaria	Superior	Postgrado	Ninguno
<b>Edad</b>				
18-30	31-50	51-70	Mayor a 70	
<b>Condición</b>				
Contribuyente <sup>1/</sup>	Contador	Representante legal	Socio	Otros
1/“Contribuyente” se refiere a aquella persona natural, o jurídica que se autodefine como el responsable, dueño o encargado por cuenta propia de la actividad mercantil que le merece una trascendencia tributaria y, por ende, como obligado tributario.				

Considerando una escala donde 1 es muy desacuerdo y 5 es muy de acuerdo, responda que tan de acuerdo está con los siguientes enunciados:

No	Aseveración	Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo	NS/NR
1	El SAR proporciona servicios electrónicos adecuados a través de los cuales puedo solucionar mis dudas	1	2	3	4	5	6
2	El SAR pone a disposición la logística necesaria para una adecuada atención de los contribuyentes	1	2	3	4	5	6
3	Los documentos e información que emite el SAR para orientar a los contribuyentes son útiles y fáciles de entender	1	2	3	4	5	6
4	Cuando voy a las oficinas del SAR, recibo la orientación adecuada y un trato cordial para realizar el trámite que necesito	1	2	3	4	5	6
5	El SAR informa de manera oportuna y completa la situación de mis trámites	1	2	3	4	5	6
6	El SAR mantiene actualizados todos sus medios de información	1	2	3	4	5	6
7	Los medios para declarar y pagar impuestos son de fácil acceso y de uso sencillo	1	2	3	4	5	6
8	En las oficinas del SAR los tiempos de espera son cortos	1	2	3	4	5	6
9	El SAR ofrece una guía adecuada antes de los vencimientos de los impuestos	1	2	3	4	5	6

Indique si ha utilizado algunos de los siguientes servicios ofrecidos por la administración tributaria y que grado de satisfacción le han generado:

1. ¿En los últimos doce (12) meses hizo uso de los siguientes servicios?					2. Si la respuesta es SI y partiendo de una escala donde 1 es muy malo y 5 Muy bueno, en general cómo calificaría estos servicios					
Nº	Servicio	Si	No	NS/NR	Muy malo			Muy bueno		NS/NR
10	Oficinas del SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6
11	Sitio Web del SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6
12	DET Live del SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6
13	Visita, correo o llamada de algún funcionario del SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6
14	Contact Center del SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6
15	App SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6
16	KIIN – mesas de ayuda virtual del SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6
17	Revista tributaria del SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6
18	Webinars y capacitaciones	1	2	6	1	2	3	4	5	6
19	Escuela virtual tributaria	1	2	6	1	2	3	4	5	6
20	Núcleos de apoyo contable y fiscal	1	2	6	1	2	3	4	5	6
21	Listado de preguntas frecuentes en la web del SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6
22	Tablero de avisos electrónicos en la web del SAR	1	2	6	1	2	3	4	5	6

Indique que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes aseveraciones:

N°	Aseveración	Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo	NS/NR
			2	3	4		
1	Tengo conocimiento que mis conocidos o cercanos cumplen sus obligaciones tributarias de manera debida	1	2	3	4	5	6
2	Sería condenable que mis conocidos o cercanos evadieran impuestos	1	2	3	4	5	6
3	Si mis conocidos o cercanos evadieran impuestos y no son detectados, yo también evadiría	1	2	3	4	5	6
4	En Honduras es común que la personas o las empresas evadan impuestos	1	2	3	4	5	6
5	En general mi voluntad de declarar y pagar impuestos es alta	1	2	3	4	5	6
6	Si decidiera evadir impuestos, la probabilidad que me detecten es baja	1	2	3	4	5	6
7	Desconfiar de la forma en que se usan los impuestos me da derecho a evadir	1	2	3	4	5	6
8	Tengo derecho a evadir el pago de mis impuestos si estoy pasando por un momento de dificultad económica	1	2	3	4	5	6
9	No hace falta pagar correctamente mis impuestos en el presente debido a que habrá amnistía y/o regularización en el futuro	1	2	3	4	5	6
10	Las amnistías y/o regularizaciones son una medida justa porque absuelven el pago de multas y sanciones	1	2	3	4	5	6
11	Aun cuando el SAR podría llegar a auditarme, me siento libre de evadir impuestos ya que eventualmente una amnistía y/o regularización podría evitarme cualquier sanción	1	2	3	4	5	6

Indique que tan justificable es, a su parecer, cada una de las siguientes situaciones:

N°	Aseveración	Totalmente injustificado				Totalmente justificado	NS/NR
			2	3	4		
12	No registrarse ante el SAR	1	2	3	4	5	6
13	Registrarse y simplemente no declarar	1	2	3	4	5	6
14	Declarar menos ingresos para pagar menos impuestos	1	2	3	4	5	6
15	Declarar más costos para pagar menos impuestos	1	2	3	4	5	6
16	Pagar fuera de plazo mis impuestos	1	2	3	4	5	6
17	Pagar en efectivo sin solicitar factura para evitar pagar impuestos	1	2	3	4	5	6
18	Declarar un gasto personal como una deducción para pagar menos impuestos sobre la renta	1	2	3	4	5	6
19	No llevar registros contables adecuados	1	2	3	4	5	6

