

# Chat como mecanismo de asistencia al contribuyente en la administración tributaria en Paraguay al 2022

Chat as a taxpayer assistance mechanism in the tax administration in Paraguay by 2022

Chat como mecanismo asistencial para el contribuyente en la administración tributaria en Paraguay al 2022 – pe

Jazmín Soledad Vergara Arzamendia\* <https://orcid.org/0009-0005-9787-4437>

Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

## Como citar:

Vergara Arzamendia, J. S. (2022). Chat como mecanismo de asistencia al contribuyente en la administración tributaria en Paraguay al 2022. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativas*, 1(2), 173-197. <https://doi.org/10.58287/rcfotriem-1-2-2022-21>

## Resumen

Los aportes que el gobierno electrónico a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) provee a la nación, incluye numerosas actividades de formación tanto en línea como presencial, misiones de asesoramiento técnico, documentación y diseminación de mejores prácticas, creación de redes de expertos, entre otros. Paraguay ha logrado ingresar en la era digital al colocar en funcionamiento la automatización de los procesos de gobierno como parte de las estrategias de bienestar al ciudadano. Actualmente, a pesar de la situación pospandemia, la SET ha automatizado los servicios online en la relación con los contribuyentes, a través de su portal electrónico, donde el contribuyente puede declarar impuestos y actualizar su información del RUC, entre otros trámites, sin necesidad de asistir a las oficinas del organismo; el administrado tiene acceso a toda la información necesaria sobre tributos internos, consultas e información, denuncias en línea, publicaciones orientadas a incrementar la cultura tributaria del administrado. El objetivo general es proponer un chat como mecanismo de asistencia al contribuyente en la Administración Tributaria en Paraguay al 2022; esta investigación será basada según el enfoque cualitativo, el cual se desarrolla a través del método de la fenomenología. La autora concluye que el chat es herramienta de mejora para la interacción entre la Administración Tributaria y el Administrado en tiempo real, conforme a los principios de gobierno electrónico. La página Web de la SET sería vanguardista al ser informativa, dinámica e interactiva. Todo esto logrado mediante el desarrollo de la política de Gobierno en Línea, presentando un abanico de información y orientación general a las personas, con el propósito de facilitar el uso del servicio; desarrollando el derecho constitucional que tiene toda persona de recibir información veraz e imparcial.

**Palabras clave:** SET, Chat, Asistencia al contribuyente, Web, Portal, Gobierno abierto.

## Abstract

The contributions that electronic government through Information and Communication Technologies (ICT) provides to the nation include numerous training activities both online and in person, technical advisory missions, documentation and dissemination of best practices, creation of networks of experts, among others. Paraguay has managed to enter the digital age by putting into operation the automation of government processes as part of citizen welfare strategies. Currently, despite the post-pandemic situation, the SET has automated online services in the relationship with taxpayers, through its electronic portal, where the taxpayer can declare taxes and update their RUC information, among other procedures, without the need to attend to the agency's offices; the company has access to all the necessary information on internal taxes, queries and information, online complaints, publications aimed at increasing the tax culture of the company. The general objective is to propose a chat as a taxpayer assistance mechanism in the Tax Administration in Paraguay by 2022; This research will be based on the qualitative approach developed through the phenomenology method. The author concludes that the chat is an improvement tool for the interaction between the Tax Administration and the Administrator in real time, in accordance with the principles of electronic government. The SET web page would be avant-garde as it is informative, dynamic and interactive. All this achieved through the development of the Online Government policy, presenting a range of information and general guidance to people, with the purpose of facilitating the use of the service; developing the constitutional right that every person has to receive truthful and

Autor correspondiente: [minhijaz@gmail.com](mailto:minhijaz@gmail.com)

Recibido: 30/08/2022 Aceptado: 20/09/2022



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons

impartial information.

**Keywords:** SET, Chat, Taxpayer Assistance, Web, Portal, Open Government.

### Ñemombyky

Umi aporte ñane retâme oñeme`êva elektronoko rupive ko`â Teknologia Marandu ha Komunikasion (TIC) ome`ê ñande retâme, Oî heta papapy tembiapo formasion pegua ojeipuru pe línea komo presensial, ha avei asesamiento tekniko , Kuatia ha peicha rupi oñeme`ê umi tembiaporâ ojejapo haguâ pe kreasion redes rehegua ha ambue. Paraguái oñemoguahê ha avei oike pe era digital- pe omoî rupi pe funcionamiento ha automatizacion pe proseso ñane retâ komo parte ha estrategia ome`êva opa avakuérape terâ tavakuérape. Arangaguitépe , avei pe situacion pospandemia , pe SET ojapokuri umi servisios online rupive opave kontribuyentépe pe portal elektroniko rupive péva rupive pe kontrivuyente ikatu ojapo pe Deklarasion impuesto rehegua ha avei ojapokuaa pe actualización informasion rehegua ha pe RUC rehegua, ha ambue kuatiakuéra ikatu ojererahaka ojehó`yre tenda oihâme SET. Pe ava oguerékopa marandu komunikasion rupive oikotévéva trivuto interno rehegua , ha umi konsulta oguerékóva denunsias pe línea jeipuru rupive ,pepe ojejuhúta avei umi publikasion ohechaukáva mba`éichapa ombotuicha pe Kultura Trivutaria pe Kontribuyente mba`e. Pe jehupytyvôirâ tuicháva ojupytyhe ha ojapóse peteî chat komo mecanismo ome`êva pe asitensia umi kontrivuyentépe administrasion trivutaria rupive ary 2022- pe; kóva ko tembiapo oguerékóta pe enfoque Kuantitativo , péva ojejapo oipuru rupi pe fenomenología. Haiháraomohu`â hembiape ha he`i pe chat ha`eha peteî herramienta oipytyvôva oñeme`ê porâve hagua pe marandu pe Administrsion trivutaria rupive ha kontrivuyente ndive oipuru aravo hekopete , ha umi norma oguerékóva prinsipio tetâ rupive elektroniko. Pe kuatia veve Web orekóva SET, oipurúta pe informasion marandu , ipy`éva . kóva ojehupyty ojereko rupi tetâ rupive pe política gobierno línea rupi, oñemopy`enda ha omoguahê marandu opa avakuérape ha oguereko pe propósito avei ome`ê mba`éichpa oguahê pe servisio ha oñemombarete ome`ê rupi ha ojejapo rupi konstutusal he`íva opa avápe oguahêva`erâ pe marandu añetetéva.

**Ñe`êkuarâ:** Subsekretaria Estado Trivutasion ( SET ), Chat, Asistensia oñeme`êva kontrivuyente, Web, Portal, Gobierno avierto.

