Interconectando Saberes

ISSN: 2448-8704
Vol. 11, Núm. 22
julio-diciembre 2026
DOI: https://doi.org/10.25009/is.v11i22.3025

Universidad Veracruzana – Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores Económicos y Sociales (IIESES) http://is.uv.mx

CÓMO CITAR / HOW TO CITE:

Olivares Galván, H. R., & Pérez Viveros, E. (2026). Atención al contribuyente a través de canales digitales. *Interconectando Saberes*, *11*(22), 287-298. https://doi.org/10.25009/is.v11i22.3025

RECIBIDO:
25 de mayo de 2026

ACEPTADO:
06. de noviembre de 2026

PUBLICADO:
20 de noviembre de 2026

LICENCIA

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

Atención al contribuyente a través de canales digitales

Héctor Rogelio Olivares Galván
https://orcid.org/0000-0002-1114-3512
Universidad Veracruzana, México

Eliseo Pérez Viveros
https://orcid.org/0009-0009-0277-9787
Universidad Veracruzana, México

Resumen

El objetivo de este trabajo fue analizar el grado de conocimiento, uso y preferencia de los canales de atención y orientación remota implementados por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), a través del Centro de Atención Remota al Contribuyente (CAREC), así como evaluar el alcance de los canales digitales en comparación con los trámites presenciales en la Administración Local de Servicios al Contribuyente (ALSC). Se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y corte transversal, con una muestra de 65 contribuyentes a través de la aplicación de un cuestionario. Los resultados demostraron que el 72.3% los conoce, el 62.5% los ha utilizado y el 66.2% los prefiere. En conclusión, los canales digitales son una herramienta valiosa que los contribuyentes están utilizando para facilitar el cumplimiento tributario y la orientación fiscal.

Palabras clave: Atención al contribuyente, Canales remotos, Herramientas digitales, Orientación fiscal, Trámites Fiscales.

Abstract

The objective of this study was to analyze the level of awareness, use, and preference regarding the remote assistance and guidance channels implemented by the Tax Administration Service (SAT) through the Remote Taxpayer Assistance Center (CAREC), as well as to evaluate the reach of digital channels compared to in-person procedures at the Local Taxpayer Services Administration (ALSC). A quantitative, descriptive, cross-sectional methodology was used, with a sample of 65 taxpayers surveyed via a questionnaire. The results showed that 72.3% are aware of these channels, 62.5% have used them, and 66.2% prefer them. In conclusion, digital channels are a valuable tool that taxpayers are using to facilitate tax compliance and obtain tax guidance.

Keywords: Taxpayer services, Remote channels, Digital tools, Tax guidance, Tax procedures.

INTRODUCCIÓN

La recaudación y fiscalización son ejes muy importantes del Servicio de Administración Tributaria (SAT), sin embargo, para efectos de esta investigación se analizará un tercer eje denominado atención al contribuyente a través de canales digitales, los cuales ayudan a los logros de los dos primeros, la finalidad es que los contribuyentes tengan conocimiento de los diferentes canales de atención digital por cuales se pueden poner en contacto con el (SAT), y así puedan llevar a cabo sus trámites fiscales, consultar y despejar todas sus dudas, de este modo se cumplen los objetivos de estar más cerca del contribuyente y mantenerlo informado.

De acuerdo con el cuarto informe tributario y de gestión 2024 emitido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), se atendieron 41 millones 053 mil 361 trámites de los contribuyentes, de los cuales 11,556,722 fueron a través de SAT ID, 11,005,790 por vías remotas y 18,490,849 de manera presencial.

Los canales de atención y orientación remota del SAT han tenido una evolución significativa; van de la mano con los avances tecnológicos. Inicialmente, solo era presencial en las administraciones locales de servicios al contribuyente y vía telefónica (INFOSAT); posteriormente, de forma electrónica, enviando una consulta al servicio de orientación, haciendo uso de la sección Mi portal de la página web.

Para el año 2015, el SAT inicia un proyecto denominado Canal Remoto de Servicios Tributarios (CRST), con la intención de brindar atención y orientación fiscal de calidad al contribuyente, haciendo uso de las tecnologías digitales que ya hacían repunte para ese año. Consiste en los siguientes servicios: posiciones de servicio, capacitaciones básicas y avanzadas, servicio telefónico nacional (marca SAT), servicio de tráfico internacional, servicio de tráfico móvil, servicio de mensajes cortos, chat uno a uno, foros y redes sociales.

