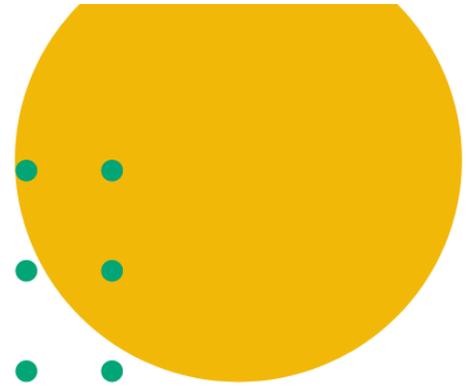


Innovaap
UCR



Informe final de proyecto

Experiencia ciudadana en el pago de tributos: IVA, Renta y Bienes Inmuebles

Setiembre, 2021



Innovación del
servicio público

Universidad de Costa Rica, Escuela de Administración Pública, Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública Innovaap.

Informe Final del Proyecto Experiencia ciudadana en el pago de tributos: IVA, Renta y Bienes Inmuebles.

Setiembre 2021. San José, Costa Rica.

Equipo responsable

Angélica Vega Hernández¹
Diego Antonio Salas Mata²
Leonardo Castellón Rodríguez³
Jeferson Abarca Orozco⁴
María Mercedes Vega Marín⁵
María Emilia Castro Quiroz⁶

¹ Coordinadora del Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública - Innovaap de la Universidad de Costa Rica durante la ejecución del proyecto, y actualmente Directora de la escuela de Administración Pública.

² Coordinador del proyecto y gestor de proyectos de innovación en servicio público de Innovaap, Universidad de Costa Rica.

³ Decano, Facultad de Ciencias Económicas y docente de la Escuela de Administración Pública, Universidad de Costa Rica

⁴ Coordinador del Área de Innovación del Servicio Público de Innovaap, Universidad de Costa Rica.

⁵ Gestora de proyectos de innovación en servicio público de Innovaap, Universidad de Costa Rica.

⁶ Gestora de proyectos de innovación en servicio público de Innovaap, Universidad de Costa Rica

TABLA DE CONTENIDO

<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	3
<i>II. TALLER EXPLORATORIO</i>	5
1. Objetivos del taller	5
2. Datos del taller	5
3. Metodología del taller.....	6
4. Resultados del Taller	9
<i>III. SONDEO CON CIUDADANÍA</i>	16
1. Objetivos	16
2. Metodología	16
3. Análisis de resultados	18
<i>IV. CONCLUSIONES</i>	53
<i>V. RECOMENDACIONES</i>	57
<i>VI. ANEXOS</i>	62
<i>i. Resultados de cada formulario para los sondeos</i>	62
a. Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA)	62
b. Impuesto sobre la Renta.....	73
c. Impuesto sobre Bienes Inmuebles.....	81

I. INTRODUCCIÓN

El 03 de diciembre del 2020 se formalizó una ruta de trabajo colaborativo entre el Área de Fiscalización del Sistema de Administración Financiera de la República de la Contraloría General de la República (CGR) y el Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública de la Universidad de Costa Rica (Innovaap UCR).

Dicha colaboración, tiene como objetivo brindar apoyo metodológico desde Innovaap para conocer la experiencia de la persona usuaria en el pago de impuestos a nivel general en Costa Rica. Además, de brindar recomendaciones a la contraparte institucional sobre cuáles acciones o medidas podrían mejorar la experiencia de la persona contribuyente al realizar el trámite; haciendo más satisfactorio y amigable el proceso.

En primera instancia, el proyecto inicia con el desarrollo de un taller exploratorio para identificar cuáles impuestos generan mayores dificultades entre las personas contribuyentes. Dicho taller, fue realizado el 26 de enero del 2021, con personas físicas no profesionales en contabilidad; así como con personas jurídicas que han declarado y pagado diversos impuestos a nivel local y nacional.

A partir de la participación de las personas en el taller se trabajaron herramientas de recolección de información destinadas a conocer sus experiencias e identificar las dificultades, molestias y problemas al momento de tramitar el pago de diversos impuestos.

Posterior al análisis de los resultados del taller, se plantea el desarrollo de un sondeo con personas ciudadanas, por medio de un cuestionario digital, para lograr un mayor alcance en la percepción que tienen las personas con respecto a los trámites relacionados con la declaración y pago del Impuesto sobre el Valor Agregado, renta y bienes inmuebles.

Estos impuestos, se eligen para realizar el sondeo, ya que fueron en los que se concentraron los insumos recibidos en el taller exploratorio, por lo que se les brindó prioridad para indagar sobre la percepción de la persona usuaria y, de esta manera,

lograr identificar barreras que impiden o dificultan el viaje del usuario para su pago; así como recomendaciones para su mejora.

El presente informe, por tanto, expone la metodología planteada por el equipo de Innovaap para la recolección de información, tanto en el taller exploratorio como en el sondeo ciudadana, las herramientas utilizadas y los resultados de cada una de las actividades desarrolladas durante el proyecto.

Finalmente, se presenta un apartado con las conclusiones y las recomendaciones, realizadas por parte del equipo de Innovaap, para la Contraloría General de la República, derivadas del desarrollo del proyecto y sus etapas. Lo anterior, con el propósito de colocar la percepción de la persona usuaria en la propuesta de soluciones para mejorar el trámite de pago de los impuestos analizados.

II. TALLER EXPLORATORIO

1. Objetivos del taller

a. Objetivo general

Identificar los principales dolores que experimentan las personas costarricenses (físicas y jurídicas), en el pago de impuestos nacionales y/o locales.

b. Objetivos específicos

1. Identificar las dificultades que existen en el pago de impuestos nacionales y/o locales.
2. Mapear los impuestos que le generan más dolores o problemas a las personas usuarias.
3. Jerarquizar dichos impuestos, según dificultad o problemas que le generan a la persona usuaria.

2. Datos del taller

Tabla 1. Información general del taller

Sobre los datos del taller	
Fecha de realización	26 de enero, 2021
Duración	2 horas
Modalidad	Virtual
Herramientas utilizadas	"Zoom" y "Jamboard"
Tipo	Práctico
Cantidad de participantes	10 personas
Coordinación	Innovaap
Contraparte	Contraloría General de la República
Encargada	MSc. Angélica Vega Hernández

Innovaap (2021). Datos del taller.

3. Metodología del taller

El taller se realizó de manera virtual, por medio de la plataforma Zoom, además se utiliza la herramienta “*Jamboard*” de Google, la cual funciona como una pizarra digital que permite, a un amplio número de personas, colocar sus ideas y guardarlas desde la nube.

Para el desarrollo del taller, el equipo de Innovaap conformó 2 grupos de trabajo, los cuales fueron separados en 2 salas dentro de la sesión de zoom. Las salas se integraron por: las personas contribuyentes participantes en el taller, las personas colaboradoras de Innovaap quienes dirigieron las sesiones de trabajo y estaban a cargo de la dinámica; así como representantes de la Contraloría General de la República, quienes participaron en un rol de oyentes.

El taller tuvo una duración efectiva de 1 hora y 30 minutos aproximadamente, tiempo que fue distribuido de la siguiente manera:

Tabla 2. Agenda de la sesión del taller.

Hora	Actividad
6:00 pm – 6:20 pm	Presentación de CGR e Innovaap
6:20 pm – 6:40 pm	Listado de impuestos que pagan
6:40 pm – 7:00 pm	Lluvia de ideas de los dolores pegados en las categorías
7:00 pm – 7:20 pm	Dolor + impuesto
7:20 pm – 7:30 pm	Enunciar conclusiones y resultados de cada grupo

Innovaap (2021). Agenda de las actividades del taller

La presentación de la Contraloría General de la República consistió en la exposición de los motivos por los cuales se entabló relación con el Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública para realizar el proyecto. Además, se hizo énfasis en el objetivo

del proyecto, a saber: trazar el proceso de pago de impuestos e identificar las principales dolencias de las personas contribuyentes.

El taller se dividió en 3 etapas. La primera consistió en la identificación de los impuestos que pagan las personas asistentes al taller. Una segunda etapa en la que se mapearon los principales dolores o inconvenientes que han tenido que enfrentar las personas a la hora de tramitar el pago de impuestos; para, finalmente, asociar los impuestos identificados con los dolores mencionados.

a. Parte 1: Identificación de impuestos

En esta primera parte del taller se creó una lluvia de ideas en la cual las personas contribuyentes lograron identificar los impuestos que pagan actualmente o que han tenido que pagar en algún momento.

Se les pidió que indicaran, además, los impuestos que han pagado tanto a nivel nacional como local, a partir de la pregunta generadora: **¿Qué impuestos ha pagado?** Las respuestas eran anotadas por las personas colaboradoras del equipo de Innovaap en la pizarra de “Jamboard” para visualizarlo durante esta primera parte.

Figura 1. Herramienta utilizada para la primera parte de taller



Innovaap (2021). Imagen de la herramienta Jamboard utilizada en el taller.

b. Parte 2: Identificación de dolores, problemas y dificultades en el trámite de pago de impuestos.

En la segunda parte del taller, las personas contribuyentes participantes debían responder a la pregunta generadora: **¿Cuáles son los principales dolores, problemas o dificultades que usted experimenta al pagar impuestos?**

Al igual que en la primera parte, las personas colaboradoras del equipo de Innovaap debían anotar por medio de un “post it” o notas adhesivas, las respuestas de los participantes. Además, se debía clasificar el “dolor” o dificultad en alguna de las siguientes categorías:

- Información disponible
- Dificultad para realizar el trámite
- Tiempo que demanda el trámite
- Costo (en términos monetarios)
- Atención recibida por la organización
- Plataforma o sistema web
- Otro

Figura 2. Herramienta utilizada para la segunda parte del taller.

Información disponible	Tiempo	Dificultad para realizarlo	Costo	Atención recibida por la organización	Plataforma o sitios web	Otros
No se recibe mucha información (1, 2)	Con las consultas la espera es larga y hay muchas filas	Incomodidad (muchos pasos, atrasos)	Pago elevado (1, 2, 4)	No facilita el proceso (todos)	Plataforma de pago poco amigable y no clara (no es accesible al usuario) (todos)	Falta de coordinación interinstitucional (8)
La información es compleja para quien no es contador (1)		Demasiados trámites para el pago del impuesto		Falta de publicidad de las reformas (caso de estampillas)	Caida de la página en ocasiones (todos)	
Se responde preguntas con correos genéricos		El proceso de pago se alarga mucho			Sitio poco dinámico/práctico (todos)	
Mucha información pero poco organizada		Duplicación de trámites (todo hay que hacerlo dos veces) (1)				

Innovaap (2021). Imagen de la herramienta Jamboard utilizada en el taller.

c. Parte 3: Asocie entre los impuestos mencionados y los dolores identificados

Por último, se asociaron los impuestos mencionados en la primera parte del taller y los dolores o dificultades expuestos en la segunda. La pregunta generadora de discusión fue: *¿En qué impuestos experimenta los dolores mencionados?*

Las personas colaboradoras del equipo de Innovaap, debían colocar un número al impuesto mencionado para luego identificarlo y asociarlo a la hora hacer la pregunta en esta última etapa.

De esta manera, se identificaron los impuestos pagados por las personas contribuyentes en donde más se expresaron dolores, dificultades, molestias y malas experiencias a la hora de ya sea de declarar o pagar el impuesto.

Para finalizar el taller, se presentaron los resultados de cada una de las partes del taller a las personas participantes de la sesión.

4. Resultados del Taller

a. Resultados de la primera parte: *Identificación de impuestos*

En la primera parte del taller, la cual consistía en hacer un listado de los impuestos que pagaban las personas participantes del taller, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. Impuestos que pagan las personas contribuyentes que asistieron al taller.

Grupo 1	Grupo 2
1. Impuesto al valor agregado	1. Impuesto sobre la Renta
2. Impuesto sobre la Renta	2. Impuesto al valor agregado
3. Impuesto sobre la Renta de capital	3. Impuesto al alquiler
4. Impuesto de bienes inmuebles	4. Impuestos municipales
5. Impuesto a las sociedades	5. Impuesto de tributación al régimen simplificado

Grupo 1	Grupo 2
anónimas 6. Impuesto de traspaso de bienes 7. Patente municipal 8. Timbres fiscales 9. Propiedad de vehículos (marchamo) 10. Impuesto a las importaciones 11. Impuesto de salida del país	

Innovaap (2021). Elaborado a partir de las respuestas brindadas por las personas contribuyentes participantes del taller.

b. Resultados de la segunda parte: *Identificación de dolores, problemas y dificultades en el trámite de pago de impuestos.*

En la segunda parte del taller se identificaron los siguientes dolores; los cuales fueron clasificados por categoría, a saber:

Tabla 4. Dolores identificados por las personas contribuyentes con base a su experiencia en el pago de impuestos

Grupo 1	
Categoría	Dolor, dificultades o problemáticas experimentadas al realizar el trámite de pago de impuestos
Información disponible	<ul style="list-style-type: none"> ● No se recibe mucha información sobre el proceso. ● La información es compleja de entender si no se es contador. ● Las respuestas a consultas por correo son muy genéricas. ● Mucha información, pero poco organizada.

Grupo 1	
Categoría	Dolor, dificultades o problemáticas experimentadas al realizar el trámite de pago de impuestos
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuando hay consultas la espera por una respuesta larga. ● Muchas filas.
Dificultad al realizarlo	<ul style="list-style-type: none"> ● Incomodidad (muchos pasos y genera atrasos). ● Demasiados trámites para el pago de impuestos. ● El proceso de pago se alarga mucho. ● Duplicación en el trámite (se hacen declaraciones de lo mismo todas las veces).
Costo	<ul style="list-style-type: none"> ● Pago elevado.
Atención recibida por la organización	<ul style="list-style-type: none"> ● No facilita el proceso. ● Falta de publicidad de las reformas, en el caso de las estampillas.
Plataforma o sitio web	<ul style="list-style-type: none"> ● Plataforma de pago poco amigable. ● Es poco accesible para los usuarios. ● Caída de la plataforma en ocasiones. ● Sitio web poco dinámico/ práctico.
Otro	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de coordinación institucional.

Innovaap (2021). Elaborado a partir de las respuestas brindadas por las personas contribuyentes participantes del taller.

Grupo 2	
Categoría	Dolor, dificultades o problemáticas experimentadas al realizar el trámite de pago de impuestos
Información disponible	<ul style="list-style-type: none"> ● Poca información para realizar los procesos. ● Cuando se establecieron cambios o reformas había poca información.
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ● No se identificaron dolores en esta categoría.
Dificultad al realizarlo	<ul style="list-style-type: none"> ● Se debe recurrir a un contador para continuar con el trámite. ● Necesidad de empresas privadas para facturar.
Costo	<ul style="list-style-type: none"> ● Es muy caro realizar el trámite por los gastos asociados al contador. ● Alto coste del impuesto.
Atención recibida por la organización	<ul style="list-style-type: none"> ● Confusión en la comunicación. ● Falta de resolución.
Plataforma o sitio web	<ul style="list-style-type: none"> ● La página tiene mucha información que es poco útil. ● Plataforma poco amigable. ● ATV se cae.
Otro	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de empatía y sensibilidad (sienten que porque son empresas privadas son todos evasores). ● Inestabilidad jurídica, las medidas no son constantes. ● Contradicción entre los impuestos municipales y el IVA.

Innovaap (2021). Elaborado a partir de las respuestas brindadas por las personas contribuyentes participantes del taller.

c. Resultados de la tercera parte: *Relación entre los impuestos mencionados y los dolores identificados*

Los impuestos que tuvieron más observaciones sobre la complejidad del trámite y, en donde las personas participantes experimentaron más dificultades o malas experiencias, son los siguientes:

i. Impuesto sobre el Valor Agregado

Durante el taller los principales problemas, dificultades y dolores que las personas participantes expresaron en el trámite de la declaración y pago de este impuesto se mencionaron:

- 💡 No se recibe mucha información acerca del impuesto.
- 💡 Cuando se estableció el impuesto y entró en vigencia, todavía la información era escasa, además, las inquietudes de los contribuyentes fueron contestadas principalmente por medios de comunicación o profesionales externos, sin que existiera respuestas específicas a nivel de institucionalidad pública.
- 💡 Para las personas que no son profesionales en contabilidad, la información y los formularios resultan complejos. Relacionado a esto, es importante señalar la incertidumbre para la persona que realiza la declaración; implicando un costo adicional para quien requiere contactar a una persona contadora para realizar el proceso.
- 💡 También se señaló que las declaraciones juradas hay que estarlas haciendo constantemente y perciben esto como una duplicación de trámites.
- 💡 Con el IVA, se estableció una presión para las empresas privadas de facturar cada vez más y compensar la compra de insumos necesarios para el negocio.
- 💡 Sobre las plataformas o sitios web, se mencionó constantemente durante el taller que ATV sufre de caídas constantes y que en sí la plataforma resulta poco amigable con la persona usuaria, ya que no funciona correctamente y no cumple con criterios de accesibilidad.
- 💡 En términos de costo, las personas contribuyentes señalaron que el mismo es

elevado.

- 💡 Finalmente, con respecto al tiempo, indicaron que éste solo se retrasaba cuando se presentaban consultas particulares; y que la resolución de las mismas implicaba una larga respuesta.

ii. Impuesto sobre la Renta

Dentro de los malestares expresados por las personas participantes en el taller, con respecto a este impuesto, se encuentran:

- 💡 Sobre la información disponible para realizar el trámite de declaración y pago del Impuesto sobre la Renta, indican que existe mucha información en los sitios oficiales del Ministerio de Hacienda sobre el proceso y los trámites, pero la misma se encuentra poco organizada.
- 💡 Sobre la dificultad de realizar el trámite, se indicó que por la complejidad del contenido del formulario D-101, se optaba por contratar a una persona profesional en contabilidad; lo cual representaba un aumento del costo y un retraso en el proceso.
- 💡 Las plataformas o sitios web para realizar el trámite son poco amigables con la persona usuaria; incumpliendo además con criterios de accesibilidad.
- 💡 Otra de las percepciones discutidas en el taller, y que no tenían relación con las categorías planteadas, es que el trato recibido les daba la impresión de que se les consideraba “evasores” más que “contribuyentes”; por lo que, desde el momento de la declaración, se tiene una mala impresión de la empresa privada.

iii. Impuesto sobre bienes inmuebles

En el taller las personas contribuyentes asociaron los siguientes dolores o problemas a este impuesto en particular:

- 💡 En contraposición con los demás impuestos, mencionan específicamente la incompatibilidad entre el Impuesto sobre el Valor Agregado y el municipal.
- 💡 Expresaron que sentían inestabilidad jurídica, ya que las medidas tomadas por

las municipalidades son arbitrarias y no consistentes entre sí.

💡 Además, en términos de costo, consideran que este impuesto es elevado.

iv. Otros

Sobre los timbres fiscales, las dificultades o problemáticas discutidas durante el taller se relacionaban con la falta de publicación de las reformas; además, de la falta de coordinación interinstitucional a la hora de cobrar o establecer el monto de los timbres o estampillas.

v. Dolores generales

En el taller, las personas contribuyentes expresaron una serie de malestares generales relacionados con el pago de impuestos, tanto a nivel local como nacional. Dichos malestares no estaban relacionados con un impuesto específico, pero consideraron importante mencionarlos durante el mapeo de dolores.

Se detectaron malestares como:

- Procesos de declaración largos.
- Trámites excesivos.
- Incomodidad por la cantidad de pasos a seguir.
- Respuestas genéricas para consultas por medio de correos electrónicos.
- Mucha información en algunos casos; además de confusa. Dentro de las páginas web no se logra encontrar la información solicitada.
- Cuando se hace el trámite de manera presencial, las filas son largas; y con las consultas el tiempo de respuesta es largo.
- El sitio web y las plataformas no facilitan el proceso.

III. SONDEO CON CIUDADANÍA

1. Objetivos

a. Objetivo general

Recolectar información relacionada con la experiencia de las personas que declaran y pagan los impuestos de valor agregado, renta y bienes inmuebles, por medio de un sondeo dirigido a las personas contribuyentes.

b. Objetivos específicos

- Analizar los dolores expuestos por las personas contribuyentes en la declaración y pago del Impuesto sobre el Valor Agregado, con el fin de generar recomendaciones.
- Analizar los dolores expuestos por las personas contribuyentes en la declaración y pago del Impuesto sobre la Renta, con el fin de generar recomendaciones.
- Analizar los dolores expuestos por las personas contribuyentes en la declaración y pago del Impuesto de Bienes Inmuebles, con el fin de generar recomendaciones.

2. Metodología

Para el planteamiento del sondeo con ciudadanía, se tomó como principal insumo los resultados obtenidos del taller exploratorio, donde se determinaron los tres impuestos de mayor relevancia; y, en consecuencia, los que generan mayores inconvenientes a las personas que asistieron al taller.

Dos de los tributos que resultaron más relevantes son de carácter nacional, los cuales son gestionados por el Ministerio de Hacienda y uno a nivel local el cual es recolectado y administrado por cada Municipalidad dentro del cantón correspondiente.

A partir de esto, se decidió realizar un análisis más detallado de los siguientes impuestos:

1. Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA)
2. Impuesto sobre la Renta
3. Impuesto sobre Bienes Inmuebles

En este sentido, se procedió a diseñar un instrumento de sondeo digital, tomando como insumo los dolores previamente identificados en el taller exploratorio.

Con el instrumento, se buscó validar los resultados obtenidos en el taller así como profundizar en los tres impuestos anteriormente mencionados. Para tales efectos, se utilizó la herramienta *Google Forms* (Formulario de Google), ya que esta permite divulgar el sondeo por diversos medios, con el fin de obtener la mayor cantidad de respuestas por parte de las personas contribuyentes, quienes deben declarar y pagar los impuestos sujetos a análisis.

El diseño del instrumento del sondeo se trabajó en conjunto con las personas funcionarias de la Contraloría General de la República, quienes fungen el rol de contraparte institucional en el proyecto.

Los cuestionarios de sondeo fueron divulgados, principalmente, por la Contraloría General de la República; haciendo uso de un listado de contactos integrados en una base de datos, con la que cuenta la institución. Dicha divulgación se realizó vía correo electrónico.

Sumado a esto, el equipo de Innovaap, también divulgó los cuestionarios por medio de las redes sociales; esto con la finalidad de ampliar el alcance del proceso de sondeo con la ciudadanía.

Es importante acotar que los sondeos se abrieron al público el día 7 de mayo y se cerraron el 28 de mayo, para un total de 3 semanas, en las cuales las personas contribuyentes pudieran acceder y completar los formularios.

Se recibieron un total de 332 respuestas, las cuales se desglosan de la siguiente manera, en función de los impuestos valorados:

1. Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA): 115 respuestas.
2. Impuesto sobre la Renta: 132 respuestas.
3. Impuesto sobre Bienes Inmuebles: 85 respuestas.

3. Análisis de resultados

a. Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA)

En el cuestionario de sondeo, sobre la experiencia al realizar la declaración y pago del Impuesto sobre el Valor Agregado, participaron un total de 115 personas.

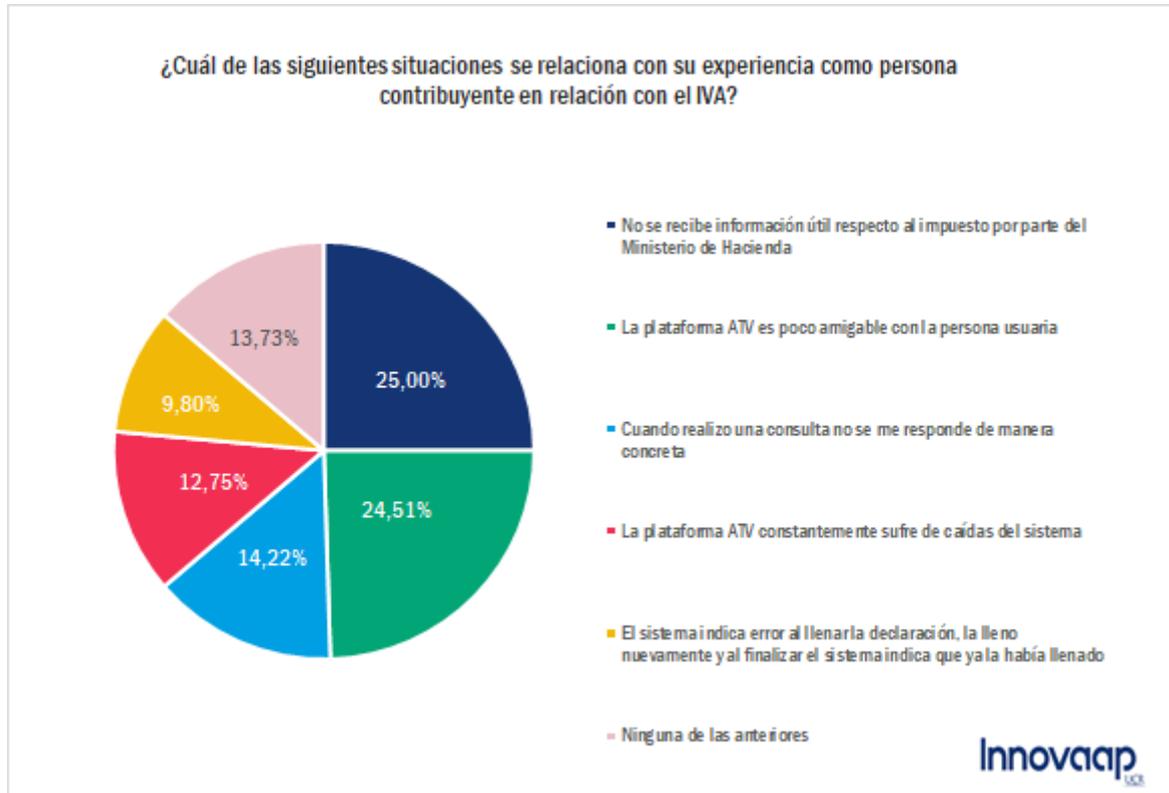
Durante el taller exploratorio, realizado en enero del 2021, las personas usuarias señalaron que uno de los principales dolores relacionado con la declaración y pago del IVA obedecía a cuestiones de la plataforma web; por lo que se procedió a validar dicha afirmación mediante el sondeo ciudadana.

Para realizar la declaración del IVA ante el Ministerio de Hacienda, se utiliza la plataforma ATV. En este sentido, un 43.5% de las personas que participaron del sondeo, indican que ATV es poco amigable con la persona usuaria.

Otra de las opciones, seleccionadas por las personas que participaron del sondeo, fue el hecho de que no reciben información útil respecto al impuesto por parte del Ministerio de Hacienda. Esta situación fue expuesta por 51 personas, quienes representan un 44.3% respecto al total; lo que, de una u otra manera, tiene relación con la poca información que tienen o se les brinda a las personas usuarias para hacer uso de la plataforma web del Ministerio de Hacienda, en la cual se realiza la declaración y pago del tributo.

Gráfico 1

Costa Rica: porcentaje de personas usuarias en las situaciones que relacionan con su experiencia como contribuyente de IVA.

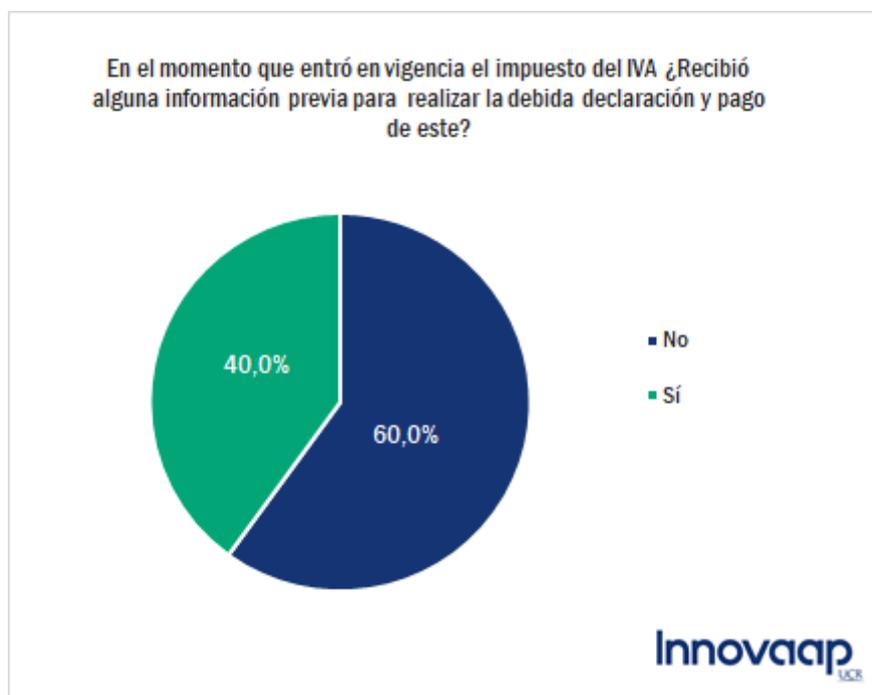


Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Lo anterior, evidencia un problema de ausencia de información desde el mismo momento de entrada en vigencia del Impuesto sobre el Valor Agregado en Costa Rica. Ya que, en el sondeo, se obtiene que al menos el 60% de las personas nunca recibió información previa para poder realizar, tanto la declaración como el pago del tributo.

Gráfico 2

Costa Rica: porcentaje de personas contribuyentes que recibieron alguna INFORMACIÓN previa para realizar la debida declaración y pago del IVA.

