

# **Visión empresarial sobre la administración impositiva de la Ciudad. Resultados por sector de actividad económica. Año 2013**



Informe de resultados **760**

Septiembre de 2014

*“2014 - Año de las letras argentinas”*



# Índice

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Alcance</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Metodología</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Resultados</b>	<b>2</b>
4.1	Carga administrativa	2
4.2	Inversiones	4
4.3	Atención al Contribuyente	9
4.4	Fiscalización	16
4.5	Análisis comparativo con otras jurisdicciones	19
4.6	Agentes de Recaudación y/o Información	24





- **Procesamiento:** se depuraron aquellas encuestas en blanco o con bajo número de respuestas y se confeccionó una base de datos con las diferentes informaciones contenidas en los cuestionarios. Para ello el equipo de trabajo de la Subdirección General de Estudios Económicos y Fiscales diseñó un programa *ad hoc* que facilitó la carga y depuración de inconsistencias. Adicionalmente se determinó la actividad económica principal de cada empresa encuestada a partir de las CUIT declaradas, de acuerdo con las informaciones contenidas en los padrones de Ingresos Brutos de AGIP – Rentas Ciudad y del Padrón de Actividades Económicas de AFIP. Posteriormente se asignó a cada actividad la categoría de pertenencia de acuerdo a lo establecido en el *Nomenclador de Actividades Económicas para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* (NAECBA), con el objetivo de agruparlas en sectores económicos homogéneos.
- **Análisis y presentación de resultados:** se establecieron algunas consideraciones para el análisis y se efectuaron los cálculos pertinentes. En particular, a los efectos de mantener el secreto estadístico, se decidió analizar individualmente aquellas categorías con al menos doscientas empresas respondientes y agrupar el resto de categorías bajo el rubro “Otras actividades económicas”. Posteriormente se elaboraron tabulados para cada una de las preguntas con los resultados obtenidos para las siete categorías o sectores de actividad económica resultantes:
  - Comercio
  - Industria manufacturera
  - Servicios de hotelería y restaurantes
  - Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler

- Servicios de educación y salud
- Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones
- Otras actividades económicas

## 4. Resultados

A continuación se presentan los resultados para cada una de las preguntas de las seis secciones mencionadas precedentemente. Cada sección agrupa un conjunto de preguntas referidas a la temática de la sección. Para cada pregunta o ítem se presentan datos relativos al total de empresas de cada categoría de actividad económica que contestaron (N).

### 4.1 Carga administrativa

Esta sección incluye el bloque de preguntas que indaga aspectos de la administración impositiva tales como el esfuerzo que exige el cumplir con la liquidación de los diferentes impuestos, la sencillez de la normativa y el grado de difusión de la misma, o el conocimiento técnico del personal de la AGIP - Rentas Ciudad.

**Cuadro AI.1** ¿Cómo califica la carga de trabajo asociada con el cumplimiento de las obligaciones impositivas de la Ciudad?

Sector de actividad económica	Muy Alta	Alta	Media	Baja	N
Comercio	20,9%	44,1%	34,2%	0,8%	392
Industria manufacturera	17,6%	44,9%	34,4%	3,2%	381
Servicios de hotelería y restaurantes	16,5%	46,8%	34,7%	2,1%	340
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	15,8%	42,1%	38,4%	3,7%	323
Servicios de educación y salud	11,6%	34,3%	45,5%	8,6%	268
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	16,1%	38,2%	43,1%	2,6%	267
Otras actividades económicas	7,7%	39,4%	44,1%	8,8%	170

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AI.2** ¿Cómo evalúa la facilidad de acceso a la normativa impositiva de la Ciudad a través de los distintos medios disponibles? (Ej: sitios *web*, oficinas gubernamentales, *call centers*)

Sector de actividad económica	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N
Comercio	8,6%	62,4%	24,6%	4,3%	394
Industria manufacturera	7,3%	63,4%	27,2%	2,1%	382
Servicios de hotelería y restaurantes	7,0%	56,5%	31,9%	4,6%	345
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	8,0%	58,2%	29,9%	4,0%	325
Servicios de educación y salud	8,5%	55,6%	28,9%	7,0%	270
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	6,0%	59,9%	30,3%	3,8%	267
Otras actividades económicas	10,1%	65,1%	23,7%	1,2%	169

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AI.3** ¿Cómo califica la claridad y sencillez de la normativa impositiva de la Ciudad?

Sector de actividad económica	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N
Comercio	4,3%	53,1%	38,5%	4,1%	392
Industria manufacturera	2,1%	55,9%	38,3%	3,7%	379
Servicios de hotelería y restaurantes	2,3%	53,3%	38,8%	5,5%	345
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	3,4%	50,9%	41,0%	4,7%	322
Servicios de educación y salud	3,7%	53,7%	36,3%	6,3%	270
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	3,4%	48,3%	43,8%	4,5%	267
Otras actividades económicas	2,4%	63,3%	31,4%	3,0%	169

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AI.4** ¿Cómo considera el grado de conocimiento técnico (ej. procedimientos, normativa impositiva) del personal de la AGIP (Rentas Ciudad)?

Sector de actividad económica	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	N
Comercio	7,2%	66,3%	23,9%	2,6%	389
Industria manufacturera	5,0%	65,4%	26,9%	2,6%	379
Servicios de hotelería y restaurantes	4,1%	65,6%	27,4%	2,9%	340
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	6,3%	63,6%	26,3%	3,8%	319
Servicios de educación y salud	4,9%	67,9%	22,6%	4,5%	265
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	3,8%	64,0%	29,6%	2,7%	264
Otras actividades económicas	3,0%	72,9%	20,5%	3,6%	166

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AI.5.a** ¿Cómo califica el grado de difusión que hace la AGIP (Rentas Ciudad) con relación a ...?:  
*Las novedades en materia impositiva*

Sector de actividad económica	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	N
Comercio	5,4%	47,8%	39,6%	7,2%	389
Industria manufacturera	2,9%	45,4%	44,9%	6,9%	379
Servicios de hotelería y restaurantes	2,6%	49,9%	39,4%	8,2%	343
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	2,8%	44,9%	44,0%	8,3%	325
Servicios de educación y salud	2,6%	44,4%	43,7%	9,3%	270
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	3,8%	41,4%	47,7%	7,1%	266
Otras actividades económicas	2,4%	58,1%	32,9%	6,6%	167

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AI.5.b** ¿Cómo califica el grado de difusión que hace la AGIP (Rentas Ciudad) con relación a ...?:  
Los criterios interpretativos de la normativa impositiva

Sector de actividad económica	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	N
Comercio	4,4%	38,2%	48,5%	9,0%	390
Industria manufacturera	1,6%	40,2%	49,7%	8,5%	376
Servicios de hotelería y restaurantes	1,5%	42,9%	44,4%	11,2%	340
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	2,2%	37,4%	47,4%	13,1%	321
Servicios de educación y salud	1,9%	40,2%	45,9%	12,0%	266
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	2,6%	34,1%	53,6%	9,7%	267
Otras actividades económicas	0,6%	50,6%	39,8%	9,0%	166

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AI.6** ¿Cómo evalúa el grado de cumplimiento de la AGIP (Rentas Ciudad) de los plazos establecidos en los procedimientos administrativos?