El 29 de marzo de 2021, la actual jefa del SAT, la Mtra. Raquel Buen Rostro Sánchez inaugura el Centro de Atención Remota al Contribuyente (CAREC), a través del cual se pone a disposición de los contribuyentes canales de atención utilizando tecnologías digitales, con la intención de hacer más práctico y fácil la comunicación entre el (SAT) y el contribuyente, sin embargo, no todos tienen la facilidad o el conocimiento de hacer uso de las nuevas tecnologías, y algunos otros contribuyentes no confían en hacer los trámites por internet, estos son los retos de la gestión tributaria a través de la atención al contribuyente.

Los canales de atención a través de medios digitales son: Oficina virtual, chat uno a uno, casos de aclaración, orienta SAT, redes sociales, SAT-ID y marca SAT.

Los canales de atención a través de aplicaciones móviles y herramientas digitales tales como Factura SAT móvil, Verificador SAT y SAT Móvil.

Para inicios del año 2024, el SAT emite una estrategia denominada Plan Maestro, en la cual hace mención del uso de inteligencia artificial en la atención al contribuyente por medio de los canales antes mencionados, recaudación y fiscalización; sin embargo, desde el año 2017 ya se venían implementando machine learning y analítica de grafos para conocer el comportamiento de los contribuyentes.

Los trámites y cumplimiento de obligaciones tributarias son diversos y el desconocimiento de estos provoca que los contribuyentes incurran en multas económicas y, en muchos casos, hasta llegan a perder

parte de su patrimonio por no atender su situación fiscal. El Servicio de Administración Tributaria (SAT), es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que es el encargado de llevar a cabo todo el proceso de recaudación tributaria en México; para poder cumplir con esta gestión tributaria, es necesario hacer uso de las tecnologías digitales que faciliten dicha labor.

Las administraciones tributarias de todo el mundo hacen uso de las tecnologías digitales, las cuales están incorporando inteligencia artificial para detectar fraudes y para asistencia del contribuyente, dejando de lado la comunicación tradicional por teléfono y presencial para dar un salto a utilizar máquinas inteligentes, que estén disponibles las 24 horas del día para dar asistencia, como es el caso de los chatbots conversacionales.

Avanzar a una asistencia completamente digital para el contribuyente es uno de los objetivos que se ha trazado el SAT; tomará tiempo, sin embargo, de acuerdo con el avance de las tecnologías digitales, esto puede ocurrir en pocos años, porque de acuerdo con el último informe tributario y de gestión 2024, los trámites digitales ya superaron a los trámites presenciales.

El objetivo general es analizar el grado de conocimiento, uso y preferencia que tienen los contribuyentes respecto de los canales de atención y orientación remota implementados por el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

El primer objetivo específico es medir el nivel de conocimiento y uso que tienen los contribuyentes en relación con los canales de atención y orientación remota, a través de la aplicación de un cuestionario.

El segundo objetivo específico es reconocer los canales de atención y orientación remota preferidos por los contribuyentes, sumado a los trámites fiscales que realizan.

Tercer objetivo específico es evaluar la percepción de los contribuyentes, en cuanto a los canales de atención y orientación remota.

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE POR MEDIOS DIGITALES

Atención al contribuyente

Con el avance de la tecnología, tanto el sector público como el sector privado van adoptando esos cambios para mejorar los trámites. Hace unos años, el concepto de gobierno electrónico o gobierno digital cobra importancia; en el caso de México, nos podemos dar cuenta como, en diferentes secretarías un alto porcentaje de trámites se hacen en línea, evitando largas filas a las que otras generaciones de personas estaban acostumbradas, porque no había digitalización.

El gobierno digital se entiende como:

> El uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público. Esto se basa en un ecosistema de gobierno digital constituido por los actores estatales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos y personas encargadas de la producción y acceso a los datos, servicios y contenidos a través de interacciones con el gobierno (OCDE, 2014 como se citó en Naser, 2021, p.15).

Las dependencias de gobierno han recurrido a digitalizar los trámites y el SAT no es la excepción; tanto es así que la presidenta electa en México, Claudia Sheinbaum, anuncio en medios de comunicación la creación de una Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones.

El Servicio de Administración Tributaria (2024) puntualiza el uso de inteligencia artificial como analítica de grafos y machine learning, para mejorar los procesos de recaudación y fiscalización, con la intención de identificar redes complejas de elusión y evasión fiscal y clasificar contribuyentes de alto riesgo mediante el plan maestro 2024. También mejorar y dar a conocer el uso de canales de atención y orientación remota.

El SAT "utiliza un subconjunto de inteligencia artificial llamado machine learning, que permite recopilar un gran volumen de datos, específicamente de facturas electrónicas, para formular estadísticas, tendencias y expectativas relacionadas con la fiscalización" (Hernández, 2022, párr. 3).

