



INFORME Nro. DFOE-SAF-IF-00009-2017
18 de diciembre, 2017

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA

**ÁREA DE FISCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA**

**INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA
SOBRE LA EFICACIA DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE
SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
TRIBUTACIÓN**

2017

CONTENIDO

		<u>Página nro.</u>
	RESUMEN EJECUTIVO	
1	INTRODUCCIÓN	1
	ORIGEN DE LA AUDITORÍA.....	1
	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	1
	ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	2
	METODOLOGÍA APLICADA.....	2
	GENERALIDADES ACERCA DE LAS AUDITORÍA.....	4
2	RESULTADOS	7
	GESTIÓN DE LOS CANALES DE DECLARACIÓN E INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	7
	POCO CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS DE LA EXISTENCIA DE LOS CANALES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE, Y BAJO NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO AFECTA LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	8
	ALTA COMPLEJIDAD EN LOS PROCESOS ASOCIADOS A LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN PARA EL PROCESO DE DECLARACIÓN EN LA PÁGINA WEB DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y EN EL USO DE LOS SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y DECLARACIÓN TRIBUTARIA	13
	BAJO NIVEL DE COBERTURA DE LOS PROGRAMAS DE PRIMARIA Y SECUNDARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA FISCAL	16
3	CONCLUSIONES	18
4	DISPOSICIONES	19
	A HELIO FALLAS VENEGAS EN SU CALIDAD DE MINISTRO DE HACIENDA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	20
	A HELIO FALLAS VENEGAS EN SU CALIDAD DE MINISTRO DE HACIENDA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO Y A SONIA MARTA MORA ESCALANTE EN SU CALIDAD DE MINISTRA DE EDUCACIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	20
	A CARLOS VARGAS DURÁN EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DE TRIBUTACIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	21



CUADROS

CUADRO 1 COLEGIOS PROFESIONALES PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA DE “SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DEL MINISTERIO DE HACIENDA”	3
CUADRO 2 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONOCEN CADA CANAL DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	10
CUADRO 3 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SUS CONSULTAS EN LOS CANALES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE.....	11
CUADRO 4 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SEÑALAN QUE EXISTE FACILIDAD DE UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CLARIDAD EN EL LENGUAJE	14
CUADRO 5 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SEÑALAN QUE EXISTE FACILIDAD EN EL USO Y CLARIDAD EN EL LENGUAJE EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	15

ILUSTRACIONES

FIGURA 1 ÍNDICE GENERAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	9
FIGURA 2 ÍNDICE GENERAL DE COMPLEJIDAD DEL PROCESO	13
FIGURA 3 ÍNDICE GENERAL DE EFICACIA	18

ANEXOS

ANEXO 1 MÉTRICAS, INDICADORES Y PARÁMETROS UTILIZADOS	22
ANEXO 2 OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME DE LA AUDITORÍA SOBRE LA EFICACIA DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN	29

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La Auditoría Operativa realizada tuvo como propósito evaluar la eficacia de la gestión de la Dirección de Servicio al Contribuyente de la Dirección General de Tributación en los procesos de declaración tributaria, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de octubre de 2017, ampliándose en los casos en que se consideró necesario.

El análisis se enfocó en una valoración de servicio al cliente, tomando en consideración principalmente indicadores de calidad del servicio (conocimiento de los canales de información y declaración así como satisfacción con el servicio recibido) y la complejidad de los procesos (asociados a la búsqueda de información para el proceso de declaración en la página web del Ministerio de Hacienda y en el uso de los sistemas de presentación y declaración tributaria), calculados a partir de una “Encuesta de Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda” aplicado a los agremiados de colegios profesionales. Además se evaluó la cobertura de programas de Educación Fiscal, principalmente de los planes de educación de primaria y secundaria.

¿Por qué es importante?

La recaudación tributaria permite financiar los bienes y servicios públicos que satisfacen las necesidades de la ciudadanía. Por lo tanto, facilitar a los contribuyentes el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales, constituye un punto de apoyo básico en la política preventiva del fraude fiscal.

En esa línea, el estudio es de relevancia por cuanto valora las gestiones de la Dirección de Servicio al Contribuyente desde un enfoque de servicio al usuario, acercándose a sus necesidades, y además aborda el tema de la educación y cultura fiscal cuyo impacto tiene una proyección y efecto de largo plazo.

¿Qué encontramos?

En la auditoría se determinó, a partir de los indicadores asociados a la calidad del servicio y complejidad de los procesos, que la gestión en términos del Servicio al Contribuyente no es eficaz y es susceptible de mejoramiento, por cuanto los anteriores son elementos que inciden en la facilitación del proceso de preparación y declaración tributaria.

*Particularmente, en el tema de **calidad del servicio**, persiste un desconocimiento de los canales de servicio al contribuyente para la elaboración y declaración tributaria con los que cuenta la Dirección de Servicio al Contribuyente –el conocimiento de los servicios brindados según el sondeo realizado es en promedio del 29,6% a pesar de existir una amplia gama de ellos-. Además, existe un nivel moderado de satisfacción con la solución de las consultas realizadas (71,5%) y problemas en la rapidez de la atención de estas (satisfacción del 46,8%). Lo anterior puede incidir de manera negativa en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, principalmente generando mayores costos de*

reprocesos para el contribuyente y para la administración lo que también podría aumentar el riesgo de operar en la informalidad.

Según el sondeo realizado, la **complejidad de los procesos** también es susceptible de mejoramiento. Esto obedece a que la facilidad de búsqueda de información contenida en la página web del Ministerio de Hacienda no alcanza los parámetros establecidos y se requiere de mayor claridad y simplicidad del lenguaje de los contenidos –por cuanto en términos de claridad en el lenguaje de la información, el indicador alcanzó un 67,4%-, especialmente de los videos y manuales de uso de los sistemas. Con respecto a los sistemas de declaración tributaria, la facilidad de su uso en sistemas como EDDI7, Declar@Web y Tributación Digital, requieren de atención inmediata por parte de la administración, por cuanto presentan un nivel de satisfacción con el uso inferior al 70%, así como una mejora en la claridad y simplicidad del lenguaje en todos los sistemas.

La **cobertura de los programas de educación fiscal a nivel de primaria y secundaria** alcanza un 48,6%, dado que a nivel de regional solo el 66,7% del total de regionales cuentan con al menos un profesor capacitado, lo que evidencia un débil alcance a la población objetivo, incidiendo negativamente en la generación de una cultura y conciencia tributaria adecuada en las futuras generaciones. Del sondeo realizado por la Contraloría General de la República, un 69,7% de los encuestados indicó que desconoce en qué se gastan los impuestos recaudados por el Ministerio de Hacienda, lo que evidencia una necesidad de mejorar la rendición de cuentas pública.

¿Qué sigue?

En el presente informe se giran disposiciones al Ministerio de Hacienda para que rediseñe el sitio web institucional con un enfoque de servicio al ciudadano que facilite su uso y que diseñe un proceso de mejora continua de la página web de tal forma que esta esté alineada con las necesidades de los usuarios; así como el de establecer e implementar una estrategia de administración de redes sociales y canales web en el tema de servicio al contribuyente y cultura tributaria; incorporar orgánicamente dentro de una Dirección, de la Dirección General de Tributación al “Centro de Llamadas”, de manera tal que se facilite la coordinación y el cumplimiento de sus funciones; por último integrar e implementar en una única plataforma electrónica la inscripción de declarantes y la entrega de todas las declaraciones tributarias para la masividad.

Además, se solicita al Ministerio de Hacienda y al Ministerio de Educación, definir e implementar, en forma conjunta, acciones específicas de capacitación de los profesores de Estudios Sociales y Educación Cívica de sexto grado, Vida Cotidiana de noveno año y Educación Cívica de undécimo año, que permita contar con una cobertura total de los programas de Educación de Cultura fiscal a nivel de primaria y secundaria

También se solicita, al Director General de Tributación que revise, ajuste y divulgue los manuales, videos y tutoriales relacionados con el proceso de preparación y declaración tributaria con los que cuenta la Dirección de Servicio al Contribuyente, de manera tal que contribuyan al facilitamiento en el uso de los sistemas.

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA
ÁREA DE FISCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE EFICACIA DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN.

1 INTRODUCCIÓN

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. Tal y como lo señala Arias y Rius (2014)¹, todas las Administraciones tributarias tienen por finalidad la aplicación efectiva del sistema tributario y para poder lograrlo existen principalmente dos vías: facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus deberes fiscales, proporcionando suficiente información y ayuda para ello, y luchar contra el fraude fiscal, previniendo su comisión y persiguiendo y castigando a los infractores.
- 1.2. Las mismas autoras supra mencionadas señalan que en la práctica, ambas vías están muy relacionadas, puesto que facilitar a los contribuyentes el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales, constituye un punto de apoyo básico en la política preventiva del fraude fiscal.
- 1.3. El estudio es de relevancia por cuanto valora las gestiones de la Dirección de Servicio al Contribuyente desde un enfoque de servicio al usuario, además, aborda el tema de la educación y cultura fiscal cuyo impacto tiene una proyección de largo plazo.
- 1.4. De esta forma, los recursos recaudados, permiten financiar los bienes y servicios públicos que satisfacen las necesidades de la ciudadanía.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

- 1.5. Evaluar la eficacia de la gestión de la Dirección de Servicio al Contribuyente de la Dirección General de Tributación, dentro del proceso de declaración tributaria.