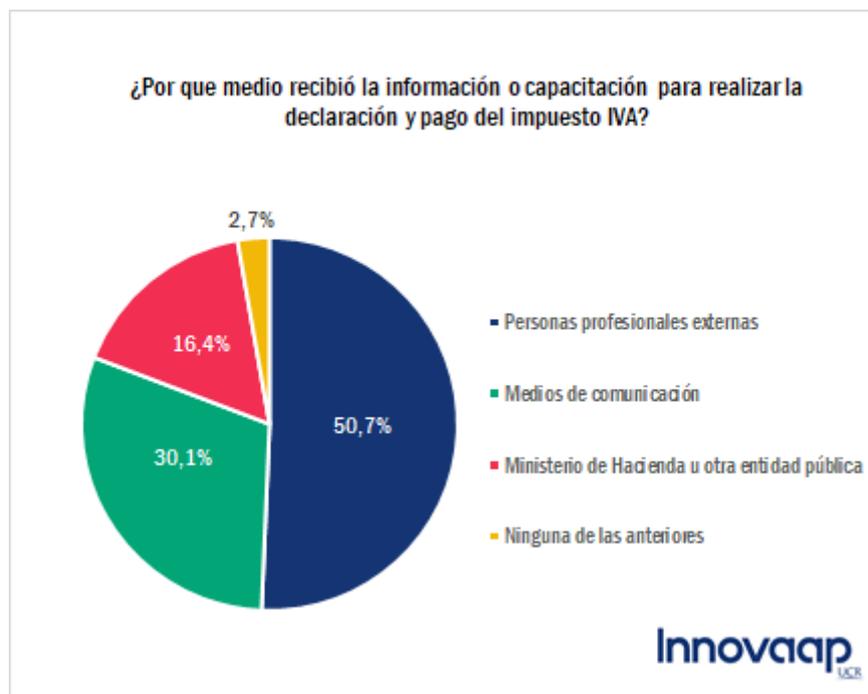


Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

En contraparte, un 40% del total de población participante del sondeo, es decir, 46 personas, sí recibieron algún tipo de información referente a la declaración y pago del tributo. Sin embargo, el 56.9% (más de la mitad del porcentaje que sí recibió alguna información), la recibieron de personas profesionales externas y solo el 18.5% recibió alguna alguna información de parte del Ministerio de Hacienda, o de alguna otra institución Pública.

Gráfico 3

Costa Rica: porcentaje de personas contribuyentes que recibieron información o capacitación para realizar la declaración y pago del Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) por algún medio.

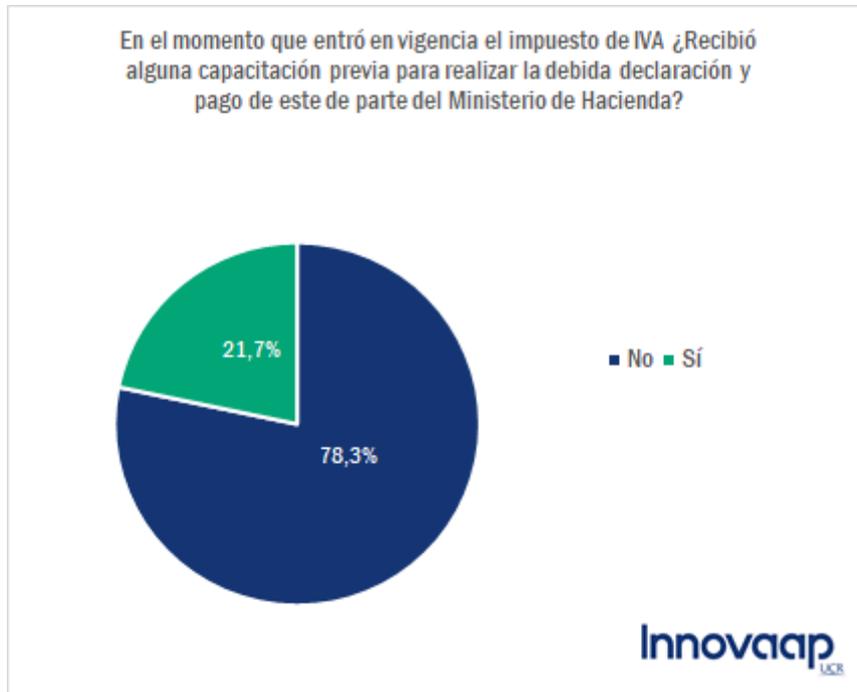


Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Con respecto al tema de la capacitación, la situación es más apremiante; ya que, del total de personas participantes del sondeo, el 78.3%, un total de 90 personas, afirmaron no haber recibido ningún tipo de capacitación de parte del Ministerio de Hacienda, para realizar la declaración o el pago del Impuesto sobre el Valor Agregado, contra un 21.7% que afirmaron haber recibido algún tipo de capacitación para poder realizar este trámite.

Gráfico 4

Costa Rica: porcentaje de personas contribuyentes que recibieron alguna CAPACITACIÓN previa para realizar la debida declaración y pago de este de parte del Ministerio de Hacienda.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Continuando con el tema de la plataforma ATV para la realización de los trámites por parte de las personas usuarias, se les preguntó por el tema de accesibilidad, estabilidad, funcionamiento y comprensión de la persona usuaria, en donde se obtuvieron los siguientes datos.

Para los 3 primeros criterios, las personas que participaron del sondeo lo consideran como bueno y regular, desglosado de la siguiente manera⁷, recordando que el total de respuestas fueron 115.

- Accesibilidad: 38 personas consideran que es buena y 26 personas que es regular.

⁷ Se muestran las dos opciones más votadas entre muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo. Datos generales obtenidos en la sección de anexos de este reporte.

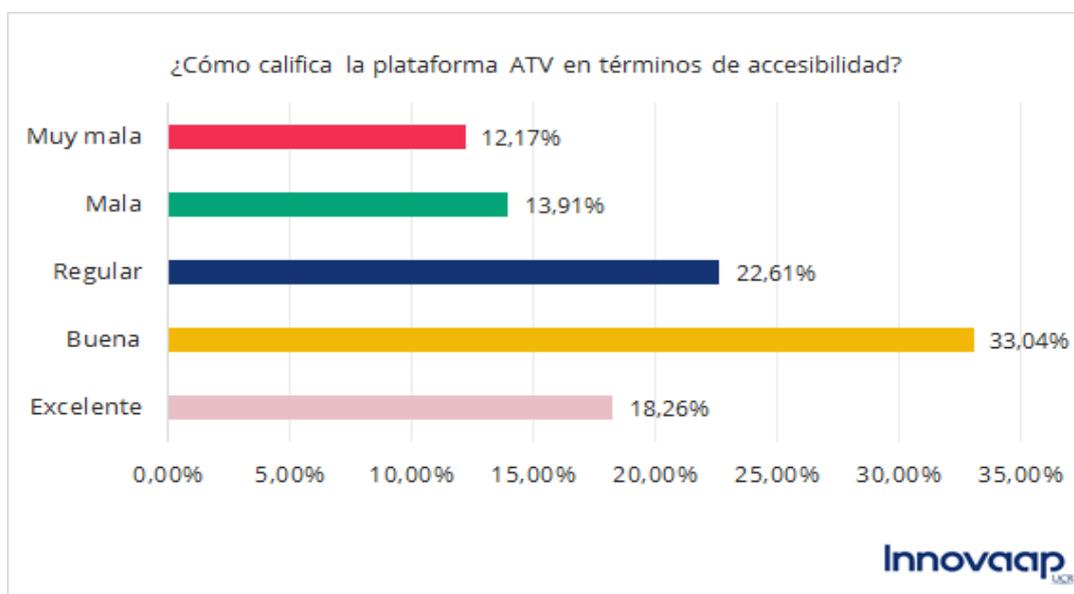
- Estabilidad: 38 personas consideran que es buena y 35 personas que es regular.
- Funcionamiento: 39 personas consideran que es buena y 33 personas que es regular

Con base en estos resultados, en estos tres puntos se evidencia un patrón por parte de las personas usuarias, donde la mayoría considera los tres puntos como buenos y regulares; sin embargo, cuando se habla del cuarto punto, referente a la comprensión de la persona usuaria, los datos cambian, y se obtiene que los dos puntos más votados por la personas que participaron del sondeo son regular (42 personas) y muy mala (24 personas).

Es decir, más que un problema en el funcionamiento de la herramienta, es un problema de diseño y el nulo enfoque en la persona usuaria a la hora de la construcción de la plataforma. Véase el comportamiento de las personas que respondieron el sondeo en los siguientes gráficos:

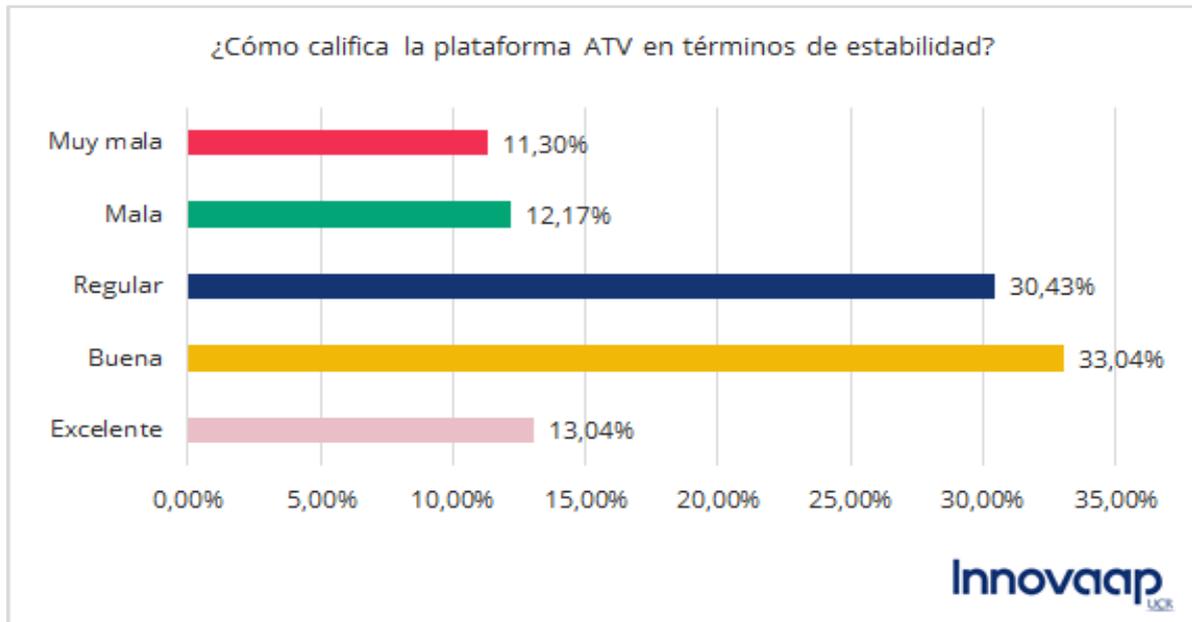
Gráfico 5.

Costa Rica. Porcentaje de personas que califican la plataforma ATV como excelente, buena, regular, mala o muy mala en términos de accesibilidad.



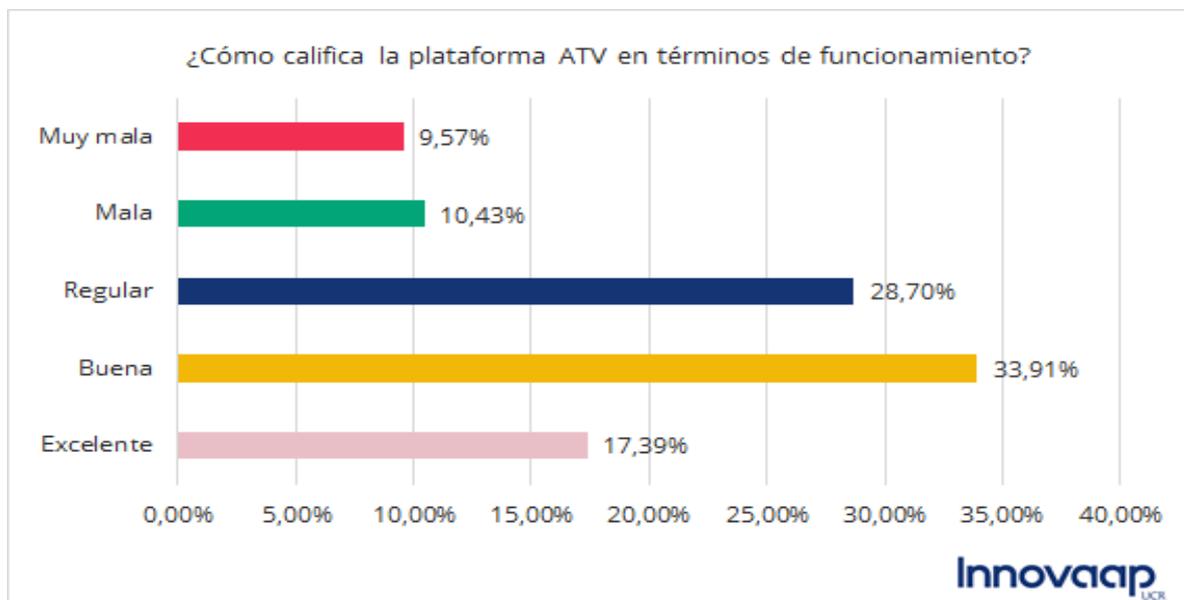
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Gráfico 6.
Costa Rica. Porcentaje de personas que califican la plataforma ATV como excelente, buena, regular, mala o muy mala en términos de estabilidad.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

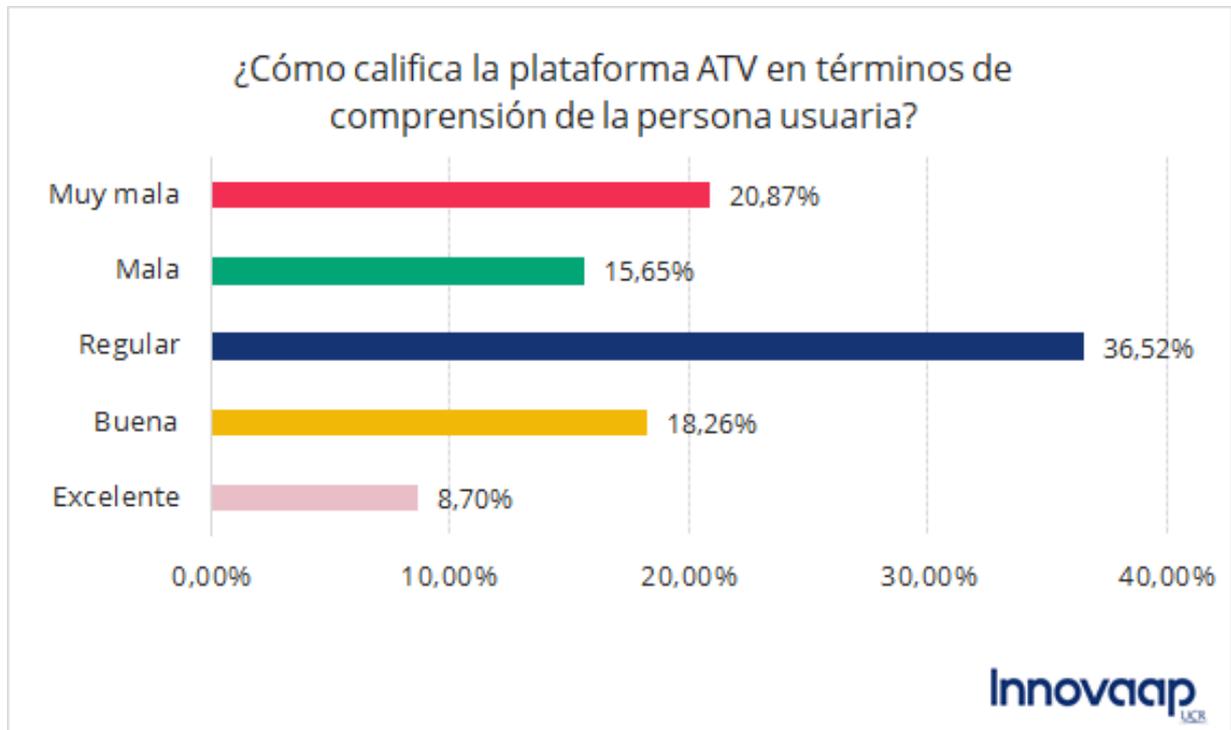
Gráfico 7.
Costa Rica. Porcentaje de personas que califican la plataforma ATV como excelente, buena, regular, mala o muy mala en términos de funcionamiento .



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Gráfico 8.

Costa Rica. Porcentaje de personas que califican la plataforma ATV como excelente, buena, regular, mala o muy mala en términos de comprensión por parte de la persona usuaria.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Esto, de una u otra manera, refleja y valida los resultados obtenidos en el taller exploratorio, donde se demostró que uno de los principales problemas, tal y como se planteó al inicio de este apartado, responde al tema de la plataforma ATV. Asimismo, con estos resultados, se muestra que obedece a temas de diseño centrado en la persona usuaria y experiencia de la persona usuaria, que es donde se debe dar mayor atención.

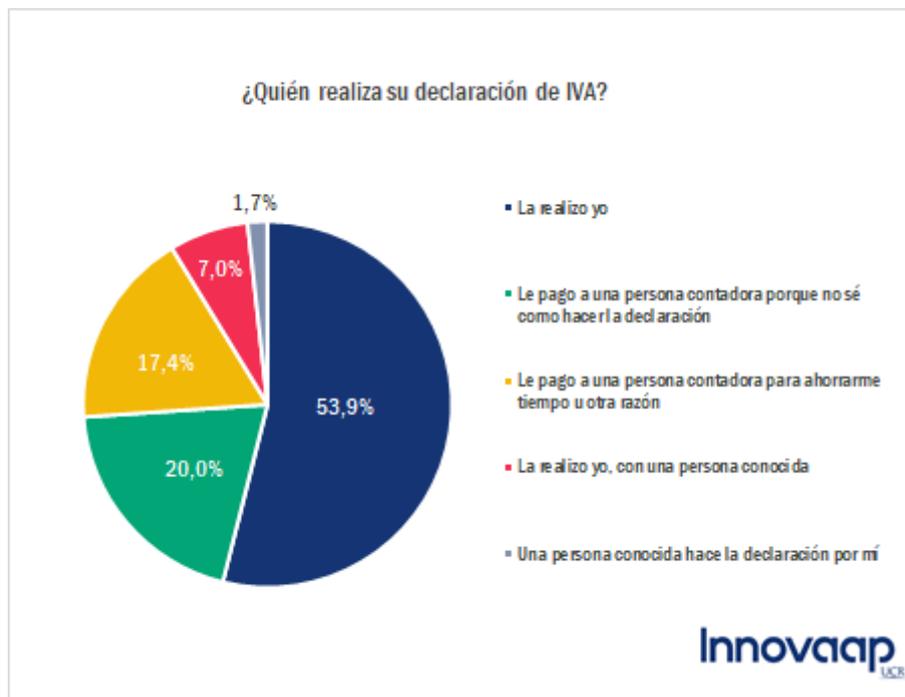
Aún y cuando existen este tipo de problemas de comprensión y de facilitamiento de información, como se ha logrado evidenciar, es importante señalar que más de la mitad de las personas que participaron del sondeo, es decir un 53.9%, realiza la declaración del Impuesto sobre el Valor Agregado por sí mismas y únicamente un

20% le paga a una persona contadora para que la realice en su nombre.

Respecto al pago, el 50.4% considera que el pago del IVA es elevado, contra un 47.8% que considera que el monto es normal; tal y como se refleja en los siguientes gráficos:

Gráfico 9

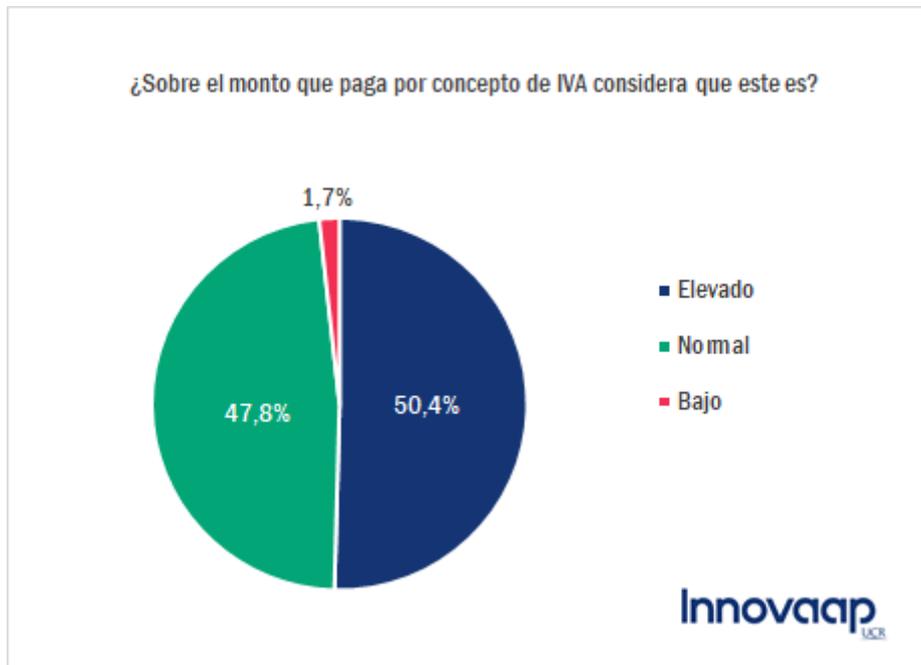
Costa Rica: porcentaje de personas usuarias que realizan la declaración por sí mismas.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Gráfico 10

Costa Rica: porcentaje de personas usuarias que consideran que el monto pagado por IVA es elevado, normal o bajo.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Finalmente, respecto de la pregunta abierta realizada a las personas que participaron del sondeo, referente al tema de mejoras, desde la experiencia de estas en el proceso de declaración y pago del tributo, se obtiene que el principal tema mencionado de mejora, tiene que ver con la usabilidad de la plataforma y el tema de la capacitación, precisamente los temas que más generaron dolores, tanto en el taller exploratorio como del resto de la batería de preguntas realizadas en la consulta.

b. Impuesto sobre la Renta

Este sondeo fue contestado por 131 personas vía web, mediante un formulario de Google Drive.

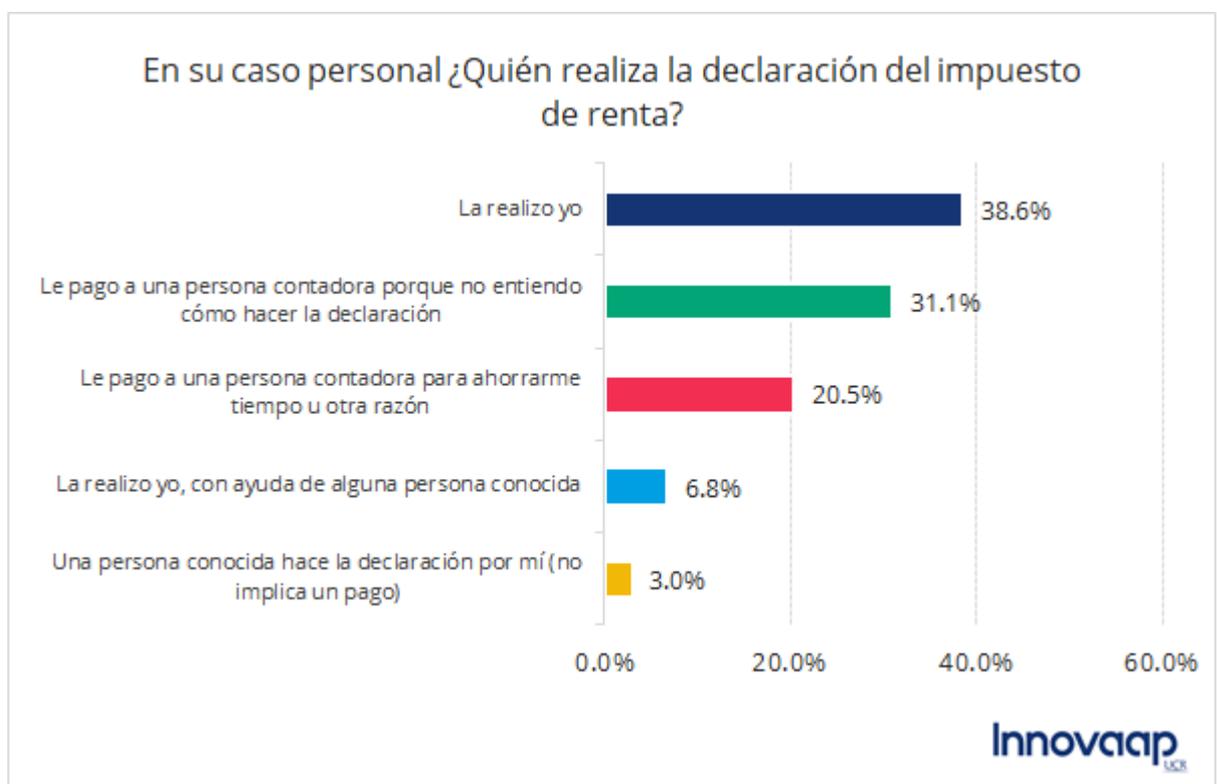
En el primer bloque del sondeo, se realizaron preguntas relacionadas con la

Declaración del Impuesto sobre la Renta. La primera de ellas, se consultó a las personas sobre quién realiza la declaración del Impuesto sobre la Renta, en ella sólo el 38.6% de las personas indicó que realizan la declaración por sí mismas, el 31.1% paga a una persona contadora porque no sabe o no entiende cómo realizar el pago; mientras que un 20.5% paga a una persona para ahorrarse tiempo o por otros motivos.

En este sentido, resulta relevante señalar que más de la mitad de las personas acuden a una persona profesional en contaduría para llevar a cabo el trámite.

Gráfico 11

Costa Rica: Distribución relativa de la manera en que realiza la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

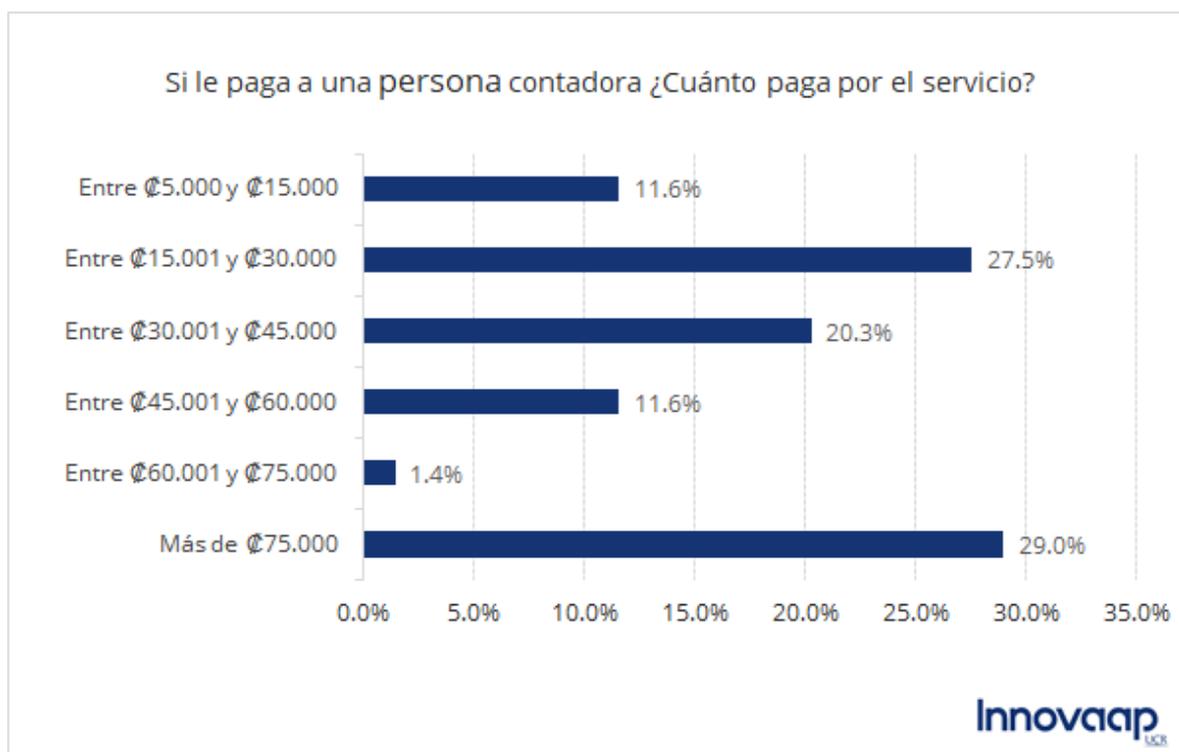
De esa mitad de personas, que indicaron que pagan por el llenado de la declaración, se les consultó sobre el monto que se cancela por el servicio de contaduría, y se da una gama amplia de montos de pago, a saber:

- el 29% indicó que paga “más de ₡75.000”.
- el 27.5% indicó que “entre ₡15.001 y ₡30.000”.
- el 20,3% de las personas que participaron del sondeo indicaron que pagan “entre ₡30.001 y ₡45.000”.
- el 11,4% “entre ₡45.001 y ₡60.000”.
- cerca del 11% dijo haber pagado “entre ₡5.000 y ₡15.000”.
- solo el 1,4% indicó haber pagado “entre ₡60.001 y ₡75.000”.

Como se observa, las respuestas más frecuentes fueron entre ₡15.001 y ₡30.000 y más de ₡75.000.