Machine Learning, también conocido como aprendizaje automático, "es la capacidad de algunos sistemas de IA para aprender por sí solos y corregir errores en base a su experiencia previa" (USAT, 2021, párr. 6).

De acuerdo a International Business Machines Corporation machine learning "es una rama de la inteligencia artificial (IA) y las ciencias de la computación que se centra en el uso de datos y algoritmos para imitar la forma en que los humanos aprenden, mejorando gradualmente su precisión" (IBM)."las técnicas de Machine Learning permiten a los algoritmos identificar patrones complejos entre gran cantidad de datos, infiriendo así sus propias reglas para detectar patrones similares en nuevos conjuntos de datos" (Instituto de Ingenieria del Conocimiento).

Administraciones tributarias de otros países también han implementado procesos de digitalización; en el caso de España, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) creó la Asistencia Digital Integral (ADI), y el objetivo "es dar preferencia a los servicios telefónicos y electrónicos, aunque sin olvidar, como no podía ser de otra manera, y al menos de momento, la necesaria atención presencial en las oficinas de la Agencia Tributaria" (Gil Rodríguez, 2023, p. 40).

De acuerdo con Martín (2022) "el Big Data no solo puede emplearse, al igual que la IA, para combatir el fraude fiscal, sino también para asistir al contribuyente" (p, 51).

En México, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) ha implementado más canales digitales como parte del objetivo de digitalizar la atención al contribuyente, y se han sumado canales nuevos a los ya conocidos, tales como oficina virtual, Orienta SAT, Factura SAT móvil, verificador SAT, SAT Móvil entre otros.

En la siguiente tabla 1, se muestra el total de atenciones al contribuyente a través de medios digitales como SAT ID y vía remota, además las atenciones de forma presencial de enero a diciembre de 2024.

Tabla 1

Número de atenciones por tipo de canal

Canal de atención	Atenciones
SAT ID	11,556,722
Teléfono	2,061,598
Chat	1,852,306
Web	1,786,598
Redes sociales	44,427
Mensajes	4,470,783
Orienta SAT	675,051
Oficina virtual	115,027
Presencial	18,490,849
Total	**40,053,361**

Nota. Adaptado de Informe Tributario y de Gestión: Cuarto trimestre 2024, Servicio de Administración Tributaria, 2025, pp.26,28

Con base en la tabla anterior, los canales de mayor demanda son: SAT-ID, presenciales y mensajes; sin embargo, la suma de las atenciones por SAT-ID y los demás canales remotos supera las atenciones

presenciales, lo que indica el aumento en el uso de los canales digitales.

Orienta SAT

Para marzo de 2021, el SAT suma a sus demás canales de atención al contribuyente el asistente virtual Orienta SAT, el cual "es un chatbot que funciona a través de inteligencia artificial que funge como un asistente virtual y primer filtro de atención para las y los contribuyentes que requieren orientación fiscal" (Gobierno de México, 2021). Inicio para dar asistencia en las declaraciones anuales de impuestos del año 2020.

De acuerdo con Seco y Muñoz (2019), "los asistentes conversacionales virtuales (ACV) jugarán un papel de suma importancia en los esfuerzos del fisco por aumentar el cumplimiento voluntario, incrementar la recaudación de impuestos y mejorar la legitimidad de la hacienda pública" (p.1).

Desde el punto de vista de Pimienta y Seco (2019), "una de las experiencias más innovadoras es el chatbot o asistente conversacional virtual (ACV), un programa de computador que intenta simular un ser humano en conversaciones con personas utilizando técnicas de inteligencia artificial" (p.23).

Según Oliver (2021), "los asistentes virtuales, mediante técnicas de inteligencia artificial, permiten entender la expresión que utiliza un usuario para preguntar una cuestión o, también, para realizar un trámite" (p. 5).

Sin embargo, este canal de atención al contribuyente es poco utilizado debido a la falta de conocimiento del contribuyente, la poca confianza en tener una conversión virtual y la costumbre de utilizar canales donde te atienda una persona, entre otros.

Como señala Collosa (2021), los asistentes conversacionales virtuales "podrían superar algunos de los problemas que presenta el modelo presencial de atención al contribuyente, ya que pueden prestar servicio permanente, más rápido y asequible, con menores costos y sin contacto físico" (p. 65).

Oficina Virtual

La oficina virtual es una herramienta a través de la cual se pueden llevar a cabo varios trámites, desde cualquier dispositivo móvil y desde cualquier lugar, evitando asistir a una oficina de administración local de servicios al contribuyente. Los servicios que ofrece son: cambio de domicilio, corrección o cambio de nombre, corrección o incorporación de CURP, entrega de constancias, contraseña, orientación fiscal, declaración anual salarios, declaración anual RESICO.