¹ Arias, M & Rius, P. (2014). Manual de Servicios de Información y Asistencia al contribuyente. EUROSOCIAL.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- 1.6. La auditoría operativa se enfocó en un análisis de la eficacia de la gestión de los canales relacionados con la declaración e información de la Dirección de Servicio al Contribuyente, bajo el enfoque Lean de servicio al cliente.
- 1.7. Asimismo, se evaluó la cobertura de programas de Educación Fiscal, principalmente de los planes de educación de primaria y secundaria, así como las acciones de divulgación y promoción de una cultura fiscal.
- 1.8. El análisis incluye el uso de indicadores, que valoran los temas antes mencionados, además se realizó por parte de esta Contraloría General una revisión en conjunto de los resultados, de manera que la integración de los diferentes temas pueda brindar un panorama más claro sobre la gestión del servicio en revisión.
- 1.9. El análisis realizado abarcó el período comprendido entre el 1ero de enero de 2017 y el 31 de octubre de 2017; extendiéndose a períodos mayores cuando resultó necesario.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.10. La auditoría se realizó con base en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República, y se aplicó la metodología establecida por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de este órgano contralor para el desarrollo de auditorías.
- 1.11. La metodología utilizada en la presente auditoría permite realizar una valoración de la eficacia de la gestión de la Dirección de Servicio al Contribuyente, con una perspectiva desde el enfoque Lean, con énfasis en el servicio al usuario. Para efectos de esta auditoría se elaboraron indicadores² (ver Anexo I) en los siguientes aspectos o métricas particulares del servicio al contribuyente, a saber: calidad del servicio, complejidad del proceso y eficiencia. Además se incorporaron indicadores de cobertura referentes a los programas impartidos en primaria y secundaria sobre Educación y Cultura Fiscal.
- 1.12. Los indicadores antes señalados, se calificaron partiendo de las buenas prácticas y de parámetros de calidad mínimos que debe mantener cualquier servicio que se brinde a los usuarios.³
- 1.13. De acuerdo con el método Lean, en términos de la calidad del servicio se contemplan indicadores de conocimiento de la disponibilidad de los diferentes canales de servicio al contribuyente y la satisfacción en el uso de

² Estos criterios de evaluación fueron comunicados mediante oficio N° DFOE-SAF-0598 del 9 de noviembre de 2017.

³ Si el indicador es mayor o igual a 85 puntos, se considera que la gestión es “Buena”; si es menor a 85 pero mayor o igual que 70 puntos la gestión presenta “Oportunidades de Mejora” y si es menor a los 70 puntos la gestión requiere de “Acciones Inmediatas de Mejora”.

estos canales, desde la perspectiva de la resolución de las consultas y la rapidez de atención de las mismas.

- 1.14. Por otra parte, se incluyen indicadores referentes a la complejidad de los procesos asociados a la información contenida en la página web, relacionada con servicios al contribuyente en términos de facilidad de acceso y claridad del lenguaje, además de la utilización de los sistemas informáticos de elaboración y preparación de declaraciones tributarias. Finalmente, en términos de eficiencia los indicadores hacen referencia al tiempo necesario para la presentación y elaboración de la declaración tributaria y el costo en el que incurre el contribuyente asociado a dicho proceso.
- 1.15. Respecto a la cobertura de programas de Educación y Cultura Fiscal, se elaboraron indicadores para los programas de primaria y secundaria, a nivel nacional y regional, además se incorporan indicadores de divulgación y promoción de la cultura fiscal.
- 1.16. Para el cálculo de los indicadores, la Contraloría General de la República con la colaboración de algunos⁴ Colegios Profesionales (ver cuadro siguiente), realizó un sondeo, con el fin de evaluar entre otros aspectos aquellos referentes a la calidad del servicio brindado por los canales de la Dirección de Servicio al Contribuyente, así como el conocimiento de los medios con los que cuenta esta dirección en el proceso de declaración tributaria.
- 1.17.

CUADRO 1
COLEGIOS PROFESIONALES PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA DE “SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DEL MINISTERIO DE HACIENDA”

Colegios Profesionales		
Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica	Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica	Colegio de Profesionales en Informática y Computación de Costa Rica
Colegio de Médicos Veterinarios de Costa Rica	Colegio de Contadores Privados de Costa Rica	Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica
Colegio de Periodistas de Costa Rica	Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica	Colegio de Terapeutas de Costa Rica
Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica	Colegio de Profesionales en Nutrición de Costa Rica

Fuente: Elaboración CGR.

⁴ Se contactó a 17 colegios profesionales en los cuales sus agremiados presentan una mayor probabilidad de ejercer liberalmente sus profesiones, por lo que podrían ser sujetos a declaración de impuestos. Se logró el apoyo de 12 Colegios Profesionales.

- 1.18. El sondeo denominado “Encuesta de Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda” se aplicó mediante un cuestionario enviado por correo electrónico a todos los agremiados de cada Colegio Profesional, y la información solicitada fue estrictamente confidencial. El cuestionario mediante el cual se recolectó la información consta de 26 preguntas, fue aplicado entre el 20 de octubre y 10 de noviembre de 2017 y fue respondido por un total de 4.321 personas.
- 1.19. Adicionalmente a las consultas formuladas a los usuarios del servicio al contribuyente, se utilizó el análisis de documentación, cuestionarios y datos históricos, así como técnicas de comunicación, divulgación y de confrontación de la información recopilada.

GENERALIDADES ACERCA DE LAS AUDITORÍA

- 1.20. La Dirección de Servicio al Contribuyente pertenece orgánicamente a la Dirección General de Tributación (DGT)⁵, la cual está conformada por las Subdirecciones de Información y Asistencia al Contribuyente, Educación y Cultura Fiscal, Administración de Canales y la Técnico-Jurídica en Servicio al Contribuyente.
- 1.21. Particularmente, el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección General de Tributación, Decreto Ejecutivo N° 35688-H, le establece en el artículo 26 a la Subdirección de Administración de Canales de la Dirección de Servicio al Contribuyente, las siguientes funciones:
- a) Administrar los canales de comunicación que serán utilizados por los contribuyentes y público en general (...).*
 - d) Evaluar permanentemente la calidad de la información que se suministra en los canales de comunicación, así como de las posibilidades de mejora de los medios electrónicos considerando los avances tecnológicos.*
 - e) Establecer y evaluar los reportes de medición del uso de los canales de comunicación por parte de los usuarios (...).*
- 1.22. Además, le establece en el artículo 25 a la Subdirección de Educación y Cultura Fiscal, las siguientes funciones:
- (...)b) Establecer los procesos de coordinación necesarios con los diferentes entes de educación para el desarrollo de una estrategia nacional de Educación Fiscal.*
 - c) Promover y divulgar a lo interno y externo de la Administración Tributaria, del programa de Educación Fiscal y de las acciones propias de la ejecución del mismo.*

⁵ Según el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección General de Tributación Directa (Decreto N°35688-H).

d) *Diseñar y modificar los documentos de divulgación del programa de Educación Fiscal.*

e) *Promover acciones para la realización de cursos de inducción a docentes, contribuyentes y ciudadanos en general, que permitan el seguimiento de los objetivos institucionales en materia de Educación Fiscal en coordinación con el Centro de Investigación y Formación Hacendaria (...).*

- 1.23. En línea con lo anterior, el Reglamento de Procedimiento Tributario, Decreto Ejecutivo N° 38277-H, en su artículo 70 “Servicio al Contribuyente”, señala que:

*El servicio al contribuyente tiene por objeto **facilitar, informar y promover** por todos los medios -físicos o electrónicos- a disposición de la Administración Tributaria, el cumplimiento voluntario de las obligaciones formales y materiales establecidas por ley a cargo de los obligados tributarios; utilizando la estrategia institucional de servicio al contribuyente y canales de servicio electrónico, así como cualquier otro medio tecnológico que desarrollen las direcciones técnico normativas sobre los procedimientos de su competencia. (resaltado no pertenece al original)*

- 1.24. El mismo reglamento, en su artículo 71 , señala que:

La Dirección General de Tributación debe promover y desarrollar todo lo referente a la educación y cultura fiscal, así como implementar el Plan Nacional de Educación Fiscal, promoviendo la conciencia ciudadana para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y el ejercicio de una ciudadanía participativa y responsable. Para ello, debe establecer los procedimientos de coordinación necesarios con los diferentes entes encargados de la educación a nivel nacional y con otras instancias, donde pueda desarrollarse el tema para la implementación de una estrategia nacional de Educación Fiscal, así como el planteamiento de la revisión de los contenidos curriculares en Educación Fiscal.

- 1.25. De conformidad con las funciones citadas anteriormente, resulta claro que la Dirección de Servicio al Contribuyente presenta un enfoque dirigido a atender las necesidades del usuario, de ahí que resulta pertinente en el marco de esta auditoría, la incorporación de criterios asociados a la metodología Lean Government; dicha metodología de acuerdo con la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA por sus siglas en inglés)⁶, citando a Womach y otros⁷, “se refiere a una recopilación de principios y métodos que se centran en identificar y eliminar actividades sin valor agregado (elementos improductivos) en cualquier proceso”.

