

**Reporte de Evaluación**  
**de la Carta Compromiso al Ciudadano:**  
**Firma Electrónica Avanzada (Tu firm@)**

**De Servicio de Administración Tributaria (SAT)**

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



**Agosto – Octubre 2006**



## Contenido

1. Antecedentes	.....2
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 metodología	.....5
4. Resultados	.....7
5. Propuesta de mejora	.....16
6. Consideraciones del Monitor	.....16



## 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.”<sup>1</sup>

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

El trámite “Firma Electrónica Avanzada (Tu firm@)” 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).<sup>3</sup>

---

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

<sup>2</sup> <http://www.doingbusiness.org>

<sup>3</sup> 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](http://www.vinculacionciudadana.org)



**Tabla 1**

<b>Institución responsable</b>	<b>Sigla</b>	<b>Trámite</b>	<b>Carta compromiso*</b>
<b>Servicio de Administración Tributaria</b>	<b>SAT</b>	<b>Firma electrónica avanzada (Tu firm@)</b>	<b><u>si</u></b>
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: Firma Electrónica Avanzada (Tu firm@) 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 Firma Electrónica Avanzada (Tu firm@).
- b) La página de Servicio de Administración Tributaria ([www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx)).
- c) La página de Servicios de Calidad ([www.serviciosdecalidad.gob.mx](http://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 a través de la oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría de la Función Pública aplicó 40 cuestionarios a los usuarios del trámite los días (29 y 30 de Noviembre 2006) en la oficinas de Naucalpan, Alac sur y Alac norte.
Consultas página Web <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a>	Aprox. 25 entre los meses de Agosto y Diciembre 2006.
Consulta página Web <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a>	Aprox. 10 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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.  Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a> .	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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.  Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a> .	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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.  Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a> .	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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.  Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a> .	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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a>.</p>	<p><b>Como se enteró de los requisitos de este trámites</b></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: <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a></td> <td>12</td> <td>29.3</td> <td>30.8</td> <td>30.8</td> </tr> <tr> <td>3: email enviado por el SAT</td> <td>1</td> <td>2.4</td> <td>2.6</td> <td>33.3</td> </tr> <tr> <td>6: Ventanilla</td> <td>6</td> <td>14.6</td> <td>15.4</td> <td>48.7</td> </tr> <tr> <td>7: Contador</td> <td>15</td> <td>36.6</td> <td>38.5</td> <td>87.2</td> </tr> <tr> <td>8: otro (internet)</td> <td>5</td> <td>12.2</td> <td>12.8</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>39</td> <td>95.1</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>2</td> <td>4.9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>41</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Como se enteró de los requisitos de este trámites</b></p>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a>	12	29.3	30.8	30.8	3: email enviado por el SAT	1	2.4	2.6	33.3	6: Ventanilla	6	14.6	15.4	48.7	7: Contador	15	36.6	38.5	87.2	8: otro (internet)	5	12.2	12.8	100.0	Total	39	95.1	100.0		Missing No Contestó	2	4.9			Total	41	100.0			Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																													
Valid 1: <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a>	12	29.3	30.8	30.8																																													
3: email enviado por el SAT	1	2.4	2.6	33.3																																													
6: Ventanilla	6	14.6	15.4	48.7																																													
7: Contador	15	36.6	38.5	87.2																																													
8: otro (internet)	5	12.2	12.8	100.0																																													
Total	39	95.1	100.0																																														
Missing No Contestó	2	4.9																																															
Total	41	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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a>.</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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a>.</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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.  Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a> .	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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.  Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a> .	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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.  Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a> .	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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.  Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a> .	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 <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> al descargar la CCC para este trámite.  Si se encuentra en la página de <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a> .	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**

Atención telefónica

El tiempo para contestar su llamada telefónica es menor a un minuto.  
La cita puede asignarse desde el mismo día de su llamada hasta 30 días después.