De acuerdo con el artículo 33, fracción I, del Código Fiscal de la Federación (2026), establece que las autoridades fiscales deberán proporcionar asistencia gratuita al contribuyente, explicar las disposiciones fiscales y poner oficinas en diversos lugares del país para orientar y auxiliar al contribuyente en los trámites.

Para poder llevar a cabo un trámite en oficina virtual, es necesario sacar una cita, elegir el trámite; en entidad federativa solo viene la opción de oficinas virtuales y en módulo igual, oficinas virtuales. El acuse de cita lista los documentos que se deben presentar el día y hora de cita, y se conectarán vía remota.

Factura SAT Móvil

El día 28 de julio de 2023, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) emite un comunicado de prensa, donde pone a disposición de los contribuyentes la herramienta gratuita Factura SAT móvil, a través de la cual pueden

generar y enviar las facturas electrónicas de ingreso en la versión 4.0.

Este tipo de herramientas digitales permiten cumplir con la emisión de facturas electrónicas de forma rápida, sin embargo, es importante precisar que solo es útil para negocios que emiten pocas facturas electrónicas, en caso de necesitar mayor volumen, lo ideal es contratar los servicios de un proveedor autorizado de certificación, el cual brinda servicios más completos y tienen menos problemas para conectarse con la página del SAT, actualmente ya ofrecen factura electrónica en la nube lo cual facilita para poder facturar desde cualquier lugar.

De acuerdo con la página web del Servicio de Administración Tributaria, a través de factura SAT móvil se puede:

- "Generar facturas desde tu dispositivo móvil los 365 días del año.
- Timbrar tus facturas de forma inmediata, con el Certificado de Sello Digital (CSD).
- Consultar facturas emitidas y recibidas en cualquier momento.
- Descargar y compartir las facturas mediante diversas herramientas como correo, WhatsApp, Messenger, bluetooth, entre otros.
- Generar un código QR con la información fiscal del contribuyente para la emisión de facturas de manera más rápida.
- Recibir alertas en el dispositivo al momento de recibir una factura emitida desde la aplicación Factura SAT Móvil". (SAT 2025).

Además, se incorporó a Factura SAT Móvil la opción complemento carta porte para los servicios de autotransporte; el SAT dio a conocer ese comunicado de prensa el día 18 de enero de 2024. En esta aplicación se genera la versión impresa tanto de la factura electrónica con el complemento como de la carta porte independiente.

Atención al contribuyente a través de la aplicación SAT ID

Durante la pandemia el servicio de administración tributaria (SAT), tuvo que implementar más herramientas digitales que pudieran facilitar el cumplimiento tributario ante la necesidad de no poder salir de casa, para abril de 2020 lanza la plataforma denominada SAT-ID, la cual se podía utilizar desde cualquier dispositivo móvil o computadora, con la intención que los contribuyentes puedan generar su contraseña, solicitar la constancia de situación fiscal y renovar la e. firma, siempre y cuando no tuviera más de un año de vencimiento.

"El SAT ID es una plataforma digital por donde se pueden realizar trámites relacionados con la contraseña, la e. firma y la Constancia de Situación Fiscal" (Siigo Aspel 2025, párr. 6).

De acuerdo con el cuarto trimestre del informe tributario y de gestión del año 2024, se llevaron a cabo 11,556,722 atenciones a los contribuyentes a través de SAT ID.

SAT ID se convirtió en una herramienta digital útil y práctica; el objetivo es facilitar la gestión de estos trámites a los contribuyentes sin salir de casa y con ello evitar largas filas de espera en la administración local de servicio al contribuyente.

En marzo de 2023, el SAT recibió el Premio Nacional de la Administración Pública 2022 en segundo grado por el proyecto de la plataforma digital SAT ID, otorgado por la Secretaría de la Función Pública, con base en la Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.

Renovación de e. Firma

Con la transformación digital del servicio de administración tributaria, es indispensable tramitar la firma electrónica avanzada, indispensable para poder firmar varios documentos digitales. Por primera ocasión, se debe tramitar en las oficinas de administración de servicios al contribuyente previa cita, la cual se saca en la página web del SAT en la opción e. Firma de personas físicas.

De acuerdo con el Servicio de Administración Tributaria (2026),

> La Firma Electrónica Avanzada (e. firma) es el conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de estos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa. (párr. 1).

La anterior definición también se localiza en la Ley de Firma Electrónica Avanzada (2025), articulo 2, fracción XIII.