⁶ https://espanol.epa.gov/sites/production-es/files/2016-06/documents/061016_lean-starter-kit.pdf

⁷ https://masdukiasbari.files.wordpress.com/2011/04/the_machine_that_changed_the_world.pdf

- 1.26. El método Lean, permite a las instituciones públicas trabajar de manera más efectiva y eficiente al eliminar el desperdicio en sus procesos. La idea central, es que se utilice para analizar de cerca los procesos, las operaciones y los sistemas, a fin de lograr más y mejores resultados con menos tiempo, recursos y complicaciones. Ken Miller⁸, ha formulado tres razones de por qué el método Lean en el Gobierno presenta ventajas promisorias: Se centra en las operaciones, tiene repercusiones medibles en el tiempo en la satisfacción de los clientes e implica la participación de los funcionarios.
- 1.27. Por lo tanto, el método Lean está caracterizado por tener una perspectiva de servicio al cliente que busca optimizar el valor que se brinda al público, que además involucra a los funcionarios usando un plazo rápido de mejora que se centra en la implementación y no en la planificación prolongada, buscando reducir la complejidad de los procesos y utilizando mediciones para generar de forma rápida un aporte sobre el rendimiento a fin de mejorar la toma de decisiones y la resolución de problemas en tiempo real.
- 1.28. Metodológicamente, el método Lean, se basa en una serie de métricas que deben ser valoradas en los procesos de servicios, tales como el tiempo del proceso, los costos, la calidad del servicio, los productos y la complejidad de los procesos. Estas métricas sirven para orientar el proceso de implementación y evaluación del método Lean.
- 1.29. Dicho método se asocia a la teoría propuesta por Thaler y Sunstein⁹, quienes señalan que entre dos opciones, las personas escogerán a menudo la que es más fácil sobre la que es más adecuada, y ha propuesto la teoría "Nudge" la cual indica que por medio de un pequeño "empujón" o arquitectura de las escogencias, se puede modificar el comportamiento de una manera predecible sin eliminar ninguna opción. De esta forma, facilitar a los contribuyentes la elaboración y declaración tributaria a partir de la mejora Lean, podría incrementar la recaudación tributaria, según se ha demostrado en otros países.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.30. Los resultados de la auditoría se expusieron verbalmente el día 06 de diciembre de 2017 en la Dirección General de Tributación a los siguientes funcionarios: Juan Carlos Gómez Sánchez, Subdirector de la Dirección General de Tributación, Billie Brenes Navarro, Directora de la Dirección de Servicio al Contribuyente, Shirley Cantillo Morua, Profesional Tributaria, Juan de Dios Araya Navarro, Director de Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda y Ronald Fernández Romero, Subdirector de Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda.

⁸ Ken Miller (2009). "Lean Government's Promise of Going 'Lean'," Governing. www.governing.com/blogs/public-great/lean-government.html.

⁹ Thaler, R y Sunstein, C (2008). "Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness". Yale University Press, New Haven, CT, 293 pp.

- 1.31. El borrador del presente informe se entregó en versión digital, mediante oficio N° DFOE-SAF-0647 del 06 de diciembre de 2017 dirigido al señor Helio Fallas Venegas con copia al señor Carlos Vargas Durán, Director General de la DGT, la señora Billie Brenes Navarro, Directora de la Dirección de Servicio al Contribuyente, además mediante oficio N° DFOE-SAF-0648 del 06 de diciembre de 2017 dirigido a la señora Sonia Marta Mora Escalante, Ministra de Educación, con copia a la señora Alicia Vargas Porras, Viceministra Académica del MEP, con el propósito de que en un plazo no mayor de cinco días hábiles, formulara y remitiera a la Gerencia del Área de Fiscalización del Sistema de Administración Financiera de la República, las observaciones que considerara pertinentes sobre su contenido.
- 1.32. Al respecto, en el plazo establecido, se recibieron observaciones al Borrador del Informe por parte de la Dirección de Servicio al Contribuyente, el día 11 de diciembre de 2017. Dichas observaciones se atienden en el Anexo 2 del presente Informe.

2 RESULTADOS

GESTIÓN DE LOS CANALES DE DECLARACIÓN E INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

- 2.1. En el presente acápite se muestran los resultados de la estimación de la eficacia del servicio que presta la Dirección de Servicio al Contribuyente desde el punto de vista de los usuarios. Lo anterior en términos de las áreas y métricas establecidas como críticas, a saber, calidad del servicio, complejidad del proceso, y eficiencia, desde la perspectiva Lean (ver Anexo I).
- 2.2. La Dirección de Servicio al Contribuyente cuenta con una serie de canales, que permiten orientar y facilitar al contribuyente la elaboración y entrega de las declaraciones tributarias. Esos canales corresponden a: Centro de asesoría fiscal brindado por el Ministerio de Hacienda en convenio con Universidades (Núcleo Asistencia Fiscal, NAF)¹⁰, los Quioscos tributarios ubicados en cada administración tributaria¹¹, las Plataformas de servicios ubicadas en cada administración tributaria, Centro de Llamadas (Call Center) y el Correo electrónico para atención de consultas.
- 2.3. Tal y como se indicó en el acápite de Metodología, para el cálculo de los indicadores se realizó el sondeo “Encuesta de Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, el cual recibió respuestas de

¹⁰ Estos centros se enfocan en brindar asesoría sobre el proceso de formulación, entrega y declaración tributaria a las personas con menor conocimiento en estos temas.

¹¹ Este canal facilita el equipo tecnológico para realizar la declaración tributaria.

- 4.321 colegiados¹². A nivel general el 54,7% son hombres y el 45,3% mujeres, donde el grupo etario con mayor representación es el que comprende las edades entre los 30 y 40 años, con un 32,3%.
- 2.4. En cuanto a la representación a nivel de Colegio Profesional, es el Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas el que aportó mayor cantidad de respuestas, con un 32,4%, seguido por el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos (15,1%), y el de Farmacéuticos (14,0%).
- 2.5. Una amplia mayoría de los entrevistados son empleados para un patrón, empresa o institución (61,8%), seguido por aquellas personas que se dedican a una actividad propia, ya sea un negocio o empresa (17,7%) y por los que desarrollan una actividad propia y a la vez son empleados (12,8%). De la población que se desarrolla en un negocio o actividad propia, esta la realiza principalmente en el ejercicio liberal de la profesión (85,6%).

POCO CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS DE LA EXISTENCIA DE LOS CANALES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE, Y BAJO NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO AFECTA LA CALIDAD DEL SERVICIO

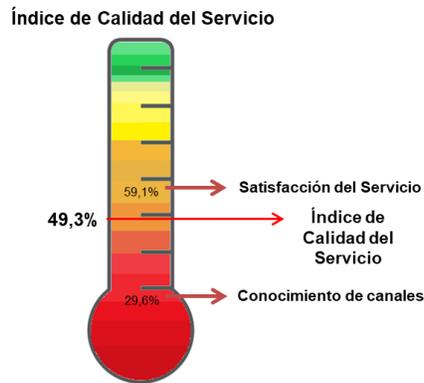
- 2.6. Del análisis realizado, se determinó que la calidad del servicio que brinda la Dirección de Servicio al Contribuyente mediante sus canales, calculada mediante la valoración de los indicadores establecidos, obtuvo una calificación promedio de 49,3%¹³, por lo que según los criterios de riesgo establecidos¹⁴ la gestión requiere de “Acciones inmediatas de mejora”, en procura de una mayor concordancia entre las condiciones en que se presta el servicio y las necesidades de los usuarios.

¹² Del total de respuestas, 2389 corresponden a usuarios que han presentado declaración de cualquiera de los impuestos tributarios ante el Ministerio de Hacienda en los últimos dos años, un 38,6% lo hizo a través de un profesional capacitado, es decir 922 personas.

¹³ Promedio de las notas obtenidas en las métricas de conocimiento de los canales y satisfacción del usuario en cada uno de sus aspectos.

¹⁴ Si el indicador es mayor o igual a 85 puntos, se considera que la gestión es “Buena”; si es menor a 85 pero mayor o igual que 70 puntos la gestión presenta “Oportunidades de mejora” y si es menor a los 70 puntos la gestión requiere de “Acciones inmediatas de mejora”.

FIGURA 1
ÍNDICE GENERAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Fuente: Elaboración CGR.