**Resultados:**

**Nivel de Cumplimiento: 97.5**

**No se encontraron problemas.**

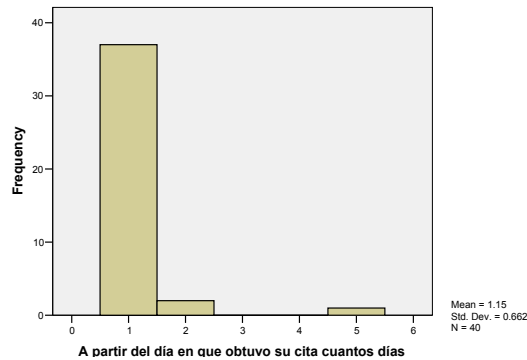
**Por qué medio obtuvo su cita para el trámite**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1: Llamada telefónico	23	56.1	60.5	60.5
2: Acudió al Módulo de la Admon. Local	10	24.4	26.3	86.8
3: Contador	3	7.3	7.9	94.7
4: Otro	2	4.9	5.3	100.0
Total	38	92.7	100.0	
Missing No Contestó	3	7.3		
Total	41	100.0		

**A partir del día en que obtuvo su cita cuantos días transcurrieron para presentarse**

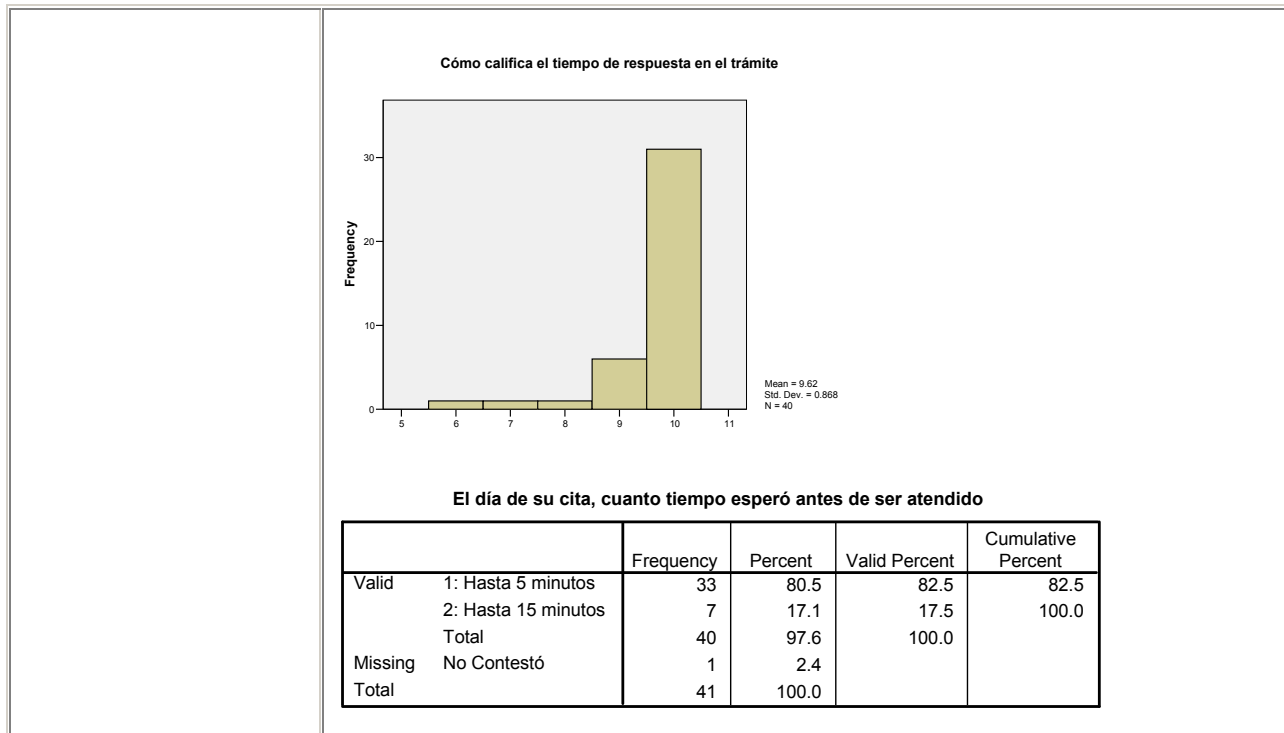
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1: 1 a 15 días	37	90.2	92.5	92.5
2: 16 a 30 días	2	4.9	5.0	97.5
5: No contestó	1	2.4	2.5	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing No Contestó	1	2.4		
Total	41	100.0		