## 1. Introducción

Los ciudadanos de la República del Paraguay tienen derecho a una educación integral y permanente que, como sistema y proceso, se realizará en el contexto de la cultura de la comunidad. El Estado garantizará el derecho de aprender y la igualdad de oportunidades de acceder a los conocimientos y a los beneficios de la cultura humanística, de la ciencia y de la tecnología, sin discriminación alguna. Conforme a lo que establece la Ley General de Educación, todo habitante de la República tiene derecho a una educación integral y permanente que, como sistema y proceso, se realizará en el contexto de la cultura de la comunidad. En este orden de ideas, se puede sostener que la Administración Tributaria debe prestar especial atención al mantenimiento de las relaciones fluidas con los contribuyentes, basada en la adecuada operación de los servicios de información y asistencia como parte de una política preventiva de fraude tributario y como un elemento indispensable para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones mediante la educación tributaria.

Administración Tributaria, en uso de sus atribuciones y facultades, tiene el propósito de dar fiel cumplimiento a su visión de: Lograr una eficaz, eficiente y transparente Administración Tributaria orientada al contribuyente, que colabora con el cumplimiento del rol del Estado y apoya al desarrollo del país. Para tal fin, debe generar proyectos y planes de Educación y Divulgación Tributaria dirigida a los distintos sectores del sistema, sobre los temas tributarios y mediante el desarrollo de actividades que eleven el nivel de conocimiento de las obligaciones tributarias, deberes y derechos del contribuyente. Con la educación tributaria, se busca desarrollar actitudes de responsabilidad y compromiso frente al bien común, aprender las normas que regulan la convivencia democrática y comprender el sentido social de los impuestos. Se acentúa el papel de la educación tributaria, para forjar una cultura impositiva, reconociendo los límites de la Ley y los medios represivos de

esta, donde el objetivo programático debe estar orientado hacia situar la problemática de la cultura tributaria como componente de la formación ética y ciudadana.

El derecho a la educación e información tributaria surge de la existencia de la relación tributaria y la pretensión del equilibrio entre el Estado y el ciudadano contribuyente; estas relaciones están disciplinadas en un conjunto de normas procedimentales, en ocasiones dispersas, cuyo conocimiento es imprescindible a la hora de hacer valer los derechos y garantías constitucionales del contribuyente respecto a las actuaciones de la Administración Tributaria. Frente al temor que, en oportunidades plantea esta relación Estado–Contribuyente, el ciudadano debe estar consciente de que, como en cualquier rama de la Administración Pública, también en esta se tiene el derecho y la garantía, así como la posibilidad de ejercer la defensa de estos. Siendo así, también es importante e imprescindible el conocimiento básico de la intervención pública en el ámbito tributario, con el fin de lograr que la relación se desarrolle en el marco constitucional y legal con respecto a la integridad física y moral de las personas.

## 2. Descripción de la necesidad de incorporar un chat para ser incluido en el portal de la Subsecretaría de Estado de Tributación – SET como mecanismo de asistencia al contribuyente

**Tabla 1. Análisis de los resultados de las entrevistas**

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cuál es su opinión sobre la asistencia a los contribuyentes realizada en las oficinas de la SET?	<p>P1- Es muy básica, viste que no nos atienden como deberían. Pocas son las ocasiones en las que nos atienden, la mayoría de las veces no están disponibles, no hay sistema o hay algún problema que no nos pueden solucionar en el momento, tardan demasiado.</p> <p>P2- Es muy básica, si tenemos suerte de ser atendidos.</p> <p>P3- Es muy deficiente, los funcionarios que atienden son pocos.</p> <p>P4- En la opción de contáctenos en el sistema Marangatu, se puede realizar consultas vía correo electrónico, este mecanismo de asistencia utilizo más, pues a través de call center muchas veces demora el atendimento.</p> <p>P5- Falta mejorar.</p> <p>P6- Es muy regular.</p> <p>P7- Deja bastante que desear.</p> <p>P8- Regular a mala.</p> <p>P9- La verdad la única asistencia que da un poco más de satisfacción sería a través del correo electrónico de contáctenos.</p>	Servicios de asistencia al contribuyente de la SET.

	<p>P10- Son muy burocráticos y durante la pandemia fue peor, porque simplemente dejaron de atender en las ventanillas.</p> <p>P11- Existe mucha burocracia especialmente en las oficinas regionales ya que algunas veces deben remitir los expedientes en la Central para ser resueltas.</p> <p>P12- Es buena la gestión, pero siempre es posible mejorar</p> <p>P13- La asistencia es muy buena siempre se solucionan los problemas cuando el contribuyente está físicamente en las oficinas sin protocolos.</p>	
<p>¿Conoce los beneficios sobre el uso del Call Center diseñado por la SET para atender a los contribuyentes sin tener que movilizar-se hasta sus oficinas, a menos que sea estrictamente necesario? Indíquelos.</p>	<p>P1- No lo conozco. Siempre he ido a la SET y no me han explicado que hay un call center para atendernos. Demasiado queremos ser atendidos. He escuchado que los que han llamado no obtienen respuestas.</p> <p>P2- Sí, pero siempre está con fallas.</p> <p>P3- La pandemia del coronavirus en curso ha hecho que muchas Administraciones Tributarias (AATT) hayan tenido que cerrar sus dependencias y pasar a moverse rápidamente hacia la administración electrónica. Lo dice el CIAT y estoy de acuerdo.</p> <p>P4- Casi no utilizo.</p> <p>P5- Sí, pero falta mejorar la atención y la respuesta brindada, no siempre responden como se espera, muchas veces no satisfacen con su respuesta, en otros casos te vuelve a copiar el párrafo sobre el cual estás consultando, no es inmediata.</p> <p>P6- Hasta el momento no he tenido grandes experiencias.</p> <p>P7- No.</p> <p>P8- Sí, la conozco.</p> <p>P9- Sí, a través de la línea telefónica y el correo electrónico de contáctenos.</p> <p>P10- Sí conozco y es muy bueno dependiendo de que te deriven tu consulta con el especialista adecuado.</p>	