Gráfico 12

Costa Rica: Distribución relativa de los rangos de monto que se cancela para la realización de la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021



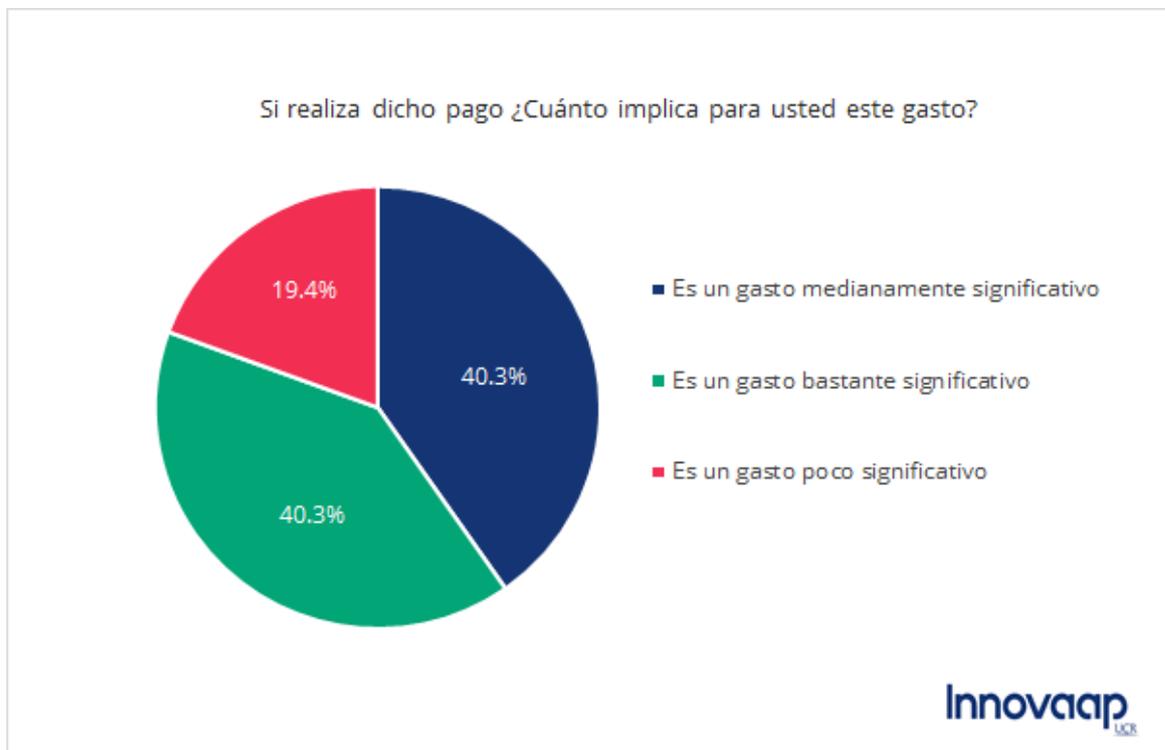
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo ciudadano.

Para efectos de valorar los montos señalados, como pagados por los servicios de contaduría, se les consultó cuánto implica para ellas dicho pago. El 19,4% de las personas que pagaron por los servicios consideran este gasto como poco significativo, el 40.3% como medianamente significativo y otro 40,3% lo considera bastante significativo.

Entre el grupo de personas que contestaron el sondeo, se observa que valoran como importante, en cuanto a cantidad, el monto que pagan por los servicios.

Gráfico 13

Costa Rica: Distribución relativa de la implicación del monto que se cancela para la realización de la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo ciudadano.

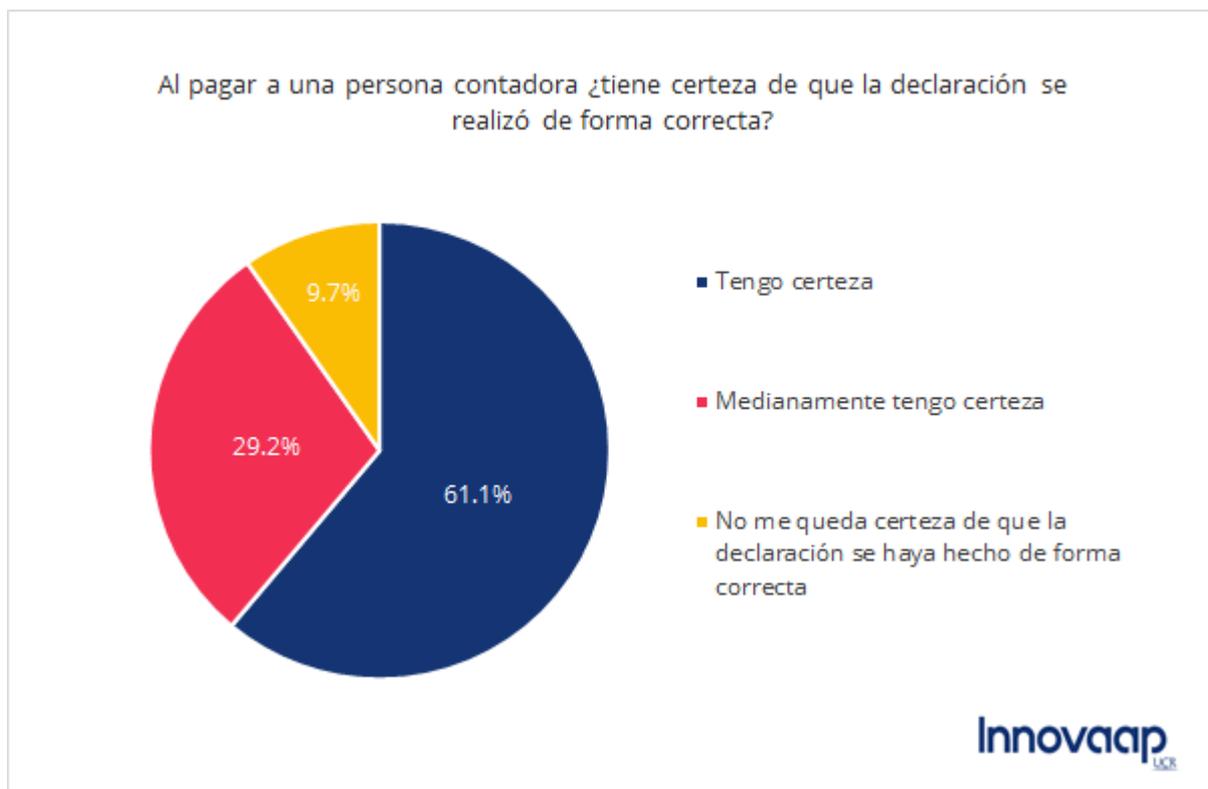
Por otra parte, se realizó un proceso para conocer la certeza que tenían de que la declaración se realizó de forma correcta cuando una persona contadora es la que realiza la declaración, tomando en cuenta que unas personas lo hacen por sí mismas (45,04%) y el resto con ayuda gratuita o pagada (54.96%).

En este sentido, se obtuvo que casi el 10% no queda con la certeza de que se haya

hecho de manera correcta, el 30.1% con una certeza mediana y el 61.1% quedan con la certeza de que sí queda completada de manera correcta.

Gráfico 14

Costa Rica: Distribución relativa del nivel de certeza de la persona sobre la forma correcta en que hizo la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021

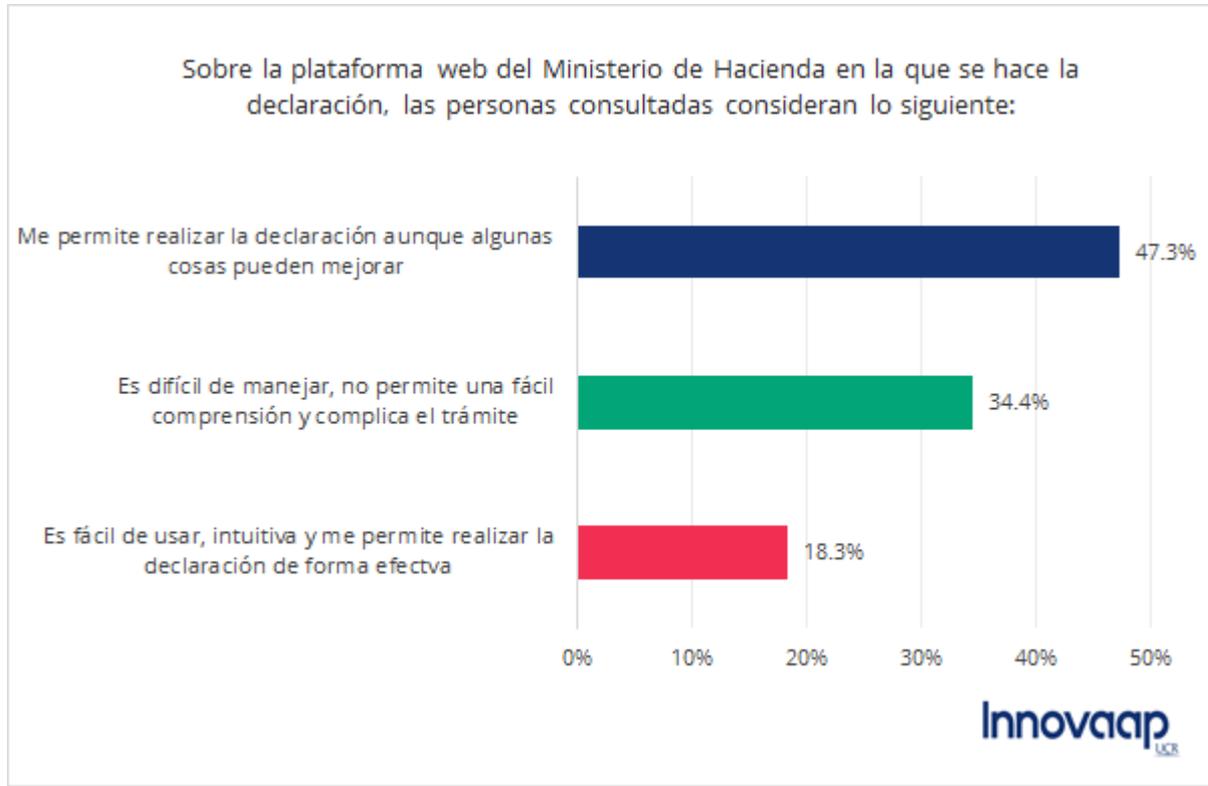


Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

En el siguiente apartado del cuestionario, se realizó una consulta sobre la opinión de las personas con respecto a la plataforma web en la que se hace la declaración. Así pues, el 18,3% considera que es fácil de usar, intuitiva y permite realizar la declaración de forma efectiva, el 34,4% indica que la plataforma es difícil de manejar, ya que no permite una fácil comprensión y complica el trámite; y, por último, el 47,3% opina que le permite realizar la declaración aunque algunas cosas pueden mejorar.

Gráfico 15

Costa Rica: Distribución relativa de la opinión sobre la plataforma web para realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

Partiendo del dato de que prácticamente el 80% de las personas ven la necesidad de mejoras en la plataforma, a continuación, se muestra la agrupación de las respuestas a la pregunta abierta en el siguiente gráfico:

Tabla 1. Costa Rica: Distribución de las sugerencias de mejora para la plataforma web de la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021

Mejoras sugeridas por las personas consultadas	Porcentaje
Plataforma intuitiva - amigable / Hacerlo de mejor comprensión	45%
Agregar o mejorar las Ayudas flotantes / Notas explicativas / Ventanas emergentes	18%
Compatibilidad con sistemas operativos / Permitir comparar saldos a favor / Calculo automático a partir de declaración de IVA	8%
Aclarar conceptos mediante manuales, guías, videos explicativos	6%
Asistencia para dudas / preparación de las personas del MH para contestar dudas	6%
El trámite es largo-lento / Tramitología	6%
Estabilidad de la plataforma	3%
Lo relacionado con llave cliptografica / firma digital	3%
Adaptar el formulario D-101	2%
Generar borradores	2%

Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

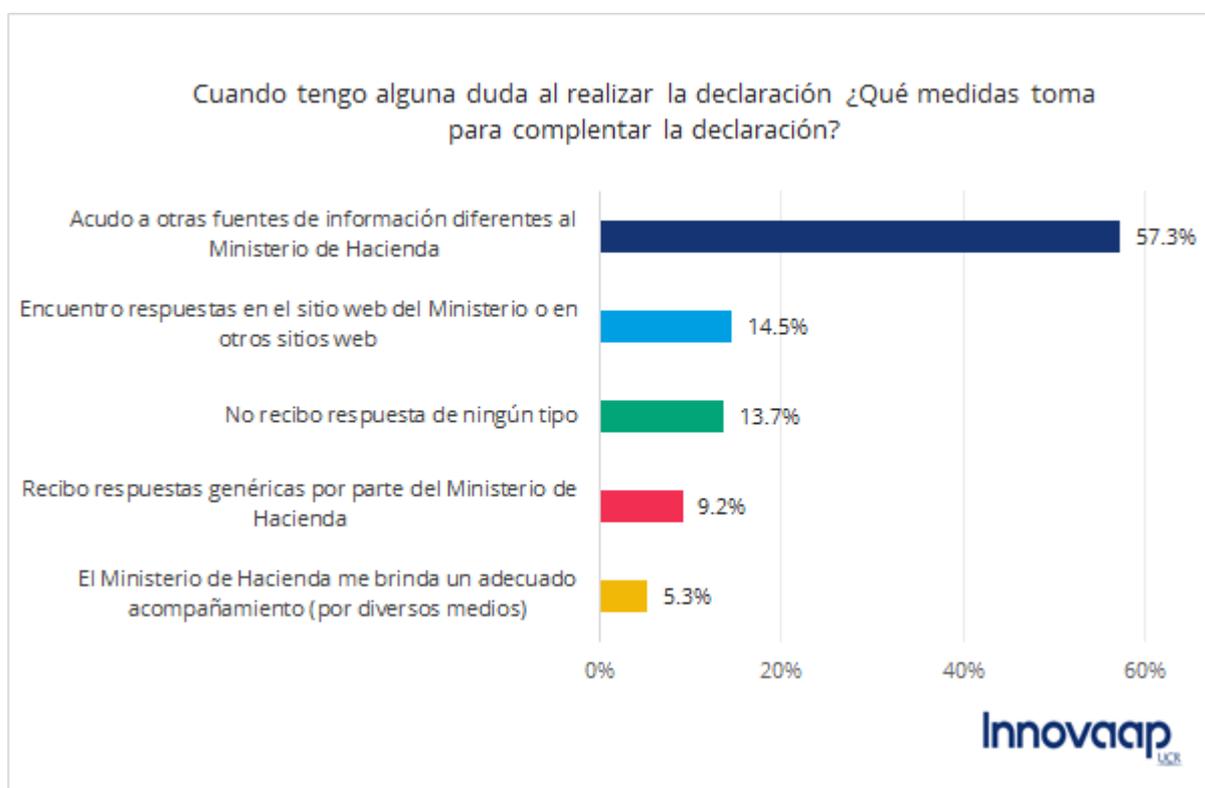
A la luz de lo anterior, se observa cómo el 45% hacen sugerencias relativas a la mejora de la experiencia de la persona usuaria. En segundo lugar, se menciona la necesidad de ayudas o explicaciones para el llenado de la declaración; y, en tercer lugar, se indica lograr interoperabilidad con otros sistemas o datos que el Ministerio de Hacienda tiene, esto para facilitar este proceso.

Por otra parte, se consultó sobre las acciones que realizan las personas en el caso de que tengan alguna duda al realizar la declaración. En este sentido, el 57,3% indicó

que tuvo que acudir a otras personas que realizan el trámite porque el Ministerio no le brindó respuesta, el 14,5% no encontró respuestas en el sitio web del Ministerio o en otros sitios web, el 13,7% no recibió respuesta de ningún tipo, el 9,2% indica que recibió respuestas genéricas vía correo electrónico, por parte del Ministerio de Hacienda, y únicamente el 5,3% señaló que el Ministerio de Hacienda le brindó un adecuado acompañamiento, ya sea por llamada telefónica, por correo o en ventanilla. Dentro de estos resultados, se destaca que más de la mitad acude a otras personas (no del Ministerio de Hacienda) para resolver sus dudas.

Gráfico 16

Costa Rica: Distribución de las acciones que realizan las personas ante las dudas para completar la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021

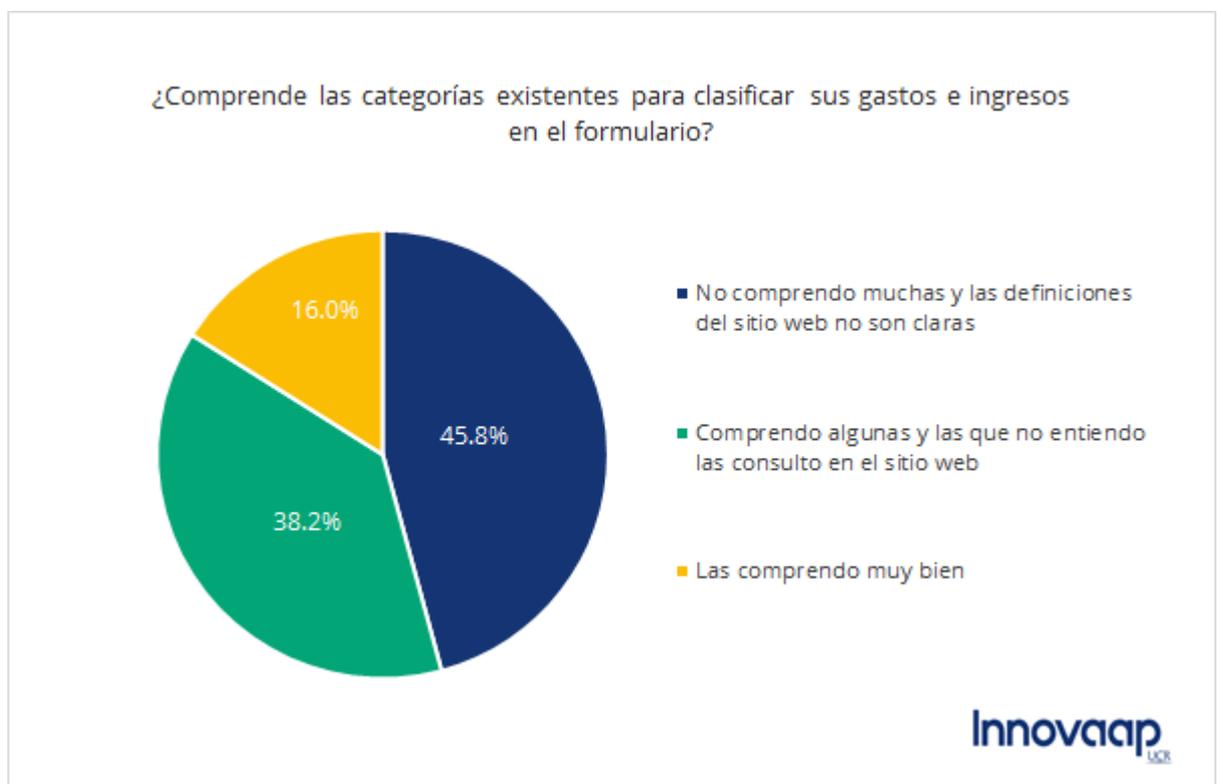


Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

En el cuestionario se consultó a las personas si se comprenden las categorías existentes para clasificar sus gastos e ingresos en el formulario, y las respuestas son las siguientes: el 16% indica que las comprende muy bien, el 38,2% señala que comprende algunas, y las que no entiende las consulta en las definiciones que se encuentran al lado de cada enunciado, y el 45,8% no comprende muchas y las definiciones que aporta el sitio web no son claras. En este sentido se observa que no existe claridad respecto a las definiciones, esto en más de la mitad de los casos.

Gráfico 17

Costa Rica: Distribución de los niveles de comprensión de las categorías existentes para clasificar sus gastos e ingresos en el formulario de la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021

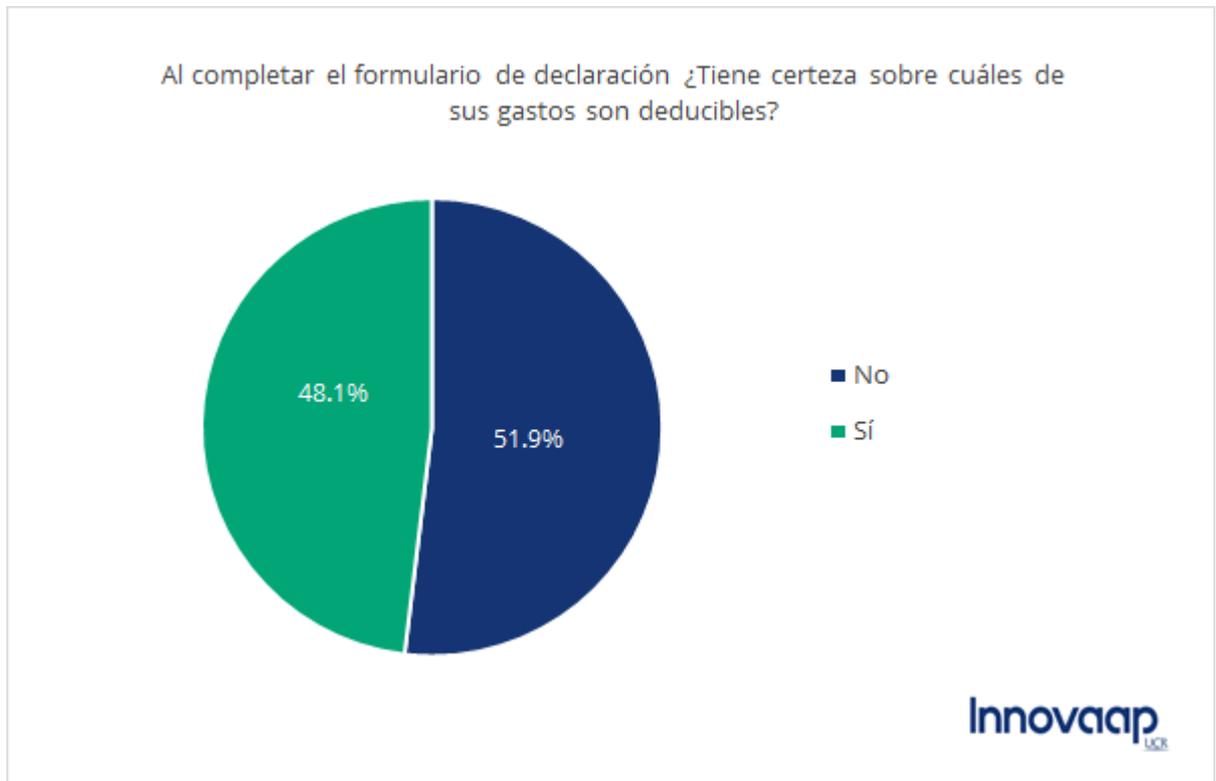


Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

Por otra parte, de acuerdo con las respuestas recibidas, poco más de la mitad de las personas indican que no tienen certeza sobre cuáles de sus gastos son deducibles.

Gráfico 18

Costa Rica: Distribución de la certeza o no certeza sobre cuáles de sus gastos son deducibles para la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021



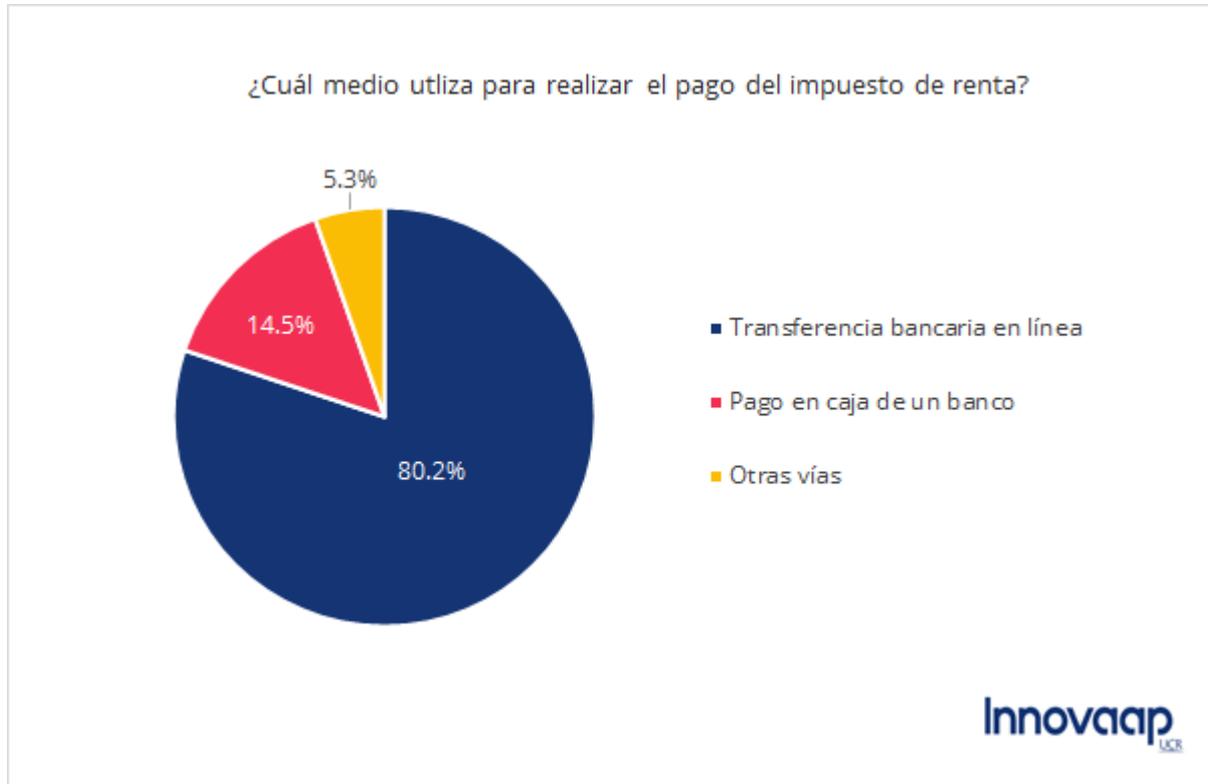
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

De esa mayoría que señala que no tiene certeza de los gastos que son deducibles, el casi 60% indica que, ante esa no claridad de los gastos deducibles, el Ministerio de Hacienda no da información clara, suficiente y certera al respecto; y el poco más del 21% confiesa su desconocimiento sobre el tema.

Es importante indicar que la forma de pago más utilizada por las personas que contestaron el cuestionario es la transferencia bancaria en línea (80%), la segunda más utilizada es el pago en caja de un banco (14%); siendo utilizadas, en menor medida, otras vías o medios de pago.

Gráfico 19

Costa Rica: Distribución de las vías utilizadas para el pago del Impuesto sobre la Renta, 2021



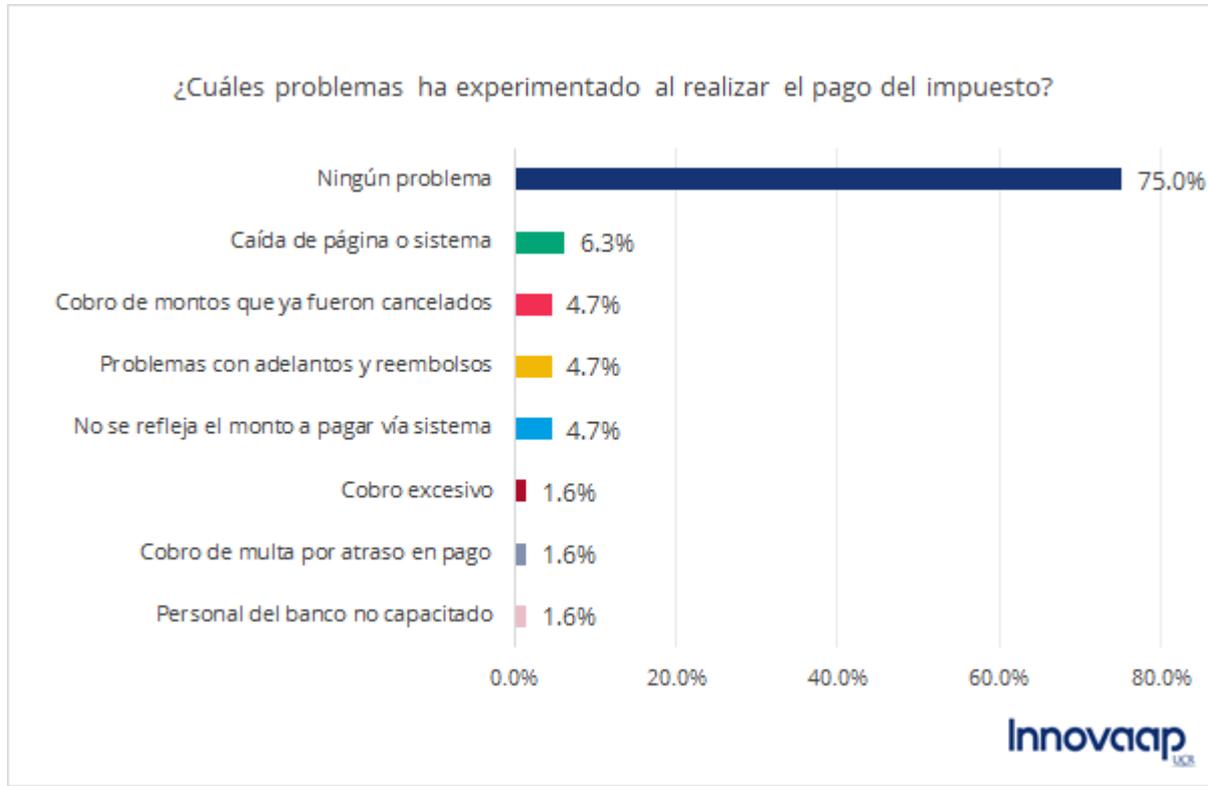
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

El cuestionario cierra con el sondeo sobre la presencia o no de problemas a la hora del pago del impuesto. El 75% de las personas señalan que no se les presentó ningún inconveniente durante el pago.

A partir de las respuestas dadas por las personas que sí comentaron haber tenido algún inconveniente, se logran identificar cuatro: caída de página o sistema, cobro de montos ya pagados, problemas con adelantos o reembolsos; y, por último, que no se refleja el monto a pagar en el sistema.

Gráfico 20

Costa Rica: Distribución de la presencia de problemas a la hora del pago del Impuesto sobre la Renta, 2021



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

c. Impuesto sobre Bienes Inmuebles

En el sondeo a la ciudadanía sobre la experiencia al realizar tanto la declaración como el pago del impuesto de bienes inmuebles, participaron un total de 85 personas.

