

Reporte de Evaluación
de la Carta Compromiso al Ciudadano:
Emisión de comprobantes fiscales digitales

De Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Monitoreo Ciudadano
Coordinadora de Proyecto: Ingrid Sada
Investigadora y compiladora: Nury Correa



Agosto – Octubre 2006



Contenido

1. Antecedentes2
2. ¿Por qué llevar a cabo un monitoreo ciudadano para la evaluación de esta Carta Compromiso al Ciudadano?4
3. Alcance del monitoreo, herramientas y metodología5
4. Resultados8
5. Propuesta de mejora14
6. Consideraciones del Monitor14



1. Antecedentes

El Centro de Vinculación Ciudadana A.C. es una asociación civil sin fines de lucro, independiente, sin afiliación partidista que busca fortalecer y promocionar los valores democráticos en México a través de la vinculación de la sociedad civil y el estudio y análisis de las acciones gubernamentales.

Este reporte se realizó con el apoyo del Programa de Gobernabilidad Económica del Fondo de Oportunidades Globales de la Embajada Británica en México (Abril 2006 – Marzo 2008) como parte del proyecto “Improvement in Regulation and Compliance with the Good Governance Agenda”.

La evaluación de la estrategia de Mejora Regulatoria a través del monitoreo y evaluación de la calidad y difusión de las “Cartas Compromiso al Ciudadano” (CCC) es el objetivo de este reporte.

Las “Cartas Compromiso al Ciudadano” son instrumentos de mejora continua diseñados por el gobierno federal para “Fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública, gracias a que ésta percibe una mejora continua en su eficiencia y eficacia; dota a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se suma a los esfuerzos preventivos para abatir la corrupción; y, define, mide y comunica los estándares de servicio de cada trámite y servicio de alto impacto que proporciona el Gobierno Federal para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.”¹

En este proyecto sólo se evaluarán las cartas de los trámites identificados como “claves” de los indicadores “Doing Business”² o “Haciendo Negocios” del Banco Mundial y que según esta institución tienen un impacto en los niveles de competitividad nacional.

El trámite “Emisión de comprobantes fiscales digitales” forma parte del conjunto de trámites de los indicadores “Doing Business – Pago de Impuestos y Apertura de una Empresa”.

En la Tabla 1 se muestran los trámites del indicador “Doing Business – Pago de Impuestos” que cuentan con Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).³

¹ Guía de Aseguramiento: Carta Compromiso al Ciudadano. Secretaría de la Función Pública. Primera Edición, Enero 2006. México D.F. pág.4.

² <http://www.doingbusiness.org>

³ Sólo se incluye la tabla para los indicadores pago de impuestos. Para consultar la tabla de Apertura de una empresa consultar la página www.vinculacionciudadana.org



Tabla 1

Institución responsable	Sigla	Trámite	Carta compromiso*
Servicio de Administración Tributaria	SAT	Firma electrónica avanzada (Tu firm@)	<u>si</u>
Servicio de Administración Tributaria	SAT	Emisión de comprobantes fiscales digitales	<u>si</u>
Instituto Mexicano del Seguro Social	IMSS	Pago de contribuciones a los empleados	no
* Información obtenida del portal http://www.serviciosdecalidad.gob.mx , periodo mayo-junio2006			

El propósito de este reporte es evaluar la Carta Compromiso al Ciudadano: Emisión de Comprobantes fiscales digitales de Servicio de Administración Tributaria (SAT).



2. ¿Por qué llevar a cabo un monitoreo ciudadano para la evaluación de esta Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)?

Primero, porque la carta existe, es pública y se encuentra disponible en:

- a) La oficina en donde se lleva a cabo la Emisión de comprobantes fiscales digitales.
- b) La página de Servicio de Administración Tributaria (www.sat.gob.mx).
- c) La página de Servicios de Calidad (www.serviciosdecalidad.gob.mx) de la Secretaría de la Función Pública.

Segundo, para evaluar la calidad del servicio a través de la evaluación de los doce puntos de la CCC.

Tercero, para vigilar acciones gubernamentales en materia de buen gobierno y así contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.