Sector de actividad económica	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	N
Comercio	5,4%	67,0%	24,2%	3,4%	388
Industria manufacturera	2,7%	67,5%	24,5%	5,3%	375
Servicios de hotelería y restaurantes	1,8%	66,8%	27,5%	3,9%	331
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	3,5%	67,6%	23,8%	5,1%	315
Servicios de educación y salud	4,2%	67,9%	24,1%	3,8%	262
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	2,3%	64,6%	27,8%	5,3%	263
Otras actividades económicas	1,2%	72,1%	22,4%	4,2%	165

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

## 4.2 Inversiones

Esta sección incluye el bloque de preguntas acerca de la incidencia de los impuestos –nacionales y locales– y de las facilidades fiscales y eventuales exenciones a la hora de decidir invertir, tanto en el pasado como en el futuro próximo.

**Cuadro I.1** ¿En su empresa se analizan los temas impositivos previamente al lanzamiento de nuevos negocios?

Sector de actividad económica	Nunca	Con baja frecuencia	Con alta frecuencia	Siempre	N
Comercio	5,4%	20,3%	29,5%	44,9%	390
Industria manufacturera	2,4%	28,2%	26,1%	43,4%	380
Servicios de hotelería y restaurantes	9,0%	23,7%	28,5%	38,7%	333
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	3,1%	17,8%	29,3%	49,8%	321
Servicios de educación y salud	16,7%	27,2%	24,5%	31,5%	257
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	5,8%	30,5%	25,9%	37,8%	259
Otras actividades económicas	15,8%	13,9%	23,0%	47,3%	165

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.2.a** ¿Cómo es la incidencia de los siguientes tributos de la Ciudad en las expectativas de inversión de su empresa? - Patentes sobre Vehículos en General

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	29,5%	35,4%	28,5%	6,7%	390
Industria manufacturera	23,6%	45,4%	24,9%	6,1%	377
Servicios de hotelería y restaurantes	49,5%	27,3%	15,9%	7,3%	315
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	41,2%	33,1%	21,2%	4,5%	311
Servicios de educación y salud	61,0%	20,3%	16,3%	2,4%	251
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	30,9%	26,7%	23,7%	18,7%	262
Otras actividades económicas	46,0%	31,3%	18,4%	4,3%	163

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.2.b** ¿Cómo es la incidencia de los siguientes tributos de la Ciudad en las expectativas de inversión de su empresa? - Impuesto sobre los Ingresos Brutos

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	5,9%	4,9%	27,3%	62,0%	392
Industria manufacturera	6,0%	12,6%	31,8%	49,6%	381
Servicios de hotelería y restaurantes	2,7%	6,8%	41,3%	49,3%	339
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	5,3%	8,8%	31,3%	54,7%	320
Servicios de educación y salud	36,7%	11,3%	25,0%	27,0%	256
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	2,3%	5,7%	41,3%	50,8%	264
Otras actividades económicas	30,8%	10,7%	24,9%	33,7%	169

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.2.c** ¿Cómo es la incidencia de los siguientes tributos de la Ciudad en las expectativas de inversión de su empresa? - Impuesto Inmobiliario, Alumbrado, Barrido y Limpieza

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	15,6%	32,4%	37,8%	14,3%	392
Industria manufacturera	10,3%	34,5%	41,8%	13,4%	380
Servicios de hotelería y restaurantes	4,1%	13,3%	37,9%	44,7%	338
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	14,2%	37,9%	34,7%	13,3%	317
Servicios de educación y salud	24,5%	23,7%	32,3%	19,5%	257
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	17,6%	30,9%	39,7%	11,8%	262
Otras actividades económicas	29,8%	24,4%	28,0%	17,9%	168

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.2.d** ¿Cómo es la incidencia de los siguientes tributos de la Ciudad en las expectativas de inversión de su empresa? - Ley de Sellos

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	18,3%	30,3%	36,3%	15,2%	389
Industria manufacturera	15,8%	30,5%	35,8%	17,9%	374
Servicios de hotelería y restaurantes	25,2%	29,0%	31,2%	14,6%	321
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	10,5%	36,2%	33,3%	20,0%	315
Servicios de educación y salud	36,9%	31,2%	21,3%	10,7%	244
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	27,0%	32,8%	28,6%	11,6%	259
Otras actividades económicas	30,5%	20,7%	26,2%	22,6%	164

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.3.a** ¿Cómo es el impacto en la estructura de costos y precios de venta de los aumentos en los siguientes tributos? - Impuesto Inmobiliario, Alumbrado, Barrido y Limpieza

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	13,7%	42,1%	31,2%	12,9%	394
Industria manufacturera	8,8%	50,5%	31,6%	9,1%	374
Servicios de hotelería y restaurantes	3,5%	16,2%	36,0%	44,3%	339
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	11,9%	44,1%	30,0%	14,1%	320
Servicios de educación y salud	27,9%	29,0%	26,7%	16,4%	262
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	15,2%	39,9%	31,9%	12,9%	263
Otras actividades económicas	30,9%	27,8%	24,7%	16,7%	162

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.3.b** ¿Cómo es el impacto en la estructura de costos y precios de venta de los aumentos en los siguientes tributos? - Impuesto a las Ganancias

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	3,6%	4,8%	29,2%	62,4%	394
Industria manufacturera	2,4%	5,3%	32,6%	59,7%	377
Servicios de hotelería y restaurantes	0,9%	6,6%	34,8%	57,7%	336
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	3,7%	3,7%	26,5%	66,1%	324
Servicios de educación y salud	35,6%	5,1%	19,5%	39,8%	256
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	4,2%	3,4%	21,2%	71,2%	264
Otras actividades económicas	30,7%	7,4%	21,5%	40,5%	163

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.3.c** ¿Cómo es el impacto en la estructura de costos y precios de venta de los aumentos en los siguientes tributos? - Impuesto al Valor Agregado

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	14,3%	8,7%	27,8%	49,2%	392
Industria manufacturera	13,6%	8,5%	30,1%	47,9%	376
Servicios de hotelería y restaurantes	3,9%	3,6%	31,3%	61,3%	336
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	14,6%	8,1%	25,8%	51,6%	322
Servicios de educación y salud	47,4%	7,6%	19,1%	25,9%	251
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	16,2%	8,7%	23,8%	51,3%	265
Otras actividades económicas	32,5%	12,3%	19,6%	35,6%	163

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.3.d** ¿Cómo es el impacto en la estructura de costos y precios de venta de los aumentos en los siguientes tributos? - Impuesto sobre los Ingresos Brutos

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	3,8%	2,8%	25,7%	67,7%	393
Industria manufacturera	5,3%	10,0%	31,4%	53,3%	379
Servicios de hotelería y restaurantes	0,9%	5,1%	38,4%	55,7%	336
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	5,0%	5,3%	31,7%	58,1%	322
Servicios de educación y salud	41,3%	6,3%	24,8%	27,6%	254
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	2,3%	3,4%	33,6%	60,8%	265
Otras actividades económicas	30,7%	9,2%	29,5%	30,7%	163

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.3.e** ¿Cómo es el impacto en la estructura de costos y precios de venta de los aumentos en los siguientes tributos? - Patentes sobre Vehículos en General