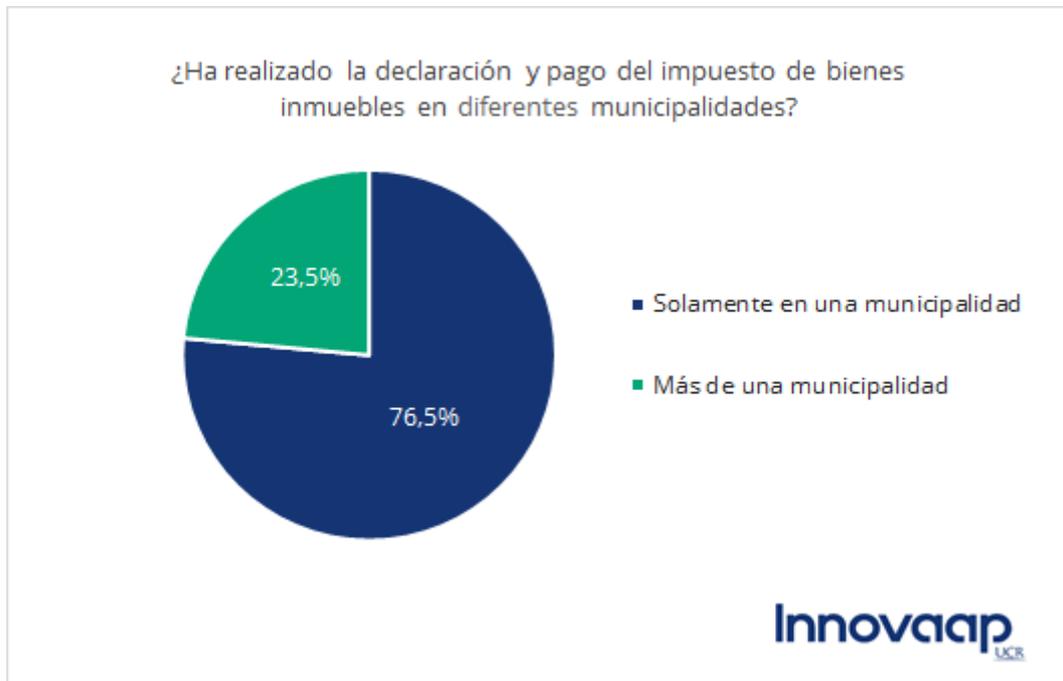
Dado que el impuesto de bienes inmuebles es recaudado y administrado por cada municipalidad a lo largo del territorio nacional, se debe tomar en cuenta que los resultados obtenidos en el sondeo no pueden generalizarse hacia todos los Gobiernos Locales del país ya que, cada uno posee una serie de características, servicios y atención diferenciados.

Sumado a lo anterior, la representatividad de las respuestas no posee un nivel de confianza estadístico que permita describir la situación real en todas las municipalidades; sin embargo, las experiencias descritas por las personas participantes representan un insumo importante para identificar molestias generales y recomendaciones que puedan contribuir a mejorar la experiencia de las personas usuarias.

Para iniciar con el sondeo, se procedió a indagar si las personas participantes realizan el pago de este impuesto en diferentes municipalidades. El 76% de las personas que participaron en el sondeo indicaron que realizan el pago y declaración del impuesto únicamente en una municipalidad, en contraste el 24% indicaron que lo realizan en más de una municipalidad.

Gráfico 21

Costa Rica: Porcentaje de personas que indicaron haber realizado el pago de impuestos de bienes inmuebles en una o más municipalidades, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

Es importante resaltar que el impuesto de bienes inmuebles se establece a favor de las municipalidades y son objeto de este impuesto los terrenos, instalaciones comerciales que sean propiedad de una persona física o jurídica. Esto de acuerdo con lo indicado en la Ley 7509 “Ley de Impuestos sobre bienes inmuebles”.

El pago debe realizarse en la municipalidad del cantón en el cual se encuentra ubicada la propiedad. Por lo que, si una persona posee varias propiedades ubicadas en diferentes cantones deberá realizar el pago del impuesto de bienes inmuebles en más de una municipalidad.

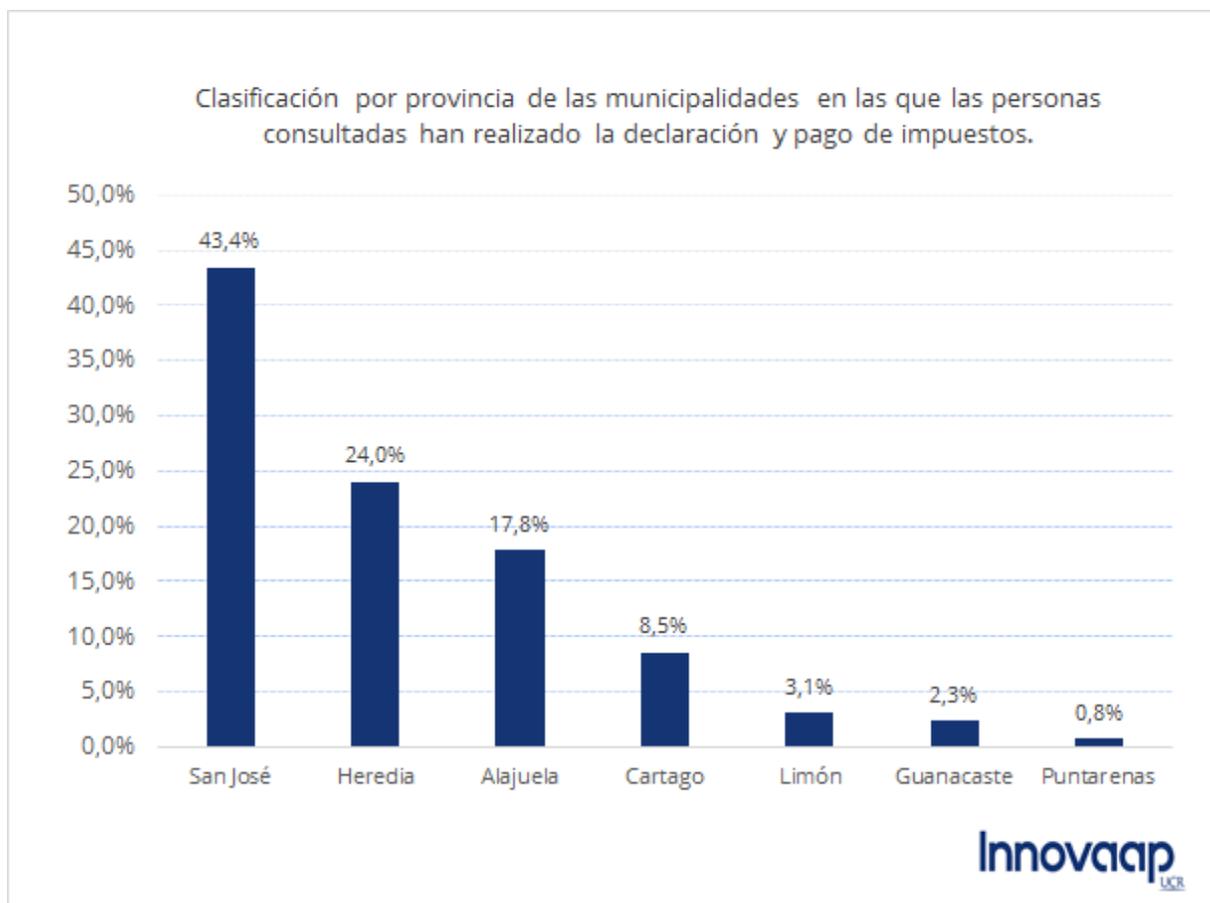
Para complementar la pregunta anterior, se les solicitó que indicaran las municipalidades en las que han realizado el trámite. Es importante señalar que, para facilitar el proceso de análisis, estas municipalidades se agruparon para conocer la procedencia de las respuestas por provincia.

Las apreciaciones que realizan las personas participantes en el sondeo, están dirigidas en un 43.4% a municipalidades que se ubican en la provincia de San José, en donde se indican: Curridabat, Montes de Oca, San José, Tibás, San Pedro, Escazú, Moravia, Goicochea, Aserrí, Dota, Santa Ana, Desamparados, Perez Zeledón, entre otros.

A partir del sondeo realizado, se logró obtener respuestas en todas las provincias, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 22

Costa Rica: Porcentaje de respuestas por provincia en la que las personas que participaron del sondeo realizaron el trámite de declaración y pago del impuesto de bienes inmuebles, 2021.

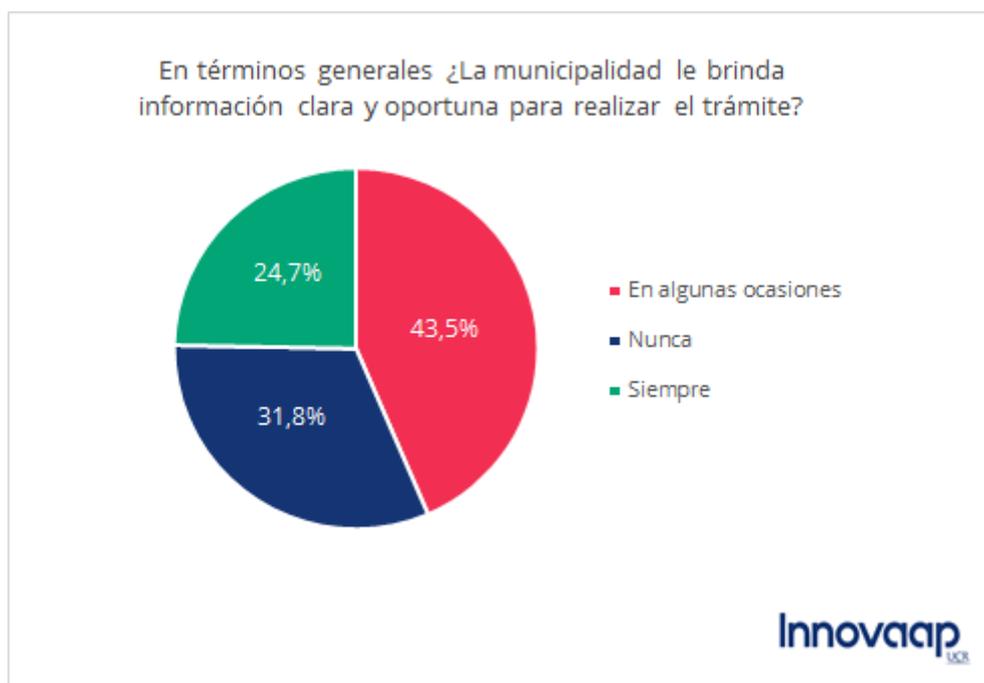


Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

Sobre la experiencia de la persona usuaria al realizar el trámite, se consultó acerca de la capacidad de la municipalidad de brindarle información clara y oportuna al momento de realizar la declaración del impuesto o bien al realizar el pago, a lo que el 43,5% respondió que lo hacían en algunas ocasiones; caso contrario al 31, 8% quienes indicaron que nunca se les brindaba información.

Gráfico 23

Costa Rica: Porcentaje de frecuencia con que las personas consideran que la municipalidad les brinda información para realizar el trámite, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

Estas cifras revelan que, en la mayoría de los casos, las personas realizan el trámite sin contar con claridad en la información y que las municipalidades, los entes responsables de brindar dicha información, no logran remitirla a las personas que la solicitan.

No contar con la información, o bien, no tener claridad de esta al momento de realizar el trámite, puede ocasionar dificultades y molestias a quienes lo realizan. Esto se traduce en una disconformidad con el servicio brindado.

Esto pues, realizar el trámite sin la información oportuna, puede derivar en complicaciones que requerirán una atención más precisa por parte de la persona funcionaria de la municipalidad para que la persona que realiza la declaración y el pago lo haga de manera adecuada.

Al consultar si en caso de requerir algún tipo de aclaración por parte la de municipalidad, esta le evacuó las dudas y orientó a la persona usuaria para continuar con el proceso, el 42,4% respondió que lo hacía de manera ocasional y un 30.6% indicaron que nunca recibieron aclaraciones.

Gráfico 24

Costa Rica: Porcentaje de frecuencia con que las personas participantes recibieron orientación por parte de la municipalidad para realizar el trámite, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía.

Para profundizar en las dos preguntas anteriores, se les brindó un espacio para ampliar su respuesta y que comentaran algunas de las situaciones que han vivido al presentarse ante la municipalidad respectiva y solicitar información.

solicitar aclaraciones sobre el monto o una revisión del mismo, las personas participantes en el sondeo indican que, por lo general, no se aceptan objeciones. Además de que la actitud de las personas funcionarias es inflexible en ese aspecto o no se aceptan comentarios sobre la situación real de la propiedad.

3. La comunicación sobre errores en las declaraciones y aviso de fechas importantes a considerar para la persona suele fallar por parte de la municipalidad. Al presentarse errores en la actualización de la información de la propiedad en la declaración, no se le comunica oportunamente a la persona y la misma se da cuenta al momento de pagar. Además, se señala que no comunican oportunamente las fechas de pago, esperando a último momento o, incluso, exponiendo al usuario a una multa por el retraso.

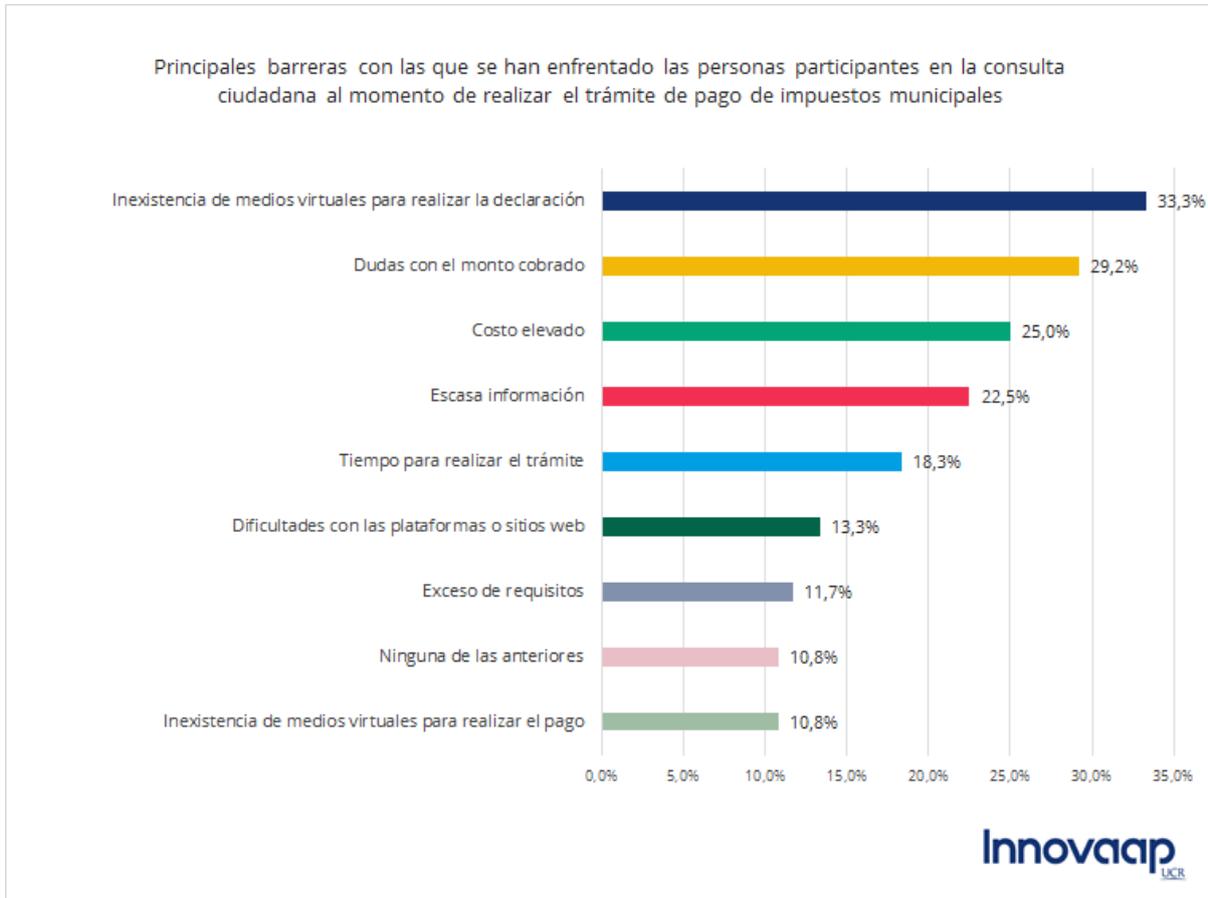
4. La atención al público. Las personas usuarias expresan que han vivido múltiples molestias al recibir atención por parte de las personas funcionarias en las municipalidades. Ya que, cuando se trata de medios digitales las respuestas son genéricas y poco claras, suelen ser ignorados los correos electrónicos y las llamadas telefónicas, las consultas tardan en ser respondidas, la actitud de los funcionarios no siempre es la mejor, etc.

5. Ante dudas las personas prefieren buscar información en fuentes externas a la municipalidad. Las personas usuarias prefieren consultar en internet, preguntar a conocidos o, simplemente, seguir el proceso que otros realizan antes de dirigirse a la municipalidad para ser atendido.

Las principales barreras con las que se encontraron las personas que participaron en el sondeo con ciudadanía, se muestran a continuación:

Gráfico 25

Costa Rica: Porcentaje de frecuencia en la que se les ha presentado las barreras señaladas a las personas participantes del sondeo con ciudadanía, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

A partir de lo anterior, se evidencia que un 58.8% de las personas participantes indicaron que realizar la declaración del impuesto de bienes inmuebles les resulta difícil y un 70.6% manifiesta no estar conforme con los medios digitales ni presenciales que se le facilitan para realizar este trámite.

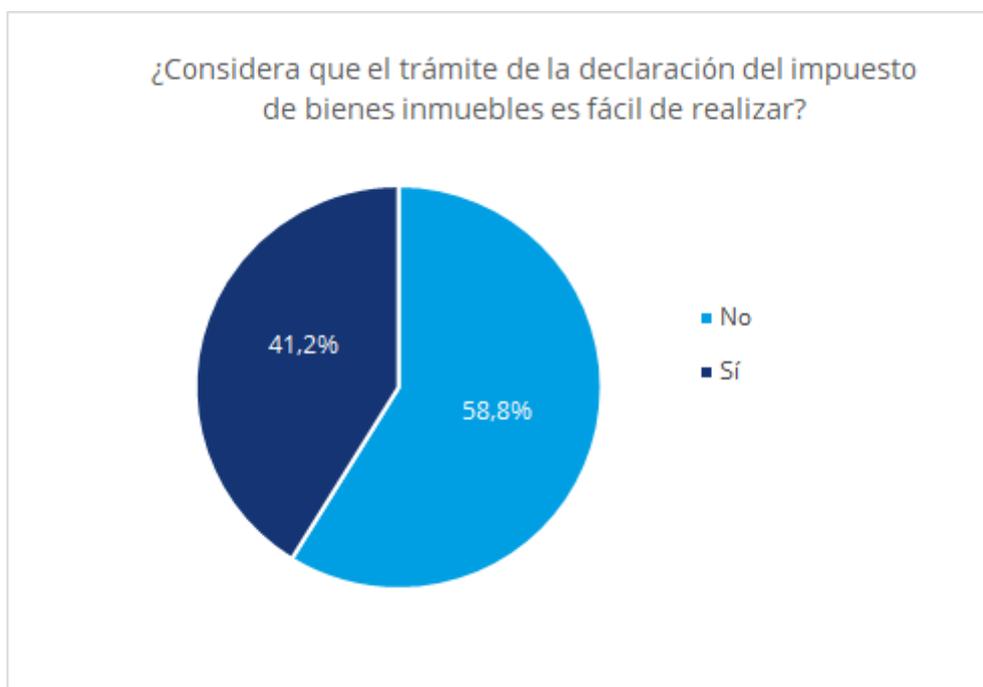
Estas cifras reflejan que las barreras y problemáticas anteriormente mencionadas, han contribuido a hacer este trámite cada vez más complicado para las personas usuarias y, sumado a esto, se encuentran la falta de información y claridad con respecto al impuesto. Esto expone a la persona usuaria a requerir constantemente aclaraciones o presentar objeciones que conllevan a una serie de pasos adicionales

que requieren tiempo y representan una molestia; además, de iniciar disputas con las municipalidades.

Mencionado esto, se determina que el 58.8% de las personas considera que declarar el impuesto no es fácil y el 70% no está conforme con los medios que se le facilitan para realizar la declaración.

Gráfico 26

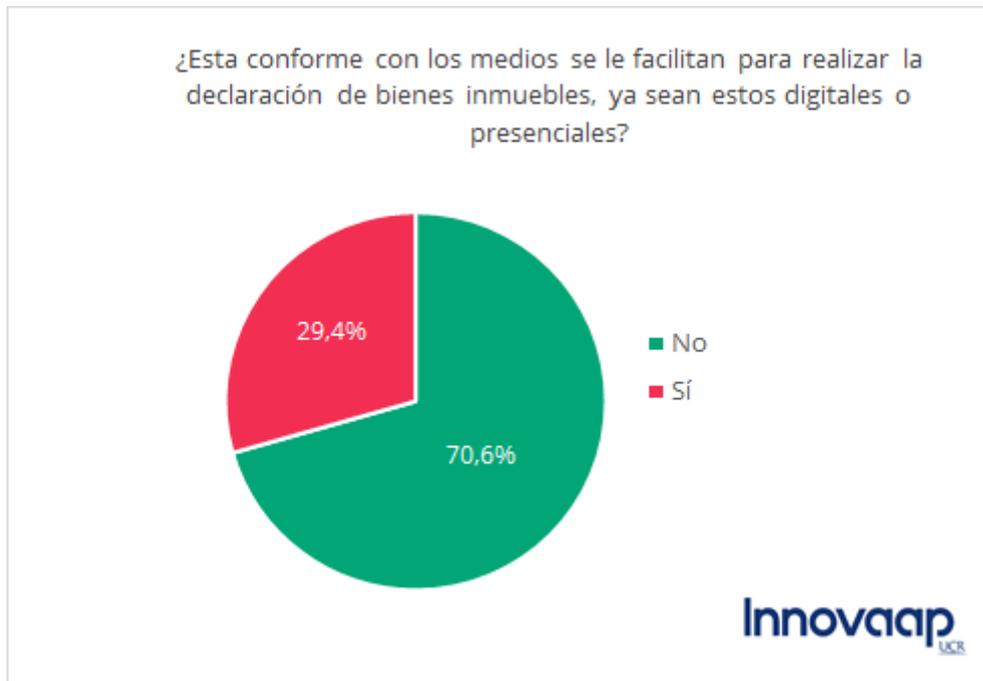
Costa Rica: Porcentaje de personas que consideran que realizar la declaración del impuesto de bienes inmuebles es fácil, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Gráfico 27

Costa Rica: Porcentaje de personas que se encuentran conformes con los medios para realizar la declaración del impuesto de bienes inmuebles, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Los resultados de las dos preguntas anteriores revelan que las personas participantes tienen mayores complicaciones al momento de realizar la declaración, pues no consideran que sea fácil de realizar; y tampoco se muestran conformes con los medios que se les facilitan para realizarla.

Es importante mencionar que la declaración del impuesto no se encuentra estandarizada a nivel nacional, por lo que algunas municipalidades optan por medios digitales y otras por medios convencionales (presenciales).

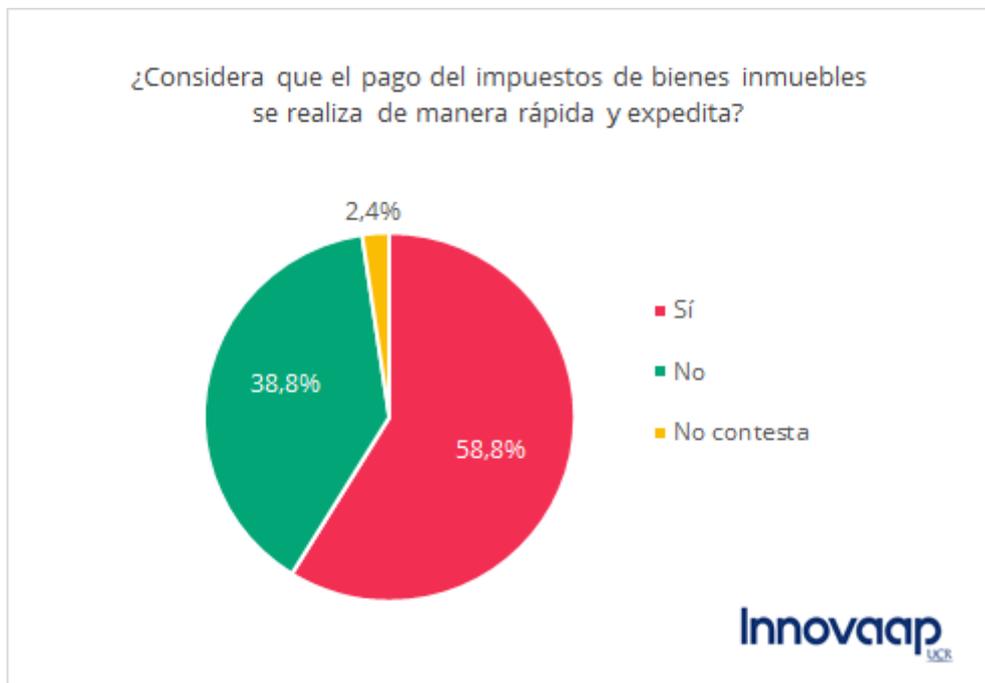
En contraparte, las personas que participaron en el sondeo indican que el pago se realiza de manera rápida y no implica mayor complicación, salvo cuando se deben solicitar revisiones o se presenta una objeción.

Con respecto a los medios de pago, en el sondeo realizado, el 58.8% está conforme con los medios digitales que se ponen a disposición para realizar el pago, mientras

que el 40.0% presenta posiciones contrarias.

Gráfico 28

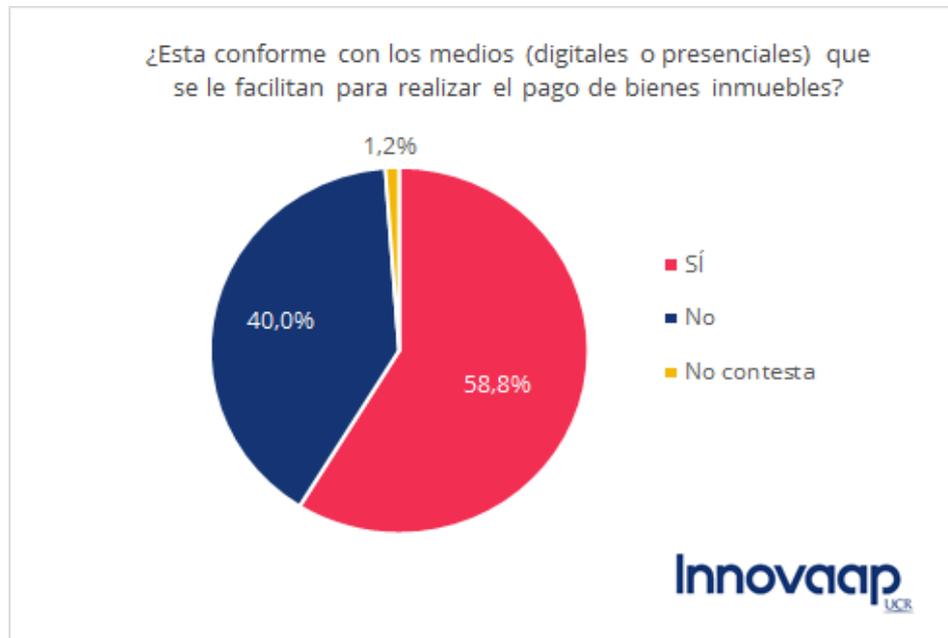
Costa Rica: Porcentaje de personas que consideran que el pago del impuesto se realiza de manera rápida y expedita, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Gráfico 29

Costa Rica: Porcentaje de personas que se encuentran conformes con los medios para realizar el pago del impuesto de bienes inmuebles, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

La diferencia entre la declaración y el pago, radica en que, generalmente, el segundo se puede realizar por medio de las plataformas bancarias, en donde la persona puede realizarlo desde su casa por medio de una transferencia,; mientras que la declaración debe ser realizada de manera presencial o digital, según lo disponga la municipalidad.

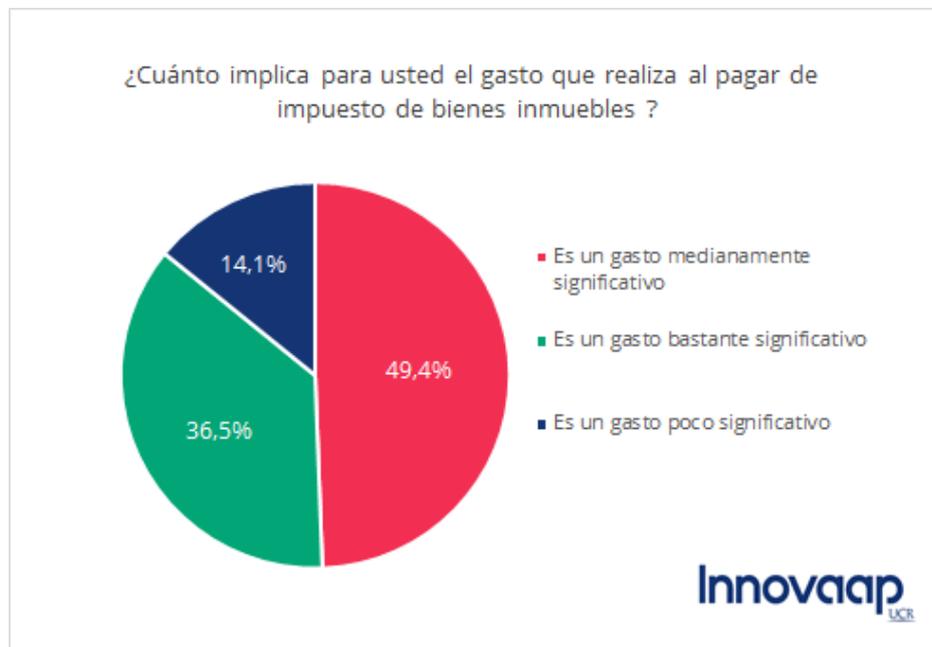
Al momento de realizar la declaración, se requiere contar con la información necesaria para realizar la actualización; además implica en cierto modo que la municipalidad asesore y oriente a la persona usuaria en el proceso, brindando indicaciones y aclaraciones para que esta sea realizada de manera exitosa. Por otro lado, el pago es una tarea que la persona puede realizar de manera independiente.