Cuarto, para colaborar con los servidores públicos en la construcción de un buen gobierno, atento, responsivo y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.

Quinto, para participar en el diseño de políticas de gobierno que respondan a las necesidades reales de los ciudadanos.

Sexto, para promover la participación ciudadana a través de ejemplificar acciones concretas, repetibles y reproducibles en materia de monitoreo ciudadano.

Séptimo, para difundir y comunicar los compromisos de servicio y las sugerencias de mejora para esta CCC.



3. Alcance del monitoreo, herramientas y metodología:

Alcance del monitoreo:

El alcance corresponde al monitoreo de los doce apartados de la Carta Compromiso al Ciudadano.

1. La información general que te ayuda a localizar fácilmente al responsable de otorgar el trámite o servicio.
2. La finalidad del trámite y los beneficios o derechos que obtienes al realizarlo.
3. La vigencia del trámite, así como las causas y consecuencias del fin de su vigencia.
4. Los diferentes medios de acceso dónde puedes realizar el trámite; por teléfono, vía electrónica o presencial.
5. La responsabilidad que tienes al realizar un trámite o solicitar un servicio (responsabilidad del ciudadano).
6. Los requisitos que debes cubrir al solicitarlo.
7. Los costos autorizados.
8. Las características del servicio y los estándares de calidad que la institución pública se compromete a cumplir (compromisos de servicio); tiempos de respuesta, confidencialidad, confiabilidad, etc.
9. Lo que debes hacer en caso de que la institución pública no cumpla lo prometido, o haya irregularidades durante la prestación del servicio (¿Qué hacer si no cumplimos?).
10. Las acciones de mejora (compromisos de mejora) que la institución pública realizará para mejorar el servicio que te ofrece.
11. La firma del responsable del trámite como muestra de su compromiso.
12. La fecha a partir de la cual entra en vigor lo establecido en la Carta

Herramientas empleadas:

Visitas y entrevistas en campo, aplicación de cuestionarios y revisión detallada del sitio de Internet.

Metodología:

1. Se estableció contacto con el Servicio de Administración Tributaria.
2. Se solicitó la información necesaria para llevar a cabo el monitoreo.
3. Se aplicaron las herramientas para el levantamiento de información de la CCC.



Visitas y entrevistas en campo	Realizadas por la Coordinadora de Proyecto en el SAT
Aplicación de encuestas de salida	El Centro de Vinculación aplicó 37 cuestionarios a los usuarios del trámite los días (26, 27 y 28 de Septiembre 2006)
Consultas página Web www.sat.gob.mx	Aprox. 30 entre los meses de Agosto y Diciembre 2006.
Consulta página Web www.serviciosdecalidad.gob.mx	Aprox. 20 entre los meses de Agosto y Diciembre 2006.

4. Se analizó la información recabada.
5. Se generaron resultados, propuestas de mejora y consideraciones del monitor.
6. Se elaboró el presente reporte.



4. Resultados:

Sobre los Apartados de la CCC:

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
1	Información general que ayuda a localizar fácilmente al responsable de otorgar el trámite o servicio.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
2	Finalidad u objetivo del trámite.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
3	Vigencia del trámite, así como las causas y consecuencias del fin de su vigencia.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
4	Diferentes medios de acceso donde se puede realizar el trámite; por teléfono, vía electrónica o presencial.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx .	Mismos que el punto (5)	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo																									
5	Responsabilidad que tiene el ciudadano al realizar el trámite o solicitar un servicio (responsabilidad del ciudadano).	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx.</p>	<p>Cómo se enteró de los requisitos para realizar este trámite</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: www.sat.gob.mx</td> <td>28</td> <td>75.7</td> <td>75.7</td> <td>75.7</td> </tr> <tr> <td>6: Ventanilla</td> <td>2</td> <td>5.4</td> <td>5.4</td> <td>81.1</td> </tr> <tr> <td>9: Otros</td> <td>7</td> <td>18.9</td> <td>18.9</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Cómo se enteró de los requisitos para realizar este trámite</p> <p>Mean = 2.78 Std. Dev. = 3.25 N = 37</p>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: www.sat.gob.mx	28	75.7	75.7	75.7	6: Ventanilla	2	5.4	5.4	81.1	9: Otros	7	18.9	18.9	100.0	Total	37	100.0	100.0		Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																									
Valid 1: www.sat.gob.mx	28	75.7	75.7	75.7																									
6: Ventanilla	2	5.4	5.4	81.1																									
9: Otros	7	18.9	18.9	100.0																									
Total	37	100.0	100.0																										