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	24,0%	38,6%	28,6%	8,7%	391
Industria manufacturera	18,7%	48,4%	25,1%	7,8%	374
Servicios de hotelería y restaurantes	43,5%	25,6%	19,9%	11,0%	317
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	39,1%	30,8%	23,2%	7,0%	315
Servicios de educación y salud	61,4%	24,4%	10,6%	3,7%	246
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	26,2%	28,5%	24,3%	20,9%	263
Otras actividades económicas	43,5%	30,4%	19,3%	6,8%	161

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.3.f** ¿Cómo es el impacto en la estructura de costos y precios de venta de los aumentos en los siguientes tributos? - Ley de Sellos

Sector de actividad económica	Nula	Baja	Media	Alta	N
Comercio	18,1%	38,3%	30,8%	12,7%	386
Industria manufacturera	17,7%	36,9%	32,1%	13,4%	374
Servicios de hotelería y restaurantes	25,2%	36,3%	24,5%	14,0%	322
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	14,3%	36,3%	31,9%	17,5%	314
Servicios de educación y salud	43,8%	31,3%	16,5%	8,4%	249
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	28,0%	34,9%	23,4%	13,8%	261
Otras actividades económicas	31,9%	25,0%	28,1%	15,0%	160

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.4** ¿En los últimos años su empresa ha sido beneficiada con alguna exención impositiva (por ejemplo polos productivos) que le permitiera realizar nuevas inversiones?

Sector de actividad económica	No ha sido beneficiada	Ha recibido exenciones sobre impuestos nacionales solamente	Ha recibido exenciones sobre impuestos de la Ciudad solamente	Ha recibido exenciones sobre impuestos nacionales y de la Ciudad	N
Comercio	92,3%	3,6%	2,3%	1,8%	388
Industria manufacturera	72,9%	5,3%	19,2%	2,7%	376
Servicios de hotelería y restaurantes	99,4%	0,0%	0,6%	0,0%	342
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	75,8%	5,8%	9,2%	9,2%	326
Servicios de educación y salud	71,1%	3,0%	3,4%	22,4%	263
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	95,9%	1,5%	1,5%	1,1%	265
Otras actividades económicas	76,4%	3,6%	5,5%	14,6%	165

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro I.5** Con relación a las facilidades fiscales que la Ciudad ofrece a las empresas (ej.: exenciones productivas varias, radicación en polos productivos), ¿cómo las considerará con relación a futuras inversiones?

Sector de actividad económica	Desconozco la existencia de facilidades fiscales	Es probable que no invierta por ser insuficientes las facilidades fiscales	Las facilidades fiscales no inciden en la decisión de invertir	Es altamente probable que invierta gracias a las facilidades fiscales	N
Comercio	58,9%	13,9%	19,1%	8,1%	382
Industria manufacturera	48,0%	18,2%	23,9%	10,0%	369
Servicios de hotelería y restaurantes	70,6%	12,2%	15,7%	1,5%	337
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	44,7%	12,8%	27,5%	15,0%	313
Servicios de educación y salud	61,5%	10,9%	22,7%	4,9%	247
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	64,2%	11,2%	17,7%	6,9%	260
Otras actividades económicas	55,9%	9,3%	26,1%	8,7%	161

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

### 4.3 Atención al Contribuyente

Esta sección incluye el bloque de preguntas que indaga cuestiones acerca del grado de conocimiento de los diferentes medios (ej.: oficinas, sitio *web*), de la calidad de la atención a través de los mismos, la efectividad en la resolución de problemas y el funcionamiento de los medios para pagar los impuestos.

En los cuadros se refleja, para cada sector de actividad, tanto la distribución en función del grado de conocimiento/uso del medio de las empresas respondientes ( $N_T$ ), como la opinión de aquellas que lo conocen y utilizan ( $N_C$ ).

**Cuadro AC.1.a** En cuanto al sitio *web* de la AGIP (Rentas Ciudad) ¿cómo califica los siguientes aspectos? - *Presentación de la información (ej.: facilidad de acceso, claridad)*

Sector de actividad económica	No conoce el sitio <i>web</i>	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	$N_T$	Lo conoce y lo utiliza				$N_C$
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	
Comercio	2,0%	4,3%	93,7%	393	12,3%	63,0%	20,9%	3,8%	368
Industria manufacturera	0,5%	5,0%	94,5%	379	14,3%	59,5%	22,9%	3,4%	358
Servicios de hotelería y restaurantes	5,5%	8,1%	86,4%	344	13,4%	63,3%	19,6%	3,7%	297
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	2,5%	9,9%	87,6%	324	11,0%	63,1%	21,8%	4,2%	284
Servicios de educación y salud	9,6%	8,1%	82,3%	271	13,9%	58,7%	23,3%	4,0%	223
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	4,9%	6,5%	88,6%	263	14,2%	55,8%	26,6%	3,4%	233
Otras actividades económicas	7,1%	12,4%	80,5%	169	16,9%	62,5%	16,9%	3,7%	136

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.1.b** En cuanto al sitio *web* de la AGIP (Rentas Ciudad) ¿cómo califica los siguientes aspectos? - *Funcionalidad (ej.: generación de turnos, trámites)*

Sector de actividad económica	No conoce el sitio <i>web</i>	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	$N_T$	Lo conoce y lo utiliza				$N_C$
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	
Comercio	3,1%	8,5%	88,4%	388	17,2%	65,6%	15,2%	2,0%	343
Industria manufacturera	1,1%	9,0%	89,9%	365	22,2%	58,8%	16,1%	2,8%	328
Servicios de hotelería y restaurantes	4,6%	11,6%	83,8%	328	16,7%	66,6%	13,8%	2,9%	275
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	2,6%	13,1%	84,3%	313	18,6%	61,8%	15,2%	4,5%	264
Servicios de educación y salud	9,3%	11,2%	79,5%	258	17,1%	61,4%	19,0%	2,4%	205
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	4,3%	10,6%	85,1%	255	17,5%	58,5%	21,6%	2,4%	217
Otras actividades económicas	6,8%	16,1%	77,1%	162	24,8%	60,1%	11,2%	4,0%	125

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.2.a** ¿Cómo evalúa cada uno de los siguientes medios en cuanto a la **calidad de atención** por consultas y trámites? - *Call center*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>i</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	12,1%	21,1%	66,8%	389	14,7%	53,4%	22,8%	9,3%	260
Industria manufacturera	13,4%	22,6%	64,0%	380	14,4%	52,7%	26,7%	6,3%	243
Servicios de hotelería y restaurantes	22,7%	20,4%	56,9%	339	13,0%	47,1%	30,1%	9,8%	193
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	15,7%	23,2%	61,1%	324	11,6%	55,0%	23,7%	9,7%	198
Servicios de educación y salud	25,8%	20,6%	53,6%	267	12,5%	53,2%	23,1%	11,2%	143
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	20,0%	22,6%	57,4%	265	9,2%	52,6%	30,3%	7,8%	152
Otras actividades económicas	20,2%	22,0%	57,8%	168	10,4%	64,9%	19,6%	5,2%	97

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.2.b** ¿Cómo evalúa cada uno de los siguientes medios en cuanto a la **calidad de atención** por consultas y trámites? - *Chat*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>i</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	28,6%	37,4%	34,0%	388	10,6%	47,6%	29,7%	12,1%	132
Industria manufacturera	28,8%	37,4%	33,8%	372	11,8%	52,4%	24,6%	11,2%	126
Servicios de hotelería y restaurantes	35,7%	30,0%	34,3%	333	9,6%	47,2%	35,9%	7,0%	114
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	31,6%	34,4%	34,0%	320	10,0%	53,2%	23,8%	12,9%	109
Servicios de educación y salud	36,1%	33,8%	30,1%	263	11,3%	42,9%	34,2%	11,3%	79
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	29,6%	32,2%	38,2%	264	12,0%	44,8%	37,7%	6,0%	101
Otras actividades económicas	35,9%	33,5%	30,6%	167	7,8%	58,8%	27,5%	5,9%	51