	<p>P11- Sí, conozco, pero generalmente los funcionarios que atienden no están capacitados para responder las consultas.</p> <p>P12- Sí conozco, suelo acceder.</p> <p>P13- El Call Center siempre está saturado, siempre se llama varias veces para recibir las respuestas.</p>	
<p>Según las experiencias en otras AATT el uso de la tecnología en el área de Asistencia al Contribuyente se ha aplicado los Chat para mejorar la interacción entre el administrado y la Administración Tributaria. ¿Cuáles son las consultas que realizaría a través de esta herramienta, teniendo en cuenta que un funcionario capacitado en el área consultada estará respondiéndolas?</p>	<p>P1- Todas, siempre hay cosas que aclarar o preguntar, entonces llamamos a un colega, que a veces está igual que nosotros.</p> <p>P2- Las que son de uso específico.</p> <p>P3- Como consecuencia de ello y específicamente en la función de información y asistencia han tenido que potenciar los canales de contacto digital y migrar rápidamente a lo que se conoce como oficina virtual para así poder garantizar la continuidad de su funcionamiento.</p> <p>P4- Últimamente consultas del registro electrónico implementado a través de la RG 90, en asistencia técnica pues muchas veces no aparece en el sistema Marangatu las facturas electrónicas emitidas al contribuyente para imputar. Mas consultas sobre procedimientos.</p> <p>P5- Todo tipo de consulta que surja, ya sea técnica o alguna aclaración sobre las reglamentaciones que muchas veces no son claras, además que cada contribuyente es un caso diferente.</p> <p>P6- Que su respuesta sea criteriosa y no solo mencione artículos o decretos a donde acudir.</p> <p>P7- Normalmente entre sí no se ponen de acuerdo los funcionarios y no unifican la información.</p> <p>P8- Consultar técnicas y sobre procedimientos para trámites.</p> <p>P9- Las consultas serían de acuerdo con cada situación que se presenta en la profesión.</p> <p>P10- Realizaría consultas sobre contravenciones, vencimientos, actualizaciones en el RUC, inscripciones.</p>	

	<p>P11- Pasos para realizar el cierre de un negocio. Cómo cambiar el método de facturación a virtual, hasta cuantas actividades puede un contribuyente registrarse, cómo dar de baja a sucursales, entre otros.</p> <p>P12- Siempre cuestiones impositivas siendo posible que a través del chat queden por escrito.</p> <p>P13- Dependiendo de las situaciones planteadas me parece que es una herramienta eficaz para la atención más rápida.</p>	
<p>La Administración Tributaria enfrenta cada día mayores desafíos. Considera que la implementación de un Chat permita a los contribuyentes tener mayor confianza y ¿Por qué?</p>	<p>P1- Muchísimo, si tuviéramos a una persona atendiéndonos de forma personalizada mediante un chat, además de potenciar las tecnologías del país, ayudaría a resolver nuestros asuntos sin necesidad de trasladarnos hasta la SET y sin gastar combustible que está demasiado caro.</p> <p>P2- Sí, porque los que estamos en el interior sentimos que no tenemos atención real y directa, hay que trasladarse en su mayoría hasta ASU.</p> <p>P3- Sí, porque sería más cercana la atención, solo si los funcionarios que lo atienden tienen la disposición y buenas prácticas.</p> <p>P4- Sí, pues sabemos con quién nos comunicamos. Y confiamos además que los funcionarios están capacitados en dar respuestas correctas a las preguntas.</p> <p>P5- Sí, toda vez que la atención o retorno va a ser inmediata.</p> <p>P6- ¡Debería! Es un desafío para la SET. Tienen que estar a la altura.</p> <p>P7- Sí, porque vía correo es un desastre.</p> <p>P8- Teniendo en cuenta el mayor uso de tecnología, serviría para descomprimir y dar una rápida respuesta al Contribuyente.</p> <p>P9- Sí, sería de mucha importancia la implementación por el cual ocasionará más credibilidad ante las respuestas obtenidas y que servirá de prueba ante cualquier eventualidad.</p>	

	<p>P10- Los contribuyentes no quieren interactuar con la SET, normalmente lo hace su contador, en este caso el chat lo haría el contador con la SET.</p> <p>P11- Sí, considero que puede ser muy útil, ya que necesitamos obtener informaciones en la mayor brevedad posible y que dicha información sea lo más claro posible.</p> <p>P12- Como dije en el ítem anterior sería excelente por ser al instante y por escrito.</p> <p>P13- Sí, sería beneficioso tener varias opciones de respuestas, en Caso de no tener respuestas en el call center optar ya por el chat.</p>	
--	---	--

**Fuente:** Elaboración propia (2022).

## 2.1. Servicios de asistencia al contribuyente de la SET

### 2.1.1. Consultas a través del Marangatu

Los contribuyentes pueden acceder a través del sistema Marangatu, es decir, se pueden realizar consultas vía correo electrónico, “este mecanismo de asistencia utilizo más”, según expresa uno de los entrevistados, conforme a su opinión este servicio es impersonal, no hay interacción de primera fuente y el plazo no es rápido.

#### Figura 1. Contacte con la SET – Sistema Marangatu

**Fuente:** Servicios.set.gov.py (2022).

### 2.1.2. Atención telefónica

Esta consiste en mantener un contacto con el sujeto pasivo, la SET pone a su disposición la siguiente opción:

**Figura 2. Contacte con la SET - SET**

The image shows a screenshot of the SET website. At the top, there are several navigation links: 'Estadísticas en Tiempo Real', 'Cotización al 14-07-2022' (with values G. 6.854 and G. 6.865), 'Vencimientos', 'Pago de Impuestos', 'Consulta de Expedientes', 'Preguntas Frecuentes', 'Capacitaciones', and 'Concursos'. Below these is a black banner with white text: 'El día sábado 16 de julio en el horario comprendido entre las 8:00 hs. y las 15:00hs., se realizarán actualizaciones en el Sistema Marengetu, por lo que podría ocurrir intermitencia en los servicios.' Below the banner is a green bar with the text 'Contacte con la SET'. In the center, there is an image of a laptop displaying a website, with a green call-to-action box that says 'Acceda aquí para enviar su consulta' and a phone icon with the text 'o llámenos al 021 729 7000'. At the bottom, there is a grey bar with the text 'Oficinas de la SET'.

**Fuente:** SET (2022).

La atención por este medio no tiene el grado de satisfacción esperada por lo menos el sondeo realizado a través de las entrevistas explica los afectados:

Es importante entender la necesidad de atención que existe de parte de los contribuyentes, por lo tanto, la AT debe velar por el acercamiento y proveer las herramientas para que este se logre de forma satisfactoria.

## 3. Examen de las experiencias del uso del chat en las Administraciones Tributarias

### 3.1. Las experiencias sobre el Chat en la Administración Tributaria de América Latina

Las Administraciones Tributarias de América Latina han ido evolucionando con la finalidad de fortalecer los canales de comunicación de la organización para publicar y divulgar contenidos y sistematizar la información que recibe, produce, almacena, administra y divulga a sus grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general.

En este orden de ideas se plantean desde inicios de la década generado del Manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre Información, Consulta y Participación en la Elaboración de Políticas Públicas, desde el año 2001 se viene difundiendo

el material en los países miembros, en el cual se indica que “...ayudará a la implementación de estructuras sólidas destinadas a informar, consultar e involucrar a los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones”. Busca responder a interrogantes propuestos sobre las relaciones institucionales públicas y los ciudadanos, principios, procedimientos y mecanismos para desarrollar las relaciones, incluyendo los recursos y la integración de herramientas disponibles tanto tradicionales como virtuales, recurriendo a las tecnologías de información y comunicaciones, TIC.