Sobre el monto que pagan las personas que participaron en el sondeo ciudadana, el 67.1% expresa no estar conforme con la cantidad que se le cobra. Esto puede ser resultado del desconocimiento que existe en torno al desglose del monto cobrado y el malestar puede aumentar en caso de poseer dudas u objeciones, tal y como se

menciona en las problemáticas antes descritas.

Gráfico 30

Costa Rica: Porcentaje de personas que consideran que el monto que pagan por concepto de impuesto es poco, mediano o bastante significativo, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

Sumado a esto, el monto cobrado es considerado por las personas participantes como un gasto entre bastante y medianamente significativo, así que no les es indiferente pagar por concepto de bienes inmuebles ante la municipalidad.

A continuación, se presentan una serie de recomendaciones brindadas por las personas participantes en el sondeo con ciudadanía para mejorar el trámite:

1. Habilitar y mejorar los medios digitales para realizar la declaración, además de definir criterios y estandarizar este proceso en la mayor cantidad de municipalidades. Esto pues, existen diferencias significativas entre las maneras de hacerlo entre municipalidades.
2. Establecer un mecanismo de seguimiento de cara a las consultas realizadas. Como personas usuarias les resulta necesario saber en qué estado se encuentra

la solicitud de información, la gestión de una consulta o aclaración, de manera que se le permita a la persona conocer si su solicitud fue recibida, si se encuentra en proceso de análisis o si debe ser dirigida a otra instancia, así como la notificación de la respuesta.

3. Ajustar los valores de los bienes inmuebles en todo el territorio nacional por parte del Órgano de Normalización Técnica (ONT) del Ministerio de Hacienda, para que estos respondan a la realidad actual de las propiedades.

4. Implementar recordatorios para realizar la declaración o actualización de datos con suficiente anterioridad, para evitar retrasos y cobros de multas a las personas propietarias.

5. Ser más específicos en los estados de cuenta con el fin de permitirle a la persona conocer el desglose del monto que debe pagar.

6. Permitirle a la persona propietaria pagar, ya sea de manera mensual, trimestral o anual.

7. Comunicar si se realizan cambios unilateralmente por parte de la municipalidad en la manera en la que se debe realizar la declaración o el cobro del impuesto.

8. Enviar reportes a las personas que realizan la declaración para notificar que está se realizó exitosamente o bien, notificar si es necesario realizar ajustes o correcciones; esto antes proceder con el cobro para el siguiente periodo.

9. Someter a consulta pública las tablas de impuestos y mapas de valores, para conocer de previo cómo se evaluarán las propiedades según la municipalidad.

10. Mejorar la manera en la que se realizan las exoneraciones al pago del impuesto de bienes inmuebles, informando sobre todos los pasos necesarios y los costos de las diferentes constancias antes de comenzar el proceso.

11. Tener un medio digital que muestre los rubros que se les cobran a las personas con respecto a los bienes inmuebles ya que, cada año aumenta el monto de impuestos sin contar con el deterioro de la construcción.

IV. CONCLUSIONES

Transformar el paradigma de prestación de servicios públicos en Costa Rica es una necesidad imperante, e inicia con procesos que les permitan a las personas tomadoras de decisiones, entender las necesidades reales y actuales de la ciudadanía, tal y como el ejercicio que se ha presentado a lo largo de este Informe.

Poner a la persona usuaria como centro en el diseño y la prestación de servicios, permite mejorar la calidad de estos últimos; fortaleciendo, además, la confianza en la institucionalidad pública, por medio del alcance de una efectiva y pertinente prestación de los servicios.

Así pues, a continuación se presentan las principales conclusiones de este proceso de consulta a las personas usuarias, divididas según cada impuesto analizado.

i. Impuesto sobre el Valor Agregado:

- El principal problema respecto de la declaración del Impuesto sobre el Valor Agregado no resulta directamente en el pago de este, sino más bien, en el proceso para realizar la declaración.
- Los dolores de las personas usuarias se relacionan primordialmente con la plataforma ATV, no son problemas de funcionamiento, estabilidad o accesibilidad, sino más bien obedece a problemas para comprender cómo utilizar y navegar en la plataforma por parte de la persona usuaria. El sistema ha sido diseñado desde el tecnicismo de la persona experta del Ministerio de Hacienda, haciendo uso del lenguaje del derecho tributario y no pensando en la comprensión de la persona usuaria del servicio, es decir, es un problema de usabilidad.
- Desde el momento en que entró en vigencia el Impuesto sobre el Valor Agregado ha existido escasa información de parte del Ministerio de Hacienda, que pudiera ayudar a las personas contribuyentes; de igual manera sucede con los procesos de capacitación que se han dado de forma limitada (o al menos no suficiente para abarcar a una cantidad suficiente de la población usuaria) desde la entrada en vigencia de la reforma al Impuesto General Sobre las Ventas.

ii. Impuesto sobre la Renta:

- Realizar esta declaración, genera la necesidad de recurrir a la asesoría (remunerada) de una persona contadora. Así quedó evidenciado cuando casi la tercera parte de las personas que participaron del sondeo indicaron que deben realizar este pago no por gusto o decisión propia, sino porque no entienden cómo realizar la declaración. Si bien es cierto, los profesionales en contabilidad están en su derecho de ofrecer sus servicios, el Ministerio de Hacienda debería prestar un servicio tan sencillo, claro y efectivo, que no se creen “servicios parásitos”, es decir, aquellos que surgen a raíz del fracaso o mal funcionamiento de otros
- Sumado a lo anterior (en el caso de las personas que reciben apoyo de una persona contadora) aún con el apoyo de estas personas profesionales, un importante número de personas declarantes (casi la mitad) no tiene certeza de que la declaración se haya efectuado de la manera correcta.
- La mayoría de las personas participante en el proceso de consulta, considera que la plataforma no es “fácil de usar, intuitiva y no permite realizar la declaración de forma efectiva”; por lo que, la plataforma representa un área de mejora importante en este proceso. Es decir, al igual que con el Impuesto sobre la Renta, se evidencian problemas de usabilidad.
- Relacionado con lo anterior, existe una evidente necesidad de mejorar la calidad de la información que se le brinda a las personas, la cual debe ser comprensible y clara, tanto las definiciones sobre gastos e ingresos; así como las instrucciones, manuales, entre otros
- No hay información clara que le permita a la persona declarante determinar si un gasto es deducible o no. Además, existe poco conocimiento y/o formación en el tema del Impuesto sobre la Renta para por parte de la persona declarante.
- Se evidencian importantes problemas, por parte del Ministerio de Hacienda, para atender a la persona usuaria ante dudas o consultas.

La incomprensión y la dificultad a la que se enfrentan las personas usuarias, podrían

tener como consecuencia, un desincentivo en los procesos de declaración y pago, pese a su carácter de obligatoriedad.

iii. Bienes inmuebles:

Antes de enumerar las conclusiones, se debe recordar lo señalado en la sección de resultados: se cuenta en Costa Rica con más de 80 municipalidades en funcionamiento, de modo que los resultados son generales, y no deben tomarse como regla general o realidad específica de cada municipalidad, pero sí como punto de inicio para valorar la realidad de la prestación del servicio para las personas usuarias en cada cantón.

Señalado lo anterior, se presentan las principales conclusiones:

- Se evidencia un problema relacionado con la inconformidad de la persona usuaria al momento de realizar la declaración del impuesto; destacando aspectos como: la falta de información y una poca disposición de las personas funcionarias de la municipalidad para atender las consultas que se presentan.
- De la mano con lo anterior, la declaración es el momento en el que se presentan más inconformidades. Según las personas usuarias, es difícil realizar la declaración y los medios no son los óptimos. Cuando estos son presenciales, se señalan problemas como la mala atención por parte de las personas funcionarias de la municipalidad, desconocimiento en el marco regulatorio, entre otros. Por otro lado, cuando son digitales, se indica que existe incertidumbre sobre la información que debe proporcionarse, si existen errores no son capaces de detectarlos a tiempo, se manda incompleta la información, entre otros.
- Dentro de las dificultades con las que más se enfrentan las personas contribuyentes de este impuesto, destacan la escasez de medios virtuales para realizar la declaración del impuesto, que se presentan dudas con el monto cobrado; así como una escasa información disponible.
- Con respecto al pago, las personas que participaron del sondeo consideran

que se realiza rápido ya que lo hacen por medio de plataformas bancarias. En cuanto al monto pagado, para la mayoría representa un gasto medianamente significativo.

- Para mejorar el trámite, las personas que participaron del sondeo, consideran que deberían avanzar en digitalizar y estandarizar la declaración del impuesto de bienes inmuebles; logrando con esto que la dificultad de realizar este proceso no dependa de la municipalidad o de la persona funcionaria que atiende.

V. RECOMENDACIONES

El equipo de Innovaap presenta a continuación una serie de recomendaciones que pueden aportar de forma sustancial para la mejora de la experiencia de las personas, en los trámites de declaración de impuestos.

Como recomendación general se insta a un cambio de perspectiva o incluso de paradigma para superar la percepción de control o castigo que tienen las personas contribuyentes respecto a las instituciones analizadas. En los trámites de esta naturaleza se deben dejar de mirar bajo la lupa de la desconfianza institucional hacia las personas usuarias y en su lugar reconvertirse en organizaciones facilitadoras de procesos, que realmente ayudan y orientan a la persona usuaria, que ponen a disposición trámites rápidos y eficientes, que se comunican de forma asertiva, clara y oportuna, que comparten la información con la persona usuaria y que, sobre todo, confía en esta última.

Para ello, el diseño y desarrollo de los servicios y trámites públicos debe tener como centro a la persona usuaria con servicios oportunos, efectivos y de calidad e información a la mano para que puedan cumplir de la manera más sencilla con sus obligaciones. Esto no implica dejar de cumplir con las normas y a los tecnicismos, sino facilitar el proceso tanto para las personas como a los y las funcionarios responsables.

En este sentido, la evolución hacia plataformas digitales tiene cada vez más sentido para apoyar esta relación ciudadano - Estado. Sin embargo, la introducción de sistemas informáticos no garantiza la facilidad de su uso, se deben considerar características de usabilidad antes de su diseño y puesta en marcha.

Para ello, se recomienda seguir las 15 características de un buen servicio, que describe la autora Louise Downe en su libro "Good Services" (esta recomendación puede aplicarse a cualquier servicio público que se preste en nuestro país). Siguiendo estas recomendaciones se eliminan los "servicios parásitos" que existen actualmente (como los que ofrecen las personas contadoras) que significan un gasto adicional e indeseado para la persona usuaria.

A modo general, las plataformas digitales deben:

- 💡 Cumplir principios de usabilidad, es decir, que son claras, intuitivas y de fácil uso para cualquier persona usuaria.
- 💡 Deben probarse antes de su implementación con personas usuarias reales antes de ser puestas en uso final.
- 💡 Utilizar vocabulario de sencilla comprensión, de preferencia un vocabulario coloquial, y cuando no sea posible, debe acompañarse de definiciones o explicaciones claras. Trascender en la plataforma el lenguaje técnico.
- 💡 Dar a la persona usuaria la certeza de que el trámite se ha realizado de forma efectiva, en todo momento. Con respuestas claras y envío de confirmación a correos y mensajes de texto.
- 💡 Permitir el uso tanto a personas expertas como a personas aprendices.

Para ello, se recomienda estudiar y aplicar los “Principios de Usabilidad” o “Principios Heurísticos” de Norman Nielsen. Esta recomendación aplica para cualquier sitio web o aplicación informática que esté en uso en cualquier organización pública.

Además, debido a que siempre existirán personas usuarias principiantes en cualquier servicio (sea público o privado), es indispensable tener disponibles manuales, tutoriales y glosarios que expliquen para qué sirve el sitio web, cómo utilizarlo, qué servicios están disponibles y cómo realizar cada trámite. Nunca se debe asumir que “la persona usuaria sabe” o que “la persona debería conocer la normativa”, se requieren servicios intuitivos y que se adapten a cualquier tipo de persona usuaria.

i. Ministerio de Hacienda

En el caso del Ministerio de Hacienda, se recomienda el rediseño de sus plataformas digitales, de modo que cumplan con principios de usabilidad. Además, se recomienda migrar hacia una plataforma única para la gestión de servicios hacendarios y tributarios, de esta forma, una persona usuaria (física o jurídica) se ahorraría mucho tiempo y estrés al utilizar una sola plataforma en lugar de tres o cuatro, así se disminuye la necesidad de aprendizaje de varias plataformas, se mejora la experiencia de las personas usuarias que se traduce en disminución de estrés, enojo o frustración y asegura el cumplimiento de la recaudación y el control de la misma institución.

En la era actual, con una imperante inmediatez y poco tiempo disponible, las personas esperan encontrar todas las soluciones en un mismo lugar, y no brincar de plataforma en plataforma o de fila en fila.

Se debe revisar y velar por que la organización no solicite más de una vez la misma información o documento a una persona usuaria, de manera que se cumpla con la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos (Ley 8220, artículo 2). Para ello, se recomienda realizar un proceso de revisión y rediseño de actividades de comunicación y coordinación intra e interinstitucional, que identifique la documentación requerida y los momentos en los que la persona debe presentarlos por única vez.

También se recomienda, suscribir convenios con organizaciones como el TSE, la CCSS, Municipalidades, Ministerio de Salud, INS, bancos, entre otros, de modo que se pueda precargar información de la persona usuaria y se simplifican los requisitos y requerimientos para declarar y pagar impuestos; siempre respetando la privacidad y confidencialidad de la información y respetando la normativa de protección de datos.

Se recomienda diversificar las formas de comunicación con las personas usuarias en las diferentes etapas del trámite a saber:

- a. Pretrámite: La persona busca información total ya que desconoce lo que debe hacer, en este caso se deben facilitar los mecanismos de formación para que las personas se preparen fácilmente para transitar el trámite.
- b. Durante el trámite: mantener mecanismos de comunicación sencillos y rápidos que le indiquen a la persona que el proceso se desarrolla con normalidad, o al contrario que debe comunicarse con algún agente o remitir información de manera oportuna. Las personas sienten que hacen el trámite y se pierde la comunicación con la entidad.
- c. Post trámite: la institución debe mantener comunicación con la persona ante dudas, recordatorios o actualizaciones que se deban cumplir. Evitar que la persona se dé cuenta por terceros y más bien sea la misma institución la primera en comunicar nuevas disposiciones o requerimientos.

Para ello, se pueden utilizar tanto los medios tradicionales como llamadas telefónicas, correos electrónicos y atención presencial, como las nuevas herramientas tecnológicas, tales como “bots”, ya utilizados por organizaciones como el Poder Judicial y aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, entre otros.

Por otra parte, se requiere un sitio de FAQ (Preguntas frecuentes) que esté actualizado y que sea fácil de encontrar desde el portal de trámites, que la persona pueda estar consultando sin salirse del trámite.

ii. Municipalidades

Por su parte, en el caso específico de las municipalidades, como principal recomendación para mejorar la experiencia de las personas al realizar el trámite de pago del impuesto de bienes inmuebles, es necesario que se avance en la digitalización de la declaración del impuesto.

Esta recomendación de digitalización no solo va en función de habilitar medios electrónicos para que la persona usuaria realice la declaración, sino que esté estandarizada de manera que la información solicitada por todas las municipalidades sean lo más similar posible.

En ese sentido, de acuerdo con la Ley 7509 que regula este impuesto, le corresponde al Órgano de Normalización Técnica que se encuentra adscrito al Ministerio de Hacienda garantizar mayor precisión y homogeneidad al determinar los valores de los bienes inmuebles en todo el territorio nacional; además, optimizar la administración del impuesto.

Se puede recurrir a este órgano, para estandarizar los requisitos en las diferentes municipalidades y trabajar en realizar alianzas en donde se comparta información entre municipalidades para evitar que se solicite a la persona usuaria información que ya se ha proporcionado antes.

En principio deberían existir procesos estandarizados a nivel municipal, sin mayores requisitos que los expresamente señalados en la ley 7509, con el fin de darle mayor seguridad a la persona contribuyente y no exponerla a un exceso de trámites en

materia tributaria.

En relación con lo anterior, se recomienda a las Municipalidad explorar la posibilidad de utilizar un único sitio para la declaración de impuestos municipales, esto tendrá como beneficio el ahorro de recursos públicos (las Municipalidades suelen hacer gastos de muchos millones para tener sistemas o software que cumplen la misma función, pero que se paga suscripción por aparte) a la vez que la persona usuaria que deba declarar impuestos municipales en diferentes cantones no deba ir de sitio web en sitio web, sino que desde el mismo sitio cumpla con todas sus obligaciones en un período corto de tiempo, y sin tener que dedicar tiempo a aprender a utilizar varias plataformas diferentes.

Este último punto resulta ventajoso para todas las municipalidades, pues deben invertir menos tiempo orientando a personas usuarias, pues cuando una persona pague por primera vez en su municipalidad existe la posibilidad de que ya haya utilizado la plataforma.

Haciendo hincapié en las recomendaciones hechas por la misma ciudadanía en el bloque de resultados del Impuesto de Bienes Inmuebles, se consideran oportunas las siguientes recomendaciones:

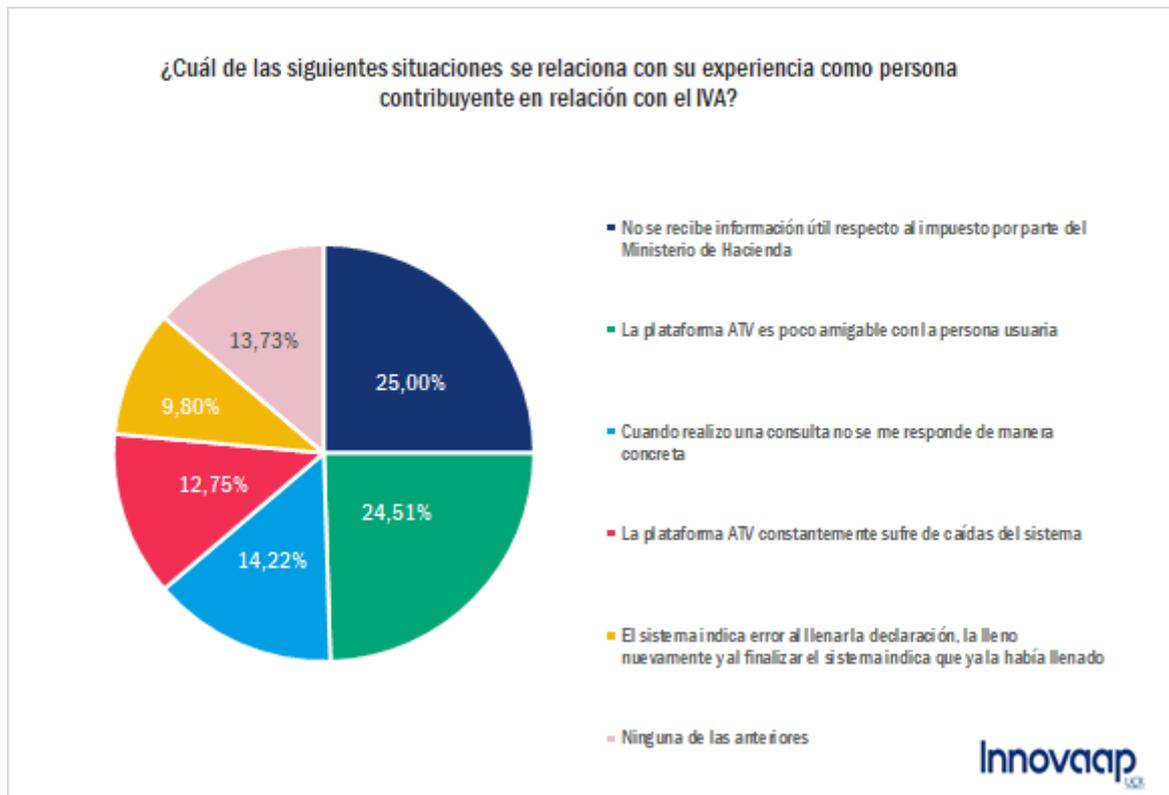
1. Flexibilizar los plazos de pago (no solo mensual o trimestral) de modo que la persona usuaria pueda pagar cuando tenga más dinero disponible, y sobre todo comunicar esta posibilidad de manera oficiosa a las personas usuarias.
2. Desarrollar una comunicación activa con la persona usuaria previo a la declaración del impuesto, cuáles son las fechas de pago (incluso enviando recordatorios por correo, SMS o WhatsApp a las personas contribuyentes), cuáles son las tarifas que la municipalidad ha definido, cómo se realizan la declaración y el pago, en qué fechas se debe realizar el pago, entre otros aspectos
3. Mantener la comunicación activa con la persona usuaria durante el trámite, que le permita saber en qué etapa está su trámite, cuál es el desglose de su monto a pagar, por qué se le devolvió la declaración o la exoneración, entre otros aspectos.

VI. ANEXOS

i. Resultados de cada formulario para los sondeos

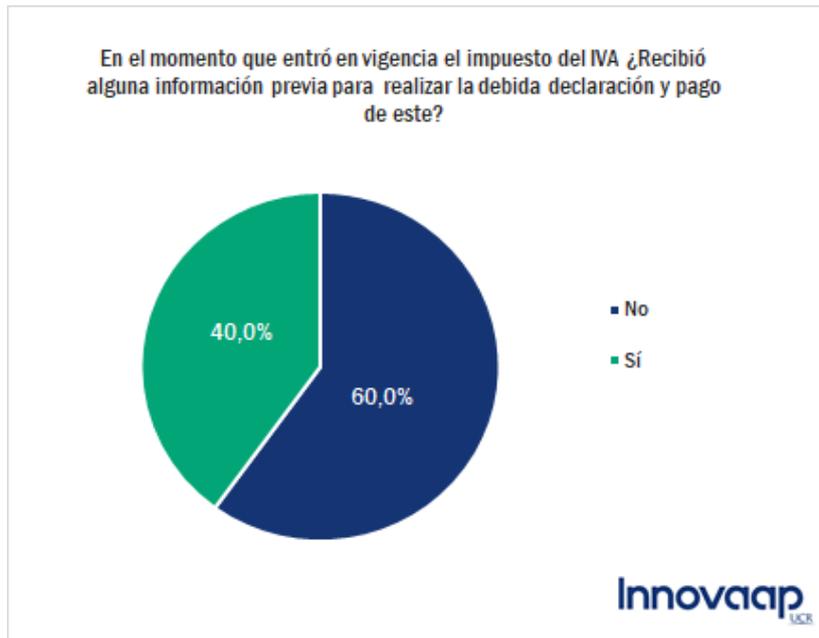
a. Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA)

1. Costa Rica: porcentaje de personas usuarias en las situaciones que relacionan con su experiencia como contribuyente de IVA.



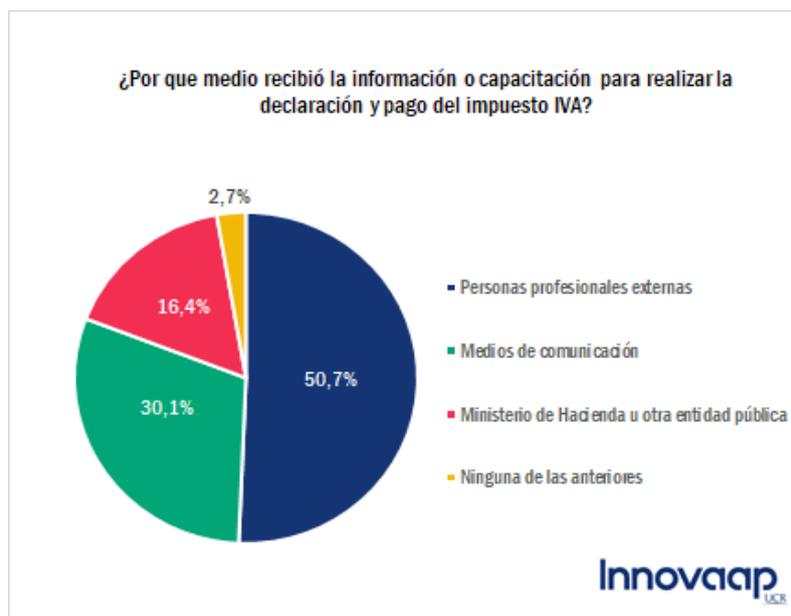
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

2. Costa Rica: porcentaje de personas contribuyentes que recibieron alguna INFORMACIÓN previa para realizar la debida declaración y pago del IVA.



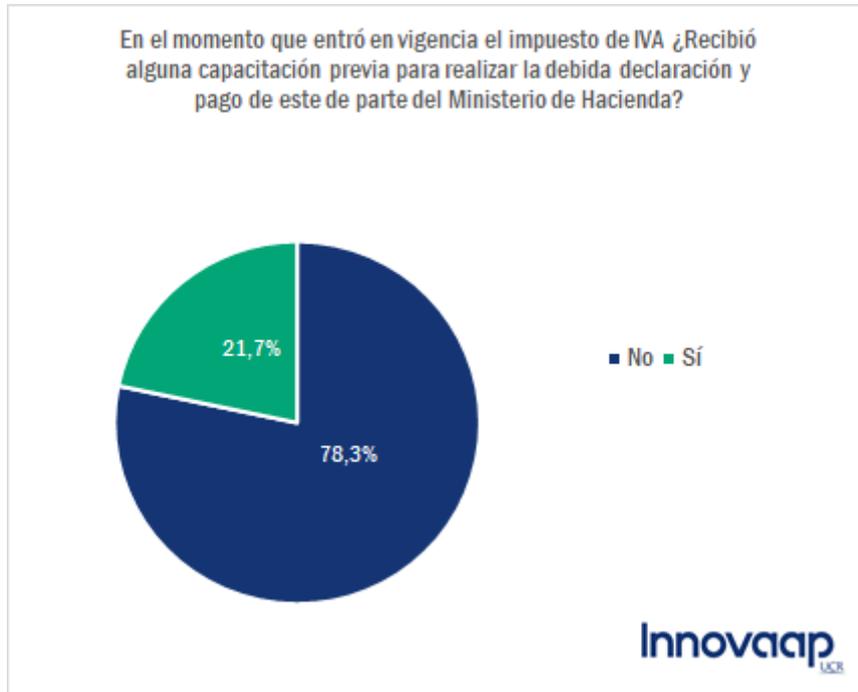
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

3. Costa Rica: porcentaje de personas contribuyentes que recibieron información o capacitación para realizar la declaración y pago del Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) por algún medio.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

4. Costa Rica: porcentaje de personas contribuyentes que recibieron alguna CAPACITACIÓN previa para realizar la debida declaración y pago de este de parte del Ministerio de Hacienda.



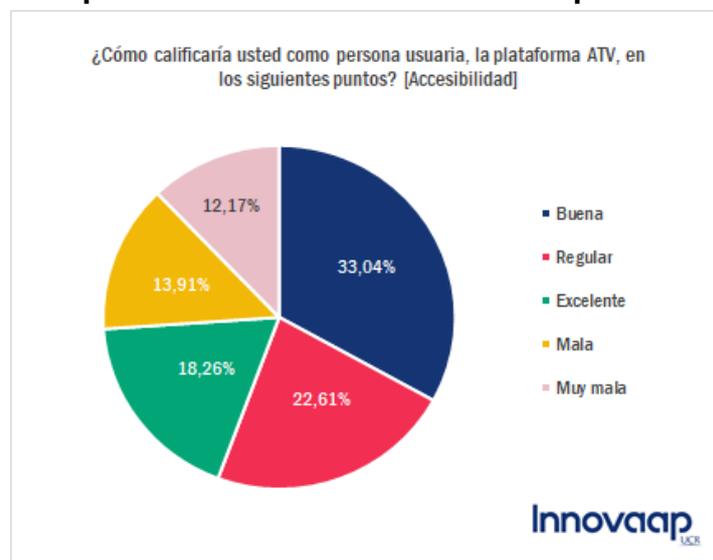
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

5. Costa Rica: porcentaje de personas contribuyentes que está de acuerdo con la expresión: "Con el IVA se estableció una presión para las empresas privadas de facturar cada vez más y compensar la compra de insumos para el negocio".



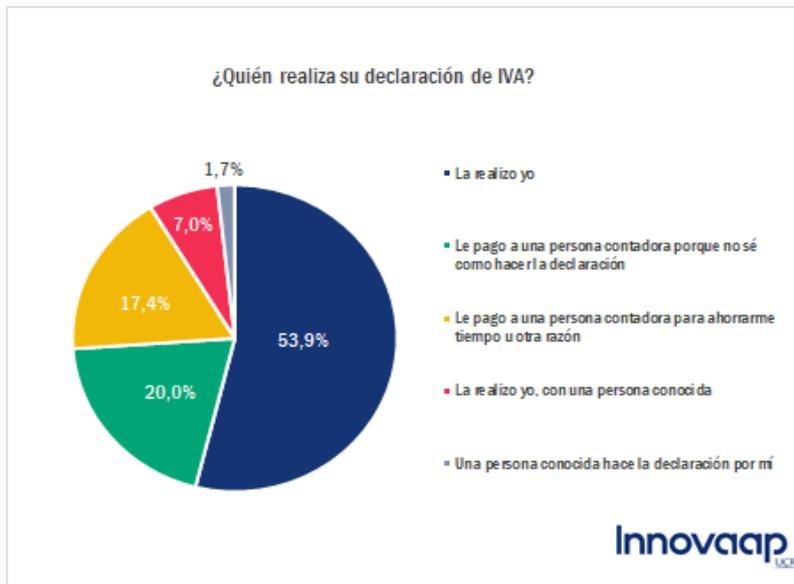
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

6. Costa Rica: porcentaje de personas usuarias que califican como buena o muy mala la plataforma ATV en diferentes aspectos.