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
6	Requisitos que debe cubrir el ciudadano al solicitarlo.	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx.</p>	Mismos que el punto anterior (5)	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
7	Los costos autorizados.	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx.</p>	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
8	Características del servicio y los estándares de calidad que la institución pública se compromete a cumplir (compromisos de servicio); tiempos de respuesta, confidencialidad, confiabilidad, etc.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx .	Ver siguiente subsección - <u>Sobre Cada uno de los Atributos de Servicio</u>	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
9	Lo que se debe hacer en caso de que la institución pública no cumpla lo prometido, o haya irregularidades durante la prestación del servicio (¿Qué hacer si no cumplimos?).	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
10	Acciones de mejora (compromisos de mejora) que la institución pública realizará para mejorar el servicio que se ofrece.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
11	Firma del responsable del trámite como muestra de su compromiso.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
12	Fecha a partir de la cual entra en vigor lo establecido en la Carta	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sat.gob.mx .	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



Sobre Cada uno de los Atributos de Servicio:

Oportunidad

Establece que

1. Los Certificados de Sello Digital se asignan en un plazo máximo de 12 horas.
2. Los folios, con o sin serie, se asignan en un plazo máximo de 5 minutos.
3. El reporte mensual que envía se valida en un plazo máximo de 24 horas.

Resultados:

Nivel de Cumplimiento: 94.6

No se encontraron problemas.

A.Solicitó Certificados de Sello Digital

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1:Si	37	100.0	100.0	100.0

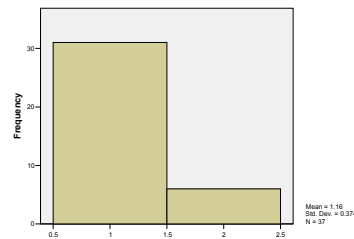
A.Intentó obtener el certificado digital dentro de las 12hrs. sig.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1:Si	31	83.8	83.8	83.8
2: No	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

A.El certificado de sello digital ya estaba disponible

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1:Si	31	83.8	83.8	83.8
2: No	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

A.El certificado de sello digital ya estaba disponible



B.Solicitó folio

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1:Si	33	89.2	89.2	89.2
2: No	4	10.8	10.8	100.0
Total	37	100.0	100.0	

B.Intentó obtener folios inmediatamente

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1:Si	34	91.9	91.9	91.9
2: No	3	8.1	8.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	



	<p>B. Intentó obtener folios inmediatamente</p> <p>C. Envío su informe mensual de utilización de folio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>23</td> <td>62.2</td> <td>65.7</td> <td>65.7</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>12</td> <td>32.4</td> <td>34.3</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>35</td> <td>94.6</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>2</td> <td>5.4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>C. Intentó obtener acuse de recibo del informe mensuales (dentro 24 hrs. siguientes)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>20</td> <td>54.1</td> <td>74.1</td> <td>74.1</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>7</td> <td>18.9</td> <td>25.9</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>27</td> <td>73.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>10</td> <td>27.0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>C. El resultado de la validación estaba disponible dentro de esas 24 hrs.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>20</td> <td>54.1</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>17</td> <td>45.9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	23	62.2	65.7	65.7	2: No	12	32.4	34.3	100.0	Total	35	94.6	100.0		Missing No Contestó	2	5.4			Total	37	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	20	54.1	74.1	74.1	2: No	7	18.9	25.9	100.0	Total	27	73.0	100.0		Missing No Contestó	10	27.0			Total	37	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	20	54.1	100.0	100.0	Missing No Contestó	17	45.9			Total	37	100.0		
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																													
Valid 1: Si	23	62.2	65.7	65.7																																																																													
2: No	12	32.4	34.3	100.0																																																																													
Total	35	94.6	100.0																																																																														
Missing No Contestó	2	5.4																																																																															
Total	37	100.0																																																																															
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																													
Valid 1: Si	20	54.1	74.1	74.1																																																																													
2: No	7	18.9	25.9	100.0																																																																													
Total	27	73.0	100.0																																																																														
Missing No Contestó	10	27.0																																																																															
Total	37	100.0																																																																															
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																													
Valid 1: Si	20	54.1	100.0	100.0																																																																													
Missing No Contestó	17	45.9																																																																															
Total	37	100.0																																																																															