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.2.c** ¿Cómo evalúa cada uno de los siguientes medios en cuanto a la **calidad de atención** por consultas y trámites? - *Atención por mostradores en AGIP (Rentas Ciudad)*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>i</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	3,3%	8,4%	88,3%	391	9,9%	69,5%	17,4%	3,2%	345
Industria manufacturera	2,9%	11,6%	85,5%	379	10,8%	64,2%	21,9%	3,0%	324
Servicios de hotelería y restaurantes	4,8%	8,3%	86,9%	337	10,2%	61,4%	22,9%	5,5%	293
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	5,6%	10,6%	83,8%	322	11,8%	60,4%	22,2%	5,6%	270
Servicios de educación y salud	6,0%	11,5%	82,5%	269	10,8%	61,7%	24,4%	3,2%	222
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	8,3%	9,8%	81,9%	266	9,6%	60,6%	26,6%	3,2%	218
Otras actividades económicas	7,1%	7,1%	85,8%	169	14,5%	61,4%	20,7%	3,5%	145

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.2.d** ¿Cómo evalúa cada uno de los siguientes medios en cuanto a la **calidad de atención** por consultas y trámites? - *Atención por mostradores en Centro de Gestión y Participación*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>t</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	9,3%	22,9%	67,8%	389	10,2%	70,2%	15,5%	4,1%	264
Industria manufacturera	8,0%	18,6%	73,4%	376	11,6%	65,5%	19,9%	2,9%	276
Servicios de hotelería y restaurantes	6,6%	21,4%	72,0%	336	11,1%	64,0%	21,1%	3,8%	242
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	12,8%	26,9%	60,3%	320	12,9%	61,7%	21,7%	3,6%	193
Servicios de educación y salud	9,9%	19,4%	70,7%	263	10,2%	66,2%	20,5%	3,3%	186
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	16,7%	19,8%	63,5%	263	12,0%	60,5%	23,9%	3,6%	167
Otras actividades económicas	11,9%	23,8%	64,3%	168	14,8%	65,8%	15,7%	3,7%	108

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.3.a** ¿Cómo evalúa cada uno de los siguientes medios en cuanto a la **efectividad en la resolución de problemas?** - *Call center*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>t</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	12,8%	21,5%	65,7%	390	9,7%	55,1%	25,4%	9,7%	256
Industria manufacturera	14,0%	23,5%	62,5%	379	12,3%	49,8%	30,4%	7,7%	237
Servicios de hotelería y restaurantes	26,3%	20,1%	53,6%	338	8,2%	51,9%	29,9%	9,9%	181
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	17,2%	24,3%	58,5%	325	9,4%	54,2%	28,4%	7,9%	190
Servicios de educación y salud	26,7%	23,3%	50,0%	266	10,6%	48,8%	27,8%	12,8%	133
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	18,8%	24,4%	56,8%	266	5,3%	50,4%	35,0%	9,3%	151
Otras actividades económicas	20,5%	22,3%	57,2%	166	7,3%	58,9%	24,3%	9,4%	95

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.3.b** ¿Cómo evalúa cada uno de los siguientes medios en cuanto a la **efectividad en la resolución de problemas?** - *Chat*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>t</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	27,2%	38,7%	34,1%	390	6,2%	49,6%	27,9%	16,4%	133
Industria manufacturera	28,4%	36,5%	35,1%	373	11,4%	45,9%	31,3%	11,4%	131
Servicios de hotelería y restaurantes	38,1%	30,8%	31,1%	331	4,8%	49,5%	37,0%	8,7%	103
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	30,9%	35,0%	34,1%	320	7,3%	54,0%	27,6%	11,1%	109
Servicios de educación y salud	37,3%	33,5%	29,2%	263	7,9%	50,7%	28,8%	13,0%	77
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	28,4%	33,3%	38,3%	264	7,0%	43,6%	41,5%	7,8%	101
Otras actividades económicas	35,2%	33,3%	31,5%	165	3,8%	55,9%	27,0%	13,3%	52

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.3.c** ¿Cómo evalúa cada uno de los siguientes medios en cuanto a la efectividad en la resolución de problemas? - Atención por mostradores en AGIP (Rentas Ciudad)

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>i</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	3,8%	8,7%	87,5%	391	9,6%	67,2%	19,9%	3,2%	342
Industria manufacturera	3,2%	11,6%	85,2%	378	11,5%	61,9%	23,0%	3,8%	322
Servicios de hotelería y restaurantes	4,8%	10,4%	84,8%	336	11,2%	62,9%	20,8%	5,3%	285
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	6,0%	11,6%	82,4%	319	10,3%	66,3%	19,4%	4,2%	263
Servicios de educación y salud	7,1%	13,1%	79,8%	268	9,4%	63,7%	23,8%	3,3%	214
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	7,5%	10,2%	82,3%	266	9,6%	62,1%	24,7%	3,6%	219
Otras actividades económicas	6,0%	8,4%	85,6%	167	12,6%	66,5%	18,9%	2,1%	143

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.3.d** ¿Cómo evalúa cada uno de los siguientes medios en cuanto a la efectividad en la resolución de problemas? - Atención por mostradores en Centro de Gestión y Participación

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>i</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	8,5%	22,7%	68,8%	387	8,6%	68,3%	19,2%	3,8%	266
Industria manufacturera	7,4%	19,6%	73,0%	377	9,9%	64,0%	23,6%	2,6%	275
Servicios de hotelería y restaurantes	8,6%	18,9%	72,5%	339	9,8%	65,1%	21,5%	3,7%	246
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	12,4%	27,0%	60,6%	322	10,2%	65,0%	22,1%	2,6%	195
Servicios de educación y salud	11,9%	20,5%	67,6%	269	10,9%	64,9%	21,4%	2,8%	182
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	14,0%	21,9%	64,1%	265	9,4%	64,1%	23,6%	3,0%	170
Otras actividades económicas	12,1%	24,7%	63,2%	166	14,2%	67,7%	16,1%	1,9%	105

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.3.e** ¿Cómo evalúa cada uno de los siguientes medios en cuanto a la efectividad en la resolución de problemas? - Trámites on line

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>i</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	7,7%	15,7%	76,6%	388	12,4%	64,2%	19,8%	3,4%	297
Industria manufacturera	7,8%	13,4%	78,8%	374	14,2%	64,5%	18,3%	3,0%	295
Servicios de hotelería y restaurantes	7,2%	16,9%	75,9%	332	10,7%	59,2%	27,0%	3,2%	252
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	6,6%	18,8%	74,6%	320	17,2%	65,4%	14,2%	3,4%	239
Servicios de educación y salud	15,1%	17,0%	67,9%	265	11,6%	61,1%	22,2%	5,0%	180
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	11,1%	16,9%	72,0%	261	11,3%	62,8%	24,4%	1,7%	188
Otras actividades económicas	12,7%	17,0%	70,3%	165	14,7%	69,0%	12,1%	4,3%	116