Conforme a la Ley de Firma Electrónica Avanzada (2025), artículos 1, reglamenta el uso, servicios y reconocimiento de la firma electrónica avanzada.

La vigencia del certificado de firma electrónica es de cuatro años; sin embargo, se puede renovar en línea haciendo uso de la página web del SAT, al menos con un día de anticipación al vencimiento, utilizando un programa denominado Certifica, y posteriormente terminar el proceso en CertiSAT Web. Todas estas opciones se encuentran en la página oficial del SAT, menú Trámites y servicios, e. firma personas o e. firma empresas.

La segunda opción es a través de la aplicación electrónica SAT-ID, siempre y cuando no lleve más de un año de vencimiento; en caso contrario, es obligatorio realizar la renovación en la administración local de servicios al contribuyente en cualquier parte del país, aunque se recomienda con previa cita.

Generación de contraseña

Para poder entrar al portal del SAT y hacer consultas de trámites, también se puede hacer ingresando el RFC, la contraseña y un captcha alfanumérico como medida de seguridad para garantizar que no es robot. La opción por contraseña resulta ser práctica, porque no se necesitan archivos para ingresar; por lo tanto, puedes hacer una consulta rápida desde cualquier dispositivo móvil con conexión a internet. Es posible generar la contraseña haciendo uso de la plataforma digital SAT ID.

Conforme al Código Fiscal de la Federación (2026), artículo 17-D menciona que a través de reglas de carácter general que vienen en la resolución miscelánea fiscal, se puede autorizar el uso firma electrónica distinta.

Por lo tanto, en la Resolución Miscelánea Fiscal (2026), la regla 2.2.1 menciona que la contraseña es considerada una firma electrónica.

Adicional a esto, en la ficha de trámite 7/CFF del anexo 1-A de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2026, viene el trámite de solicitud, actualización o renovación de la contraseña para personas físicas.

Constancia de situación fiscal con CIF

La constancia de situación fiscal se convirtió en un elemento esencial al momento de solicitar la factura electrónica, tanto de las compras como de los gastos con proveedores de productos y servicios, a partir de la entrada en vigor de la versión 4.0. Los proveedores

solicitan el régimen fiscal del contribuyente para poder emitir el comprobante fiscal, y para asegurarse del régimen, solicitan la constancia actualizada.

"Es un documento que contiene la información fiscal de cada contribuyente y permite verificar que la persona está inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes" (SAT 2026 párr. 1).

Esto causó mucho revuelo entre los contribuyentes, en primera porque hay contribuyentes que aseguraban que eso violaba sus derechos y no era seguro proporcionarla, y para esto se pronunció el SAT, haciendo mención de que solo bastaba con mencionar el RFC, nombre o denominación social, régimen fiscal, código postal y uso del CFDI, y con esto se evitaba la mala interpretación de entregar la Constancia de Situación Fiscal que contiene más de esa información.

Durante la pandemia de SARS-CoV-2, la herramienta SAT ID generó gran demanda por los contribuyentes, debido a la facilidad en descargar la constancia de situación fiscal; sin embargo, hay muchos contribuyentes que tenían que recurrir a otras personas para que les ayudaran con este trámite por la razón de que no sabían cómo hacerlo, o en su caso no saben cómo utilizar las tecnologías digitales.

Metodología

El artículo de investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y corte transversal, a través de un cuestionario de diseño propio a través de la plataforma Google Forms que integró seis preguntas, de las cuales tres fueron cerradas y tres de opción múltiple con respuesta múltiple.

La población se integró por una muestra de 65 personas. El perfil de las personas fue mayor de edad, cualquier género, trabajadores independientes, asalariados y con actividades empresariales. Los datos se recolectaron entre finales de julio y principios de agosto 2024 en la ciudad de Xalapa, Veracruz.

Antes de la aplicación del instrumento, se validó por un especialista académico del área para garantizar la claridad de las preguntas.

Resultados y Discusión

Tabla 2

Personas que conocen los canales de atención y orientación al contribuyente (n = 65)

Canal de atención conocido	Número de respuestas	Porcentaje
Presencial	51	78.5
SAT-ID	47	72.3
Página web SAT	46	70.8
Oficina virtual	37	56.9
SAT móvil	22	33.8
Chat uno a uno	19	29.2
Orienta SAT	17	26.2
Factura SAT móvil	16	24.6
Redes sociales	12	18.5
Verificador SAT	10	15.4
Marca SAT	10	15.4
Oficina móvil	4	6.2

Nota. Los porcentajes son mayores a 100% porque corresponde una pregunta de opción múltiple, calculados sobre el total de la muestra (n = 65). Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la encuesta aplicada (2024).