### 3.1.1. México



La Carta Iberoamericana de Administraciones como México, ya han incorporado el Chat en su portal web, es decir, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) aborda la cultura tributaria como “Civismo Fiscal”. Con sus programas busca generar una cultura fiscal en la que el ciudadano es el eje de las acciones. Las estrategias incluyen acciones educativas y formativas para fomentar valores éticos y para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones.

#### CHAT UNO A UNO

- **¿Quiénes lo presentan?** Personas físicas y morales que necesiten asesoría fiscal para cumplir sus obligaciones fiscales.
- **¿Dónde se presenta?** En este Portal: ingresando a la opción “Chat uno a uno” en la sección **Contáctanos**.
- **¿Qué documentos se obtienen?** Entrega inmediata de una copia de la conversación, vía correo electrónico.
- **¿Cuándo se solicita?** Cuando lo requiera el solicitante.
- **Requisitos.** No se requiere presentar documentación.
- **Condiciones.** Contar con correo electrónico.
- **Información adicional.** No aplica.
- **Horario de atención.** Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y el sábado de 8:00 a 16:00 horas.
- **Calidez y amabilidad en el servicio:** 100 % de los casos.
- **Pasos para realizar el trámite:**

1. Ingresa a la sección “Contacto”.
  2. Selecciona sucesivamente la opción “Contáctanos”.
  3. Elige la opción “Chat y ayuda en línea”.
  4. Registra tu nombre y correo electrónico, posteriormente realiza tus preguntas.
  5. Recibe la asesoría fiscal y si lo desea, puede solicitar una copia de la conversación.
- **Disposiciones jurídicas aplicables.** Artículos 33 del Código Fiscal de la Federación; 12 del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
  - **Última modificación.** Cómo transformar la administración tributaria para mejorar la atención al ciudadano.

Uno de los elementos resaltantes de esta acción que va dirigida a tener un contacto más cercano con los contribuyentes son las normas o políticas que rigen este mecanismo de atención:

- **Políticas de uso del Chat uno a uno:**

La utilización del servicio implica la aceptación expresa de las siguientes políticas de uso:

1. La información que proporciona el SAT por este medio es en materia fiscal y no crea obligaciones ni derechos distintos de los establecidos en las disposiciones fiscales.
2. El servicio se proporciona sobre consultas concretas, de manera confidencial y gratuita para el usuario.
3. Cada participante es el único y exclusivo responsable de sus manifestaciones y todo acto que realice u omita en la sesión de Chat.
4. Se prohíbe el uso de lenguaje ofensivo.
5. El usuario del servicio será atendido en una misma sesión sobre las consultas que tengan relación con su situación fiscal. Cuando correspondan a una situación fiscal diferente, será necesario abrir otra sesión.
6. El SAT se reserva el derecho de expulsar o dar por terminada una sesión del Chat, sin previo aviso, a quien no respete las políticas de uso o abandone la sesión por más de tres minutos.
7. Por seguridad del usuario, en este canal de atención no se brinda información relacionada con el estatus de devoluciones, situación fiscal, órdenes de auditoría, o cualquier otra que implique la verificación de la autenticidad del usuario.

8. En la conversación de Chat no se realiza cálculo de impuestos ni llenado de formatos.

9. Para brindarle un mejor servicio y tiempos de espera, le sugerimos seleccione el tema al que corresponde su consulta.

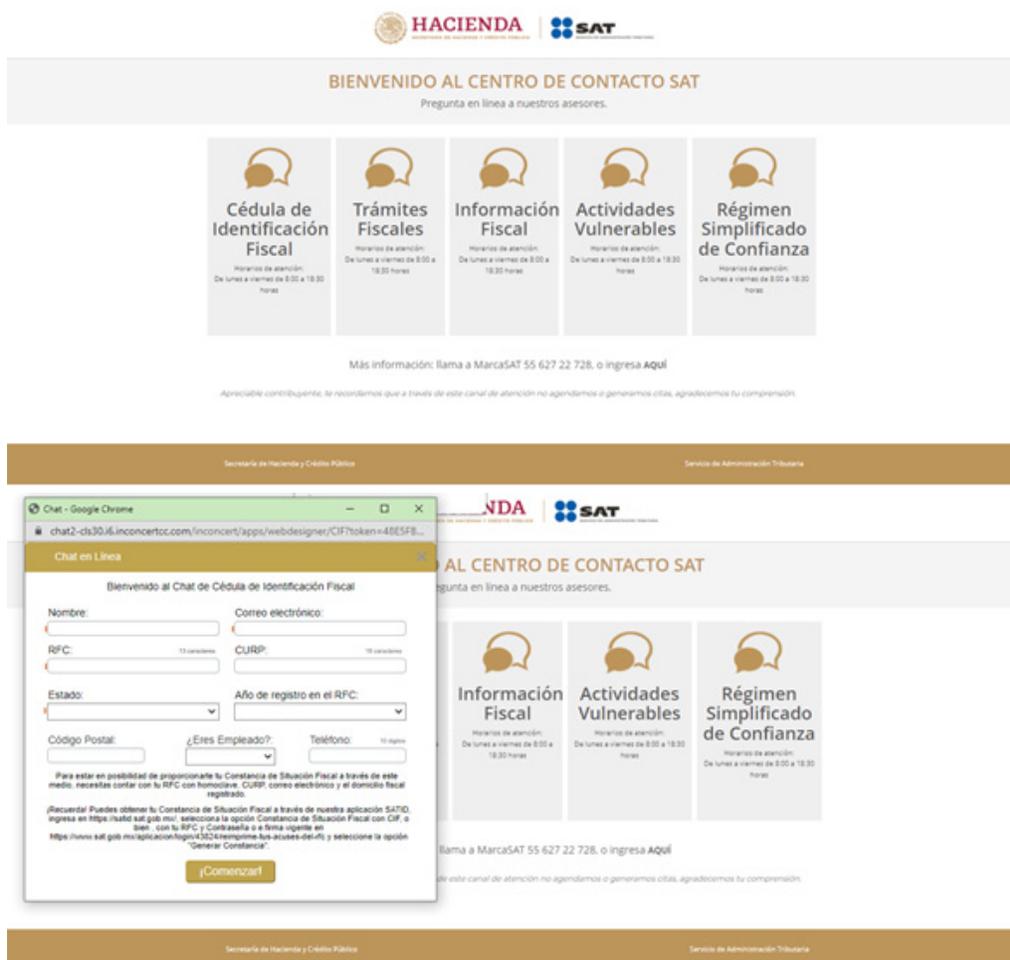
10. La aplicación se actualiza automáticamente sin necesidad de algún evento por parte del Contribuyente.