- 2.7. Tal y como se indicó en el punto 1.13, la calidad del servicio es valorada desde dos perspectivas, la primera de ellas es el conocimiento de los canales de servicio al contribuyente y la segunda la satisfacción en el uso de los canales.
- 2.8. Particularmente, en términos de **conocimiento de los canales**, un 33% de los usuarios que declararon algún impuesto tributario en los últimos dos años desconoce por completo la existencia de cualquiera de los canales con los que cuenta la Dirección, a pesar de existir una amplia gama de ellos. Específicamente, ninguno de los canales supera el 50% del resultado del indicador establecido, es decir los usuarios desconocen en un porcentaje importante de la disponibilidad de los servicios por parte de la Dirección de Servicio al Contribuyente, por lo que la gestión requiere “Acciones inmediatas de mejora”, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO 2
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONOCEN CADA CANAL DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

Canal brindado por la DGT	Porcentaje
NOTA PROMEDIO DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO	✘ 29,6%
Plataforma de servicios ubicadas en cada administración tributaria	✘ 49,7%
Quioscos tributarios ubicados en cada administración tributaria	✘ 32,1%
Call Center	✘ 30,3%
Correo electrónico para atención de consultas	✘ 30,1%
Centro de asesoría fiscal brindado por el Ministerio de Hacienda en convenio con Universidades (Núcleo Asistencia Fiscal NAF)	✘ 5,7%
Ninguno	33,0%

- ✔ 85%-100% indicador "Bueno"
- ⓘ 70%-85% indicador tiene "Oportunidades de mejora"
- ✘ 0%-70% indicador requiere "Acciones inmediatas de mejora"

Fuente: Elaboración CGR, Encuesta de Satisfacción de Servicio al Contribuyente

- 2.9. Respecto a la **satisfacción en el uso de los canales** de servicio al contribuyente, según el indicador establecido, un 19,9% de los usuarios que declararon algún impuesto tributario en los últimos dos años, señala que no fue resuelta su consulta ni tampoco se resolvió de forma rápida.
- 2.10. Con respecto al porcentaje de consultas resueltas, el promedio obtenido en los canales alcanza un 71,5%, encontrándose que la gestión presenta "Oportunidades de mejora", situación que evidencia un desarrollo importante en las capacidades de los funcionarios, pero aún se requieren acciones dirigidas a aumentar el grado de satisfacción de los usuarios. A nivel de cada canal en particular, el Centro de Llamadas es el que presenta menor grado de satisfacción en la resolución de consultas con un 63,2% del indicador.
- 2.11. Con relación a la rapidez de la atención de la consulta, el indicador alcanza en promedio un 46,8%, ubicándose dentro del parámetro en el cual la gestión requiere "Acciones inmediatas de mejora", por lo tanto, es el elemento que afecta en mayor medida el grado de satisfacción de los usuarios. A nivel de canal, es el Centro de Llamadas el que presenta menor grado de satisfacción en la rapidez de la atención de consultas con un 38,3%, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO 3
PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SUS CONSULTAS EN LOS CANALES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

Canal brindado por la DGT	Resolución de la consulta	Rapidez en la atención	Nota Promedio
NOTA PROMEDIO DE SATISFACCIÓN	🟡 71,5% ❌	🔴 46,8% ❌	59,1%
Quioscos tributarios ubicados en cada administración tributaria	🟡 79,7% ❌	🔴 47,1% ❌	63,4%
Plataforma de servicios ubicadas en cada administración tributaria	🟡 76,7% ❌	🔴 42,6% ❌	59,6%
Correo electrónico para atención de consultas	🟡 72,2% ❌	🔴 42,9% ❌	57,5%
Centro de asesoría fiscal brindado por el Ministerio de Hacienda en convenio con Universidades (Núcleo Asistencia Fiscal NAF)	🔴 65,7% ❌	🔴 62,9% ❌	64,3%
Call Center	🔴 63,2% ❌	🔴 38,3% ❌	50,8%

🟢 85%-100% indicador "Bueno"

🟡 70%-85% indicador tiene "Oportunidades de mejora"

🔴 0%-70% indicador requiere "Acciones inmediatas de mejora"

Fuente: Elaboración CGR, Encuesta de Satisfacción de Servicio al Contribuyente

2.12. A partir de los indicadores calculados, es evidente que la “Calidad del Servicio” no presenta niveles satisfactorios desde la perspectiva de servicio al cliente, por un lado por un relativo desconocimiento de los canales con los que cuenta la Dirección de Servicio al Contribuyente, sumado a niveles moderados de satisfacción con la solución de sus consultas y bajos niveles en la rapidez de la atención de estas.

2.13. En línea con las debilidades señaladas, la Dirección de Servicio al Contribuyente indicó, mediante el oficio N° DSC-195-2017 del 21 de noviembre de 2017 que cuenta con una serie de dificultades en la publicación de información en medios digitales, telefónicos, redes sociales u otros:

(...) los avisos a través de prensa escrita, televisión y radio son muy limitados, reduciéndose casi que únicamente por medio de la prensa escrita, con nulas posibilidades en radio o televisión (...).

En cuanto al manejo de las redes sociales, a pesar de que la Dirección General de Tributación, había creado su propio Facebook y su canal de YouTube, no se cuenta con el acceso a estos canales, ya que por disposición institucional se estableció un solo canal para todo el Ministerio de Hacienda (...).

Dentro de las limitaciones, podemos citar la necesidad de equipo tecnológico para realizar grabaciones y edición de videos de alta calidad, para el desarrollo de tutoriales y anuncios para televisión y otros medios sociales como Facebook o YouTube (...).

Por último en lo que respecta a limitaciones de publicación de la información, igualmente se presentan dificultades en el sitio web institucional, pues si se requiere subir comunicados de interés en el banner a la marquesina del sitio, estos comunicados tienen que competir con los que existen a nivel del Ministerio de Hacienda (...).

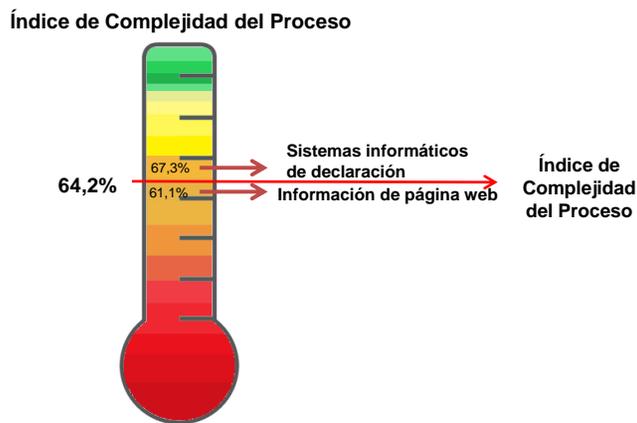
- 2.14. Es importante añadir que la capacidad instalada de personal y recursos con la que cuenta la dirección es limitada en áreas como el Centro de Llamadas, lo cual representa una restricción importante en la resolución rápida de las consultas. Además de la revisión realizada, se evidencia que el Centro de Llamadas no pertenece orgánicamente a la Dirección de Servicio al Contribuyente, ni a ninguna otra dirección de la DGT, lo que dificulta la planificación y coordinación de las funciones de dicha dependencia.
- 2.15. El detrimento de la calidad del servicio puede impactar negativamente en la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, además aumenta el riesgo de los errores en las declaraciones, lo que desde la perspectiva Lean representa mayores costos de reprocesos y fiscalizaciones para la administración.
- 2.16. Tal y como señala las Naciones Unidas¹⁵ los procedimientos complicados y los costos excesivos pueden obligar a que algunos elijan continuar sin respetar los trámites declaratorios tributarios, por lo cual, los potenciales declarantes se pueden ver incentivados a operar en la informalidad, limitando la creación de empleos y el potencial de crecimiento de la economía.

¹⁵ Naciones Unidas (2014). Medición de los costos de transacción tributarios en pequeñas y medianas empresas. Recuperado de: http://www.un.org/esa/ffd/documents/TTC_Sp.pdf

ALTA COMPLEJIDAD EN LOS PROCESOS ASOCIADOS A LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN PARA EL PROCESO DE DECLARACIÓN EN LA PÁGINA WEB DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y EN EL USO DE LOS SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y DECLARACIÓN TRIBUTARIA

2.17. En el estudio realizado, se evidenció que los procesos asociados a la facilidad de encontrar información para la declaración tributaria contenida en la página web del Ministerio de Hacienda, así como la facilidad de utilización de los sistemas de elaboración y envío de declaraciones tributarias, presentan un nivel de complejidad tal que la gestión requiere “Acciones inmediatas de mejora”, dado que mediante la valoración de los indicadores establecidos, se obtuvo en ambos procesos una calificación de 61,1% y 67,3% respectivamente, y en promedio un índice de complejidad del proceso de 64,2%.

FIGURA 2
ÍNDICE GENERAL DE COMPLEJIDAD DEL PROCESO



Fuente: Elaboración CGR

- 2.18. Particularmente, respecto a la información contenida en la página web, los resultados generales muestran que en términos de **claridad en el lenguaje de la información**, el indicador alcanzó un 67,4%, encontrándose que la gestión requiere de “Acciones inmediatas de mejora”, siendo la información de los “Videos informativos de los sistemas de declaración”, el que presenta una menor nota (ver Cuadro 4) y con ello mayores oportunidades de mejora.
- 2.19. Por su parte, en términos de **facilidad de ubicación de la información en la página web** el indicador alcanzó en promedio un 54,8%, siendo los “Manuales de uso de los sistemas de declaración” aquellos que según el indicador particular muestran mayor complejidad de ubicación, con un 49,9%; cifras que en conjunto evidencian que la gestión requiere “Acciones inmediatas de mejora”, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO 4
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SEÑALAN QUE EXISTE FACILIDAD DE UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CLARIDAD EN EL LENGUAJE

Información página web		Facilidad de ubicación de la información	Lenguaje Claro	Nota Promedio
NOTA PROMEDIO DE COMPLEJIDAD DEL PROCESO	✖	54,8% ✖	67,4% ✖	61,1%
Normativa tributaria, Preguntas frecuentes	✖	50,6% ✖	69,1% ✖	59,9%
Guías de Uso de los sistemas de declaración (ATV, EDDI7, TribuNet, entre otros)	✖	52,3% ✖	67,6% ✖	60,0%
Manuales de uso de los sistemas de declaración (ATV, EDDI7, TribuNet, entre otros)	✖	49,9% 🟡	72,0% ✖	61,0%
Videos informativos de los sistemas de declaración (ATV, EDDI7, TribuNet, entre otros)	✖	66,2% ✖	61,0% ✖	63,6%

🟢 85%-100% indicador "Bueno"

🟡 70%-85% indicador tiene "Oportunidades de mejora"

✖ 0%-70% indicador requiere "Acciones inmediatas de mejora"

Fuente: Elaboración CGR, datos de la Encuesta de Satisfacción de Servicio al Contribuyente

- 2.20. De la revisión realizada por la Contraloría General de la República, se evidenció que a pesar de que la Dirección de Servicio al Contribuyente cuenta en la página web del Ministerio de Hacienda con una gran cantidad y diversidad de material que brinda información referente a los procesos de declaración para los impuestos tributarios, mucha de esta información requiere de una búsqueda exhaustiva y de conocimiento en la materia.
- 2.21. La Dirección de Servicio al Contribuyente señaló mediante el oficio N° DSC-195-2017 del 21 de noviembre de 2017 que cuenta con una serie de dificultades en el manejo de la información de la página web, en términos de facilidad de publicación de la información y de acceso al contribuyente:

La Dirección General de Tributación no cuenta con un portal propio, nuestro sitio web, forma parte del portal corporativo del Ministerio de Hacienda, por lo tanto dependemos de los administradores de dicho portal corporativo para disponer de los espacios en los que podemos colocar la información de nuestra institución, cualquier cambio que se requiera por insignificante que este sea, tiene que ser solicitado y competir con las demás áreas de un ministerio tan grande como es el de Hacienda (...)