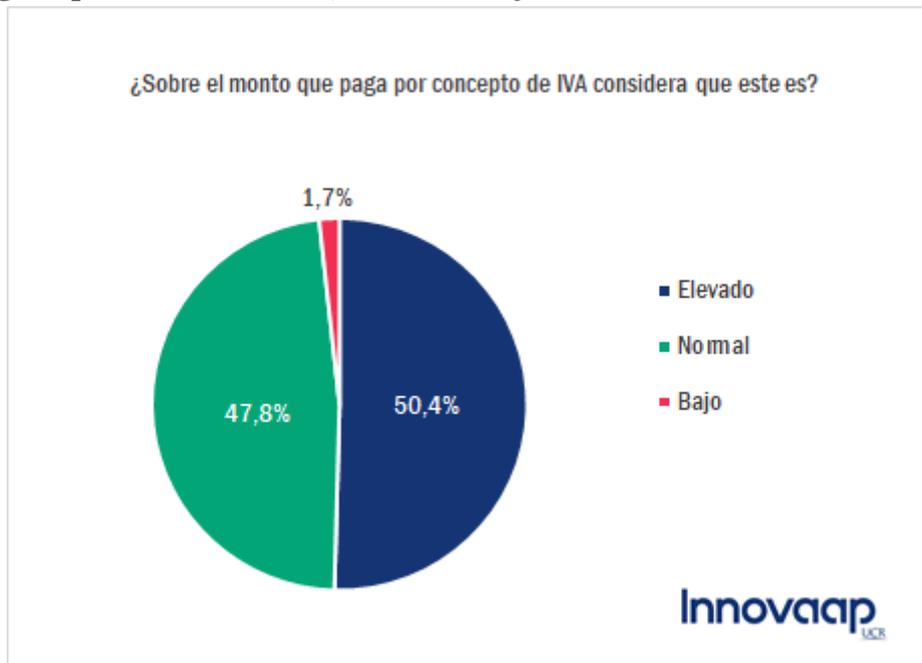
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

7. Costa Rica: porcentaje de personas usuarias que realizan la declaración por sí mismas.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

8. Costa Rica: porcentaje de personas usuarias que consideran que el monto pagado por IVA es elevado, normal o bajo.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

9. Costa Rica: Mejoras en el proceso de declaración y pago del IVA desde la perspectiva de las personas usuarias.

¿Cuál sería, desde su perspectiva de persona usuaria, una mejora en el proceso de declaración y pago del IVA?
Brindar capacitaciones a través de videos, para que las personas puedan guiarse sobre cómo realizar las diferentes declaraciones .
Conceptos más entendibles y no tan técnicos o que en su mayoría abajo de, tengan una pequeña explicación de qué se refiere
Simplificar el formulario sin requerir tanta información detallada
Que si pago el 13% en algunos servicios que me apliquen dicho 13% deducible que pagué y no solo el 4% deducible porque al ser Salud solo cobro el 4%. Ya estoy pagando un 13% si cobro solo el 4% igual cancelo el 13% y deberían deducirme el 13.
El gobierno debería más eficiente en cobro de impuestos antes de ponerse a cobrar nuevos impuestos
Que en la parte informativa de cada casilla fuera más claro y no de manera general.
Hacienda recibe todas mis facturas , el cálculo lo debería sacar y enviar al correo que tienen de uno, agilizar!!
No emitir la declaración de IVA cuando no se cobra por estar exonerado. Debe ser un único impuesto para todo bien o servicio
Es desgastante, una carga para el trabajador independiente, quita tiempo, es un estrés, representa costos adicionales, si se vende a crédito hay que financiar el IVA. Todo para mantener un estado ineficiente y burócrata.
Guías de llenado, videos, especialmente en la parte de compensación con periodos anteriores
Poder pagar desde mi cuenta personal el IVA de mi Sociedad por la Web.
Menos impuesto, no hacerlo mensual, sino bimestre
Las compras con tarjeta de crédito ya deberían quedar registradas en ATV
Habemos Personas jurídicas que no siempre IVA sobre IVA y se justifica con una medida de CREDITO Fiscal, lo cual es absurdo y no considera la realidad de que la compañía no puede pagar este IVA y esperar al otro mes para pasar el crédito Fiscal es lógico, las empresas que deben cumplir con esto no pueden hacer, es una salida más de sus operaciones diarias y pone la empresa en perdidas mensuales, segundo que no se le puede cobrar al cliente final porque inflan los costos y no podría vender, esto para el caso de una empresa de Servicios como Agencia de Viajes
Si la factura es digital, el IVA debería ser calculado en automático.
Debería ser un formulario más sencillo de completar, es demasiado complicado sobre todo para usuarios que no están familiarizados con este tipo de declaraciones, además que requiere

<p align="center">¿Cuál sería, desde su perspectiva de persona usuaria, una mejora en el proceso de declaración y pago del IVA?</p>
demasiado tiempo para completar el formulario pues solicita información irrelevante para algunos usuarios o empresas
Que fuera bajo y así permite al usuario comprar más servicios, sin pensar en cuanto más debe pagar por IVA, al ser bajo no se siente mucho la diferencia en pago
¿Por qué tengo que subir mis facturas si las pedí a mi nombre, deberían de ponerse ahí? Es un enredo, no se entiende nada.
Que el sistema lleve el control de los saldos a favor que tenemos, pues este proceso lo hacemos personalmente, y ahora debemos rectificar algunas declaraciones pues el sistema no lleva el control de los saldos a favor que tenemos.
El formulario para la declaración es un tanto complejo, ya que sus diseñadores, me da la sensación nunca pensaron en el usuario y solo les interesa la información a obtener
Que se puedan acreditar todos los IVA devengados, tanto de la empresa como otros de la misma persona (física o jurídica) simplificaría mucho el proceso y apoyaría la formalización de la economía del país
Les recomiendo la plataforma de Cyberfuel para que la tomen como ejemplo de una interfaz que es amigable con el usuario. Aclaro que lo digo como usuario.
Que le ponga tutoriales
Muy larga la declaración
Mayor información y transparencia
Mínimo mejorar la experiencia de usuario, no es para nada intuitiva
Las palabras deben ser más claras
No tener que descargar tres programas distintos, hacer una sola plataforma que sea amigable para realizar todo el trámite de declaración y pago de impuestos
Mejor claridad en el proceso
Que capaciten.
Todos los ingresos - todos los egresos. (como en otros países) además el régimen simplificado debería estar obligado a entregar factura electrónica, para mejorar el control y simplificar las declaraciones (incluir los del régimen simplificado en la declaración es un dolor de cabeza)
Simpleza en la navegación de la página, guía de uso disponible
Mejorar la comprensión de manejo de la plataforma y hay problemas serios en cuanto a la acreditación de IVA por compras, nunca logro entender cómo aplicar los créditos fiscales y nadie me contesta. además el sistema deberá llevar el control de los créditos, no solo los del mes si no el acumulado de meses anteriores y saldos a favor que se arrastran de un mes a otro, Otra cosa la formula del sistema de IVA esta mala, es mayor al 13%, siempre hay diferencias al calcular en cualquier sistema el 13% con respecto al que hacienda coloca en el ATV.

<p align="center">¿Cuál sería, desde su perspectiva de persona usuaria, una mejora en el proceso de declaración y pago del IVA?</p>
Desde ATV poder hacer el pago
Facilitar el cálculo de los créditos del IVA
No separar bienes y servicios en las compras y pues si se puede tampoco separar las tasas de intereses en caso de todos aquellos que facturan al 13%
Adecuar este impuesto a los trabajadores de servicios profesionales
El desglose de la declaración
Agregaría más usabilidad, tal vez un estudio del público meta y cuáles son sus plataformas de uso. Hacer una plataforma que funcione amigablemente en cualquier dispositivo y sistema operativo. Pensar que la mayoría de personas no pueden pagar a un contador u otra persona para que les llene el documento, esas personas tienen y necesitan una curva de aprendizaje.
Un sistema automatizado que calcula automático el IVA a base de las FE emitidas y de compras realizadas
Incluir en cada rubro una definición sencilla y clara.
Reducir el pago del IVA
Qué la plataforma sea amigable y no tan lenta
Una tasa unificada
Que el sistema brinde un informe para compararlo con mis datos contables.
Que el formulario sea más fácil de llenar
poder incluir los gastos sin tener que hacer enredo en tablas por la diferencia en %
Explicación con ejemplos de las celdas donde la definición no es clara
La parte de deducibles por compras no es muy clara
Introducir ejemplos virtuales de llenado de la declaración para diversas actividades económicas como escenarios generales que ayuden a los contribuyentes de actividades económicas específicas a comprender mejor el funcionamiento del IVA y la mecánica del llenado de la declaración
Accesibilidad para diferentes sistemas operativos (mac)
Eliminar la factura electrónica.
Que hacienda la prepare con la información que ya tienen de factura electrónica
Capacitación constante y seguimiento
Que no tenga que estar declarando si no he realizado una factura cada mes.
Mecanismo para determinar la actividad
Hacerlo más simple. Menos burocrático. Hasta vender una empanada es complejo y el estado lo que hace es castigar al que se quiere formalizar en lugar de apoyar a las personas que quieren hacer las cosas bien.

<p align="center">¿Cuál sería, desde su perspectiva de persona usuaria, una mejora en el proceso de declaración y pago del IVA?</p>
<p>Que el sistema reconozca el tipo de actividad que desempeño y me deje de preguntar si hago apuestas o compro toquetea de avión. Si las redes sociales pueden recordar mis preferencias no veo por qué ATV no</p>
<p>Mayor fiscalización de parte de la institución para que toda persona cumpla con estos procesos.</p>
<p>Que no haya que declarar, que se establezca monto fijo en facturación</p>
<p>Más sencillo el formulario para poder hacerlo personalmente</p>
<p>El llenado de los anunciados debería ser más sencilla, y que sea más fácil incluso para las personas que no pueden pagar un Contador. Además el cobro es excesivo!, por qué no les rebajan eso a los diputados de su gasolina y celular? y nos dejan a los que ganamos un salario honradamente en paz y sin quitarnos el montón de dinero que necesitamos para sobrevivir.</p>
<p>Que su declaración sea más sencilla y fácil al usuario</p>
<p>Ya el sistema almacena mis facturas del mes. Me gustaría que precargara los datos para ahorrarme tiempo</p>
<p>Tienen que cambiar todo el sistema de impuestos de este país, los problemas en los sistemas son reflejo de la incapacidad de diseño.</p>
<p>No seleccionar un no a los campos que no relleno, si no solamente omitirlos, por ejemplo, si solo voy a presentar mis servicios, me parece lógico tener que seleccionar otras áreas como por ejemplo casinos y demás que no aplican al servicio que representa mi cliente</p>
<p>No poner tantas trabas o bien que no hagan tantos cambios ya que como no es mi área la mayoría de veces no me doy cuenta o no entiendo lo que se solicita</p>
<p>Se debe facilitar lo de créditos fiscales</p>
<p>Sistema más amigable con el usuario y una plataforma más estable.</p>
<p>Generar ítems numerados para poder empatar la declaración con otros sistemas de preparación de borradores, como GTI y otros pues a veces no tengo claro que va adonde</p>
<p>Que todos los IVAS se pudieran compensar como pasa en otros países</p>
<p>Mayor capacitación por parte de Hacienda para el sector de trabajadores independientes que no podemos estar pagando contadores todo el tiempo</p>
<p>Simplificar la aplicación de créditos fiscales o cambiar la legislación</p>
<p>1. Que el formulario D-104-2 incorpore los campos o casillas para la información del ajuste de los créditos en la compra de bienes de capital que superan los 15 salarios base, esto aplica cuando la compañía lleva proporcionalidad. 2. Que el formulario D-104-2 en la casilla de retenciones pagos a cuenta del impuesto (datáfonos), muestre el monto acumulado de la retención de forma mensual, ya que actualmente el monto se debe incluir de forma manual. 3. Que el formulario D-104-2 en la casilla de saldos a favor de periodos anteriores muestre el acumulado que tiene a favor el contribuyente. 4. Cuando se realiza una rectificación de la declaración de periodos anteriores, el sistema computa intereses aunque el monto que debía pagar es inferior a lo anteriormente cancelado.</p>

<p align="center">¿Cuál sería, desde su perspectiva de persona usuaria, una mejora en el proceso de declaración y pago del IVA?</p>
<p>Accesibilidad para realizar la declaración desde diferentes dispositivos y respuestas anteriores guardadas para agilizar y no gastar tanto tiempo</p>
<p>Que no haya que declarar, que se establezca monto fijo en facturación</p>
<p>Que no existan tanto desglose en el formulario del ATV sobre todo cuando la mitad ni siquiera aplica para la empresa</p>
<p>Mejorar sistema ATV</p>
<p>un formulario más simple</p>
<p>Que hagan una declaración más sencilla donde solo ponga los rubros y el porcentaje de IVA, que la prorrata la calcule el sistema, o que el ministerio brinde el sistema para cargar las facturas y poder tener la información el formulario actualmente es demasiado complicado para cualquier persona</p>
<p>Lograr la estabilidad de la página, y otorgar capacitaciones</p>
<p>Una plataforma moderna e interfaz más amigable con los usuarios</p>
<p>Mayor información y capacitación en cuanto a los procesos que implica realizarla.</p>
<p>Si existen facturas digitales y un trazabilidad el usuario debería de recibir la declaración hecha por correo electrónico y aceptar o negar la información que recibió. Incluso las multas no se aplican de manera automática ya que he tenido experiencias dónde he hecho la declaración a destiempo y pago a destiempo y no me han multado. Debería de valorarse la opción de hacer declaraciones bimensuales o trimestrales porque para una empresa que tiene a alguien a cargo de eso, hacerlo mensual no es un problema, pero para una persona que trabaja por servicios profesionales y hace todo sola realizar el proceso todos los meses es una molestia. Si una persona no hizo factura en un periodo no debería de realizar la declaración porque es un sistema digital y debería de ser algo automático. Otra opción para el pago es que se debería poder inscribir un método de pago (tarjeta de crédito, PayPal, etc.) como otras plataformas digitales y así pagar desde la misma plataforma de Hacienda inmediatamente después de realizar la declaración. La información del consolidado no es lo suficientemente clara en la definición de conceptos.</p>
<p>Rediseño total de la interface del usuario, no tener que estar dando calcular y que mantenga registro de los saldos a favor y el porcentaje de prorrata, entre otras.</p>
<p>Principalmente para la declaración, debería existir un módulo para personas físicas en donde se reporten ingresos y gastos nada más ya que a la hora de hacer la declaración cuenta con un montón de rubros los cuáles uno desconoce por lo que tiene que pagar los servicios de un contador</p>
<p>Baja los costos partiendo de la realidad que la Psicología a pesar de ser necesaria en la vida las cuotas de consulta son altas y súmele a eso el alto costo de lo representa los impuestos.</p>
<p>El problema del IVA es que se factura, se debe pagar el IVA y muchas veces esa factura se la pagan a uno a 30, 60 o 90 días, si es que la pagan.</p>

¿Cuál sería, desde su perspectiva de persona usuaria, una mejora en el proceso de declaración y pago del IVA?

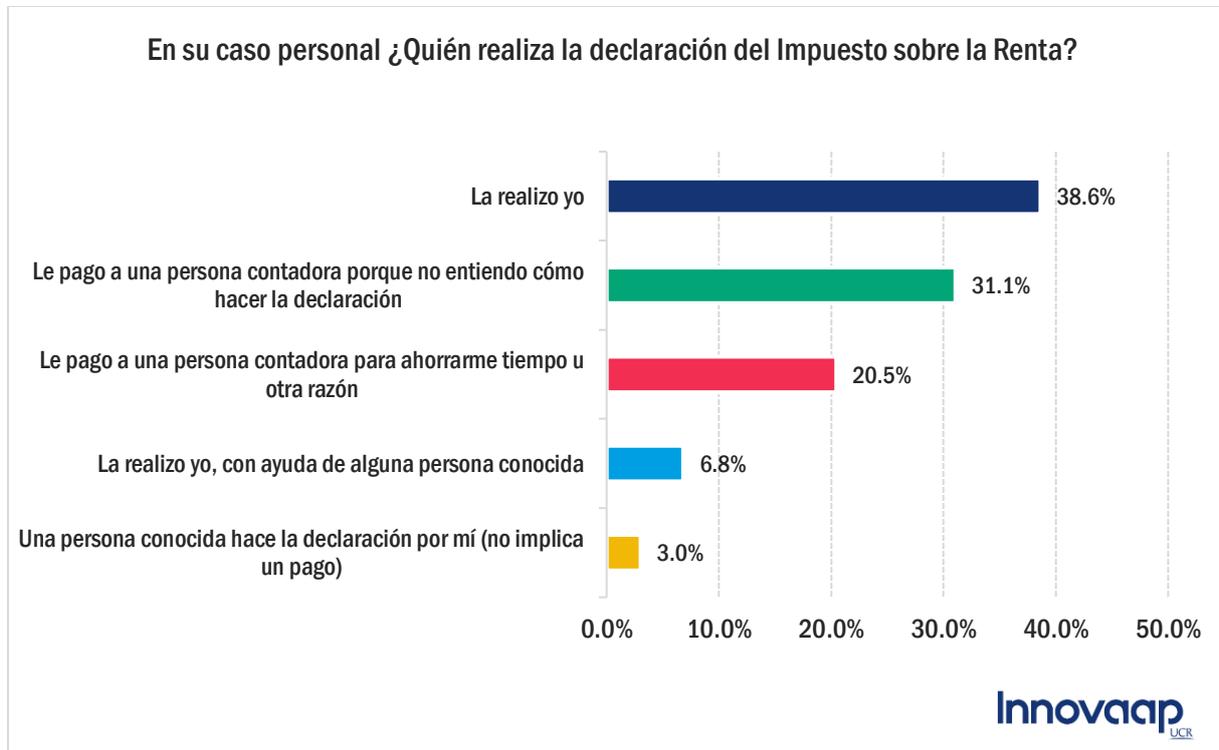
Simplificación del ingreso en gastos

Que se defina mejor los conceptos para que sean fácilmente entendible por los que no somos contadores.

Que se sincronicen los datos. Si ya el sistema es digital que él mismo recopile los datos y una solamente entre. Apagar o aclarar alguna situación

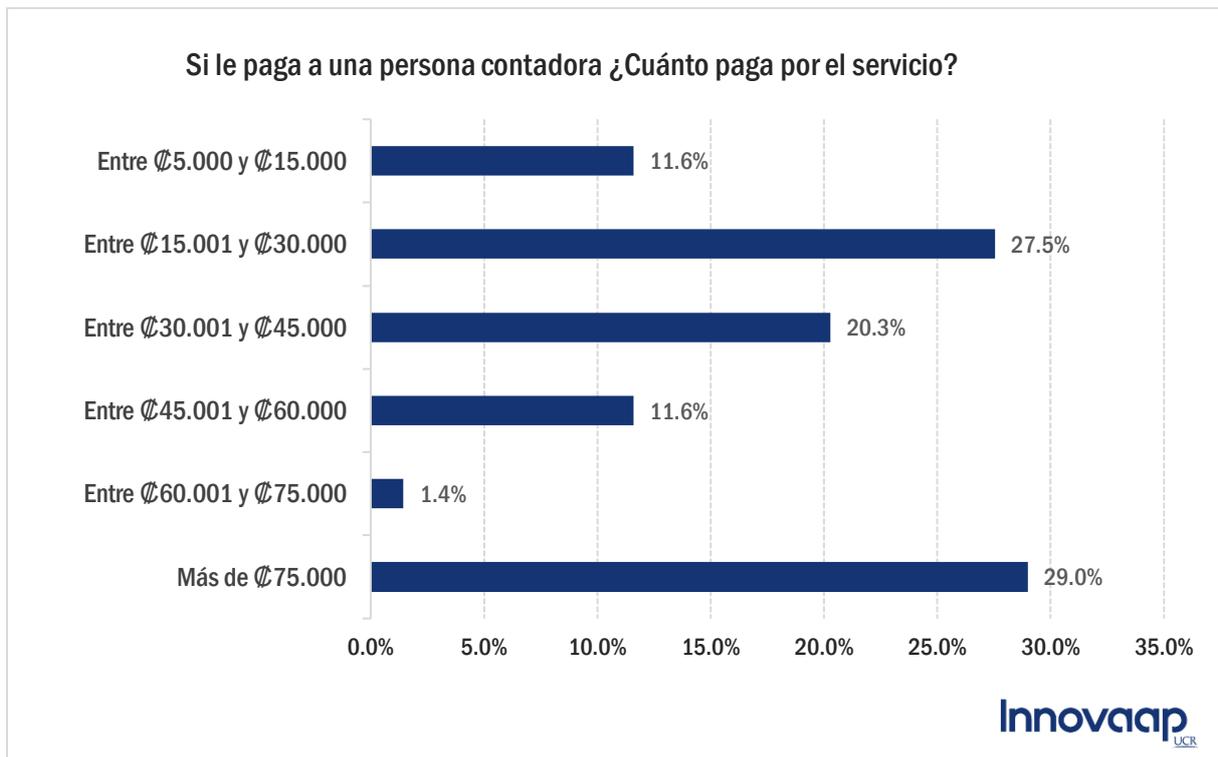
b. Impuesto sobre la Renta

1. Distribución relativa de la manera en que realiza la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021.



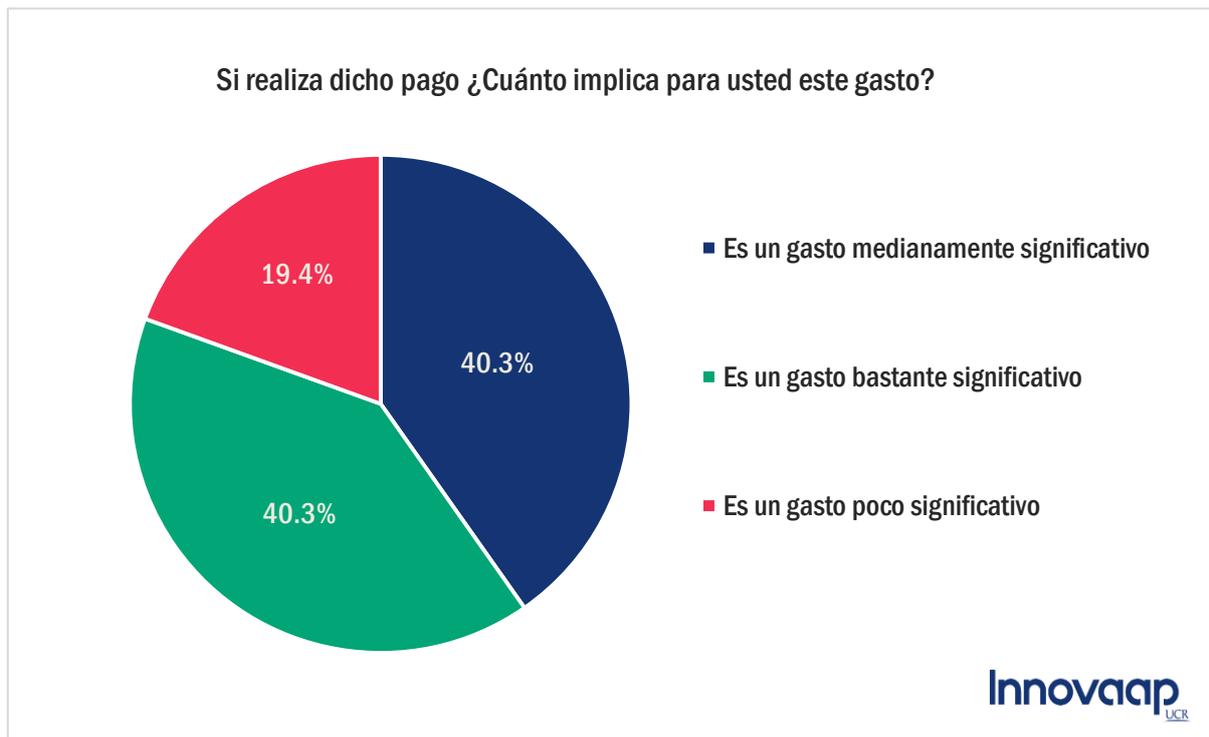
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

2. Distribución relativa de los rangos de monto que se cancela para la realización de la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021



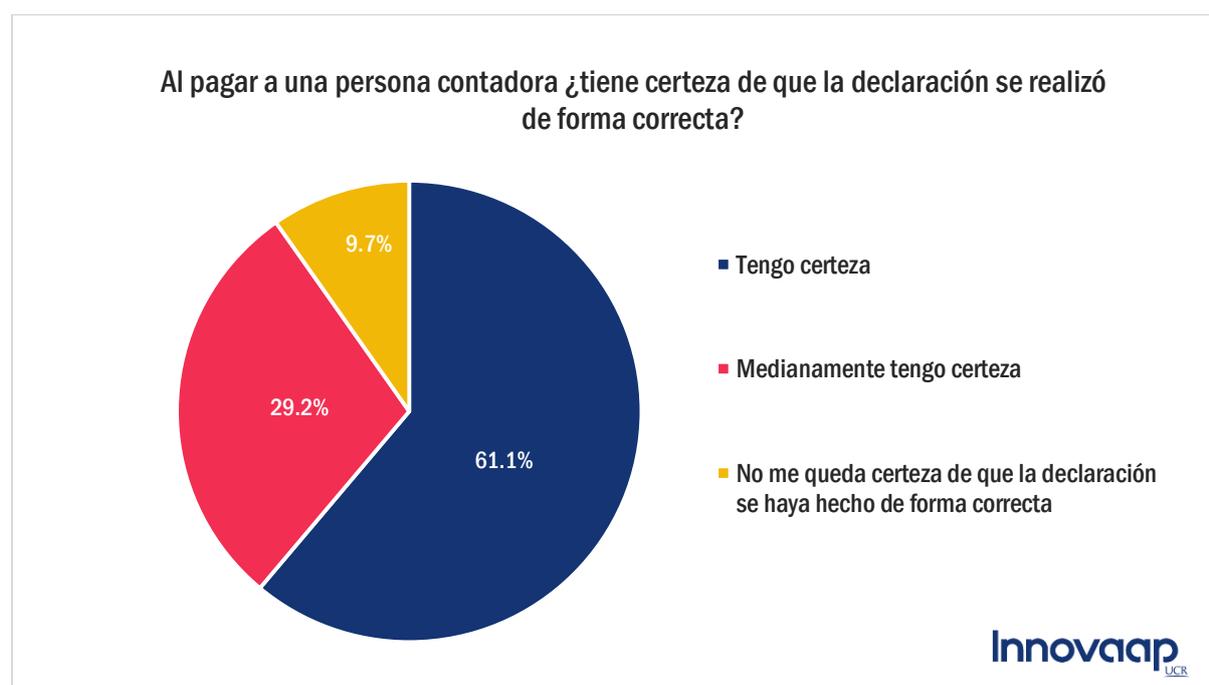
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

3. Distribución relativa de la implicación del monto que se cancela para la realización de la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021.