**A partir del día en que obtuvo su cita cuantos días transcurrieron para presentarse**



**Cómo califica el tiempo de respuesta en el trámite**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6: Bueno	1	2.4	2.5	2.5
7: Bueno	1	2.4	2.5	5.0
8: Excelente	1	2.4	2.5	7.5
9: Excelente	6	14.6	15.0	22.5
10: Excelente	31	75.6	77.5	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing No Contestó	1	2.4		
Total	41	100.0		



**Seguridad**

Los elementos que componen Tu firm@ (certificado y llave privada) son únicos e irrepitibles. Se generan bajo estándares internacionales de infraestructura de claves públicas, que garantizan su seguridad.

**Resultados:**

**Nivel de Cumplimiento: 92.1**

**No se encontraron problemas.**

**Considera que la llave privada y el certificado digital son seguros**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1: Si	35	85.4	92.1	92.1
	2: No	3	7.3	7.9	100.0
	Total	38	92.7	100.0	
Missing	No Contestó	3	7.3		
Total		41	100.0		

**Honestidad**

Consiste en que nadie le solicite dinero o requisitos adicionales a los publicados en el portal del SAT para realizar el trámite.

**Resultados:**

**Nivel de Cumplimiento: 97.5**

**Problema:** Un usuario reportó que se le solicitó una gratificación.

**Se le solicitó dinero u otro tipo de gratificaciones**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1: Si	1	2.4	2.5	2.5
	2: No	39	95.1	97.5	100.0
	Total	40	97.6	100.0	
Missing	No Contestó	1	2.4		
Total		41	100.0		



**Accesibilidad**

El servicio de citas telefónicas está disponible de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas (hora Ciudad de México) excepto los días 1/enero, el primer lunes de febrero, el tercer lunes de marzo, 1 y 5/mayo, 16/septiembre, 2/noviembre, el tercer lunes de noviembre, 24, 25 y 31/diciembre, jueves, viernes y sábado de la semana santa.

Los horarios disponibles para su cita son: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 17:00 horas (horario local), excepto los días 1/enero, el primer lunes de febrero, el tercer lunes de marzo, 1 y 5/mayo, 16/septiembre, 2/noviembre, el tercer lunes de noviembre, 24, 25 y 31/diciembre, jueves y viernes de la semana santa y las vacaciones generales del SAT que se programan de la tercera semana de diciembre a la primera semana de enero de cada año. Las fechas específicas serán publicadas cada año en el portal del SAT.

Los requisitos, documentación y procedimientos para obtener Tu firm@ están disponibles en el portal del SAT las 24 horas de los 365 días del año.

**Resultados:**

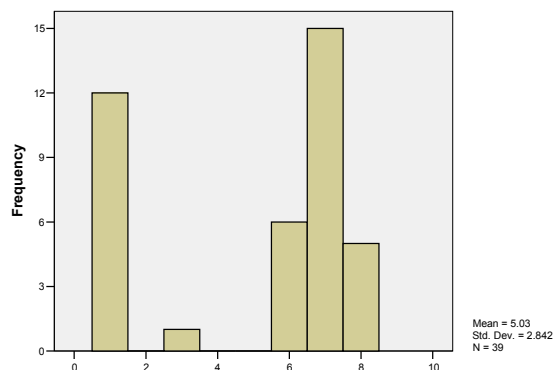
**Nivel de Cumplimiento: 93.75**

**No se encontraron problemas.**

**Como se enteró de los requisitos de este trámite**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1: www.sat.gob.mx	12	29.3	30.8	30.8
3: email enviado por el SAT	1	2.4	2.6	33.3
6: Ventanilla	6	14.6	15.4	48.7
7: Contador	15	36.6	38.5	87.2
8: otro (internet)	5	12.2	12.8	100.0
Total	39	95.1	100.0	
Missing No Contestó	2	4.9		
Total	41	100.0		