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.4.a** ¿Cómo evalúa la calidad de cada uno de los siguientes medios de pago? - *Home banking*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>T</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	3,8%	12,8%	83,4%	391	55,2%	40,8%	3,1%	1,0%	326
Industria manufacturera	3,5%	15,2%	81,3%	376	55,4%	40,2%	3,9%	0,6%	306
Servicios de hotelería y restaurantes	7,8%	14,1%	78,1%	334	47,9%	46,7%	3,8%	1,5%	261
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	5,3%	14,6%	80,1%	322	61,3%	38,0%	0,7%	0,0%	258
Servicios de educación y salud	10,7%	19,9%	69,4%	261	59,7%	37,6%	2,2%	0,6%	181
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	9,0%	16,5%	74,5%	266	53,6%	42,4%	3,5%	0,5%	198
Otras actividades económicas	7,2%	21,6%	71,2%	167	48,7%	47,1%	2,5%	1,7%	119

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.4.b** ¿Cómo evalúa la calidad de cada uno de los siguientes medios de pago? - *Redes electrónicas (ej. Red Link, Pago mis cuentas)*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>T</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	4,9%	16,2%	78,9%	390	50,1%	45,9%	3,3%	1,0%	308
Industria manufacturera	4,3%	20,0%	75,7%	376	52,3%	43,9%	3,2%	0,7%	285
Servicios de hotelería y restaurantes	6,0%	21,6%	72,4%	333	45,2%	48,9%	5,4%	0,4%	241
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	4,7%	19,6%	75,7%	322	56,7%	41,5%	2,1%	0,0%	244
Servicios de educación y salud	9,6%	23,0%	67,4%	261	55,8%	42,1%	2,2%	0,0%	176
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	6,4%	13,9%	79,7%	266	50,9%	45,8%	2,9%	0,5%	212
Otras actividades económicas	6,1%	25,5%	68,4%	165	40,8%	55,0%	3,5%	0,9%	113

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.4.c** ¿Cómo evalúa la calidad de cada uno de los siguientes medios de pago? - *Débito automático*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>T</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	9,7%	33,3%	57,0%	390	40,9%	54,4%	3,7%	0,9%	222
Industria manufacturera	7,0%	32,7%	60,3%	373	41,3%	52,4%	5,3%	0,8%	225
Servicios de hotelería y restaurantes	10,5%	32,3%	57,2%	334	37,8%	54,9%	6,3%	1,0%	191
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	9,1%	33,2%	57,7%	319	47,8%	47,8%	3,8%	0,5%	184
Servicios de educación y salud	12,8%	33,9%	53,3%	257	43,2%	50,5%	6,6%	0,0%	137
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	9,4%	32,5%	58,1%	265	42,2%	48,7%	9,1%	0,0%	154
Otras actividades económicas	10,4%	37,8%	51,8%	164	30,7%	60,0%	8,3%	1,2%	85

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.4.d** ¿Cómo evalúa la calidad de cada uno de los siguientes medios de pago? - *Tarjeta de crédito*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>t</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	11,0%	39,2%	49,8%	390	39,2%	56,2%	3,6%	1,0%	194
Industria manufacturera	9,1%	37,1%	53,8%	375	38,1%	55,0%	6,5%	0,6%	202
Servicios de hotelería y restaurantes	11,7%	35,3%	53,0%	334	32,8%	58,7%	7,4%	1,1%	177
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	11,0%	36,4%	52,6%	319	44,1%	50,8%	5,3%	0,0%	168
Servicios de educación y salud	14,7%	40,2%	45,1%	259	42,8%	52,3%	5,1%	0,0%	117
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	10,6%	32,5%	56,9%	265	39,2%	55,7%	5,3%	0,0%	151
Otras actividades económicas	10,4%	39,9%	49,7%	163	26,0%	66,6%	6,2%	1,2%	81

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.4.e** ¿Cómo evalúa la calidad de cada uno de los siguientes medios de pago? - *Oficinas de Bancos y entidades habilitadas (ej. Pago Fácil)*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>t</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Muy Buena	Buena	Regular	Mala	N <sub>c</sub>
Comercio	3,9%	7,2%	88,9%	390	23,6%	57,7%	15,0%	3,7%	347
Industria manufacturera	2,1%	10,9%	87,0%	377	25,6%	54,9%	17,7%	1,8%	328
Servicios de hotelería y restaurantes	3,8%	8,6%	87,6%	339	26,3%	53,9%	17,1%	2,7%	297
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	4,0%	11,5%	84,5%	323	27,8%	54,2%	14,3%	3,7%	273
Servicios de educación y salud	5,3%	12,5%	82,2%	265	30,8%	51,5%	14,7%	3,2%	218
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	2,3%	8,7%	89,0%	264	23,8%	55,3%	18,3%	2,6%	235
Otras actividades económicas	5,6%	11,1%	83,3%	162	23,8%	59,3%	14,0%	3,0%	135

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.5.a** ¿Tuvo alguna vez inconvenientes con alguno de los siguientes medios de pago? - *Home banking*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>t</sub>	Lo conoce y lo utiliza				N <sub>c</sub>
					Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca	
Comercio	4,6%	13,8%	81,6%	392	0,4%	1,0%	21,9%	77,0%	320
Industria manufacturera	3,2%	16,2%	80,6%	376	0,4%	1,6%	26,4%	71,6%	303
Servicios de hotelería y restaurantes	5,6%	14,5%	79,9%	338	0,8%	3,0%	28,9%	67,5%	270
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	5,6%	14,0%	80,4%	321	0,4%	0,7%	24,0%	74,8%	258
Servicios de educación y salud	9,3%	19,4%	71,3%	258	1,1%	2,2%	29,9%	66,9%	184
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	8,3%	15,9%	75,8%	264	0,5%	3,0%	24,9%	71,5%	200
Otras actividades económicas	6,6%	21,0%	72,4%	167	0,8%	2,5%	28,2%	68,6%	121

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.5.b** ¿Tuvo alguna vez inconvenientes con alguno de los siguientes medios de pago? - *Redes electrónicas*  
(ej. Red Link, Pago mis cuentas)

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>t</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca	N <sub>c</sub>
Comercio	4,1%	15,0%	80,9%	388	0,4%	1,6%	22,0%	76,1%	314
Industria manufacturera	4,5%	18,4%	77,1%	376	1,0%	2,1%	25,9%	71,1%	290
Servicios de hotelería y restaurantes	4,5%	21,0%	74,5%	334	0,4%	3,2%	25,0%	71,5%	249
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	5,9%	19,7%	74,4%	320	0,0%	0,8%	17,2%	81,9%	238
Servicios de educación y salud	9,2%	21,5%	69,3%	260	0,6%	2,2%	26,1%	71,0%	180
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	6,8%	14,0%	79,2%	265	1,0%	2,4%	27,1%	69,6%	210
Otras actividades económicas	6,1%	26,8%	67,1%	164	0,0%	1,8%	30,8%	67,2%	110