Aunado a lo anterior, igualmente cada actualización en el subsitio de la DGT tiene que ser solicitado mediante requerimiento a la Dirección

de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC), el cual debe ser revisado por un comité, estas actualizaciones entran a competir con otras, que deberán ser analizadas según la prioridad institucional (...)

2.22. Por otra parte, respecto a la complejidad de los procesos asociados a los **sistemas informáticos de presentación y declaración tributaria**, en promedio el indicador establecido alcanzó una nota de 67,3%, por lo que la gestión requiere de “Acciones inmediatas de mejora”. Dicha nota varía según el sistema (ver cuadro siguiente).

CUADRO 5
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SEÑALAN QUE EXISTE FACILIDAD EN EL USO Y CLARIDAD EN EL LENGUAJE EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

Sistemas Informáticos de declaración	Facilidad en el uso	Lenguaje Claro	Nota Promedio
NOTA PROMEDIO DE COMPLEJIDAD DEL PROCESO	👉 70,2% ❌	64,3% ❌	67,3%
ATV	👉 74,0% ❌	67,0% 👉	70,5%
EDDI 7	❌ 68,4% ❌	64,7% ❌	66,6%
TribuNet	👉 71,0% ❌	63,7% ❌	67,4%
Sistema de Identificación de Contribuyentes "SIC"	👉 73,4% ❌	64,5% ❌	68,9%
Declar@Web	❌ 67,4% ❌	62,3% ❌	64,9%
Tributación Digital	❌ 67,2% ❌	63,3% ❌	65,2%

- 🟢 85%-100% indicador "Bueno"
- 👉 70%-85% indicador tiene "Oportunidades de mejora"
- ❌ 0%-70% indicador requiere "Acciones inmediatas de mejora"

Fuente: Elaboración CGR, datos de la Encuesta de Satisfacción de Servicio al Contribuyente

2.23. Particularmente, en términos de **facilidad en el uso de los sistemas informáticos de preparación y declaración**, en promedio el indicador alcanza un 70,2%, por lo que se encuentran “Oportunidades de mejora”, sin embargo, existen sistemas que según las cifras obtenidas, se requiere de “Acciones inmediatas de mejora”, tales como el EDDI 7, Declar@Web y Tributación Digital, con niveles inferiores al 70%.

2.24. Con relación con la **claridad del lenguaje en los sistemas informáticos de preparación y declaración**, el indicador alcanza en promedio un 64,3%, siendo en este caso que ninguno de los sistemas supera el 70%, por lo tanto dichos sistemas requieren de “Acciones inmediatas de mejora”, ya que esta situación no facilita el proceso de declaración tributaria.

- 2.25. En ambas métricas, el sistema ATV es el mejor valorado, aunque persiste por parte de los usuarios declarantes señales de dificultad, principalmente en la claridad de su lenguaje.
- 2.26. Dentro de las razones expresadas por parte de los declarantes referentes a las dificultades en la utilización de los sistemas, en promedio un 33,4% señala que la causa es la “Falta de instrucciones o las instrucciones no son claras”, sumado a esto, un 23,2% señala que “Es difícil de entender lo que hay que hacer”. Esta situación evidencia una problemática en la claridad de los pasos a seguir por parte del declarante.
- 2.27. Además, en promedio, el 24,9% señala dificultades en torno a la lentitud de los sistemas y en un 14,5% en la cantidad de pasos o clics que se deben realizar. Por ejemplo, EDDI7 requiere para su instalación de Microsoft .NET Framework 3.5, (se utiliza en windows XP y anteriores), Crystal Reports redistributable 2008, en caso de no tener instalado el office se deberá instalar: Microsoft Access Database, y además instalar el Sistema de Identificación de Contribuyentes-SIC¹⁶.
- 2.28. Estos factores inciden directamente en la eficiencia del proceso desde la perspectiva del contribuyente e impiden el cumplimiento de los objetivos de la Dirección, ya que esto podría causar retrasos y gastos adicionales e innecesarios en el proceso, o incluso aumentar el riesgo de no declaración, tal como lo señala Chrisney y Oriol Prats (2012)¹⁷ mediante su estudio publicado por el BID, donde demuestran que existe una correlación positiva entre costos de transacción (medida en horas) y el incremento de la informalidad.
- 2.29. Finalmente, el área de eficiencia es la que presenta mejor puntuación con un 69,2%, lo que indica se requiere “Acciones inmediatas de mejora”, debido a que indicador de tiempo¹⁸ obtuvo un porcentaje del 77,0%, mientras que el indicador de costo¹⁹ alcanza un 61,3%. La eficiencia se ve afectada directamente por la complejidad del proceso y la calidad del servicio, por lo tanto, las acciones que se tomen para mejorar ambas métricas incidirán en mejoras de la eficiencia.

BAJO NIVEL DE COBERTURA DE LOS PROGRAMAS DE PRIMARIA Y SECUNDARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA FISCAL

- 2.30. La OCDE señala que la Educación Cívico-Tributaria²⁰, busca la preparación de las futuras generaciones inculcando una ética fiscal, con el fin de

¹⁶ La instalación requiere de la ejecución de pasos adicionales, de manera independiente.

¹⁷ Chrisney, M y Prats, J. (2012). ¿Dónde están las PYMEs formales? El rol de los factores institucionales y estructurales en Ana Corbacho (coord.), Las instituciones Fiscales del Mañana. Washington, DC, Banco Interamericano de Desarrollo.

¹⁸ Porcentaje de usuarios que consideran que el tiempo para la elaboración y presentación de la declaración es justo y poco.

¹⁹ Porcentaje de usuarios que contrataron un tercero para la presentación de su declaración.

²⁰ OECD (2015) Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía.

garantizar la continuidad de la materia tributaria, desde la primaria hasta niveles universitarios y de ahí se dé una transición natural hacia el mercado laboral.

- 2.31. La subdirección de Educación y Cultura Fiscal de la Dirección del Servicio al Contribuyente de la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, capacita a docentes del Ministerio de Educación Pública (MEP) en coordinación con el Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez IDP (órgano rector en materia de formación permanente del personal del MEP), mediante el Plan de Formación Permanente, el cual es anual²¹.
- 2.32. La Dirección de Servicio al Contribuyente señala en su Plan Anual 2017, que como parte de las funciones de la Dirección de Servicio al Contribuyente y siendo esta una de las estrategias a largo plazo de la prevención del fraude, no menos importante, está la Educación y Cultura Fiscal, pues por un lado se educa y por el otro se facilita.
- 2.33. En el estudio realizado, se evidenció que el nivel de cobertura anual (2017) de los programas de educación fiscal a nivel de primaria y secundaria²² puede alcanzar como máximo un 48,6% del estudiantado que debería recibir el programa, cifra que implica la necesidad de tomar “Acciones inmediatas de mejora”.
- 2.34. En términos generales desde el año 2009 a noviembre 2017, de las 27 Regionales Educativas se han capacitado 1.231 profesores en 17 de estas, es decir en un 66,7% del total de Regionales se ha capacitado al menos un profesor.
- 2.35. Por parte de la Dirección de Servicio al Contribuyente se indicó que la subdirección de Educación y Cultura, cuenta con una capacidad limitada de personal y se debe fortalecer la coordinación con el Ministerio de Educación Pública y sus regionales.
- 2.36. Sin duda, la aplicación de los Programas de Educación Fiscal tiene un impacto positivo sobre la recaudación a largo plazo, tal y como lo indica Artavia (2011)²³, la educación fiscal, como todo proceso educativo, tiene dos vertientes: la informativa y la formativa. Si se informa a los ciudadanos de cuál es el marco tributario y cuáles son las obligaciones formales de los contribuyentes, también hay que formar acerca de qué sentido tiene esa normativa y por qué es importante el correcto cumplimiento de esas obligaciones.
- 2.37. Por medio del sondeo de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, se consultó a la ciudadanía si conocía en qué se

²¹ Esta capacitación consta de 40 horas mediante la modalidad bimodal, el curso se denomina “Aproximación metodológica para aplicar la educación fiscal en el contexto educativo del MEP”.