De acuerdo con los resultados de la tabla 2, se aprecia que los contribuyentes conocen en mayor porcentaje las atenciones presenciales, lo que indica que perciben mejor la atención en persona; sin embargo, los canales digitales implementados por el SAT se están consolidando porque, en el caso de SAT-ID y el uso de la página web del SAT, arrojan resultados muy cercanos a los presenciales, lo que indica que el conocimiento y adaptación de los canales digitales está en aumento.

En el caso de las aplicaciones móviles, existe un bajo conocimiento, como es el caso de SAT móvil con 33.8% y Factura SAT móvil con 24.6%, a pesar del uso prolongado de celulares, y finalmente los canales menos conocidos son Marca SAT, Oficina Móvil y Verificador

SAT; por lo tanto, el SAT debe buscar la manera de dar a conocer estas nuevas herramientas digitales de atención y orientación.

En la tabla 3, se muestran los canales de atención y orientación que los contribuyentes han utilizado.

Tabla 3

Canales de atención y orientación utilizados por los contribuyentes (n = 64)

Canal de atención utilizado	Número de respuestas	Porcentaje
Página web SAT	46	71.9
Presencial	43	67.2
SAT-ID	40	62.5
Oficina virtual	28	43.8
Chat uno a uno	13	20.3
SAT móvil	12	18.8
Orienta SAT	11	17.2
Factura SAT móvil	10	15.6
Redes sociales	7	10.9
Verificador SAT	5	7.8
Marca SAT	5	7.8
Oficina móvil	2	3.1

Nota. Los porcentajes son mayores a 100% porque corresponde una pregunta de opción múltiple, el total de la muestra se redujo a (n = 64) derivado de la omisión de respuesta de uno de los 65 encuestados. Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la encuesta aplicada (2024).

Los resultados de la tabla anterior 3 permiten analizar los canales de atención y orientación que los contribuyentes han utilizado en los trámites fiscales o en el caso de dudas. Recurren principalmente a búsquedas en la página web del SAT en un 71.9%; esto suele pasar derivado de que algunos contribuyentes deciden hacer ciertos trámites de manera directa sin asistencia de un profesional en materia tributaria. Además, han utilizado SAT-ID y la clásica manera de llevarlos a cabo de manera presencial. Estos resultados muestran que los contribuyentes tienen poco conocimiento de las aplicaciones móviles y la orientación asistida y son poco exploradores de las demás herramientas digitales que el SAT pone a disposición para realizar los trámites desde un dispositivo móvil.

Tabla 4

Canal de atención preferido para realizar trámites de impuestos (n = 65)

Canal de atención preferido	Número de respuestas	Porcentaje
Canales digitales	43	66.2
Presencial	22	33.8
Total	65	100

Nota. Los resultados corresponden al total de la muestra (n = 65). Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la encuesta aplicada (2024).

Tomando en consideración los resultados de la tabla 4, los contribuyentes prefieren en mayor porcentaje los canales digitales para llevar a cabo los trámites de impuestos; esto confirma lo que refleja la tabla 1 del total de atenciones por tipo de canal de acuerdo con el Informe Tributario y Gestión, cuarto trimestre 2024 emitido por el SAT, en el cual los contribuyentes hacen trámites de impuestos por medios digitales, superiores a los presenciales.

En la tabla 5 se muestra la frecuencia de uso de los canales de atención y orientación.

Tabla 5

Frecuencia de uso de los canales digitales por parte de los contribuyentes (n = 65)

Frecuencia de uso	Número de respuestas	Porcentaje
Ocasional	42	64.6
Semanal	7	10.8
Diario	6	9.2
Mensual	6	9.2
Nunca	4	6.2
Total	**65**	**100**

Nota. Los resultados corresponden al total de la muestra (n = 65). Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la encuesta aplicada (2024).

Los resultados de la tabla 5 anterior muestran que los contribuyentes utilizan de manera ocasional los canales digitales; esto cobra sentido porque el contribuyente promedio los ocupa para trámites muy específicos, como la generación de una constancia de situación fiscal o la consulta de una duda en específico, pero no como trámites constantes. En muchos de los

casos, son los profesionales en materia contable y de impuestos los que hacen frente al mayor porcentaje de gestiones y trámites de impuestos en nombre de los contribuyentes.

En la tabla 6 se muestra la calificación que los contribuyentes valoran de los diversos canales de atención y orientación digital.