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.5.c** ¿Tuvo alguna vez inconvenientes con alguno de los siguientes medios de pago? - *Débito automático*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>t</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca	N <sub>c</sub>
Comercio	7,7%	33,8%	58,5%	388	0,9%	1,4%	19,3%	78,5%	227
Industria manufacturera	5,3%	29,6%	65,1%	375	1,2%	2,9%	24,1%	71,7%	244
Servicios de hotelería y restaurantes	9,3%	28,6%	62,1%	332	0,5%	3,4%	24,3%	71,8%	206
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	9,8%	30,3%	59,9%	317	0,5%	2,7%	20,5%	76,3%	190
Servicios de educación y salud	9,7%	32,1%	58,2%	259	0,7%	2,6%	29,9%	67,0%	151
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	9,8%	28,3%	61,9%	265	0,6%	3,1%	21,3%	75,0%	164
Otras actividades económicas	7,8%	37,4%	54,8%	166	0,0%	2,2%	24,3%	73,7%	91

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.5.d** ¿Tuvo alguna vez inconvenientes con alguno de los siguientes medios de pago? - *Tarjeta de crédito*

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>t</sub>	Lo conoce y lo utiliza				
					Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca	N <sub>c</sub>
Comercio	9,5%	36,8%	53,7%	389	0,9%	3,4%	22,9%	72,8%	209
Industria manufacturera	6,7%	35,2%	58,1%	375	1,4%	1,9%	21,2%	75,7%	218
Servicios de hotelería y restaurantes	9,1%	31,2%	59,7%	330	1,0%	2,5%	22,3%	74,0%	197
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	10,7%	32,2%	57,1%	317	0,5%	2,3%	25,4%	71,8%	181
Servicios de educación y salud	11,6%	39,5%	48,9%	258	0,8%	2,5%	28,6%	68,1%	126
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	10,2%	28,8%	61,0%	264	0,7%	3,8%	20,5%	75,1%	161
Otras actividades económicas	7,2%	41,0%	51,8%	166	1,2%	1,2%	29,2%	68,5%	86

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AC.5.e** ¿Tuvo alguna vez inconvenientes con alguno de los siguientes medios de pago? - Oficinas de Bancos y entidades habilitadas (ej. Pago Fácil)

Sector de actividad económica	No conoce el medio	Lo conoce pero nunca lo utilizó	Lo conoce y lo utiliza	N <sub>i</sub>	Lo conoce y lo utiliza				N <sub>c</sub>
					Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca	
Comercio	3,6%	5,9%	90,5%	390	2,3%	5,1%	38,8%	53,8%	353
Industria manufacturera	1,9%	9,3%	88,8%	376	1,2%	6,9%	35,9%	56,0%	334
Servicios de hotelería y restaurantes	3,3%	7,8%	88,9%	335	2,7%	5,4%	34,6%	57,4%	298
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	3,8%	9,7%	86,5%	320	1,0%	5,4%	38,3%	55,3%	277
Servicios de educación y salud	4,9%	11,4%	83,7%	263	1,8%	6,8%	35,0%	56,4%	220
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	3,0%	8,7%	88,3%	265	0,5%	7,7%	34,7%	57,3%	234
Otras actividades económicas	5,5%	12,7%	81,8%	165	0,7%	9,7%	28,1%	61,5%	135

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

#### 4.4 Fiscalización

Esta sección incluye el bloque de preguntas relativas al accionar de la AGIP - Rentas Ciudad a la hora de seleccionar las empresas a fiscalizar, a la hora de ejecutar las inspecciones y a la hora de aplicar sanciones.

También se explora la percepción de la “presión tributaria”, es decir, lo mucho/poco que significan los montos destinados al pago de los impuestos y su evolución en los últimos años.

**Cuadro F.1** ¿Su empresa ha sufrido un proceso de fiscalización en los últimos cinco años? [Si la respuesta es “No” pase a la pregunta del Cuadro F.3]

Sector de actividad económica	Si	No	N
Comercio	42,1%	57,9%	385
Industria manufacturera	52,9%	47,1%	374
Servicios de hotelería y restaurantes	29,3%	70,7%	335
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	35,8%	64,2%	321
Servicios de educación y salud	19,4%	80,6%	258
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	26,3%	73,7%	259
Otras actividades económicas	26,9%	73,1%	167

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro F.2** ¿Cómo considera el volumen de información y antecedentes solicitados por la AGIP (Rentas Ciudad) durante un proceso de fiscalización?

Sector de actividad económica	Bajo	Adecuado	Elevado	N
Comercio	2,5%	36,7%	60,8%	158
Industria manufacturera	1,5%	46,5%	52,0%	200
Servicios de hotelería y restaurantes	1,0%	57,6%	41,4%	99
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	0,0%	48,7%	51,3%	113
Servicios de educación y salud	0,0%	54,0%	46,0%	50
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	3,0%	40,9%	56,1%	66
Otras actividades económicas	0,0%	60,0%	40,0%	45

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro F.3** ¿Cómo califica la presión tributaria de la Ciudad en el momento actual?

Sector de actividad económica	Baja	Adecuada	Elevada	N
Comercio	1,6%	39,6%	58,8%	386
Industria manufacturera	1,1%	42,2%	56,8%	377
Servicios de hotelería y restaurantes	0,9%	38,0%	61,1%	337
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	0,6%	47,3%	52,0%	319
Servicios de educación y salud	1,2%	55,1%	43,8%	256
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	1,2%	47,9%	51,0%	261
Otras actividades económicas	0,0%	51,0%	49,0%	157

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro F.4** ¿Cómo evalúa las sanciones por incumplimiento de las obligaciones impositivas de la Ciudad?

Sector de actividad económica	Bajas	Moderadas	Elevadas	Excesivas	N
Comercio	1,6%	40,8%	47,1%	10,5%	382
Industria manufacturera	3,1%	33,0%	52,5%	11,5%	358
Servicios de hotelería y restaurantes	0,9%	42,4%	44,9%	11,8%	321
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	1,6%	46,0%	45,6%	6,8%	309
Servicios de educación y salud	0,9%	45,3%	45,3%	8,6%	234
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	1,6%	36,6%	54,3%	7,5%	254
Otras actividades económicas	0,7%	47,7%	45,1%	6,5%	153

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro F.5.a** Respecto de las acciones de fiscalización de la AGIP (Rentas Ciudad), ¿Cómo percibe que variaron en los últimos cinco años los siguientes aspectos? **Frecuencia**

Sector de actividad económica	No Aumentó	Aumentó levemente	Aumentó moderadamente	Tuvo un fuerte aumento	N
Comercio	17,8%	19,2%	46,3%	16,8%	376
Industria manufacturera	13,6%	27,6%	40,7%	18,2%	369
Servicios de hotelería y restaurantes	16,3%	28,0%	38,3%	17,5%	332
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	19,0%	24,7%	41,3%	15,0%	300
Servicios de educación y salud	22,8%	21,9%	39,2%	16,0%	237
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	15,4%	19,0%	47,8%	17,8%	253
Otras actividades económicas	18,2%	26,6%	38,3%	16,9%	154

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro F.5.b** Respeto de las acciones de fiscalización de la AGIP (Rentas Ciudad), ¿Cómo percibe que variaron en los últimos cinco años los siguientes aspectos? **Eficacia**

Sector de actividad económica	No Aumentó	Aumentó levemente	Aumentó moderadamente	Tuvo un fuerte aumento	N
Comercio	22,0%	22,8%	44,8%	10,5%	373
Industria manufacturera	16,1%	30,2%	42,7%	11,1%	361
Servicios de hotelería y restaurantes	19,8%	25,1%	41,2%	13,9%	323
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	21,4%	27,6%	40,8%	10,2%	294
Servicios de educación y salud	23,5%	23,5%	39,6%	13,5%	230
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	22,3%	20,2%	44,9%	12,6%	247
Otras actividades económicas	19,7%	29,6%	40,1%	10,5%	152