<p>Confiabilidad</p> <p>Establece que si la estructura del informe mensual enviado cumple con los requisitos, usted recibirá un acuse de recibo al final del proceso.</p> <p>Resultados:</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 100</p> <p>No se encontraron problemas.</p>	<p>C. El resultado de la validación estaba disponible dentro de esas 24 hrs.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>20</td> <td>54.1</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>17</td> <td>45.9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	20	54.1	100.0	100.0	Missing No Contestó	17	45.9			Total	37	100.0		
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																	
Valid 1: Si	20	54.1	100.0	100.0																	
Missing No Contestó	17	45.9																			
Total	37	100.0																			



<p>Honestidad</p> <p>Establece que nadie le solicitará dinero para realizar su trámite. El SAT no avala ni certifica a ningún proveedor de este tipo servicios.</p> <p>Resultados:</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 100</p> <p>No se encontraron problemas.</p>	<p>E.Se le solicitó dinero u otro tipo de gratificaciones para asesorarlo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 2: No</td> <td>18</td> <td>48.6</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>19</td> <td>51.4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 2: No	18	48.6	100.0	100.0	Missing No Contestó	19	51.4			Total	37	100.0		
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																	
Valid 2: No	18	48.6	100.0	100.0																	
Missing No Contestó	19	51.4																			
Total	37	100.0																			

<p>Accesible</p> <p>Establece que los sistemas para la solicitud de Certificados de Sello Digital, solicitud de folios, envío del informe mensual y verificación de comprobantes fiscales digitales recibidos estarán disponibles en el portal del SAT de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas.</p> <p>Resultados:</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 73</p> <p>No se encontraron problemas.</p>	<p>D.Usted o su empresa ha recibido un Comprobante Fiscal Digital</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1:Si</td> <td>21</td> <td>56.8</td> <td>58.3</td> <td>58.3</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>15</td> <td>40.5</td> <td>41.7</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>36</td> <td>97.3</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>1</td> <td>2.7</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>D.Ha utilizado el servicio de consulta y verificación de folios y Certificados de sello dig.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1:Si</td> <td>17</td> <td>45.9</td> <td>77.3</td> <td>77.3</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>5</td> <td>13.5</td> <td>22.7</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>22</td> <td>59.5</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contsetó</td> <td>15</td> <td>40.5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>D.El sistema tardó más de 5 mins. en darle el resultado de consulta</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1:Si</td> <td>17</td> <td>45.9</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Missing No Contstó</td> <td>20</td> <td>54.1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>E.Las aplicaciones del SAT que utilizó estuvieron disponibles sin interrupciones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1:Si</td> <td>27</td> <td>73.0</td> <td>73.0</td> <td>73.0</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>10</td> <td>27.0</td> <td>27.0</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>37</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1:Si	21	56.8	58.3	58.3	2: No	15	40.5	41.7	100.0	Total	36	97.3	100.0		Missing No Contestó	1	2.7			Total	37	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1:Si	17	45.9	77.3	77.3	2: No	5	13.5	22.7	100.0	Total	22	59.5	100.0		Missing No Contsetó	15	40.5			Total	37	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1:Si	17	45.9	100.0	100.0	Missing No Contstó	20	54.1			Total	37	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1:Si	27	73.0	73.0	73.0	2: No	10	27.0	27.0	100.0	Total	37	100.0	100.0	
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																	
Valid 1:Si	21	56.8	58.3	58.3																																																																																																	
2: No	15	40.5	41.7	100.0																																																																																																	
Total	36	97.3	100.0																																																																																																		
Missing No Contestó	1	2.7																																																																																																			
Total	37	100.0																																																																																																			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																	
Valid 1:Si	17	45.9	77.3	77.3																																																																																																	
2: No	5	13.5	22.7	100.0																																																																																																	
Total	22	59.5	100.0																																																																																																		
Missing No Contsetó	15	40.5																																																																																																			
Total	37	100.0																																																																																																			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																	
Valid 1:Si	17	45.9	100.0	100.0																																																																																																	
Missing No Contstó	20	54.1																																																																																																			
Total	37	100.0																																																																																																			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																	
Valid 1:Si	27	73.0	73.0	73.0																																																																																																	
2: No	10	27.0	27.0	100.0																																																																																																	
Total	37	100.0	100.0																																																																																																		