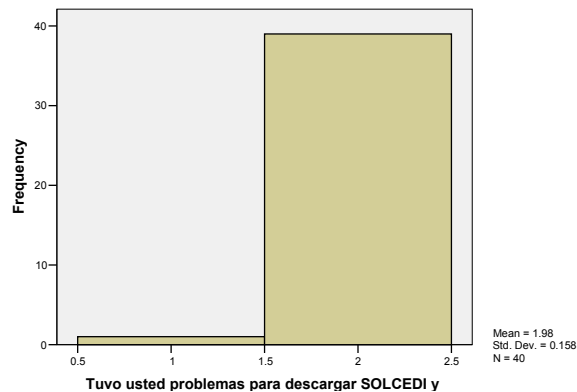
**Como se enteró de los requisitos de este trámite**

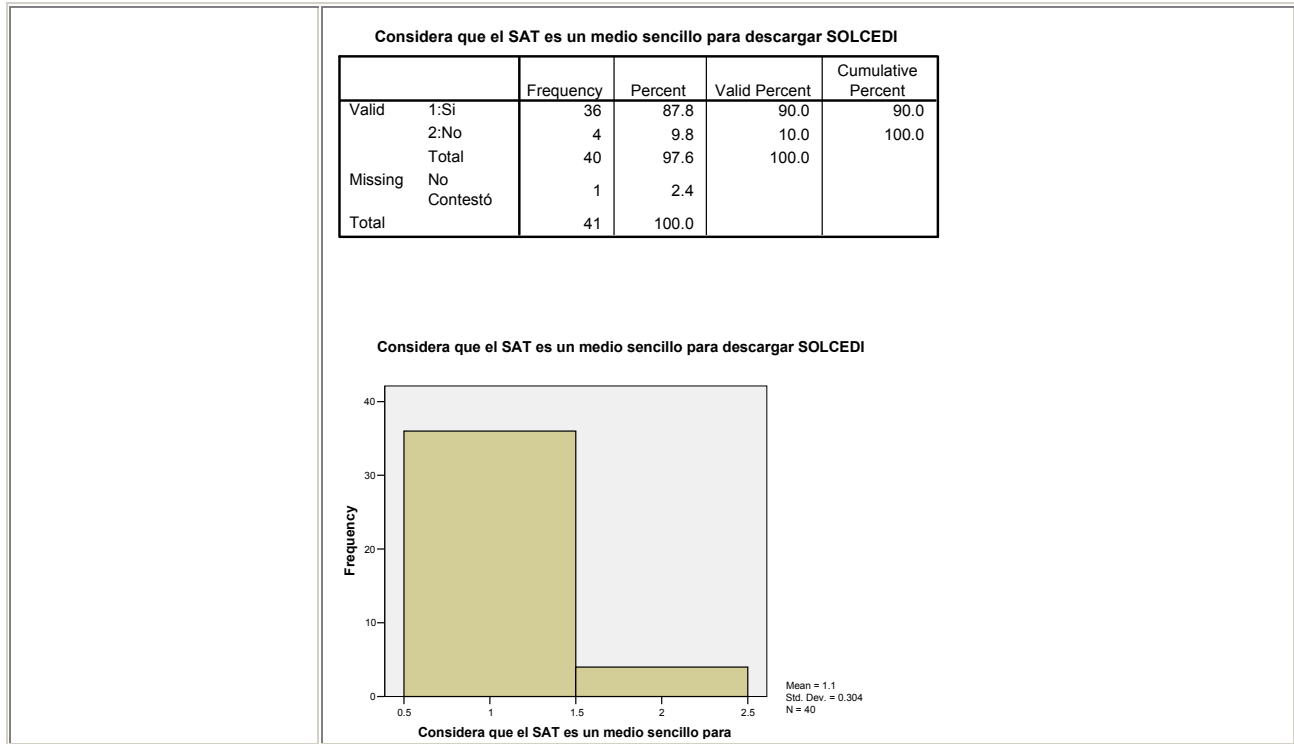


**Tuvo usted problemas para descargar SOLCEDI y general el archivo requerido**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1:Si	1	2.4	2.5	2.5
2:No	39	95.1	97.5	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing No Contestó	1	2.4		
Total	41	100.0		