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro F.6** Con relación a las sanciones por incumplimiento de las obligaciones impositivas de la Ciudad, ¿cuál considera poco proporcionada con relación a la magnitud de la falta? *[Puede marcar más de una opción]*

Sector de actividad económica	Presentación de DDJJ fuera de término	Infracción a los deberes formales	Defraudación	Evasión	Ninguna	N
Comercio	27,3%	23,6%	6,5%	6,5%	36,0%	361
Industria manufacturera	27,6%	26,7%	3,5%	4,4%	37,8%	363
Servicios de hotelería y restaurantes	25,5%	26,6%	4,3%	6,4%	37,2%	317
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	19,6%	17,9%	6,2%	8,7%	47,6%	301
Servicios de educación y salud	24,9%	24,6%	5,2%	5,9%	39,4%	237
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	25,4%	23,7%	3,1%	5,2%	42,6%	245
Otras actividades económicas	19,5%	20,0%	5,9%	4,9%	49,7%	155

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro F.7** ¿Ha tenido su empresa algún litigio o discusión con la AGIP (Rentas Ciudad)? En caso afirmativo indique cuáles han sido las causas *[Puede marcar más de una opción]*

Sector de actividad económica	No ha tenido litigios o discusiones	Ha tenido litigios o discusiones por...				N
		Falta de claridad en la normativa	Errores en las determinaciones	Pretensiones desmedidas por parte de la AGIP	Actuaciones improcedentes	
Comercio	82,8%	4,8%	4,0%	4,3%	4,0%	396
Industria manufacturera	76,8%	4,6%	7,7%	5,7%	5,3%	384
Servicios de hotelería y restaurantes	91,1%	2,5%	2,1%	2,5%	1,8%	348
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	87,5%	4,9%	3,1%	1,8%	2,7%	328
Servicios de educación y salud	82,7%	3,8%	6,0%	3,8%	3,8%	294
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	81,0%	6,8%	4,1%	4,1%	4,1%	274
Otras actividades económicas	72,9%	6,0%	11,1%	7,0%	3,0%	188

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

#### 4.5 Análisis comparativo con otras jurisdicciones

Esta sección incluye el bloque de preguntas que, a través de una calificación numérica, pretende indagar cuál es el peso relativo que tienen los impuestos de la Ciudad (Ingresos Brutos, ABL, etc.), así como de la Nación (IVA, Ganancias, ...) en diferentes cuestiones. También

se pide evaluar la opinión sobre algunos aspectos de la administración de impuestos en relación a la AFIP y a organismos fiscales de las provincias donde la empresa tenga presencia.

**Cuadro c.1** Ordene los siguientes impuestos de acuerdo con el grado de dificultad en cuanto a la interpretación de su normativa<sup>1</sup>

Sector de actividad económica	Impuesto a las ganancias	Impuesto al valor agregado	Impuesto sobre los ingresos brutos	N
Comercio	1	3	2	360
Industria manufacturera	1	3	2	347
Servicios de hotelería y restaurantes	1	2	3	309
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	1	3	2	299
Servicios de educación y salud	1	2	3	226
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	1	3	2	230
Otras actividades económicas	1	3	2	148

<sup>1</sup> Ordenar de 1 a 3, donde: 1 = "impuesto con la normativa más compleja", y 3 = "impuesto con la normativa más sencilla"

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro c.2** ¿Qué cargas tributarias inciden más sobre la rentabilidad de su empresa?<sup>1</sup>

Sector de actividad económica	Cargas Sociales	Impuesto a las Ganancias	Impuesto sobre los Ingresos Brutos	Impuesto al Valor Agregado	Tasas y contribuciones de la Ciudad (ej.: ABL, Patentes)	N
Comercio	1	2	3	4	5	342
Industria manufacturera	1	2	3	4	5	343
Servicios de hotelería y restaurantes	1	2	4	3	5	302
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	1	2	3	4	5	291
Servicios de educación y salud	1	2	3	4	5	210
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	1	2	3	4	5	221
Otras actividades económicas	1	2	4	3	5	145

<sup>1</sup> Ordenar de 1 a 5, donde: 1 = "incidencia relativa más alta", y 5 = "la menor incidencia relativa"

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro c.3** ¿Cuáles son los impuestos/tasas de la Ciudad que más inciden sobre la rentabilidad de su empresa?<sup>1</sup>

Sector de actividad económica	Impuesto sobre los Ingresos Brutos	Impuesto Inmobiliario, Alumbrado, Barrido y Limpieza	Patentes sobre Vehículos en General	Publicidad y Gravámenes Varios	Ley de Sellos	N
Comercio	1	2	3	4	5	344
Industria manufacturera	1	2	3	5	4	333
Servicios de hotelería y restaurantes	1	2	5	3	4	305
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	1	2	4	5	3	280
Servicios de educación y salud	1	2	5	3	4	190
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	1	2	3	5	4	216
Otras actividades económicas	1	2	4	5	3	127

<sup>1</sup>Ordenar de 1 a 5, donde: 1 = "incidencia relativa más alta", y 5 = "la menor incidencia relativa"  
**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro c.4.a** Evalúe la opinión que le merecen algunos aspectos de la administración de impuestos de los organismos fiscales con los que se relaciona. *Sector Comercio*

Para ello utilice la siguiente escala:	AFIP	AGIP (Rentas Ciudad)	ARBA	DGR Córdoba	DGR Santa Fe
Ns/Nc = 0    Malo = 1    Regular = 2 Bueno = 3    Muy bueno = 4    Excelente = 5					
Claridad en la normativa impositiva	2,69	2,71	2,54	2,50	2,50
Grado de difusión de las novedades en materia impositiva	3,18	2,74	2,78	2,47	2,46
Carga de trabajo asociada con el cumplimiento de las obligaciones impositivas	2,35	2,45	2,35	2,44	2,44
Calidad de la atención al contribuyente	2,75	2,89	2,73	2,65	2,64
Respuestas a consultas	2,75	2,81	2,71	2,67	2,58
Resolución de trámites	2,72	2,76	2,58	2,66	2,62
Exhaustividad de los procesos de inspección	2,95	2,94	2,88	2,88	2,88
Utilidad del sitio web	3,52	3,09	3,15	2,85	2,85
Percepción de riesgo (impacto de las consecuencias ante eventuales incumplimientos)	2,97	2,90	2,90	2,77	2,81
<b>Número promedio de observaciones por organismo</b>	<b>361</b>	<b>353</b>	<b>288</b>	<b>114</b>	<b>112</b>

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro c.4.b** Evalúe la opinión que le merecen algunos aspectos de la administración de impuestos de los organismos fiscales con los que se relaciona. *Sector Industria manufacturera*