²² Los planes se contemplan en los programas de sexto, noveno y undécimo año. El numerador incluye a la población de estudiantes matriculado de las regionales en los cuales al menos un profesor ha recibido la capacitación, por lo que su resultado puede ser menor.

²³ Artavia, A. (2011). La promoción de la educación fiscal en Costa Rica. Maestría Internacional en Administración Tributaria y Hacienda Pública VII EDICIÓN - 2009 / 2011.

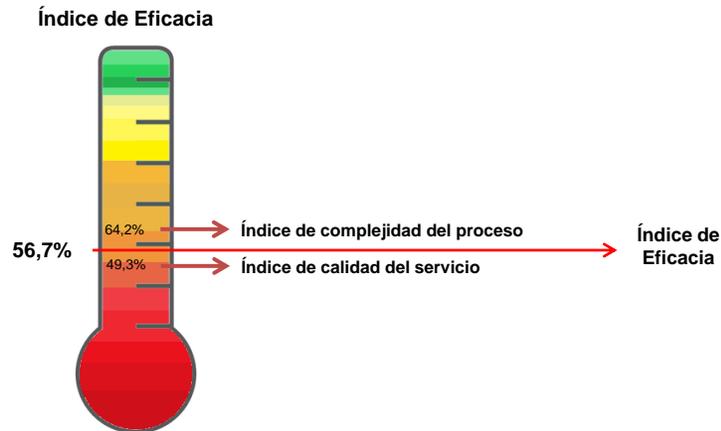
gastan los tributos recaudados por el Ministerio de Hacienda, obteniendo que un 69,7% de las personas consultadas desconocen la información, de las cuales un 78% muestra interés en conocer en qué se gastan dichos ingresos, situación que evidencia la necesidad de divulgación y promoción de una cultura fiscal.

- 2.38. Particularmente, de las personas que manifestaron conocer el uso de los tributos, un 74,1%, muestra un nivel de satisfacción menor o igual a 5 con los servicios que le prestan con los impuestos nacionales, siendo el nivel máximo de satisfacción un 10 y el mínimo un 1.

3 CONCLUSIONES

- 3.1. En la auditoría realizada, a partir de los indicadores señalados en el presente informe, asociados a la calidad del servicio y complejidad del proceso se determina que la gestión en términos del Servicio al Contribuyente no es eficaz por cuanto son elementos que inciden en la facilitación del proceso de preparación y declaración tributaria y es susceptible de mejoramiento.

FIGURA 3
ÍNDICE GENERAL DE EFICACIA



Fuente: Elaboración CGR

- 3.2. Particularmente, en tema de **calidad del servicio**, persiste un desconocimiento de los canales de servicio al contribuyente para la elaboración y declaración tributaria con los que cuenta la Dirección de Servicio al Contribuyente –a pesar de existir una amplia gama de ellos-, así como un nivel moderado de satisfacción con la solución de las consultas realizadas y problemas en la rapidez de la atención de estas.
- 3.3. A su vez, la baja calidad del servicio puede incidir de manera negativa en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, principalmente generando mayores costos de reprocesos para el contribuyente y para la

administración lo que también podría aumentar el riesgo de operar en la informalidad.

- 3.4. La **complejidad del proceso** de búsqueda de información contenida en la página web, requiere de mayor claridad y simplicidad del lenguaje así como la facilidad de ubicación de la información no alcanza los parámetros establecidos, viéndose afectada principalmente la información referente a los videos y manuales de uso de los sistemas.
- 3.5. Con respecto a los sistemas de declaración tributaria, la facilidad de su uso en sistemas como EDDI7, Declar@Web y Tributación Digital requieren de atención inmediata por parte de la administración, así como una mejora en la claridad y simplicidad del lenguaje en todos los sistemas. Estos factores, inciden directamente en que la complejidad del proceso tenga indicadores por debajo de los parámetros establecidos.
- 3.6. La **cobertura de los programas de educación fiscal**, evidencia un débil alcance a la población objetivo, incidiendo negativamente en la generación de una cultura y conciencia tributaria adecuada en las futuras generaciones. Del sondeo realizado por la Contraloría General de la República, un 69,7% de los encuestados indicó que desconoce en qué se gastan los impuestos recaudados por el Ministerio de Hacienda, lo que evidencia una necesidad de mejorar la rendición de cuentas pública.

4 DISPOSICIONES

- 4.1. De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Nro. 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo (o en el término) conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2. Para la atención de las disposiciones incorporadas en este informe deberán observarse los “Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”, emitidos mediante resolución Nro. R-DC-144-2015, publicados en La Gaceta Nro. 242 del 14 de diciembre del 2015, los cuales entraron en vigencia desde el 04 de enero de 2016.
- 4.3. Este órgano contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

A HELIO FALLAS VENEGAS EN SU CALIDAD DE MINISTRO DE HACIENDA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.4. Rediseñar el sitio web institucional con un enfoque de servicio al ciudadano que facilite su uso y diseñar un proceso de mejora continua de la página web de tal forma que esta esté alineada con las necesidades de los usuarios (ver párrafos del 2.17 al 2.29). Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 30 de noviembre de 2019, una certificación donde conste que se rediseñó el sitio web institucional con un enfoque de servicio al cliente que facilita su uso y que se diseñó un proceso de mejora continua de la página web de tal forma que esta esté alineada con las necesidades de los usuarios, así como un informe de avance de este proceso a más tardar el 29 de junio de 2018.
- 4.5. Establecer e implementar una estrategia de administración de redes sociales y canales web, en el tema de servicio al contribuyente y cultura tributaria, de tal forma que los comunicados se realicen de forma oportuna. (ver párrafos del 2.1 al 2.16). Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 31 de julio de 2018, copia de la estrategia establecida y a más tardar el 25 de enero de 2019 un informe sobre los resultados de su implementación.
- 4.6. Incorporar orgánicamente dentro de una Dirección, de la Dirección General de Tributación, al “Centro de llamadas”, de manera tal que se facilite la coordinación y el cumplimiento de sus funciones (ver párrafos del 2.1 al 2.16). Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 31 de julio de 2018, una certificación, donde se haga constar que se incorporó el “Centro de llamadas” a una Dirección, de la Dirección General de Tributación.
- 4.7. Integrar e implementar en una única plataforma electrónica, la inscripción de declarantes y la entrega de todas las declaraciones tributarias para la masividad (ver párrafos del 2.17 al 2.29). Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 28 de febrero de 2018, las acciones específicas que se desarrollaran para lograr dicha integración, con responsables y plazos, y a más tardar el 28 de setiembre de 2018 un informe de avance de las acciones ejecutadas, y finalmente al 28 junio de 2019, una certificación, donde se acredite que dicha plataforma fue debidamente integrada.

A HELIO FALLAS VENEGAS EN SU CALIDAD DE MINISTRO DE HACIENDA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO Y A SONIA MARTA MORA ESCALANTE EN SU CALIDAD DE MINISTRA DE EDUCACIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.8. Definir e implementar, en forma conjunta, acciones específicas de capacitación de los profesores de Estudios Sociales y Educación Cívica de sexto grado, Vida Cotidiana de noveno año y Educación Cívica de undécimo

año, que permita contar con una cobertura total de los programas de Educación de Cultura fiscal a nivel de primaria y secundaria (ver párrafos del 2.30 al 2.38). Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 31 de julio de 2018, una certificación conjunta de que dichas acciones han sido debidamente definidas, y a más tardar el 25 de enero de 2019 y el 28 de junio de 2019, un informe conjunto sobre el avance en su implementación.

A CARLOS VARGAS DURÁN EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DE TRIBUTACIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.9. Revisar, ajustar y divulgar, en términos del lenguaje y simplificación, los manuales, videos y tutoriales relacionados con el proceso de preparación y declaración tributaria con los que cuenta la Dirección de Servicio al Contribuyente, de manera tal contribuyan al facilitamiento en el uso de los sistemas (ver párrafos del 2.17 al 2.29). Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Contraloría General, a más tardar el 28 de junio de 2019, una certificación donde conste que se revisó y ajustó los manuales, videos y tutoriales y que fueron divulgados, junto con un informe final donde se detalle los resultados de la revisión en términos de los ajustes realizados al lenguaje y simplificación de los tutoriales; así como un informe de avance de dicho proceso al 29 de junio de 2018 y 25 de enero de 2019.