**Tuvo usted problemas para descargar SOLCEDI y general el archivo requerido**





<p><b>Confidencialidad</b></p> <p>Los datos proporcionados por el contribuyente en su cita son utilizados exclusivamente por la Administración Pública Federal.</p> <p><b>Resultados:</b></p> <p><b>Nivel de Cumplimiento: 100</b></p> <p><b>No se encontraron problemas.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Considera que la información proporcionada es manejada de manera confidencial</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Valid</td> <td>1:Si</td> <td>38</td> <td>92.7</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Missing</td> <td>No Contestó</td> <td>3</td> <td>7.3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td>41</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid	1:Si	38	92.7	100.0	100.0	Missing	No Contestó	3	7.3			Total		41	100.0		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																				
Valid	1:Si	38	92.7	100.0	100.0																				
	Missing	No Contestó	3	7.3																					
Total		41	100.0																						

<p><b>Transparencia</b></p> <p>El contribuyente recibe información clara, vigente y completa de los requisitos, documentos y procedimiento para obtener Tu firm@ así como de las condiciones de uso y responsabilidades.</p> <p><b>Resultados:</b></p> <p><b>Nivel de Cumplimiento: 84.16</b></p> <p><b>No se encontraron problemas.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Como se enteró del lugar y horario para realizar el trámite</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Valid</td> <td>1: www.sat.gob.mx</td> <td>11</td> <td>26.8</td> <td>27.5</td> <td>27.5</td> </tr> <tr> <td>2: Llamada al CAT</td> <td>7</td> <td>17.1</td> <td>17.5</td> <td>45.0</td> </tr> <tr> <td>3: Ventanilla</td> <td>5</td> <td>12.2</td> <td>12.5</td> <td>57.5</td> </tr> <tr> <td>4: Contador</td> <td>14</td> <td>34.1</td> <td>35.0</td> <td>92.5</td> </tr> <tr> <td>5: otro (internet)</td> <td>3</td> <td>7.3</td> <td>7.5</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>40</td> <td>97.6</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing</td> <td>No Contestó</td> <td>1</td> <td>2.4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td>41</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid	1: www.sat.gob.mx	11	26.8	27.5	27.5	2: Llamada al CAT	7	17.1	17.5	45.0	3: Ventanilla	5	12.2	12.5	57.5	4: Contador	14	34.1	35.0	92.5	5: otro (internet)	3	7.3	7.5	100.0	Total	40	97.6	100.0		Missing	No Contestó	1	2.4			Total		41	100.0		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																													
Valid	1: www.sat.gob.mx	11	26.8	27.5	27.5																																													
	2: Llamada al CAT	7	17.1	17.5	45.0																																													
	3: Ventanilla	5	12.2	12.5	57.5																																													
	4: Contador	14	34.1	35.0	92.5																																													
	5: otro (internet)	3	7.3	7.5	100.0																																													
	Total	40	97.6	100.0																																														
Missing	No Contestó	1	2.4																																															
Total		41	100.0																																															



**El día que obtuvo su cita le informaron clara y oportunamente lo que tendría que llevar**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1:Si	37	90.2	92.5	92.5
	2:No	3	7.3	7.5	100.0
	Total	40	97.6	100.0	
Missing	No Contestó	1	2.4		
	Total	41	100.0		