11. Por favor no utilice la tecla F5 y/o clic derecho–refrescar, ya que estos eventos ocasionan el término de la sesión. En caso de consultas pendientes por el grado de dificultad o porque no exista lineamiento al respecto, deberá proporcionar su nombre completo, correo electrónico, número telefónico con lada, horario en que le podemos contactar y en que el Estado de la República se encuentra.

- **Horario de atención:**

Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y el sábado de 8:00 a 16:00 horas.

**Figura 3. Modelo del Chat de la Administración Tributaria en México**



**Fuente:** Chat.sat.gob.mx (s.f.).

### 3.1.2. Perú



Uno de los principales desafíos de las Administraciones Tributarias en América Latina y el Caribe es aumentar la recaudación de impuestos. Para cumplir con este objetivo, muchas instituciones tienen que cambiar el modo de relacionarse con los contribuyentes y esta fue la razón por la cual Perú incorporó el Chat en su portal Web.

Las políticas de uso de servicio aclaran la relación sujeto pasivo – sujeto activo, las cuales se indican a continuación:

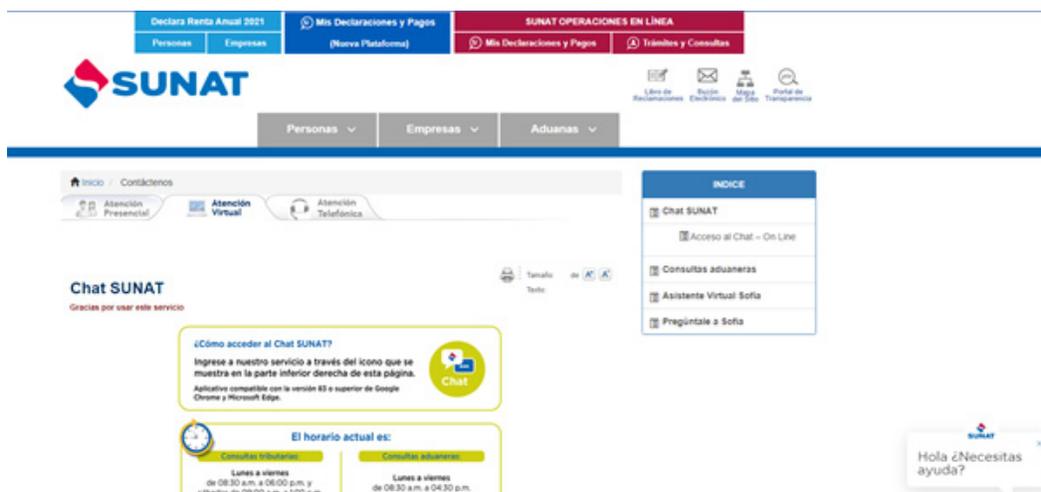
1. Este servicio brindará orientación tributaria de carácter general. No incluye orientación de carácter aduanero.
2. Este servicio no se utiliza para opinar ni pronunciarse sobre el sentido y alcance de las normas tributarias. En dicho caso, deberá recurrir a los procedimientos previstos para ello en los artículos 93° o 95°-A del T.U.O. del Código Tributario.
3. Le recordamos que adicionalmente estamos a su disposición para atender sus consultas a través de la Central de Consultas llamando al 315-0730 o al 0801-12-100 desde provincias (al costo de llamada local) y en todos nuestros Centros de Servicios al Contribuyente a nivel nacional.
4. Cada usuario es el único y exclusivo responsable de sus manifestaciones y de todo acto que realice u omite en la sesión de Chat.
5. Se prohíbe el uso de lenguaje ofensivo hacia los orientadores que prestan este servicio, caso contrario, se dará por finalizada la sesión de Chat.
6. El servicio se proporciona de manera gratuita.
7. Se dará por terminada una sesión del Chat, a quien no respete la política de servicio o abandone la sesión por más de tres minutos.
8. La duración de cada comunicación de Chat no deberá exceder de 20 minutos; cuando la conversación exceda de dicho tiempo podrá ser dada por concluida por el orientador.

El usuario se compromete a no enviar repetida e indiscriminadamente mensajes en la sesión de chat que puedan provocar la congestión del servicio.

## Horario de atención

Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 06:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Figura 4. Portal web del chat de la Administración Tributaria en Perú



Fuente: SUNAT (s.f.)

Figura 5. Políticas de servicio del chat de la Administración Tributaria en Perú



Fuente: SUNAT (s.f.).

**Figura 6. Modelo de la pantalla del chat de la Administración Tributaria en Perú**

The figure displays three sequential screenshots of the SUNAT ChatWeb interface. Each screenshot shows a form with the following fields:

- Servicio\***: A dropdown menu with 'Seleccione...' as the placeholder.
- Tipo documento\***: A dropdown menu with 'Seleccione...' as the placeholder.
- Documento\***: A text input field with the placeholder 'Ingrese su documento'.
- Nombre / Razón Social\***: A text input field with the placeholder 'Ingrese su nombre / Razón Social'.
- Nombre de persona que contacta\***: A text input field with the placeholder 'Ingrese el nombre de persona que cont.'.
- Teléfono\***: A text input field with a country code dropdown (showing '+51') and the placeholder 'Ingrese su teléfono'.
- Correo\***: A text input field with the placeholder 'Ingrese su correo'.
- Consulta\***: A text input field with the placeholder 'Por favor ingrese su consulta'.

The second screenshot shows the 'Servicio\*' dropdown menu open, listing options: 'Seleccione...', 'Tributos Internos', and 'Aduanas'. The third screenshot shows the 'Servicio\*' dropdown menu open, listing options: 'Seleccione...', 'Tributos Internos', and 'Aduanas'.

**Fuente:** SUNAT (s.f.).

### 3.1.3. Colombia



Para hacer referencia a una experiencia de e-gov a nivel internacional, se ejemplificará el caso de Colombia, el cual ha sido el líder de América Latina y el Caribe en la implementación del programa de Gobierno Electrónico, por medio del cual es posible utilizar las nuevas tecnologías para dar más participación a la ciudadanía en las políticas públicas, además de hacer más eficiente y transparente la gestión del Estado.

De acuerdo con los datos de la medición United Nations Knowledge Base (UNKB) por sus siglas en inglés, que realiza a nivel mundial Naciones Unidas con información de Gobierno Electrónico, el primer lugar de la región lo ocupa Colombia, seguido por Chile, Uruguay y Barbados.

El Plan Nacional de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones en su visión para el 2019 establece, que todos los colombianos estén conectados e informados, haciendo uso eficiente y productivo de las TIC, para mejorar la inclusión social y la competitividad. En ese año Colombia estará dentro de los tres primeros países de Latinoamérica en los indicadores internacionales de uso y apropiación de TIC. Con la misión de lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las TIC, tanto en la vida cotidiana

como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia y el Gobierno.

Actualmente Colombia presenta en sus mecanismos de atención al ciudadano particularidades que se han hecho común en casi todos los organismos gubernamentales, nacionales como el DIAN, en los departamentos y alcaldías.