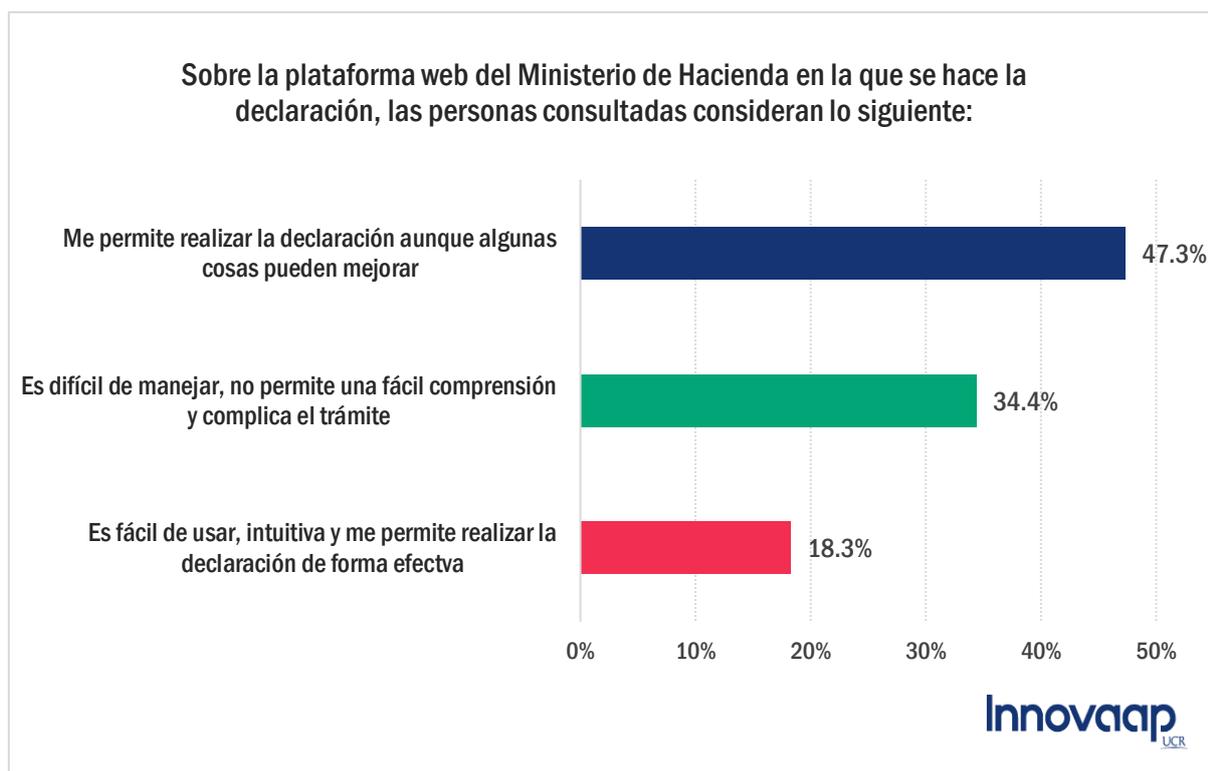
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

4. Distribución relativa del nivel de certeza de la persona sobre la forma correcta en que hizo la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

5. Distribución relativa de la opinión sobre la plataforma web para realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

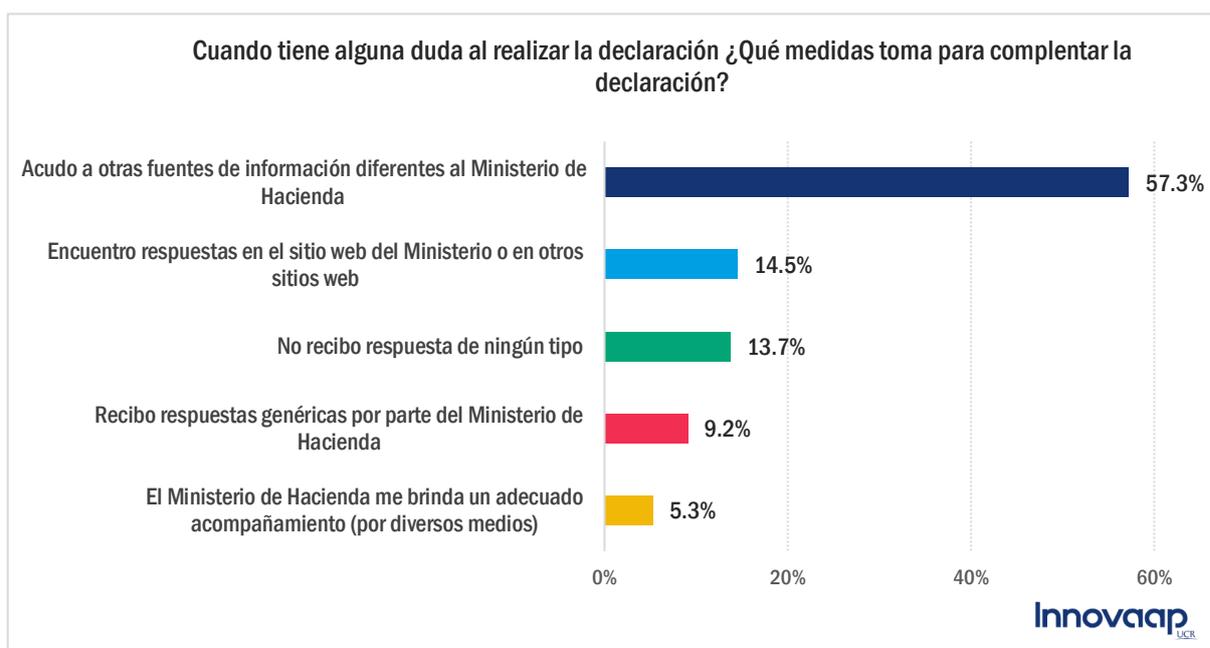
6. Distribución de las sugerencias de mejora para la plataforma web de la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021

Mejoras sugeridas por las personas consultadas	Porcentaje
Plataforma intuitiva - amigable / Hacerlo de mejor comprensión	45%
Agregar o mejorar las Ayudas flotantes / Notas explicativas / Ventanas emergentes	18%
Compatibilidad con sistemas operativos / Permitir comparar saldos a favor / Calculo automático a partir de declaración de IVA	8%
Aclarar conceptos mediante manuales, guías, videos explicativos	6%

Mejoras sugeridas por las personas consultadas	Porcentaje
Asistencia para dudas / preparación de las personas del MH para contestar dudas	6%
El trámite es largo-lento / Tramitología	6%
Estabilidad de la plataforma	3%
Lo relacionado con llave criptográfica / firma digital	3%
Adaptar el formulario D-101	2%
Generar borradores	2%

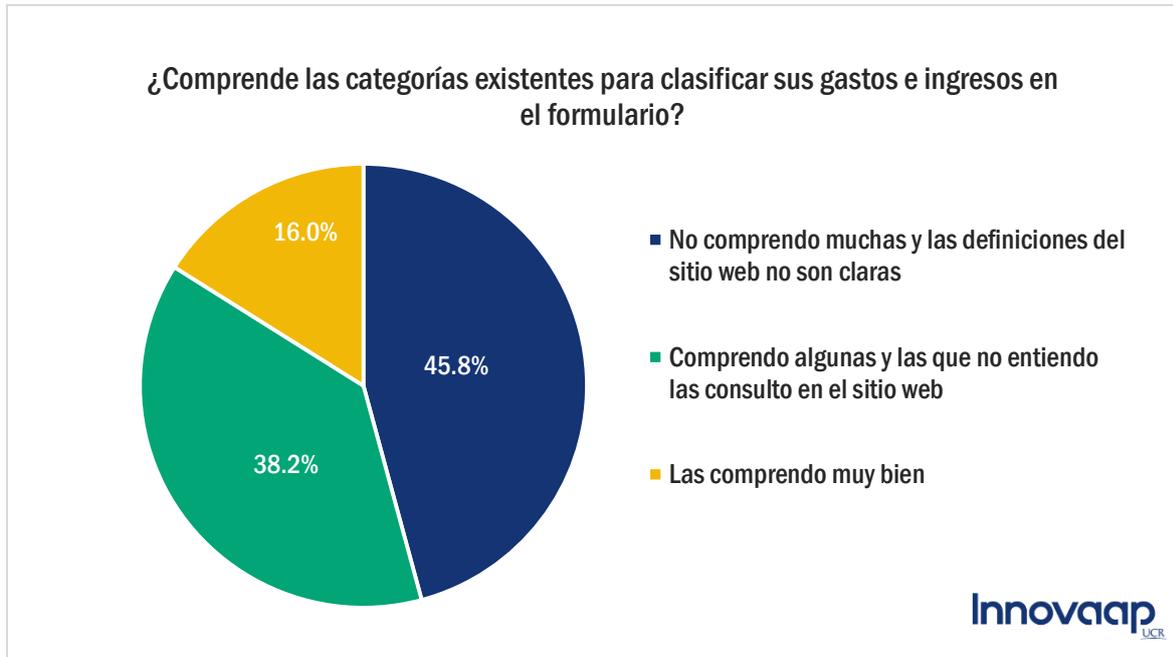
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

7. Distribución de las acciones que realizan las personas ante las dudas para completar la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021



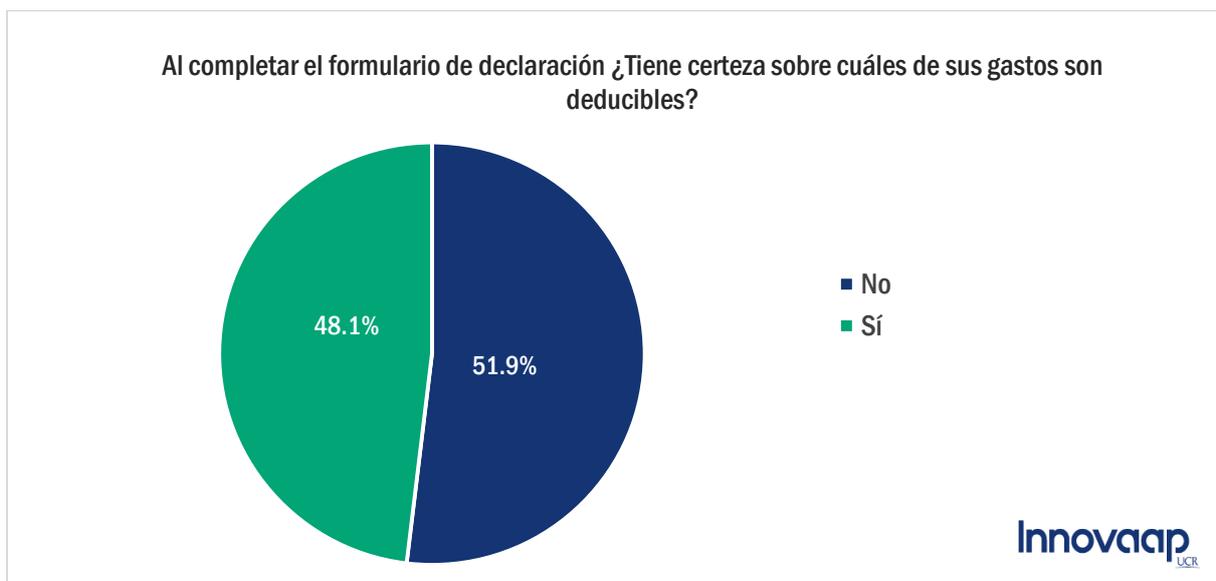
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

8. Distribución de los niveles de comprensión de las categorías existentes para clasificar sus gastos e ingresos en el formulario de la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021.



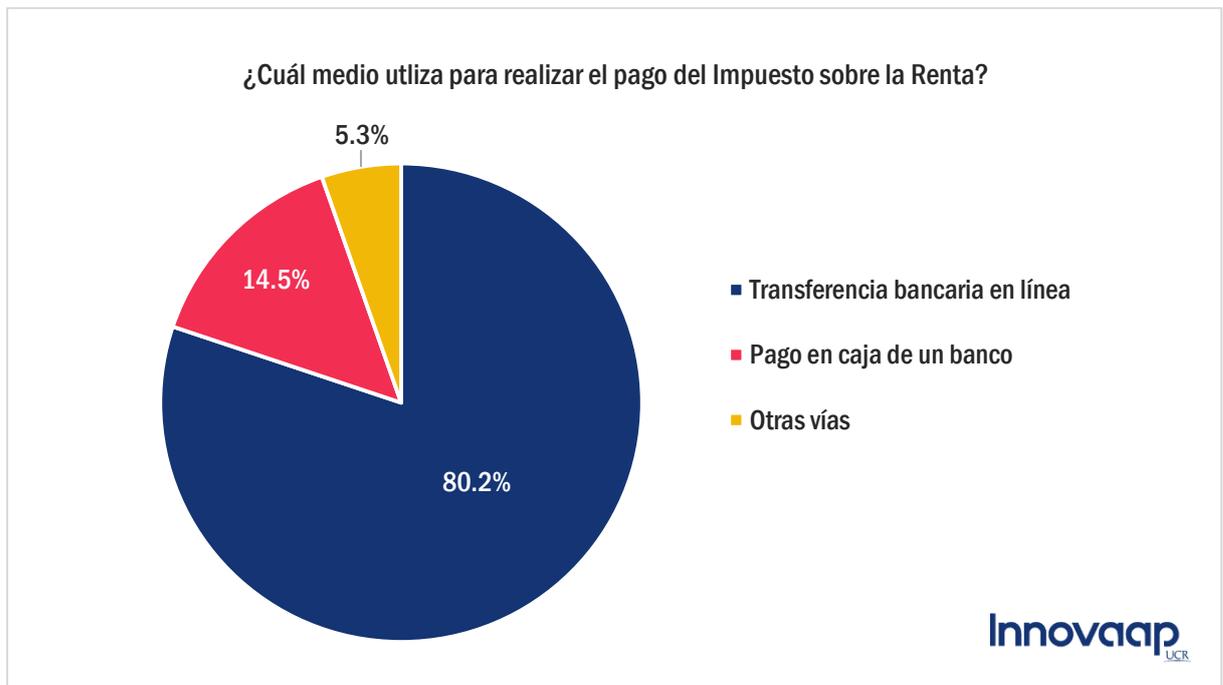
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

9. Distribución de la certeza o no certeza sobre cuáles de sus gastos son deducibles para la declaración del Impuesto sobre la Renta, 2021.



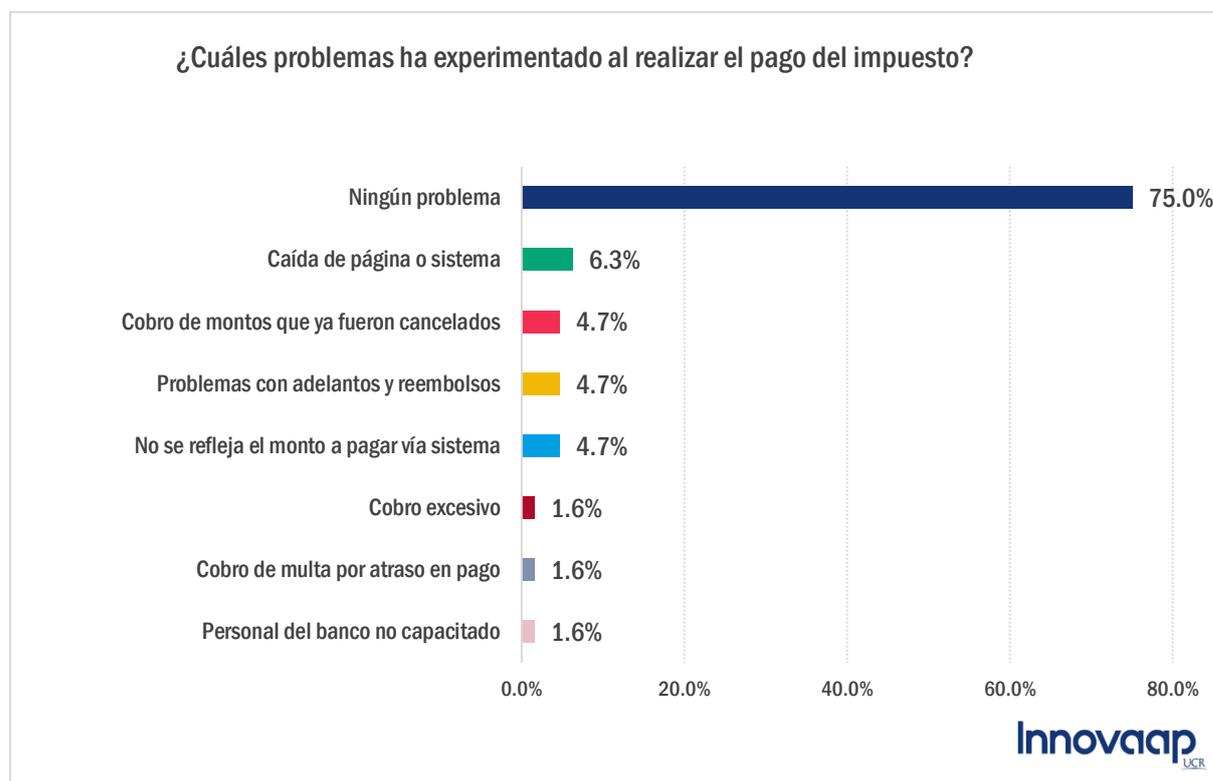
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

10. Distribución de las vías utilizadas para el pago del Impuesto sobre la Renta, 2021



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

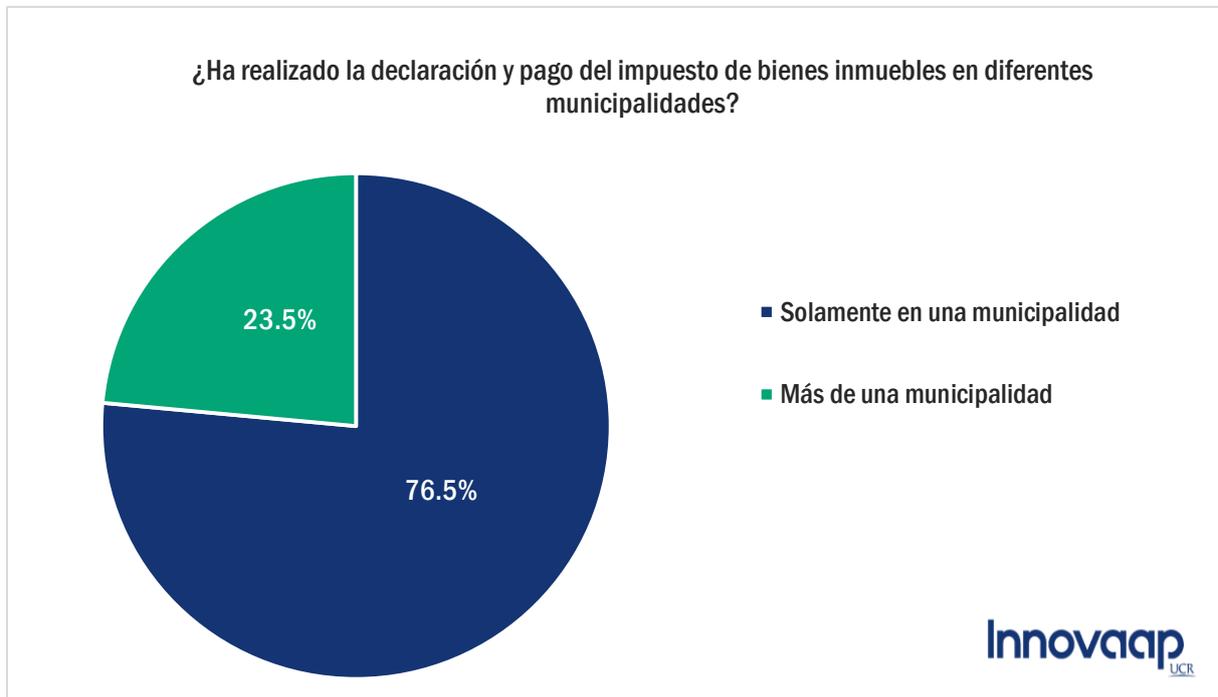
11. Distribución de la presencia de problemas a la hora del pago del Impuesto sobre la Renta, 2021



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

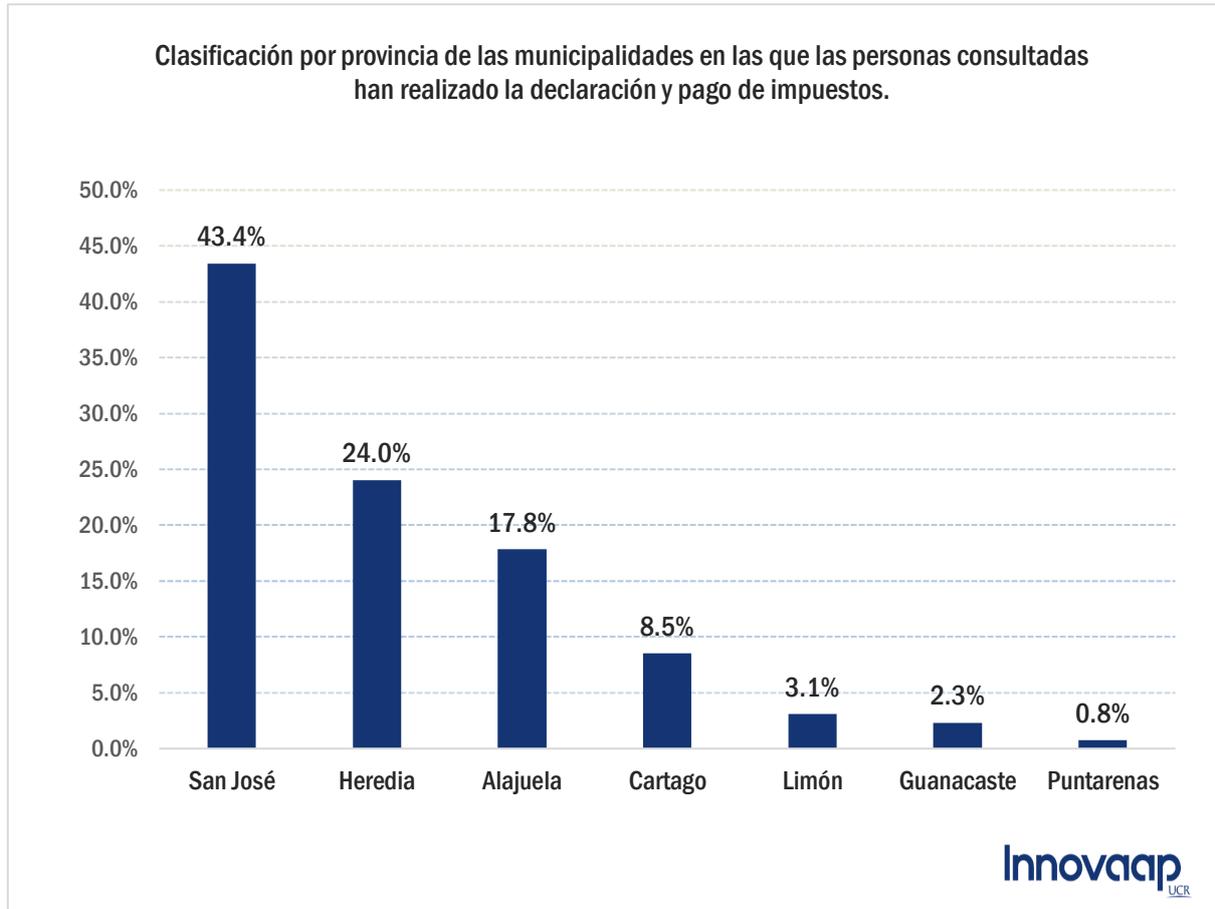
c. Impuesto sobre Bienes Inmuebles

1. Costa Rica: Porcentaje de personas que indicaron haber realizado el pago de impuestos de bienes inmuebles en una o más municipalidades, 2021.



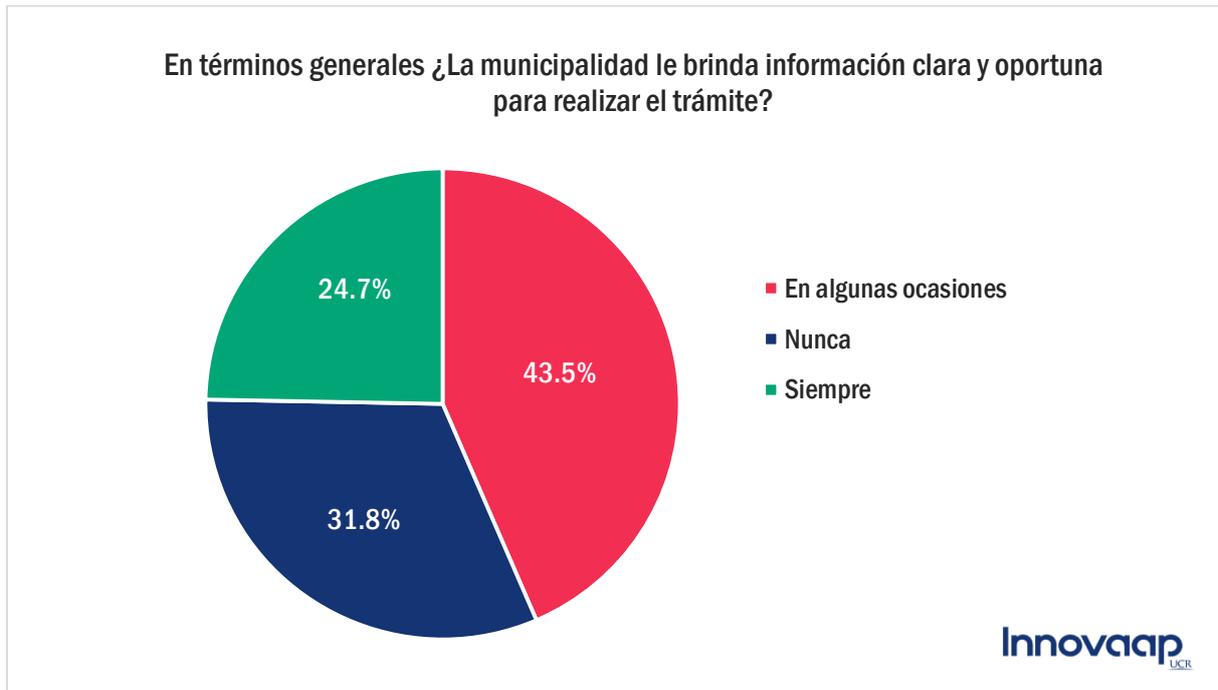
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

2. Costa Rica: Porcentaje de respuestas por provincia en la que las personas que participaron del sondeo realizaron el trámite de declaración y pago del impuesto de bienes inmuebles, 2021.



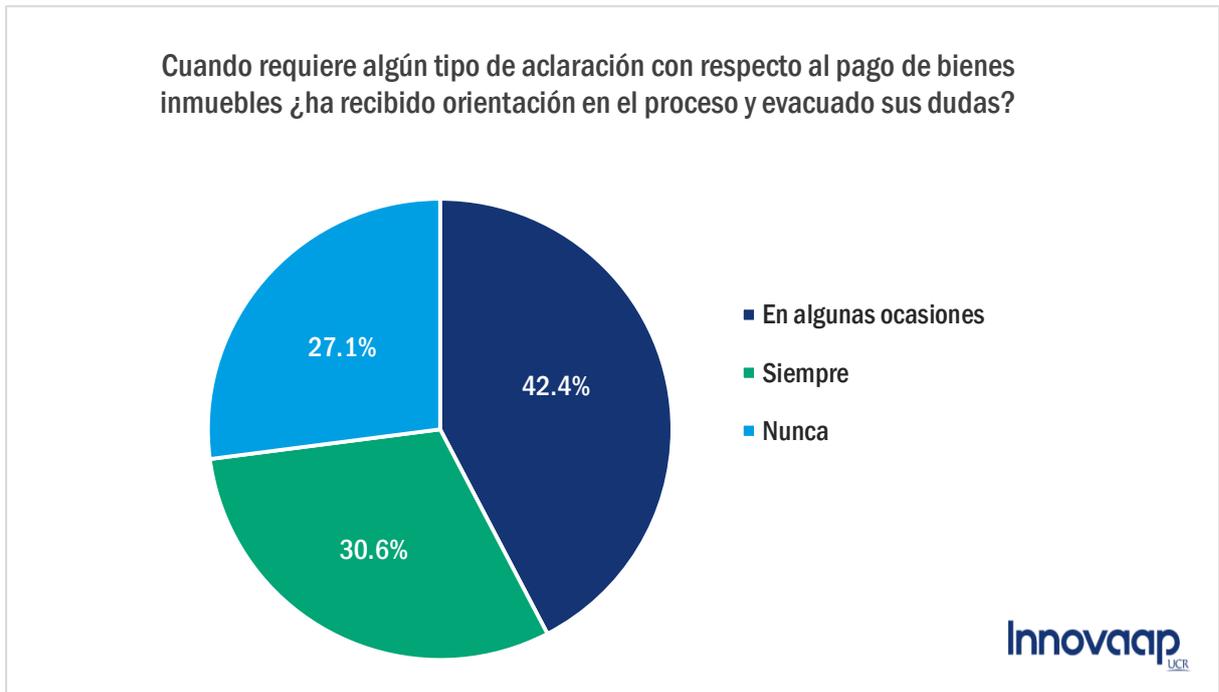
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

3. Costa Rica: Porcentaje de frecuencia con que las personas consideran que la municipalidad les brinda información para realizar el trámite, 2021.



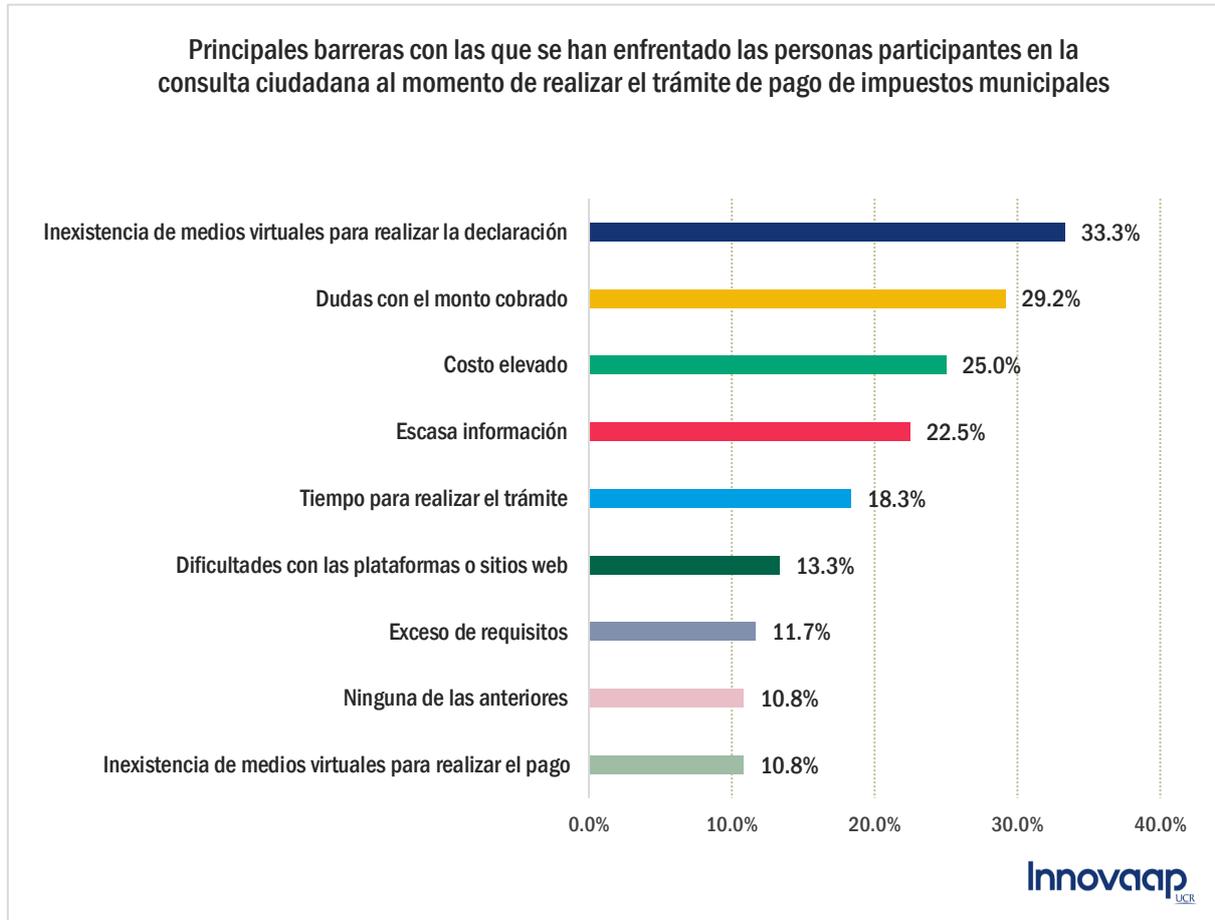
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

4. Costa Rica: Porcentaje de frecuencia con que las personas participantes recibieron orientación por parte de la municipalidad para realizar el trámite, 2021.