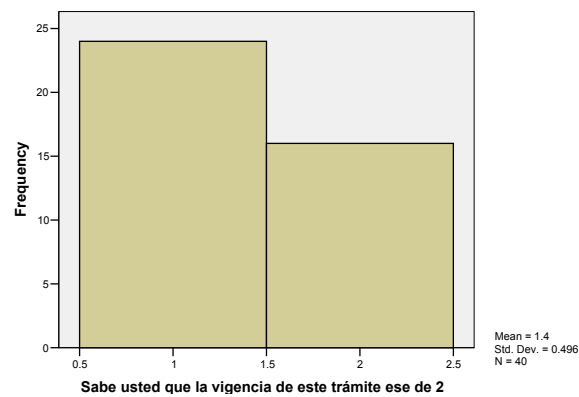
**El día que obtuvo su cita le informaron clara y oportunamente lo que tendr que llevar**



**Sabe usted que la vigencia de este trámite ese de 2 años y que podrá renovarse**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1: SI	24	58.5	60.0	60.0
	2: No	16	39.0	40.0	100.0
	Total	40	97.6	100.0	
Missing	No Contestó	1	2.4		
	Total	41	100.0		

**Sabe usted que la vigencia de este trámite ese de 2 años y que podrá renovarse**





<p><b>Confiable</b></p> <p>Si los documentos son correctos y el contribuyente cumple con los requisitos, el certificado es generado y puede ser descargado desde la página de Internet del SAT al terminar el trámite.</p> <p><b>Resultados:</b></p> <p><b>Nivel de Cumplimiento: 95</b></p> <p><b>No se encontraron problemas.</b></p>	<p><b>Usted obtuvo ya su certificado FEA</b></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>38</td> <td>92.7</td> <td>95.0</td> <td>95.0</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>2</td> <td>4.9</td> <td>5.0</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>40</td> <td>97.6</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>1</td> <td>2.4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>41</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: SI	38	92.7	95.0	95.0	2: No	2	4.9	5.0	100.0	Total	40	97.6	100.0		Missing No Contestó	1	2.4			Total	41	100.0		
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																											
Valid 1: SI	38	92.7	95.0	95.0																											
2: No	2	4.9	5.0	100.0																											
Total	40	97.6	100.0																												
Missing No Contestó	1	2.4																													
Total	41	100.0																													

### Sobre el Trámite en General:

El 65% 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	26	63.4	65.0	65.0
2:No	14	34.1	35.0	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing No Contestó	1	2.4		
Total	41	100.0		

El nivel de cumplimiento respecto a la calidad del servicio es del 95%.

#### Cómo califica la calidad de la atención del personal que le otorgó su cita

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7: Bueno	1	2.4	2.5	2.5
8: Excelente	4	9.8	10.0	12.5
9: Excelente	7	17.1	17.5	30.0
10: Excelente	28	68.3	70.0	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing No Contestó	1	2.4		
Total	41	100.0		

#### Cómo califica la calidad del personal que le atendió en el trámite

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7: Bueno	2	4.9	5.0	5.0
9: Excelente	4	9.8	10.0	15.0
10: Excelente	34	82.9	85.0	100.0
Total	40	97.6	100.0	
Missing No Contestó	1	2.4		
Total	41	100.0		



Tuvo problemas para tramitar su certificado digital FEA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1: SI	3	7.3	7.5	7.5
	2: No	37	90.2	92.5	100.0
	Total	40	97.6	100.0	
Missing	No Contestó	1	2.4		
	Total	41	100.0		

## 5. Propuesta de mejora:

A la CCC	Al Trámite	A la Página Web <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a>
Más publicidad al portal <a href="http://www.serviciosdecalidad.gob.mx">www.serviciosdecalidad.gob.mx</a> y por lo tanto a la CCC de este trámite.	<p><b>Problema:</b> Una persona reportó haberle sido solicitada una gratificación.</p> <p><b>Propuesta:</b> Tomar acciones preventivas.</p>	<b>No Aplica.</b>

## 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.
3. La mayor parte de los usuarios encuestados fueron gestores, los cuáles ya habían realizado el trámite con anterioridad.