Desde hace varios años el planteamiento estratégico institucional ha estado encaminado hacia el diseño e implementación de un proyecto enfocado a transformar la Entidad, aumentando su productividad, el manejo efectivo de los recursos, la calidad de la información y el mejoramiento del servicio, con el firme propósito de maximizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y consecuentemente la mejora en los niveles de recaudo.

Para lograrlo, nuestra estrategia de servicio se centra en facilitar al ciudadano-cliente el cumplimiento de sus obligaciones ampliando los servicios de información y asistencia, incorporando nuevas tecnologías, con el fin de desarrollar una relación más cercana, equilibrada y de confianza, que incida positivamente en el logro de los objetivos institucionales.

Bajo este contexto surge el proceso misional de Asistencia al Cliente, que es el proceso que soporta la gestión de los procedimientos contemplados en el proceso de gestión masiva y de las áreas de la Entidad que tienen relación directa con los ciudadanos-clientes. Tiene como finalidad facilitarles el cumplimiento voluntario de las obligaciones TACI (Tributarias, Aduaneras, Cambiarias e Internacional), suministrarles información actualizada de los trámites y servicios que presta la Entidad, que pueden ser consultados y utilizados a través de los diferentes canales de servicio.

Fue así como inició el fortalecimiento de los canales de atención, con avances obtenidos en otros frentes como la implementación del Programa Gobierno en Línea, la Política de Racionalización de Trámites, la implementación del MECI y Gestión de Calidad, entre otros, para hacer de su gestión un Modelo de transparencia, eficiencia y eficacia y contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.

Bajo esta perspectiva se robustecieron los canales de atención: presencial, telefónico y virtual, los cuales fueron concebidos como los lugares y espacios físicos destinados por la DIAN, para la atención personalizada y prestación de servicios de información, orientación y asistencia relacionados con las obligaciones fiscales de los clientes y ciudadanos en general, recogiendo todo tipo de atención y orientación que la DIAN brindaba en distintos puntos dispersos.

- En la actualidad la entidad dispone de 63 puntos de contacto a nivel nacional en las siguientes sedes de las Direcciones Seccionales, conózclos aquí.
- Asistencia telefónica disponible de lunes a viernes 6:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 am a 2:00 p.m.
- Líneas de atención, servicio en línea PQSR y denuncias donde puede presentar y radicar las consultas, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones-PQSR.
- Chat: ingresando por el portal usted puede contactarse con un agente que le atenderá las

consultas Tributarias, Aduaneras y Cambiarias, así como la orientación en el uso del servicio en línea. Chatea con nosotros.

- El servicio de Chat es ofrecido a los usuarios con el fin de optimizar la comunicación directa entre la Administración y los administrados, incluso los que se encuentran fuera del país.
- La Administración no se responsabiliza de las opiniones y comentarios emitidos por los participantes, el contenido es única y exclusiva responsabilidad civil y penal de quien lo envió.
- Se reserva el derecho de retirar en cualquier momento, y a su criterio, los mensajes que vayan en contra de las reglas del chat o de la legislación vigente.

**Ferías de Servicio DIAN:** La Entidad ha propiciado como estrategia para facilitar el cumplimiento voluntario de la obligación, disponer la gestión de trámites y servicios en un solo lugar a través de ferias de servicio, en las cuales se ofrece capacitación en temas como: Renta Naturales, Programa Ayuda Renta, IVA, Consumo, CREE, Facturación y temas aduaneros.

A partir del 1 de septiembre del 2016, el DIAN dispone de una línea de comunicación especial – Chat, diseñada exclusivamente para los contadores. Esta herramienta busca facilitar a los profesionales, la interacción, comunicación y consulta permanente y ágil sobre temas tributarios, aduaneros y cambiarios.

**Figura 7. Modelo del chat de la Administración Tributaria Colombia**



**Fuente:** DIAN (s.f.).

#### **4. Establecimiento del modelo de chat para ser incluido en el portal de la Subsecretaría de Estado de Tributación – SET como mecanismo de asistencia al contribuyente**

La propuesta se fundamenta en las teorías estudiadas relacionadas con Gobierno Electrónico y los elementos particulares de la Administración Tributaria. La innovación tecnológica destinada a la prestación de servicios gubernamentales es la principal causante del surgimiento del gobierno electrónico y de la transformación de las relaciones ciudadanos-instituciones públicas, razón por la cual se está dedicando capital y recursos humanos en su proceso evolutivo.

Los mecanismos de asistencia al contribuyente de la SET tienden a colapsar por agentes externos a los funcionarios, por lo general, el sistema se congestiona, la plataforma se debilita generando que la línea no tenga la velocidad requerida, por lo tanto, la respuesta a los contribuyentes tiende a ser más lenta. La percepción de los contribuyentes es la ineficiencia en la respuesta de sus consultas. Se puede inferir que la plataforma tecnológica de la SET se considera robusta con capacidad para procesar la cantidad de trámites diarios de los contribuyentes, aunque se ha visto afectada por el excesivo tránsito.

En este orden de ideas, el tiempo de atención a los contribuyentes en las oficinas tienden a extenderse por la cercanía y la interrelación personalizada del funcionario con el administrado. En lo que refiere al uso de la comunicación vía correo electrónico se extienden los tiempos de respuestas por la cantidad de correos que se reciben día a día. Esto se puede inferir de la experiencia del investigador y la observación directa en los procesos.

##### **4.1. Justificación**

El uso de los actuales mecanismos tecnológicos de información y comunicación permiten altos volúmenes de atención al ciudadano, con mayor efectividad y eficacia en la respuesta de la administración, es decir, una mayor interacción con costos comparativamente muy bajos; manejar un alto volumen de información constituyen un fundamental recurso para que el gobierno pueda cumplir sus funciones con una productividad muy alta. Así mismo, se puede plantear que las redes sociales juegan un papel importante en esta dimensión de gobierno electrónico para la promoción de la participación ciudadana con la finalidad de ganar la confianza en las instituciones públicas.

La Administración Electrónica, entendida como el “uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”. Teniendo en cuenta que la totalidad de los organismos de los diferentes poderes públicos se relacionan con el ciudadano, de forma directa o indirecta.

##### **4.2. Factibilidad de la Propuesta**

###### **4.2.1. Factibilidad Técnica**

La SET cuenta con la plataforma web, el recurso humano y los recursos tecnológicos que satisfagan las necesidades del proyecto. Se considera que la interrelación contribuyente-de la SET mejora sustancialmente en tiempo y calidad, debido a que cuando el administrado realice una consulta, esta será planificada y concreta, la atención será de solo 20 minutos.