<p>Confidencial</p> <p>La información mensual que envíe será de uso exclusivo de la autoridad fiscal.</p> <p>Resultados:</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 94.5</p> <p>No se encontraron problemas.</p>	E.Considera que el envío y resguardo del Informe Mensual por parte del SAT es confidencial				
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Valid 1: Si	34	91.9	94.4	94.4
	2: No	2	5.4	5.6	100.0
Total		36	97.3	100.0	
Missing No					
Contestó	1	2.7			
Total		37	100.0		
E.Considera que la emisión de Comprobantes Fiscales Digitales es segura					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid 1: Si	35	94.6	94.6	94.6	
2: No	2	5.4	5.4	100.0	
Total	37	100.0	100.0		

<p>Transparente</p> <p>Usted conocerá los requisitos y los procedimientos para emitir Comprobantes Fiscales Digitales, así como las obligaciones y responsabilidades que esto conlleva. Los requisitos para emitir Comprobantes Fiscales Digitales están publicados en nuestro portal de Internet en www.sat.gob.mx, los cuales corresponden a las disposiciones vigentes.</p> <p>Resultados:</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 98.65</p> <p>No se encontraron problemas.</p>	Cómo se enteró de los requisitos para realizar este trámite				
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Valid 1: www.sat.gob.mx	28	75.7	75.7	75.7
	6: Ventanilla	2	5.4	5.4	81.1
9: Otros	7	18.9	18.9	100.0	
Total	37	100.0	100.0		
E.La información que se muestra en línea de la página del SAT contenía los req. y disp. fiscales					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid 1: Si	36	97.3	97.3	97.3	
2: No	1	2.7	2.7	100.0	
Total	37	100.0	100.0		
E.La información que se muestra en línea de la página del SAT contenía la req. y disp. fiscales					
<p style="text-align: right;">Mean = 1.03 Std. Dev. = 0.164 N = 37</p>					
E.La información que se muestra en línea de la página					



Sobre el Trámite en General:

El 59.5% de las personas encuestados dijeron conocer la Carta Compromiso al Ciudadano para este trámite.

Conoce usted la CCC de este trámite

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1:Si	22	59.5	59.5	59.5
2:No	15	40.5	40.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

5. Propuesta de mejora:

A la CCC	Al Trámite	A la Página Web www.sat.gob.mx
Más publicidad al portal www.serviciosdecalidad.gob.mx y por lo tanto a la CCC de este trámite.	Problema: Accesibilidad Propuesta de CVC: Mejorar los sistemas de Información. Nota. Se considera también que durante el presente monitoreo el SAT estuvo en una fase de transformación hacia su nuevo sistema "plataforma".	No Aplica.

6. Consideraciones del Monitor:

Las conclusiones de este monitoreo fueron las siguientes:

1. La información que se le presenta al usuario, tanto a través de la CCC como la que se obtiene de la SAT, es clara y muy completa.
2. Los estándares del servicio para este trámite, según la percepción de los usuarios encuestados y la evaluación realizada por CVC, tienen un nivel de cumplimiento alto, salvo la accesibilidad.