Tabla 6

Calificación de la atención al contribuyente a través de canales digitales (n = 61)

Calificación	Número de respuestas	Porcentaje
Regular	30	49.2
Buena	23	37.7
Excelente	4	6.6
Mala	2	3.3
Muy mala	2	3.3
Total	**61**	**100**

Nota. El total de la muestra se redujo a (n = 61) derivado de la omisión de cuatro respuestas de los 65 encuestados. Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la encuesta aplicada (2024).

Conforme a la tabla 6, se puede afirmar que los contribuyentes califican de manera promedio el desempeño de los canales digitales de atención y orientación al contribuyente. Las calificaciones menos favorables para el SAT se ubican en porcentajes bajos y el 49.2% lo considera regular; esto indica que han tenido problemas técnicos o intermitencia en general de la plataforma del SAT.

En la tabla 7, se muestra el tipo de trámite que el contribuyente realiza utilizando canales digitales.

Tabla 7

Trámites que los contribuyentes procesan por canales digitales (n = 63)

Tipo de trámite	Número de respuestas	Porcentaje
Constancia de situación fiscal	53	84.1
Renovación e. Firma	43	46.0
Generación de contraseña	28	44.4
Factura electrónica	19	30.2
Inscripción RFC	17	27.0
Corrección/cambio domicilio	16	25.4
Orientación fiscal	12	19.0
Corrección CURP	5	7.9
Cambio de nombre	4	6.3
Actualización de impuestos	1	1.6
Buzón tributario	1	1.6
Cambio régimen fiscal	1	1.6
Firma electrónica primera vez	1	1.6
Generación de cita SAT	1	1.6
Declaración anual	1	1.6

Nota. Los porcentajes son mayores a 100% porque corresponde una pregunta de opción múltiple, el total de la muestra se redujo a (n = 63) derivado de la omisión de respuesta de dos de los 65 encuestados. Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la encuesta aplicada (2024).

Tal como se muestra en la tabla 7, los contribuyentes llevan a cabo la solicitud de la Constancia de Situación Fiscal en un 84.1%; esto se debe a los procesos actuales de generación del Comprobante Fiscal Digital por Internet conocido como Factura Electrónica, la cual, por cierto, se posiciona en el 30.4%. Además, la renovación del certificado de Firma Electrónica Avanzada e. firma, cobra vital importancia para el firmado digital, tanto para trámites con el SAT como para otras dependencias de gobierno. Los tres primeros trámites con mayor porcentaje tienen concordancia con la tabla 3 anterior, respecto del uso de SAT-ID en un 62.5%, precisamente porque son los que se generan a través de esta plataforma digital que tuvo mayor auge a partir de la pandemia COVID-19 y que, a pesar de los seis años transcurridos, es preferida por los contribuyentes por su fácil manejo.

CONCLUSIONES

Este artículo de investigación logró analizar el conocimiento, uso, percepción y preferencia de los contribuyentes acerca de los canales de atención y orientación remota implementados por el SAT, con la finalidad de que todos puedan cumplir con sus trámites de impuestos de una manera rápida y fácil haciendo uso de las plataformas y aplicaciones digitales. Con base en los resultados, se concluye que:

Sí tienen conocimiento y usan los medios digitales, aunque la preferencia se concentra en la plataforma SAT-ID con un 62.3% y la página web del SAT en un 71.9%. Esto indica que la mayoría de las gestiones o trámites se concentran en la obtención de la constancia de situación fiscal, renovación o revocación de firma electrónica avanzada y generación de contraseña, seguido de la generación de la factura electrónica.

Existe un conocimiento y uso intermedio en el caso de las aplicaciones móviles como Factura SAT móvil con un 15.6% y SAT móvil con un 18.8%; lo mismo ocurre con los asistentes conversacionales como Orienta SAT con un 17.2% y chat uno a uno con un 20.3%.

Existe un bajo conocimiento y uso de verificador SAT con un 7.8%, marca SAT con un 7.8% y oficina móvil con un 3.1%.

Finalmente, pero no menos importante, es la atención y orientación de manera presencial, porque, aunque lo conocen en un 78.5%, superando a los demás canales de atención por ser el más antiguo, al comparar con el uso y la preferencia, las plataformas y canales digitales lo superan, ganando terreno la digitalización. Justo es lo que el SAT busca, centrar su administración en un esquema totalmente digital como ocurre en otras administraciones tributarias del mundo.