### **4.2.2. Factibilidad Operativa**

La Administración Tributaria posee una robusta plataforma y personal preparado para atender este nuevo mecanismo de asistencia al contribuyente. Se libera al particular de los estrechos horarios de atención a los contribuyentes y al Estado de mantener funcionarios apostados en instalaciones para atenderlos. Se posibilita así a la Administración atender un alto volumen de ciudadanos y hacerlo permanentemente. Los costos involucrados de mantener TIC son bajos si los comparamos con los costos involucrados en la dotación de instalaciones físicas y funcionarios.

### **4.2.3. Factibilidad Financiera**

La Administración Tributaria tiene la disponibilidad de los recursos financieros necesarios para llevar a cabo la propuesta, los cuales no representan una mayor inversión. Transformación permite el cambio de las relaciones entre el gobierno y la ciudadanía; incorpora al ciudadano en el proceso de toma de decisión, consultas públicas, discusiones de normativas, leyes, votaciones, rendición de cuentas, entre otras. Evolucionar hasta esta dimensión, involucra avanzar en la manera de pensar y operar; exige integración, compartir información, interoperabilidad y cambio organizacional. La administración posee los recursos financieros y humanos para implementar el Chat en su portal web.

## **4.3. Desarrollo de la propuesta**

Con la finalidad de fortalecer los canales de atención, con avances que se obtendría con la implementación de Gobierno en Línea la cual promueve la relación directa con los ciudadanos-SET. Esto tiene como finalidad facilitarles el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, suministrarles información actualizada de los trámites y servicios que presta la SET, que pueden ser consultadas y utilizadas a través de los diferentes canales de servicio, entre ellos se sugiere el CHAT como herramienta que mejora la interacción, para hacer de su gestión un modelo de transparencia, eficiencia y eficacia y contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.

Se puede observar en países como Colombia la implementación del Chat incorporado por el Dian, que le permite acceder a la atención preferencial que se ofrece a través de este medio; esta herramienta busca facilitar a los profesionales de esta área, la interacción, comunicación y consulta permanente sobre temas tributarios. Para acceder a este chat se debe registrar con el carnet y número de colegiatura. Esto genera una interrelación de confianza entre los profesionales de la Contaduría y la Administración Tributaria.

### **4.3.1. Políticas del chat de la SET**

La utilización del servicio implica la aceptación de las siguientes políticas de uso:

- La información que proporciona la SET por este medio es en materia fiscal y no crea obligaciones ni derechos distintos de los establecidos en las disposiciones legales.
- El servicio se proporciona sobre consultas concretas, de manera confidencial y gratuita para el usuario.

- Cada participante es el único y exclusivo responsable de sus manifestaciones y todo acto que realice u omita en la sesión de Chat.
- Se prohíbe el uso de lenguaje ofensivo.
- El funcionario de la SET se reserva el derecho de expulsar o dar por terminada una sesión del Chat, sin previo aviso, a quien no respete las políticas de uso o abandone la sesión por más de tres minutos.
- En la conversación de Chat no se realiza cálculo de impuestos, ni llenado de formatos.
- La conversación no dura más de 20 minutos, se envía al correo y se le asigna un número de registro.
- Una vez finalizada la sesión el contribuyente se le presentará una encuesta que debe completar, con la finalidad de continuar mejorando el servicio de atención por este medio.
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.

A continuación, se detalla la pantalla sugerida para el CHAT en el Portal Web de la SET:

### Inicio:

El usuario ingresa a través del portal WEB: <https://www.set.gov.py/portal/PARAGUAY-SET/>

**Figura 8. Ingreso al portal web de la SET**



**Fuente:** Elaboración propia (2022).

El usuario le da click al rectángulo que dice “Chat Tributario” y se le abre un espacio a la derecha en donde el chat está predeterminado para dar la bienvenida a los usuarios.

En primera instancia, para ejecutar sus preguntas será necesario los siguientes datos:

1. Cédula de identidad
2. Correo electrónico
3. Escriba aquí...

En el último ítem, el usuario debe definir con claridad cuál es el tema de su pregunta, inquietud o requerimiento que quiera realizarle a la SET.

Figura 9. Ejemplo del Chat Tributario en español



Fuente: Elaboración propia (2022).

Figura 10. Ejemplo del Chat Tributario en guaraní



**Fuente:** Elaboración propia (2022).

Al definir cuál es su requerimiento, uno de los funcionarios le responderá:

- ¡Hola! Es atendido por el funcionario Alberto Borjas. Le informo que esta conversación quedará registrada. ¿En qué podemos ayudarle?

Durante esta simulación, el usuario escribirá que solicita la recuperación de su usuario y contraseña. Por lo que, el funcionario le responderá con “en proceso” para iniciar con la ejecución de recuperar el usuario y la contraseña del ciudadano interesado en hacerlo.

**Figura 11. Respuesta del Chat Tributario en español**

The screenshot shows the SET Tributación website interface. At the top, there are logos for the Ministry of Treasury and Public Finance, the National Government, and the SET Tributación. Below the navigation bar, there are links for 'Inicio', 'Institucional', 'Normativas', 'Software y Herramientas', 'Informes Periódicos', 'Estadísticas', and 'Contáctenos'. The main content area features a 'Chat Tributario' section with a 'RESIMPLE' button and a '¡Hola! Es atendido por el funcionario Alberto Borjas. Le informo que esta conversación quedará registrada. ¿En qué podemos ayudarle?' message. Below the chat, there are buttons for 'Solicito la recuperación de mi usuario y contraseña.' and 'En proceso...'.

**Fuente:** Elaboración propia (2022).

**Figura 12. Respuesta del Chat Tributario en guaraní**

The screenshot shows the SET Tributación website interface in Guaraní. At the top, there are logos for the Ministry of Treasury and Public Finance, the National Government, and the SET Tributación. Below the navigation bar, there are links for 'Inicio', 'Institucional', 'Normativas', 'Software y Herramientas', 'Informes Periódicos', 'Estadísticas', and 'Contáctenos'. The main content area features a 'Marandu Trivutario' section with a 'RESIMPLE' button and a '¡Maité! Oiatende nderebe, Alberto Borjas che hina funcionario omba'apo SET-pe. Ha'e hina ndéve pe ñande ñemongeta opytaha registrda ¿ Mba' epe ikatu roipytvó?' message. Below the chat, there are buttons for 'Ajejúre hina ndéve recuperar pe kontraseña chemba' éva.' and 'Oñemba' apo hina hese...'.

**Fuente:** Elaboración propia (2022).

Cuando el funcionario haya completado su tarea, en este modelo fue de crearle un nuevo usuario y contraseña a una contribuyente, le enviará un mensaje con:

- Estimado contribuyente, su solicitud ha sido procesada con éxito.

Seguido con la respuesta de lo solicitado por el usuario.

**Figura 13. Requerimiento del contribuyente en el Chat Tributario en español**



Fuente: Elaboración propia (2022).