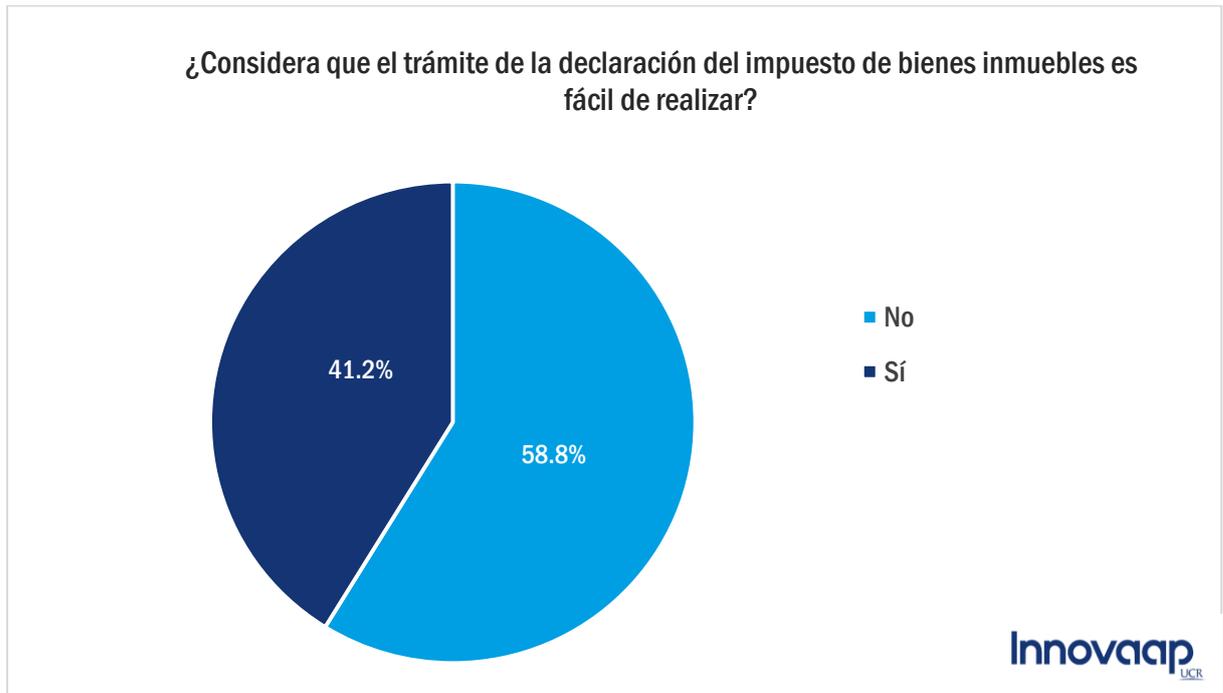
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

5. Costa Rica: Porcentaje de frecuencia en la que se les ha presentado las barreras señaladas a las personas participantes del sondeo con ciudadanía, 2021.



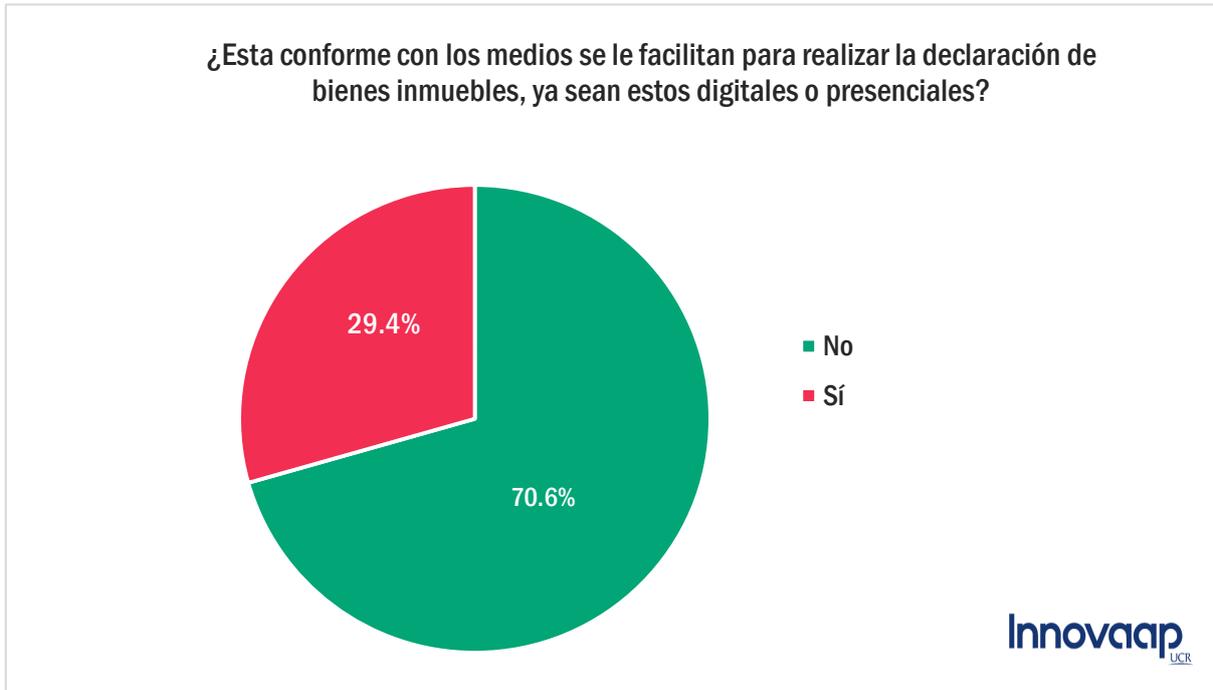
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

6. Costa Rica: Porcentaje de personas que consideran que realizar la declaración del impuesto de bienes inmuebles es fácil, 2021.



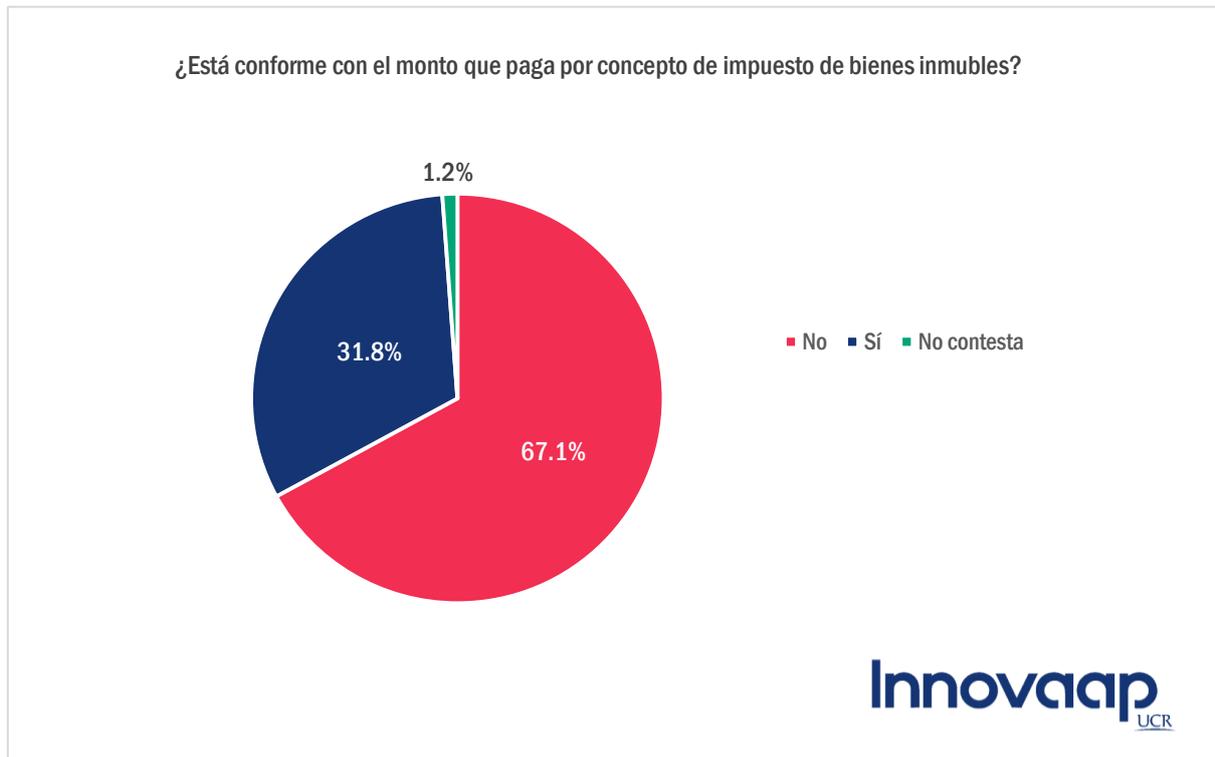
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

7. Costa Rica: Porcentaje de personas que se encuentran conformes con los medios para realizar la declaración del impuesto de bienes inmuebles, 2021.



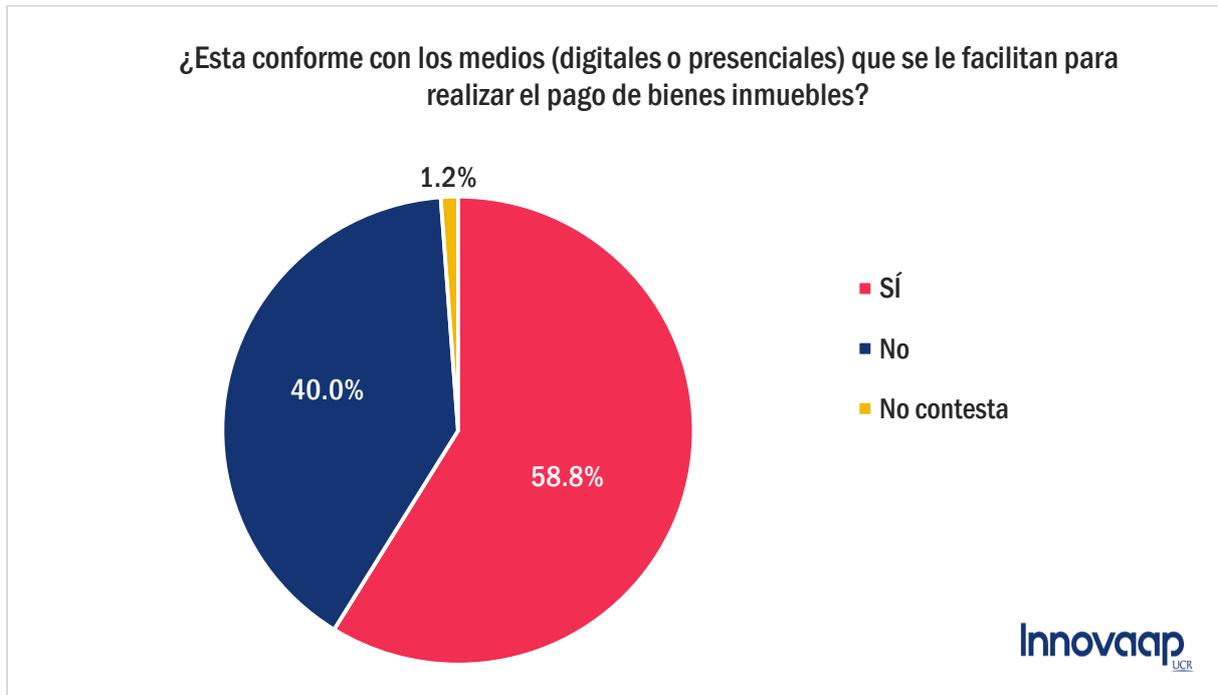
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

8. Costa Rica: Porcentaje de personas que se encuentran conformes con el monto que pagan por concepto de impuesto de bienes inmuebles, 2021.



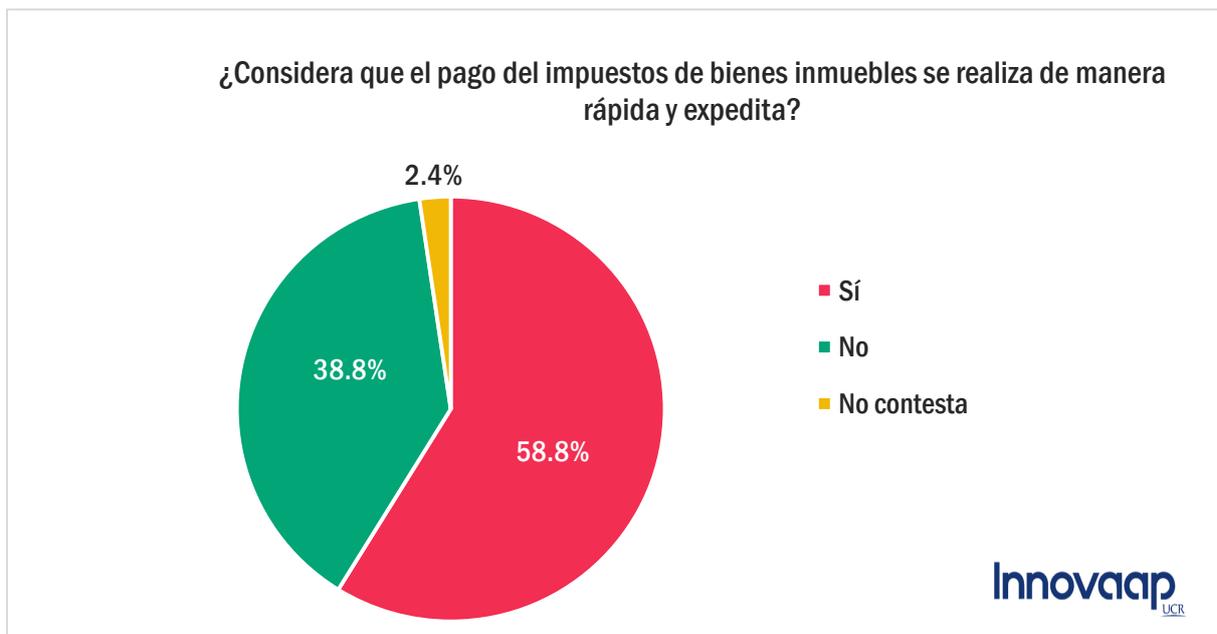
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

9. Costa Rica: Porcentaje de personas que se encuentran conformes con los medios para realizar el pago del impuesto de bienes inmuebles, 2021.



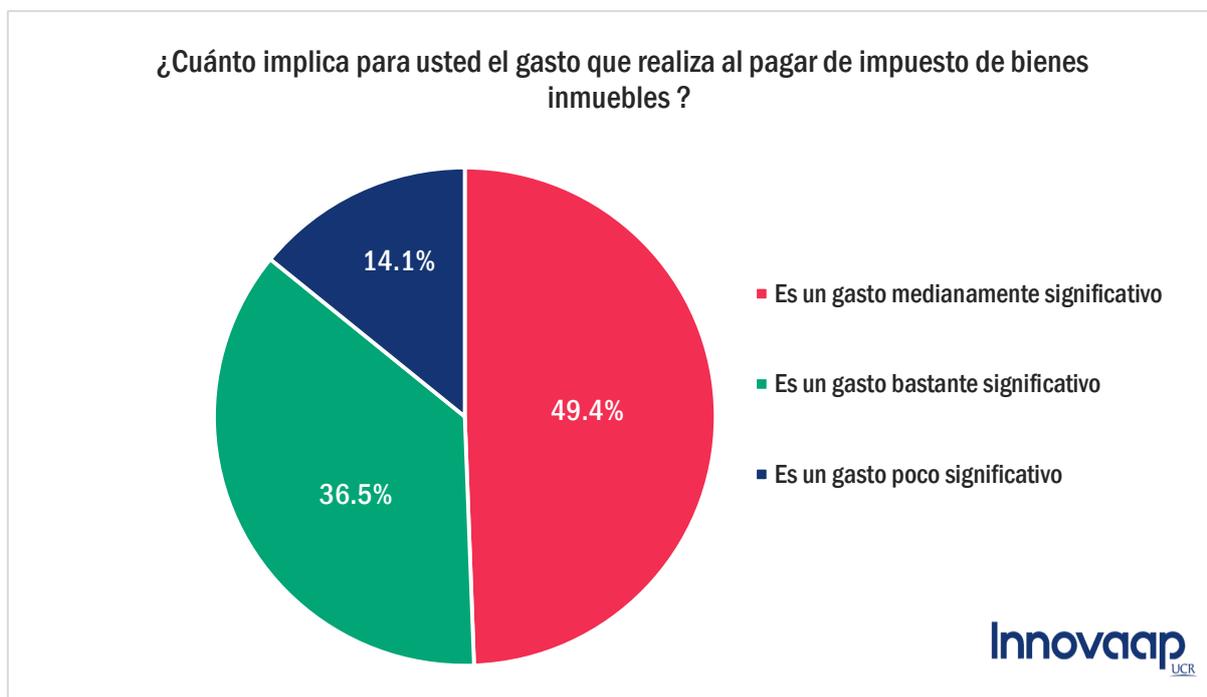
Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

10. Costa Rica: Porcentaje de personas que consideran que el pago del impuesto se realiza de manera rápida y expedita, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

11. Costa Rica: Porcentaje de personas que consideran que el monto que pagan por concepto de impuesto es poco, mediano o bastante significativo, 2021.



Innovaap (2021). Elaboración propia a partir de los resultados del sondeo con ciudadanía

12. Cambios que se pueden implementar en este trámite para aportar un mayor beneficio como persona usuaria

¿Cuál cambio considera que se puede implementar en este trámite para aportar un mayor beneficio como persona usuaria?
Definir un monto fijo para todos en general
Claridad de cuanto se paga por área o que rubros son los que cobran
Uso de medios digitales para la declaración.
Digitalizar la declaración de bienes y el pago, así como evacuar dudas y consultas de forma rápida y clara
que lo eliminen
Aplicación homogénea de las plataformas de valor
Reemplazar a la Municipalidad de Alajuela en su totalidad. Tienen pésimo servicio al cliente y NUNCA piensan en facilidades para el administrado. Deberían aprender de Heredia que facilita TODOS los trámites. Incluso la declaración de inmuebles en Heredia se puede hacer virtual sin problemas.
Simplificar tramites

¿Cuál cambio considera que se puede implementar en este trámite para aportar un mayor beneficio como persona usuaria?
Declaración digital
Que permitan hacer el trámite de declaración de bienes cada 5 años virtual
declaración en línea
Que el funcionario pueda atenderlo en el monte presencial o si es digital con una respuesta de haber recibido la solicitud y cuando se lo van a contestar. Una les manda un correo y ni siquiera le mandan un recibido.
Que se pague con información real del inmueble y en base al costo de vida presente
Las municipalidades no aceptan ninguna declaración firmada de uno, sino que ellos las llenan y esperan que uno las firme, es más a veces piden que uno firme en blanco y ellos las llenan... cosa que jamás haré... y para revisar las valoraciones se necesita a un perito, uno solo no sabe cómo valorar las propiedades, entonces más gastos. Saber o no si están cobrando bien las municipalidades es una duda constante.
obtener un recibo
Mejorar los valores de la ONT de Tributación y rebajar los altos valores de zona que no tienen relación con la realidad actual de las propiedades.
Que los funcionarios de las diferentes municipalidades de los departamentos de bienes e inmuebles como de catastro, los obliguen a hacer un recordatorio de declaración o actualización de datos a cada propietario con una fecha de anterioridad suficiente para no tener que caer en multas. Maxime que lo obligan a uno a suministrar un correo electrónico, un número de teléfono etc. y pueden hacer el recordatorio por correo, mensaje de texto, WhatsApp etc. y así evitarle al propietario multas exageradas de parte de los gobiernos locales, además que se considere el precio con que tasan los inmuebles pues cada vez de actualizar ante la municipalidad ellos simplemente aumentan el precio de los inmuebles sin tomar en cuenta la cantidad de propiedades a la venta y alquiler en oferta que hay en todos los lugares de Costa Rica y eso baja totalmente el precio de las propiedades por existir más oferta que demanda por lo tanto deben de medirse a la hora de hacer el avalúo de dichos inmuebles.
Tienen los funcionarios de los departamentos de bienes e inmuebles como de catastro de los diferentes gobiernos locales o municipalidades la obligación de hacerle un envío de recordatorio al propietario para que pueda realizar su declaración o actualización de datos para no caer en multas abusivas de parte de la municipalidad respectiva y no que esperan a que uno llegue por X razón a hacer un trámite a la municipalidad X y ahí mismo le dan la sorpresa que uno no declara desde hace X tiempo por lo tanto lo castigan a uno con multas exageradas y los funcionarios municipales siempre burocráticos y sin ningún interés en ayudar, más bien siempre tratando de ver como lo castigan o ponen obstáculos al propietario o patentado. En mi caso personal tengo que hacer una actualización en la Municipalidad de Alajuela y solo se puede hacer presencialmente y con fecha y día acordado previamente sin considerar de que en mi caso no vivo en Alajuela y desplazarse hacia allá por todos los problemas viales ya conocidos más ahora que los diferentes trabajos que se realizan en la carretera hacia el Aeropuerto Juan Santamaría hacen estresante y cansado lo movilización lo mismo que con el problema del COVID -19 y me parece muy mal el servicio y atención a los propietarios del cantón central de Alajuela por la forma poco efectiva en que funciona esa municipalidad
Mejorar los servicios urbanos y bajar el costo del bien inmueble según sector o distrito.
sistemas digitales, sencillos de usar, ágiles y eficaces
Que continúe siendo Virtual
Por vía digital y apoyo al realizarlo
No se puede hacer la exoneración de impuestos en línea
Los estados de cuenta que envía la municipalidad deberían ser más específicos
La efectividad
ninguno, el servicio es excelente

¿Cuál cambio considera que se puede implementar en este trámite para aportar un mayor beneficio como persona usuaria?
Mas claridad sobre como establecer el monto a Pagar , y pagar por transferencia bancaria en línea
En el portal del BNCR solo se puede pagar por período y no anualmente, que sería más conveniente
Que sean claros con el proceso y el tiempo que esto requiere
Dar más tiempo para los pagos, ya que al ser montos elevados hay personas que muchas veces no puede. Sacar esos montos cada mes o cada tres , y peor aún pagar todo el año
Que se continúe realizando de manera virtual
La plataforma debería permitir el pago por mes (en vez de trimestre) o bien pagar el año, en este momento hay que hacer el pago, salir del sistema y volver a empezar el proceso para cada trimestre.
Usar medios digitales y la municipalidad debe comunicar si hace cambios unilateralmente para asegurar el derecho a reclamo
Tener un valor exonerado un poco más alto
Mejor explicación de Lis rubros a cobrar
que el proceso en línea sea más ágil, la declaración la reciben y la rechazan si algo está mal, pero cuando se rectifica la información y queda actualizada, no envían ningún reporte de que todo salió bien
Poder hacer en línea la declaración y tarifas más bajas
Digitalizar la declaración de bienes inmuebles
Una sola aplicación para todas las municipalidades, hoy día cada municipalidad tiene un sistema propio y proceso diferente.
Aplicar descuentos por pronto pago
Más equidad en la valorización de las tablas de impuestos, son arbitrarios y los valores no son de consenso con el pueblo, debería modificar el valor cada diez años.
consulta pública de los mapas de valores
Implementar un medio digital para realizar y enviar las declaraciones del impuesto de bienes inmuebles. Mejorar la atención al público y facilitar el pago de impuestos.
Que en forma previa se le remita información sobre lo que se debe pagar, cada rubro y como se calcula. Y si 3s necesario que se le cité a uno para ese fin. Creo que hoy día hay muchas vías, el correo electrónico, la misma red de WhatsApp. Incluso hasta que se ordene el pago, por ejemplo, de la A a la D, por primer apellido, les corresponda pagar de tal a cuál fecha, luego de la E a la H en tal plazo.
Me parece que para las personas que tenemos una sola propiedad pequeña en derecho y que tenemos derecho a exonerar, no debería valer más los documentos que uno debe entregar que lo que le exoneran, en mi caso me exoneran 800 colones mensuales y el trámite cuesta 7 mil colones en constancias.
Medios digitales para agilizar el llenado y presentación de las declaraciones y revalorizar esos cobros, ya que los duplicaron recientemente según avalúos crecientes.
Mi declaración es jurada y personal. No me manipulen mi declaración con un perito déjenme solo presentarla según mi criterio. No me cobren por certificaciones para poder exonerar Msj tiene acceso al registro público. Activen el modo de consulta por número de cedula lo escondieron con el fin de obligarnos a usar la nueva página con usuario y contraseña y justificar la inversión es una página que no sirve...
el problema que hay los precios por metro cuadrado tierras que no producen nada
No tengo sugerencias.
Ajustar los instrumentos que utilizan las municipalidades para el cálculo del impuesto. Los valores establecidos din muy altos. Deben coordinar con la ONT del Ministerio de Hacienda
Información, desglose o detalle de la información y respuestas oportunamente

¿Cuál cambio considera que se puede implementar en este trámite para aportar un mayor beneficio como persona usuaria?
QUE SE PRIVILEGIE EL USO DEL INMUEBLE (EJ.: "VIVIENDA PERSONAL") SOBRE LAS ESPECTATIVAS COMERCIALES DE EXPLOTACIÓN ("VALOR IRREAL")
Mayor información pública (virtual y presencial) sobre los parámetros en los que se fundamenta la tabla de tarifas de bienes inmuebles que aprueba el Concejo Municipal
Que brinden información sobre la base del impuesto
Plataformas digitales, que se pueda ver el detalle de todo lo que se paga y que se pueda pagar en cualquier banco no solo en los bancos del estado.
Ninguno
en general en la municipalidad, demasiados trámites para todo, lerdos para resolver, ineficiencia total en cualquier cosa que solicite
Actualizar el monto de la propiedad en Hacienda respecto a lo que se tiene en la Municipalidad. Realizar valoraciones más exactas respecto a los valores de la zona en específica, o sea por barrio por ejemplo y no por una zona global.
No usar el valor de mercado que es subjetivo
Dar la opción de hacerlo en forma virtual con las debidas explicaciones
Mecanismo para presentar declaración de manera digital
ninguno
A raíz de los cambios aplicados en tiempo de pandemia, se agilizó muchísimo el trámite por lo que no tengo sugerencias.
Ninguno
Sería muy bueno tener un medio digital que muestre los rubros que se les cobran a las personas con respecto a los bienes inmuebles, ya que el "objeto de este impuesto son los terrenos y las instalaciones o construcciones fijas y permanentes que existan en las propiedades". Cada año aumenta el monto de impuestos sin contar con el deterioro de la construcción.
Instruir al personal de la Municipalidad para que sean útiles en el momento en que se requiere evacuar alguna consulta porque pareciera que nadie sabe nada o no quieren asumir responsabilidades
PODER REALIZAR PAGO Y TRAMITE EN UN SOLO LUGAR O PLATAFORMA.
SE más rápidos para dar la exoneración del pago.
Que todo se pueda hacer desde la plataforma digital vía web y que tenga acceso a toda in información para solicitar constancias, actualizaciones etc.
Facilidad y claridad en los trámites, comunicación efectiva y oportuna por parte de la municipalidad para solicitar los trámites
Actualizar la información que aparece en la web. De nada sirve que tengas cobros en línea si esa información no es correcta
Que se realice de forma electrónica
En la de Curridabat estamos bien pero en la de Orotina se debería digitalizar mucho mas o facilitar un canal para comunicarse que no sea presencial
Declaración en línea
Estoy satisfecha con el servicio y la plataforma del BN
Enviar la información en línea. Además, en muchos casos el sistema se cae y hay que ir personalmente a la Municipalidad a pagar.
Que las municipalidades registren correo electrónico y estén informando sobre cambios en valor de tipología constructiva y valor del metro cuadrado del terreno. A veces confunden a las personas con los pagos por servicios municipales que son más altos que este impuesto.
LO PRECIOS POR M2 DE CONSTRUCCIÓN QUE ESTÁ IMPONRIENDO EL MH SON MUY ALTOS, Y ES PRACTICAMENTE IMPOSIBLE CON LA SITUACION ACTUAL SIQUIERA VENDER A ESOS PRECIOS, ESA NO ES LA REALIDAD DEL PAÍS.

<p>¿Cuál cambio considera que se puede implementar en este trámite para aportar un mayor beneficio como persona usuaria?</p>
<p>Que la muni envíe un recordatorio vía email sobre el pago necesario. Si a uno se le olvida, entonces tiene que pagar los intereses.</p>
<p>Por el momento no tengo nada.</p>
<p>Actualizar la información que aparece en la web. De nada sirve que tengas cobros en línea si esa información no es correcta</p>
<p>Mas información</p>
<p>debería existir una plataforma para el cálculo del impuesto y llenado de la declaración y pago</p>
<p>que todo se haga en línea, y ya deben actualizar los valores de manera automática los sistemas de este país debería estar enlazados, pero ser más baratos</p>
<p>Que las declaraciones de bienes inmuebles se pueda presentar por internet y que los estados de cuenta se puedan consultar por internet.</p>

Innovaap

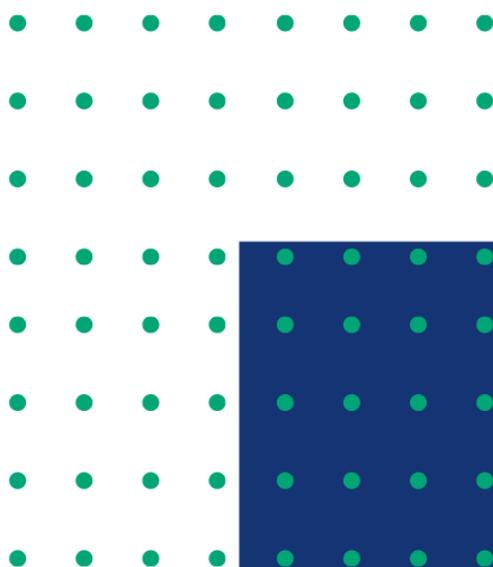
UCR

Laboratorio Colaborativo de Innovación
Pública

Allison Quesada Agüero

Coordinadora

allison.quesada@ucr.ac.cr



Innovaap



Innovaap



@ap_innova



innovaap@ucr.ac.cr

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, San Pedro de