Indique que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes aseveraciones:

No	Aseveración	Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo	NS/NR
		1	2	3	4	5	
1	Los funcionarios del SAR emprenden su trabajo con integridad y ética	1	2	3	4	5	6
2	Los funcionarios del SAR me generan mayor confianza en comparación a los funcionarios de la extinta DEI	1	2	3	4	5	6
3	Confío en que el SAR afrontaría con firmeza problemas de corrupción de sus funcionarios y empleados en caso de que sucedieran	1	2	3	4	5	6
4	Por lo que he visto en la televisión, diarios u otro medio de comunicación, pienso que algún funcionario del SAR debió estar involucrado de forma directa en actos de corrupción	1	2	3	4	5	6
5	El SAR trata en forma confidencial la información de los contribuyentes	1	2	3	4	5	6
6	El SAR actúa íntegramente al momento de gestionar las notas de crédito y devoluciones de impuestos	1	2	3	4	5	6
7	El SAR se dirige íntegramente al momento de combatir la evasión y elusión fiscal	1	2	3	4	5	6
8	El SAR se dirige íntegramente al momento de gestionar recursos administrativos	1	2	3	4	5	6
9	El SAR se dirige íntegramente al momento de extender constancias	1	2	3	4	5	6

¿Conoce o ha oído hablar de alguien que en los últimos 5 años haya...?

No	Pregunta	Si	No	NS/NR
10	Entregado un regalo o dinero para “aprobar” un trámite en el SAR	1	2	6
11	Pedido a un amigo o familiar que trabaja en el SAR que “agilice” una devolución de impuestos	1	2	6
12	Pedido a un amigo o familiar que trabaja en el SAR que le informe si va a ser fiscalizado	1	2	6
13	Pedido a un amigo o familiar que trabaja en el SAR que le entregue datos de contribuyentes para usarla como base de clientes o competidores	1	2	6
14	Pedido a un amigo o familiar que trabaja en el SAR que le ayude a que una resolución sea a su favor	1	2	6

¿Usted ha sido sujeto de alguna auditoría en los últimos 5 años?

a. Si


b. No

**Nota:** En caso de que su respuesta sea **Si** pase a la siguiente pregunta. En caso de que su respuesta sea **No**, favor pasar al siguiente bloque IV.

Indique que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes aseveraciones:

N°	Aseveración	Muy en desacuerdo			Muy de acuerdo			NS/NR
		1	2	3	4	5	6	
1	El SAR me notificó en legal y debida forma sobre el proceso de fiscalización	1	2	3	4	5	6	
2	Al momento de la notificación se me informó acerca de la comisión auditora que ejecutaría dicho proceso	1	2	3	4	5	6	
3	La comisión auditora me explicó en qué consistía el proceso de fiscalización	1	2	3	4	5	6	
4	La comisión auditora me dio a conocer oportunamente cada uno de mis derechos y obligaciones	1	2	3	4	5	6	
5	Se me permitió manifestar argumentos o alegaciones en la presentación de la propuesta de liquidación y regularización	1	2	3	4	5	6	
6	A lo largo del proceso de fiscalización la comisión auditora se esforzó en hacer de mi conocimiento el derecho al uso del recurso de reposición	1	2	3	4	5	6	
7	Mis interrogantes durante el proceso de fiscalización fueron despejadas oportunamente por la comisión auditora	1	2	3	4	5	6	
8	Fui tratado con decoro, respeto, imparcialidad y ética por la comisión auditora a lo largo de todo el proceso de fiscalización	1	2	3	4	5	6	
9	El ajuste determinado por la comisión auditora fue enmarcado íntegramente en la normativa tributaria	1	2	3	4	5	6	

## 8 Anexo III: Cuerpo del Mensaje del Correo



Estimado contribuyente;

El Servicio de Administración de Rentas (SAR) le extiende invitación a completar la primera encuesta institucional para conocer los grados de satisfacción respecto a los servicios brindados a la ciudadanía por parte del SAR.

El objetivo fundamental de dicha encuesta es mejorar nuestros canales de atención a la ciudadanía y hacer del pago de obligaciones tributarias un trámite fácil, sencillo y sin costos. Esto solamente será posible si se brinda voz al contribuyente y se democratizan las instituciones públicas.

La encuesta se elaboró con un diseño que facilita su llenado y se estima que en un tiempo de 15 minutos esté completada, la encuesta estará disponible hasta el lunes 21 de febrero. Recogerá información sobre: satisfacción en prestación de servicios, moral tributaria, percepción sobre la adecuada aplicación del proceso de fiscalización y probidad e integridad de los funcionarios de la Administración Tributaria (AT).

Se le pide amablemente por favor llenarla de la manera más transparente ya que los resultados serán de utilidad para mejorar la experiencia de los y las contribuyentes.

Al momento de llenar la encuesta ingrese el siguiente código: **100001**

[Enlace encuesta aquí](#)