**Figura 14. Requerimiento del contribuyente en el Chat Tributario en guaraní**



Fuente: Elaboración propia (2022).

Para finalizar la sesión, se requerirá hacer una encuesta de satisfacción para que la SET pueda mejorar en los aspectos que los usuarios sugieran que son deficientes.

Figura 15. Encuesta de satisfacción del Chat Tributario en español

The screenshot shows the SET Tributación website interface. At the top, there are logos for the Paraguayan government and SET Tributación. Below the navigation bar, there are statistics for 'Estadísticas en Tiempo Real' and a list of services like 'Vencimientos', 'Pago de Impuestos', and 'Chat Tributario'. A prominent banner for 'IRE RESIMPLE' is visible. On the right side, a red box contains a survey titled 'En línea' with the following questions:

- A continuación, le presentamos una breve encuesta que permitirá mejorar nuestra atención. Califique del 1 al 5, siendo el 5 la puntuación más alta:
- ¿Califique que tan satisfecho quedó usted con el servicio prestado? 1' 2' 3' 4' 5'
- ¿Cómo le pareció el tiempo de espera? 1' 2' 3' 4' 5'
- ¿Cómo le pareció la atención prestada por el funcionario? 1' 2' 3' 4' 5'
- ¿Cómo fue el tiempo utilizado por el funcionario para atenderlo? 1' 2' 3' 4' 5'

Fuente: Elaboración propia (2022).

Figura 16. Encuesta de satisfacción del Chat Tributario en guaraní

The screenshot shows the SET Tributación website interface in Guaraní. The survey is titled 'Oĩ hína pe líneape' and contains the following questions:

- Ko'ã roguerahaúkita ndéve petei encuesta mbykymi ikatuhaguicha rojapo porãve ore rembiapo. Kalífike del 1 al 5. Pe papy po ha'e hína pe puntuación ijyateveva:
- Mba'êichapa nde reñeñandu ra'e pe servicio oñeme'êvakue ndéve? 1' 2' 3' 4' 5'
- Mba'êpa ikatu ere pe aravo reha'erôvagui? 1' 2' 3' 4' 5'
- Mba'êpa ikatu ere pe atención ome'êvakue ndéve pe funcionario? 1' 2' 3' 4' 5'
- Mba'êichapa oipuru pe aravo pe funcionario oñatendéva'ekue nderehe? 1' 2' 3' 4' 5'

Fuente: Elaboración propia (2022).

## 5. Conclusiones

En la última reforma tributaria se observó que el sistema de los mecanismos de asistencia al contribuyente de la SET se saturó y aun con el pasar del tiempo esta persiste, como manifiestan los entrevistados el Call Center no está operativo; el horario de atención personalizada es muy corto, las respuestas a través del portal Marangatu tardan más tiempo de lo esperado. Por lo tanto, no hay una interacción en tiempo real y directa con los contribuyentes que están necesitando estar informados día a día, sobre todo con la incorporación de las nuevas normativas y procedimientos como las de Precios de Transferencia, Transparencia Fiscal, usos de criptomonedas y sus tratamientos fiscales, entre otros.

El chat es un mecanismo de asistencia al contribuyente prometedor para el aumento en el cumplimiento voluntario de parte de los administrados en sus deberes con el fisco. La interacción es directa en tiempo real, en países como Perú, Colombia y México ha representado un incremento en la recaudación y sobre todo en la percepción del contribuyente en la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados. Una de las experiencias más significativa, a juicio de la autora es la de Colombia, el Dian incorporó un Chat especial para los contadores, que le permite acceder a la atención preferencial que se ofrece a través de este medio; esta herramienta busca facilitar a los profesionales de esta área, la interacción, comunicación y consulta permanente sobre temas tributarios y aduaneros. Para acceder a este chat se debe registrar con el carnet y número de colegiatura. Esto genera una interrelación de confianza entre los profesionales de la Contaduría y la Administración Tributaria.

La asistencia al contribuyente puede ser un pilar en el fortalecimiento para incrementar la recaudación y el pago voluntario, por eso se propone el chat, porque es una herramienta que mejora la interacción entre la Administración Tributaria y el Administrado en tiempo real. En consecuencia, la página web de la SET sería vanguardista al ser informativa, dinámica e interactiva. A través del uso de las herramientas de Gobierno en Línea, presentando un abanico de opciones para generar orientación a los contribuyentes y sus asesores, con el propósito de facilitar el uso del servicio; desarrollando el derecho constitucional que tiene toda persona de recibir información veraz e imparcial.

### Conflicto de Interés

La autora declara no tener conflicto de interés.

### Referencias

Elías Vargas, Y. (2022) *Sistema de notificación y el whatsapp institucional en la central de notificaciones de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82173>

Función Pública (2018). *Trámite en Línea*. GOV.CO. <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/26415658/Tr%C3%A1mite+en+L%C3%ADnea#:~:text=Tr%C3%A1mite%20que%20puede%20ser%20realizado,obtener%20completamente%20el%20resultado%20requerido>

- GOV.PE (s.f.). *Políticas del Chat Sunat*. <https://www.gob.pe/23622-politicas-del-chat-sunat>
- Hernández, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. (Tercera Edición). Editorial Universidad de Costa Rica.
- Luján, J., & Sánchez, L. (2022). *Implementando la Transformación Digital en SUNAT: acercándonos al contribuyente*. Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas. Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/5525>
- Paraguay.gov.py (2016). *Gobierno Electrónico*. <https://www.paraguay.gov.py/gobierno-electronico>
- Pérez Díaz, R. (2017). *El uso de las TIC en la aplicación de los tributos: especial referencia a la información y asistencia a los obligados tributarios*. Universidad de Salamanca (España). <http://cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/cadernos/article/view/155>
- Rodríguez, J. C. (2011). *Cultura Tributaria: Propuestas y Argumentos para aumentar la Justicia Fiscal. Proyecto Alianza Ciudadana para la Transparencia y el Desarrollo Paraguay*. Servicios Gráficos SV. <https://www.cde.org.py/wp-content/uploads/2014/11/Cultura-tributaria.pdf>
- Sarmiento de Montes, A. (2007). *Política, estructura e instrumentos para la asistencia al contribuyente*. XX Concurso de Monografías CIAT / AEAT / IEF. [https://www.ciat.org/Biblioteca/ConcursosdeMonografia/XX-2006/XX\\_concurso\\_mencion\\_hon\\_Sarmiento\\_co.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/ConcursosdeMonografia/XX-2006/XX_concurso_mencion_hon_Sarmiento_co.pdf)
- SAT (s.f.). *Solicita orientación fiscal vía chat*. <http://www.sat.gob.mx/aplicacion/33057/solicita-orientacion-fiscal-via-chat>
- SET (s.f.). *Contacte con la SET*. <https://www.set.gov.py/portal/PARAGUAY-SET/Home/Contacte>