

Diagnóstico, soluciones y retos para la atención a contribuyentes

Afectaciones por la pandemia COVID 19



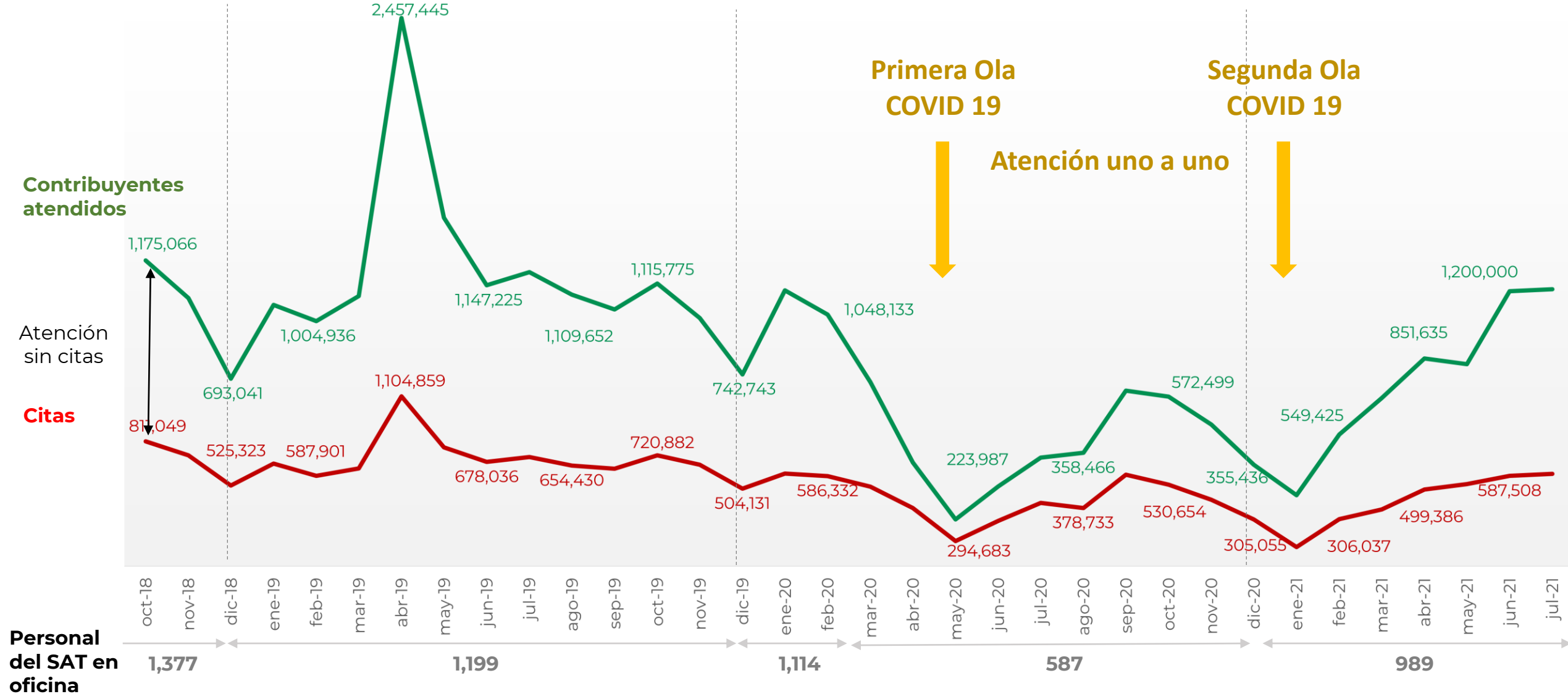
HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



SAT
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA



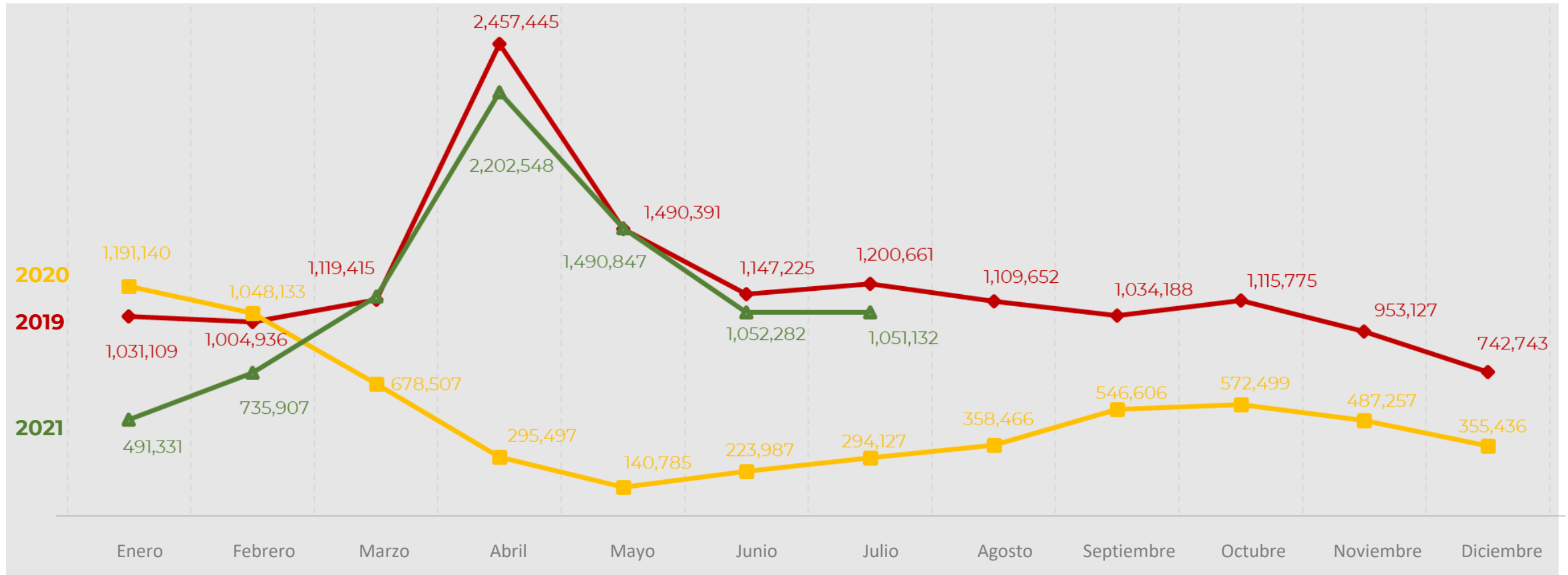
Diagnóstico: Comportamiento de citas y contribuyentes atendidos presencialmente 2018 -2021