REFERENCIAS

Bergmann, D. (2026, 2 de octubre). *¿Qué es el machine learning?* IBM Think. https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/machine-learning

Código Fiscal de la Federación [CFF]. (1981, 31 de diciembre; última reforma publicada el 9 de abril de 2026). *Diario Oficial de la Federación*. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cff.htm

Collosa, A. (2021). Inteligencia artificial en las administraciones tributarias. *Revista de Administración Tributaria CIAT/AEAT/IEF*, (48), 59–82. https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_48/Espanol/2021_RAT_48-ebook-esp.pdf

Decreto por el que se reforma el artículo 141 del Código Fiscal de la Federación. (2026, 9 de abril). *Diario Oficial de la Federación*. https://sidof.segob.gob.mx/notas/5784518

Educación Continua USAT. (2021, 25 de junio). *Cinco tecnologías de la inteligencia artificial*. https://especializate.usat.edu.pe/blog/cinco-tecnologias-de-la-inteligencia-artificial/

Gil Rodríguez, I. (2024). Las administraciones de asistencia digital integral en la AEAT. *Crónica Tributaria, 190*, 37–77. https://cronicatributaria.ief.es/ief/ct/index.php/cronica-tributaria/article/view/2365

Hernández, E. (2022, 27 de mayo). *Inteligencia artificial, la tecnología con la que el SAT nos fiscaliza*. Facturador.com. https://www.facturadorelectronico.com/blog/2022/05/inteligencia-artificial-la-tecnologia-con-la-que-el-sat-nos-fiscaliza.html

Instituto de Ingeniería del Conocimiento. (s. f.). *Machine learning y deep learning*. Recuperado el 6 de noviembre de 2026, de https://www.iiconocimiento.com/tecnologias-ia/machine-learning/

Ley de Firma Electrónica Avanzada [LFEA]. (2012, 11 de enero; última reforma publicada el 14 de noviembre de 2025). *Diario Oficial de la Federación*. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfea.htm

Martín Palacios, P. (2023). E-administración tributaria: valoración crítica de oportunidades y retos. *Crónica Tributaria, 187*(2), 43–66. https://doi.org/10.47092/CT.23.2.2

Naser, A. (Coord.). (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación* (Documentos de Proyectos, LC/TS.2021/80). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://hdl.handle.net/11362/47018

Oliver Cuello, R. (2021). Big data e inteligencia artificial en la Administración tributaria. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (33), 1–13. https://doi.org/10.7238/idp.v0i33.381275

Pimenta, C., & Seco, A. (2019). *Oportunidades tecnológicas y recomendaciones para la modernización de los sistemas integrados de administración financiera en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. https://doi.org/10.18235/0001522

Resolución Miscelánea Fiscal para 2026. (2025, 28 de diciembre). *Diario Oficial de la Federación*. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5777217&fecha=28/12/2025

Seco, A., & Muñoz Miranda, A. (2019). *Asistentes conversacionales virtuales en las administraciones tributarias: Principios, modelos y recomendaciones*. Banco Interamericano de Desarrollo. https://doi.org/10.18235/0001901

Servicio de Administración Tributaria. (2021, 30 de marzo). *El SAT anuncia su servicio de asistencia virtual OrientaSAT*. Gobierno de México. https://www.gob.mx/sat/prensa/el-sat-anuncia-su-servicio-de-asistencia-virtual-orientasat-051-2021

Servicio de Administración Tributaria. (2024, 22 de enero). *Plan Maestro 2024: SAT optimiza procesos de fiscalización, recaudación y atención al contribuyente*. Gobierno de México. https://www.gob.mx/sat/prensa/plan-maestro-2024-sat-optimiza-procesos-de-fiscalizacion-recaudacion-y-atencion-al-contribuyente-007-2024

Servicio de Administración Tributaria. (2025, 5 de febrero). *Factura SAT Móvil: Conoce las funcionalidades que ofrece la aplicación Factura SAT Móvil*. Gobierno de México. https://www.gob.mx/sat/articulos/factura-sat-movil

Servicio de Administración Tributaria. (2025). *Informe tributario y de gestión al cuarto trimestre de 2024*. https://omawww.sat.gob.mx/cifras_sat/Documents/ITG_2024_4T.pdf

Servicio de Administración Tributaria. (s. f.). *Constancia de situación fiscal*. Recuperado el 6 de noviembre de 2026, de https://www.sat.gob.mx/portal/public/tramites/constancia-de-situacion-fiscal

Servicio de Administración Tributaria. (s. f.). *Firma electrónica avanzada (e.firma)*. Recuperado el 6 de noviembre de 2026, de https://www.sat.gob.mx/portal/public/tramites/firma-electronica-avanzada-efirma

Siigo. (s. f.). *¿Qué es y para qué sirve el SAT ID?* Recuperado el 6 de noviembre de 2026, de https://www.siigo.com/mx/blog/obligaciones-fiscales/que-es-sat-id/