Julissa Sáenz Leiva
Gerente de Área
Contraloría General de la República

Bernal Durán Bonilla
Asistente Técnico
Contraloría General de la República

Carlos Morales Castro
Coordinador
Contraloría General de la República

ANEXO 1
MÉTRICAS, INDICADORES Y PARÁMETROS UTILIZADOS

<ul style="list-style-type: none">- <u>Calidad del servicio</u>
<ul style="list-style-type: none">o Conocimiento de los canales de servicio al contribuyente
<ul style="list-style-type: none">- Indicador de conocimiento del servicio: Porcentaje de usuarios que conocen cada canal (PUCC).- Fórmula: $PUCC_i = \left(\frac{ucc_i}{N}\right) * 100$ <p>Donde:</p> <p>$PUCC_i$ = Indicador de porcentaje de usuarios que conoce cada canal i ucc_i = cantidad de usuarios que indicaron tener conocimiento del canal i N = cantidad total de usuarios que han declarado en los últimos dos años.</p> <ul style="list-style-type: none">- Parámetro: Para cada canal se toma el siguiente criterio: $PUCC_i \geq 85$; Nivel de conocimiento del servicio bueno. $70 \leq PUCC_i < 85$; Nivel de conocimiento del servicio con oportunidades de mejora. $0 \leq PUCC_i < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora.- Fuente: Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.
<ul style="list-style-type: none">o Satisfacción en el uso de los canales de servicio al contribuyente
<ul style="list-style-type: none">- Indicador de satisfacción: Porcentaje de usuarios satisfechos en la <u>resolución de sus consultas</u> mediante cualquiera de los canales (PUSRCC).- Fórmula: $PUSRCC = \left(\frac{usrcc}{N}\right) * 100$ <p>Donde:</p> <p>$PUSRCC$ = Indicador de porcentaje de usuarios satisfechos en la resolución de sus consultas mediante cualquiera de los canales. $usrcc$ = cantidad de usuarios a los cuales fue solucionada su consulta. N = cantidad total usuarios que han presentado alguna consulta.</p> <ul style="list-style-type: none">- Parámetro: $PUSRCC \geq 85$; Nivel de satisfacción bueno $70 \leq PUSRCC < 85$; Nivel de satisfacción con oportunidades de mejora $0 \leq PUSRCC < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora- Fuente: Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.

- **Indicador de calidad de servicio:** Porcentaje de usuarios satisfechos con la rapidez atención a su consulta en cualquiera de los canales (PUSTCC).

- **Fórmula:** $PUSTCC = \left(\frac{ustcc}{N}\right) * 100$

Donde:

PUSTCC = Indicador de porcentaje de usuarios satisfechos con la rapidez de sus consultas mediante cualquiera de los canales.

ustcc = cantidad de usuarios a los cuales fue solucionada su consulta de forma rápida.

N = cantidad total usuarios que han presentado alguna consulta.

- **Parámetro:**

$PUSTCC \geq 85$; Nivel de calidad del servicio bueno

$70 \leq PUSTCC < 85$; Nivel de calidad del con oportunidades de mejora

$0 \leq PUSTCC < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora

- **Fuente:** Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.

- **Complejidad del proceso**

- o **Página Web**

- **Indicador de facilidad de acceso:** Porcentaje de usuarios que consideran de fácil acceso las herramientas informativas del Servicio al Contribuyente ubicada en la página web del Ministerio de Hacienda (PUFAPW).

- **Fórmula:** $PUFAPW = \left(\frac{ufapw}{N}\right) * 100$

Donde:

PUFAPW = Indicador de porcentaje de usuarios que consideran de fácil acceso las herramientas informativas del Servicio al Contribuyente ubicada en la página web del Ministerio de Hacienda

ufapw = cantidad de usuarios que consideran de fácil acceso las herramientas informativas del Servicio al Contribuyente ubicada en la página web del Ministerio de Hacienda

N = cantidad total de usuarios que consultaron las herramientas informativas del Servicio al Contribuyente ubicada en la página web del Ministerio de Hacienda

- **Parámetro:**

$PUFAPW \geq 85$; Nivel de facilidad acceso bueno.

$70 \leq PUFAPW < 85$; Nivel de facilidad de acceso con oportunidades de mejora.

$0 \leq PUFAPW < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora.

- **Fuente:** Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.

<ul style="list-style-type: none">- Indicador de claridad del lenguaje: Porcentaje de usuarios que consideran que las herramientas informativas del Servicio al Contribuyente ubicada en la página web del Ministerio de Hacienda tienen un <u>lenguaje claro</u> (PULCPW).- Fórmula: $PULCPW = \left(\frac{ulcpw}{N}\right) * 100$ Donde: <i>PULCPW</i> = Indicador de porcentaje de usuarios que consideran que las herramientas informativas del Servicio al Contribuyente ubicada en la página web del Ministerio de Hacienda tienen un <u>lenguaje claro</u>. <i>ulcpw</i> = cantidad de usuarios que consideran que las herramientas informativas del Servicio al Contribuyente ubicada en la página web del Ministerio de Hacienda tienen un <u>lenguaje claro</u>. <i>N</i> = cantidad total de usuarios que consultaron las herramientas informativas del Servicio al Contribuyente ubicada en la página web del Ministerio de Hacienda.- Parámetro: $PULCPW \geq 85$; Nivel de claridad del lenguaje bueno. $70 \leq PULCPW < 85$; Nivel de claridad del lenguaje con oportunidades de mejora. $0 \leq PULCPW < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora.- Fuente: Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.
<ul style="list-style-type: none">o Sistemas de elaboración y envío de la declaración
<ul style="list-style-type: none">- Indicador de facilidad del uso: Porcentaje de usuarios que consideran de <u>fácil uso</u> los sistemas de declaración tributaria del Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda (PUFUSD).- Fórmula: $PUFUSD = \left(\frac{ufusd}{N}\right) * 100$ Donde: <i>PUFUSD</i> = Indicador de porcentaje de usuarios que consideran de fácil uso los sistemas de declaración tributaria del Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda. <i>ufusd</i> = cantidad de usuarios que consideran de fácil uso los sistemas de declaración tributaria del Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda. <i>N</i> = cantidad total de usuarios que usaron los sistemas de declaración tributaria del Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda.- Parámetro: $PUFUSD \geq 85$; Nivel de facilidad de uso bueno. $70 \leq PUFUSD < 85$; Nivel de facilidad de uso con oportunidades de mejora. $0 \leq PUFUSD < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora.- Fuente: Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.

<ul style="list-style-type: none">- Indicador de rapidez: Porcentaje de usuarios que consideran <u>rápidos</u> los sistemas de declaración tributaria del Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda (PURSD). - Fórmula: $PURSD = \left(\frac{ursd}{N}\right) * 100$ Donde: <i>PURSD</i> = Indicador de porcentaje de usuarios que consideran rápidos los sistemas de declaración tributaria del Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda. <i>ursd</i> = cantidad de usuarios que consideran rápidos los sistemas de declaración tributaria del Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda. <i>N</i> = cantidad total de usuarios que usaron los sistemas de declaración tributaria del Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda. - Parámetro: $PURSD \geq 85$; Nivel de facilidad de uso bueno. $70 \leq PURSD < 85$; Nivel de facilidad de uso con oportunidades de mejora. $0 \leq PURSD < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora. - Fuente: Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.
<ul style="list-style-type: none">- <u>Eficiencia</u>
<ul style="list-style-type: none">o Tiempo de presentación de declaración tributaria
<ul style="list-style-type: none">- Indicador de tiempo: Porcentaje de usuarios que consideran que el tiempo para la elaboración y presentación de la declaración es justo (PUV). - Fórmula: $PUV = \left(\frac{usv}{N}\right) * 100$ Donde: PUV= Indicador de porcentaje de usuarios que consideran que el tiempo para la elaboración y presentación de la declaración es justo (PUV). usv = cantidad de usuarios que consideran que el tiempo para la elaboración y presentación de la declaración es justo. N = cantidad total usuarios que han presentado declaración. - Parámetro: $PUV \geq 85$; Nivel de eficiencia bueno. $70 \leq PUV < 85$; Nivel de eficiencia con oportunidades de mejora. $0 \leq PUT < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora. - Fuente: Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.
<ul style="list-style-type: none">o Costos de presentación de declaración tributaria
<ul style="list-style-type: none">- Indicador de costo: Porcentaje de usuarios que contrataron un tercero (profesional capacitado) para la presentación de su declaración (PUPC).

- **Fórmula:** $PUPC = \left(\frac{upc}{N}\right) * 100$

Donde:

PUPC = Indicador de porcentaje de usuarios que contrataron un tercero (profesional capacitado) para la presentación de su declaración.

upc = cantidad de usuarios que contrataron un tercero (profesional capacitado) para la presentación de su declaración.

N = cantidad total usuarios que han presentado declaración.

- **Parámetro:**

$PUPC \geq 85$; Nivel de eficiencia bueno

$70 \leq PUPC < 85$; Nivel de eficiencia con oportunidades de mejora

$0 \leq PUPC < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora

- **Fuente:** Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.

- o **Divulgación y promoción de una cultura fiscal**

- **Indicador de conocimiento:** Porcentaje de usuarios que conocen en que se gastan los impuestos recaudados por el Ministerio de Hacienda.

- **Fórmula:** $PUCGI = \left(\frac{ucgi}{N}\right) * 100$

Donde:

PUCGI = Indicador de porcentaje de personas que conocen en que se gastan los impuestos recaudados por el Ministerio de Hacienda.

ucgi = cantidad de personas que conocen en que se gastan los impuestos recaudados por el Ministerio de Hacienda.

N = cantidad total de personas encuestadas.

- **Parámetro:**

$PUCGI \geq 85$; Nivel de conocimiento bueno.

$70 \leq PUCGI < 85$; Nivel de conocimiento con oportunidades de mejora.

$0 \leq PUCGI < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora.

- **Fuente:** Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.

- **Indicador de satisfacción:** Porcentaje de personas satisfechas con los servicios que se prestan con los impuestos recaudados por el Ministerio de Hacienda. (PUSSIR).

- **Fórmula:** $PUSSIR = \left(\frac{ussir}{N}\right) * 100$

Donde:

PUSSIR = Indicador de porcentaje de personas satisfechas con los servicios que se prestan con los impuestos recaudados por el Ministerio de Hacienda.

ussir = cantidad de personas satisfechas con los servicios que se prestan con los impuestos recaudados por el Ministerio de Hacienda.

N = cantidad total de personas encuestadas.