Diagnóstico: Atención presencial más atención remota

Número de contribuyentes 2019-2021

Los esfuerzos del SAT por garantizar la salud de contribuyentes y empleados, a través de la atención a distancia, han permitido que ya en 2021 alcancemos prácticamente los mismos niveles de atención que en 2019, antes del COVID 19.



Retos y soluciones en citas: Abatir el rezago consecuencia del COVID 19

- **En 2017, 2018 y 2019 el SAT atendió presencialmente aproximadamente 14 millones de contribuyentes por año.** En estos años la atención remota era prácticamente nula.
- **En 2020 debido a la pandemia, fueron atendidos presencialmente 6 millones de contribuyentes,** a fin de **priorizar la preservación de la salud y la vida, tanto del contribuyente como del personal de atención.** Se aplicaron medidas sanitarias que garantizaron la sana distancia y evitaron la concurrencia de personas en sitios cerrados; además hubo un aumento de más de 30% en el abandono de citas de los contribuyentes.
- El SAT estableció piso parejo para la citas, eliminando los privilegios para la atención de cámaras, asociaciones, colegios y despachos; además comenzó a incrementar la atención remota de los servicios con mayor demanda, pero el cambio cultural no fue inmediato. Durante 2020 estos servicios remotos no fueron utilizados por la mayoría de los contribuyentes. *El SAT lamenta el sensible fallecimiento de 40 trabajadores que durante la pandemia no dejaron de atender presencialmente a los contribuyentes, lo cual honra el compromiso de los trabajadores de esta institución.*
- A la fecha, **la sustitución de atención presencial por atención remota y facilidades administrativas, permitieron atender aproximadamente 2.5 millones más de contribuyentes,** equivalente al 31% del rezago estimado, mediante:
 - ✓ Atención en línea de servicios con mayor demanda, SAT-ID (abril 2020),
 - ✓ Facilidades administrativas para personas morales en la renovación de firmas electrónicas caducas (febrero 2021)
 - ✓ El Centro de Atención Remota al Contribuyente (marzo 2021).
- **Los niveles de atención de 2021, en promedio son similares a los de 2019. Sin embargo, la demanda es mayor porque se estima está pendiente de abatir el restante 69% del rezago que causó la pandemia.**
- **La solución para abatir el rezago, depende de la velocidad del cambio cultural en el contribuyente para utilizar medios remotos; además, una vez que la población sea vacunada se podrá retomar las atenciones grupales en oficinas.**

Retos y soluciones en citas: Abatir la corrupción por venta de citas en el SAT

- La pandemia y la falta de cultura del contribuyente de realizar sus trámites de modo remoto, originaron un rezago estimado de 6 millones de trámites.
- El número restringido de citas fue visto como una oportunidad de negocio para personas corruptas, que acapararon las citas del SAT para después venderlas a los contribuyentes.
- El SAT identificó que **para obtener citas generadas ilícitamente es indispensable que el mismo contribuyente proporcionara su RFC y datos personales, por lo que apelamos al contribuyente a no compartir su información personal y fiscal.**

Acto de corrupción identificado	Solución del SAT
<p>1. Terceros que desarrollaron robots que acaparaban las citas al momento que el SAT las ponía a disposición.</p> <p>2. “Granjas de bots”, grupos de personas dedicadas al acaparamiento de citas.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Con la plataforma actual, se programaron algoritmos de inteligencia artificial para identificar robots y granjas de bots e impedir el apartado de las citas.• Todos los gestores con uso robots y granjas de bots identificados, fueron bloqueados para acceder al SAT.• Paralelamente se inició el desarrollo de una nueva plataforma con mayor seguridad, sin perder flexibilidad para el contribuyente, para ofrecer citas permanentemente. Se espera que entre en operaciones a más tardar el 1 de septiembre de 2021.• También se encuentra en desarrollo el diseño de oficinas virtuales para atención a más tardar para noviembre de 2022.
<p>3. Redes de servidores públicos corruptos que apartaban las citas directamente en los sistemas del SAT.</p>	<p>3. De las redes de servidores públicos, se identificaron a 6 personas que atendían directamente en las oficinas, así como personal de oficinas centrales de diferentes áreas (Servicios al Contribuyente, Recaudación, Tecnologías de la Información). Todos fueron cesados y se encuentran en investigación e inicio de los procedimientos a los que haya a lugar.</p>