- **Parámetro:**

$PUSSIR \geq 85$; Nivel de satisfacción bueno.

$70 \leq PUSSIR < 85$; Nivel de satisfacción con oportunidades de mejora.

$0 \leq PUSSIR < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora.

- **Fuente:** Encuesta de “Satisfacción con el Servicio al Contribuyente del Ministerio de Hacienda”, métricas LEAN GOVERNMENT.

o **Cobertura de los programas de Educación Fiscal**

- **Indicador de cobertura:** Porcentaje de profesores de educación primaria y secundaria que ha recibido la capacitación del programa de Educación Fiscal (PPCEF).

- **Fórmula:** $PPCEF = \left(\frac{pcef}{N}\right) * 100$

Donde:

$PPCEF$ = Indicador de porcentaje de profesores de educación primaria y secundaria que ha recibido la capacitación del programa de Educación Fiscal.

$pcef$ = cantidad de profesores de educación primaria y secundaria que ha recibido la capacitación del programa de Educación Fiscal.

N = cantidad total de profesores de primaria y secundaria que son sujetos de capacitación del programa de Educación Fiscal.

- **Parámetro:**

$PPCEF \geq 85$; Nivel de cobertura bueno.

$70 \leq PPCEF < 85$; Nivel de cobertura con oportunidades de mejora.

$0 \leq PPCEF < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora.

- **Fuente:** Información suministrada por la Dirección del Servicio al Contribuyente y el Departamento de Análisis Estadístico del MEP.

- **Indicador de cobertura:** Porcentaje de estudiantes de educación primaria y secundaria que ha recibido clases del programa de Educación Fiscal (PECEF).

- **Fórmula:** $PECEF = \left(\frac{ecef}{N}\right) * 100$

Donde:

$PECEF$ = Indicador de porcentaje de estudiantes de educación primaria y secundaria que han recibido clases del programa de Educación Fiscal.

$ecef$ = cantidad de estudiantes de educación primaria y secundaria que ha recibido que han recibido clases del programa de Educación Fiscal.

N = cantidad total de estudiantes de primaria y secundaria que son sujetos de recibir clases del programa de Educación Fiscal.

- **Parámetro:**

$PECEF \geq 85$; Nivel de cobertura bueno.

$70 \leq PECEF < 85$; Nivel de cobertura con oportunidades de mejora.
 $0 \leq PECEF < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora.

- **Fuente:** Información suministrada por la Dirección del Servicio al Contribuyente y el Departamento de Análisis Estadístico del MEP.

- **Indicador de cobertura:** Porcentaje de regionales educativas que han sido cubiertas por la capacitación del programa de Educación Fiscal (PPCEF).

- **Fórmula:** $PRECEF = \left(\frac{recef}{N}\right) * 100$

Donde:

$PRECEF$ = Indicador de porcentaje de regionales educativas que han sido cubiertas por la capacitación del programa de Educación Fiscal.

$pcef$ = cantidad regionales educativas que han sido cubiertas por la capacitación del programa de Educación Fiscal.

N = cantidad total de regionales.

- **Parámetro:**

$PRECEF \geq 85$; Nivel de cobertura bueno.

$70 \leq PRECEF < 85$; Nivel de cobertura con oportunidades de mejora.

$0 \leq PRECEF < 70$; Gestión requiere acciones inmediatas de mejora.

Fuente: Información suministrada por la Dirección del Servicio al Contribuyente y el Departamento de Análisis Estadístico del MEP.

ANEXO 2

OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME DE LA AUDITORÍA SOBRE LA EFICACIA DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN

Nro. Párrafos	1.16		
Observaciones Administración	Se indica por parte de la Administración que “sería interesante conocer el criterio de selección de los colegios, ya que no se aplicó la encuesta en todos”.		
¿Se acoge?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Se añade nota al pie en el párrafo 1.16, en donde se amplía sobre la selección de los colegios profesionales.		

Nro. Párrafos	2.1		
Observaciones Administración	Se indica por parte de la Administración que “Se debe hacer saber qué tipo de usuario, ya que toman como referencia un sector de la población. El seleccionado no precisamente es uno de los que tradicionalmente evade y no por ignorancia de sus obligaciones, sino porque tiene interés en no pagar. Además ver que del total de entrevistados efectivos, que son 4321, solo un 38.2% son contribuyentes o sea se basan en conclusiones de 1640 colegiados, de los que basan más en profesionales en ciencias económicas y arquitectos”.		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input checked="" type="checkbox"/>
Argumentos CGR	<p>Se añade nota al pie en el párrafo 2.4, en donde se señala que de las 4321 respuestas obtenidas, 2389 corresponden a usuarios que han presentado declaración de cualquiera de los impuestos ante el Ministerio de Hacienda en los últimos dos años.</p> <p>Cabe señalar, que es de esperar que por la cantidad de colegiados dentro de los de mayor respuesta se encuentren los agremiados a los Colegios Profesionales en Ciencias Económicas y del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos.</p>		

Nro. Párrafos	2.8 y 2.22		
Observaciones Administración	<p>Se indica por parte de la Administración que “Si de los encuestados los que contestaron más fue ciencias económicas seguido de ingenieros y farmacéuticos, considero que el que tenía mayor criterio para opinar es ciencias económicas porque el resto que aunque pueden hacerlo ellos solitos, no necesariamente lo hacen y contratan a un profesional en contabilidad por lo que entonces no tendrían por qué saber que existen esos sistemas, como no se adjuntan las encuestas no podemos saber si esta pregunta se la hicieron solo a quienes declaran por sus propios medios o subcontratan si es la segunda es obvio que no los conozcan.</p> <p>Continúo con la duda, si estos entrevistados declaran ellos mismos o bien usan un profesional de intermediario porque si la pregunta fue ha declarado impuestos en los últimos dos años, probablemente la respuesta es sí pero si lo hizo el o alguna otra persona debería saberse para que pueda opinar correctamente y no esté sesgada la información.”</p>		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input checked="" type="checkbox"/>

Argumentos CGR	<p>Se añade nota al pie en el párrafo 2.3 en donde se indica que de los 2389 usuarios que han presentado declaración de cualquiera de los impuestos tributarios ante el Ministerio de Hacienda en los últimos dos años, un 38,6% lo hizo a través de un profesional capacitado, es decir 922 personas.</p> <p>Cabe indicar que para la valoración de los sistemas informáticos de presentación y declaración tributaria se toman en consideración únicamente aquellas respuestas de usuarios que han utilizado dichos sistemas, de forma tal que no se cometa ningún sesgo.</p>
-------------------	---

Nro. Párrafos	2.26		
Observaciones Administración	Se indica por parte de la Administración que “No existen formularios sin instrucciones, hay que insistir el tema tributario por más que se baje el nivel del lenguaje nunca es tan fácil para que alguien que no tenga preparación en temas contables lo entienda fácilmente. Y la DGT ha trabajado arduamente en que los nuevos sistemas se les baje el nivel de los términos usados”.		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Cabe indicar que en el párrafo 2.26 no se asevera la ausencia absoluta de instrucciones, sino la posible carencia de pasos o que los existentes no son del todo claros. Es criterio de esta Contraloría, que existen oportunidades de mejora en temas como la claridad del lenguaje, a pesar de la complejidad del tema tributario, un porcentaje importante de las respuestas señalan la necesidad de una revisión integral del lenguaje utilizado.		

Nro. Párrafos	4.4		
Observaciones Administración	Se indica por parte de la Administración que “Considero que dentro de la página corporativa se cree un icono con el logo de cada dependencia por ejemplo el de la DGT y ya dentro de la DGT la DSC lo pueda diseñar de forma tal que se enfoque al servicio al cliente. Esto es muy corto plazo para el cumplimiento y esto solo pensando en la parte de la DGT ignoro cuánto podría estar pensando Comunicación Institucional.”		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input checked="" type="checkbox"/>
Argumentos CGR	La estrategia para el rediseño de la página web debe ser determinada por la administración, en colaboración con cada una de las Direcciones. Se amplía el plazo al 25 de enero de 2019.		

Nro. Párrafos	4.5		
Observaciones Administración	Por parte de la administración se solicita añadir “De manera que sean los responsables los que atiendan estos canales y tanto la atención de los comentarios como la inclusión de comunicados de interés sean oportunos.”		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input checked="" type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Se ajusta la disposición del párrafo 4.5 para incluir el tema de la oportunidad. En cuanto a los responsables, estos deberán ser definidos en la estrategia que se establezca.		

Nro. Párrafos	4.8		
Observaciones Administración	Por parte de la administración se solicita “Ampliar el plazo, con los recursos que se cuenta ese plazo no es realizable, tomar en cuenta que viene cambio de gobierno. Debe quedar claro la especialidad de los docentes a capacitar, estudios sociales y educación cívica de primaria, educación para la vida cotidiana de secundaria y estudios sociales y cívica de secundaria.”		
¿Se acoge?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Se ajusta la disposición del párrafo 4.8 con las observaciones señaladas.		

Nro. Párrafos	4.9		
Observaciones Administración	Por parte de la administración se indica que “Esta disposición sería una actividad estratégica que no se logra en un año, debería decirse que se inicie con los videos y tutoriales de más uso según las estadísticas del último año, y que se haga un cronograma por lo menos a dos años.”		
¿Se acoge?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input checked="" type="checkbox"/>
Argumentos CGR	Se ajusta la disposición del párrafo 4.9, ampliando el plazo.		