Para ello utilice la siguiente escala: Ns/Nc = 0    Malo = 1    Regular = 2 Bueno = 3    Muy bueno = 4    Excelente = 5	AFIP	AGIP (Rentas Ciudad)	ARBA	DGR Córdoba	DGR Santa Fe
Claridad en la normativa impositiva	2,60	2,68	2,48	2,35	2,46
Grado de difusión de las novedades en materia impositiva	3,08	2,66	2,58	2,40	2,43
Carga de trabajo asociada con el cumplimiento de las obligaciones impositivas	2,26	2,38	2,33	2,40	2,50
Calidad de la atención al contribuyente	2,66	2,81	2,62	2,63	2,64
Respuestas a consultas	2,73	2,79	2,65	2,55	2,58
Resolución de trámites	2,63	2,69	2,54	2,47	2,55
Exhaustividad de los procesos de inspección	2,80	2,88	2,75	2,75	2,79
Utilidad del sitio web	3,47	3,05	3,10	2,74	2,79
Percepción de riesgo (impacto de las consecuencias ante eventuales incumplimientos)	2,88	2,85	2,81	2,79	2,77
<b>Número promedio de observaciones por organismo</b>	<b>353</b>	<b>345</b>	<b>269</b>	<b>88</b>	<b>85</b>

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro c.4.c** Evalúe la opinión que le merecen algunos aspectos de la administración de impuestos de los organismos fiscales con los que se relaciona. *Sector Servicios de hotelería y restaurantes*

Para ello utilice la siguiente escala: Ns/Nc = 0    Malo = 1    Regular = 2 Bueno = 3    Muy bueno = 4    Excelente = 5	AFIP	AGIP (Rentas Ciudad)	ARBA	DGR Córdoba	DGR Santa Fe
Claridad en la normativa impositiva	2,60	2,74	2,43	2,36	2,33
Grado de difusión de las novedades en materia impositiva	2,81	2,65	2,56	2,25	2,40
Carga de trabajo asociada con el cumplimiento de las obligaciones impositivas	2,24	2,55	2,41	2,27	2,50
Calidad de la atención al contribuyente	2,60	2,85	2,60	2,50	2,57
Respuestas a consultas	2,54	2,79	2,66	2,33	2,50
Resolución de trámites	2,58	2,75	2,49	2,25	2,50
Exhaustividad de los procesos de inspección	2,75	2,83	2,61	2,63	2,33
Utilidad del sitio web	3,26	3,02	2,92	2,70	2,71
Percepción de riesgo (impacto de las consecuencias ante eventuales incumplimientos)	2,81	2,80	2,73	2,40	2,43
<b>Número promedio de observaciones por organismo</b>	<b>312</b>	<b>306</b>	<b>121</b>	<b>10</b>	<b>8</b>

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro c.4.d** Evalúe la opinión que le merecen algunos aspectos de la administración de impuestos de los organismos fiscales con los que se relaciona. *Sector Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler*

Para ello utilice la siguiente escala: Ns/Nc = 0    Malo = 1    Regular = 2 Bueno = 3    Muy bueno = 4    Excelente = 5	AFIP	AGIP (Rentas Ciudad)	ARBA	DGR Córdoba	DGR Santa Fe
Claridad en la normativa impositiva	2,62	2,74	2,55	2,45	2,43
Grado de difusión de las novedades en materia impositiva	3,16	2,70	2,71	2,46	2,35
Carga de trabajo asociada con el cumplimiento de las obligaciones impositivas	2,36	2,59	2,48	2,28	2,41
Calidad de la atención al contribuyente	2,63	2,85	2,63	2,70	2,68
Respuestas a consultas	2,69	2,82	2,67	2,73	2,56
Resolución de trámites	2,66	2,82	2,51	2,53	2,50
Exhaustividad de los procesos de inspección	2,83	2,87	2,79	2,70	2,73
Utilidad del sitio web	3,52	3,08	3,12	2,81	2,71
Percepción de riesgo (impacto de las consecuencias ante eventuales incumplimientos)	3,04	2,98	2,93	2,85	2,69
<b>Número promedio de observaciones por organismo</b>	<b>285</b>	<b>282</b>	<b>215</b>	<b>61</b>	<b>53</b>

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro c.4.e** Evalúe la opinión que le merecen algunos aspectos de la administración de impuestos de los organismos fiscales con los que se relaciona. *Sector Servicios de educación y salud*

Para ello utilice la siguiente escala: Ns/Nc = 0    Malo = 1    Regular = 2 Bueno = 3    Muy bueno = 4    Excelente = 5	AFIP	AGIP (Rentas Ciudad)	ARBA	DGR Córdoba	DGR Santa Fe
Claridad en la normativa impositiva	2,63	2,76	2,51	2,35	2,47
Grado de difusión de las novedades en materia impositiva	3,00	2,66	2,63	2,44	2,56
Carga de trabajo asociada con el cumplimiento de las obligaciones impositivas	2,37	2,60	2,49	2,60	2,67
Calidad de la atención al contribuyente	2,66	2,81	2,57	2,92	2,58
Respuestas a consultas	2,63	2,78	2,68	2,64	2,67
Resolución de trámites	2,64	2,68	2,51	2,69	2,79
Exhaustividad de los procesos de inspección	2,83	2,90	2,78	2,91	2,64
Utilidad del sitio web	3,33	3,04	2,98	2,73	2,63
Percepción de riesgo (impacto de las consecuencias ante eventuales incumplimientos)	2,91	2,91	2,95	3,08	2,92
<b>Número promedio de observaciones por organismo</b>	<b>237</b>	<b>224</b>	<b>129</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro c.4.f** Evalúe la opinión que le merecen algunos aspectos de la administración de impuestos de los organismos fiscales con los que se relaciona. *Sector Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones*

Para ello utilice la siguiente escala: Ns/Nc = 0    Malo = 1    Regular = 2 Bueno = 3    Muy bueno = 4    Excelente = 5	AFIP	AGIP (Rentas Ciudad)	ARBA	DGR Córdoba	DGR Santa Fe
Claridad en la normativa impositiva	2,56	2,64	2,46	2,37	2,33
Grado de difusión de las novedades en materia impositiva	3,07	2,62	2,63	2,26	2,36
Carga de trabajo asociada con el cumplimiento de las obligaciones impositivas	2,18	2,41	2,33	2,23	2,34
Calidad de la atención al contribuyente	2,67	2,77	2,61	2,67	2,54
Respuestas a consultas	2,59	2,70	2,57	2,42	2,39
Resolución de trámites	2,59	2,60	2,45	2,39	2,42
Exhaustividad de los procesos de inspección	2,88	2,86	2,85	2,83	2,76
Utilidad del sitio web	3,41	3,05	3,15	2,79	2,87
Percepción de riesgo (impacto de las consecuencias ante eventuales incumplimientos)	2,87	2,81	2,87	2,71	2,56
<b>Número promedio de observaciones por organismo</b>	<b>230</b>	<b>223</b>	<b>177</b>	<b>38</b>	<b>41</b>

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro C.4.g** Evalúe la opinión que le merecen algunos aspectos de la administración de impuestos de los organismos fiscales con los que se relaciona. *Sector Otras actividades económicas*

Para ello utilice la siguiente escala: Ns/Nc = 0    Malo = 1    Regular = 2 Bueno = 3    Muy bueno = 4    Excelente = 5	AFIP	AGIP (Rentas Ciudad)	ARBA	DGR Córdoba	DGR Santa Fe
Claridad en la normativa impositiva	2,75	2,92	2,64	2,54	2,60
Grado de difusión de las novedades en materia impositiva	3,20	2,89	2,84	2,58	2,52
Carga de trabajo asociada con el cumplimiento de las obligaciones impositivas	2,32	2,65	2,38	2,95	3,05
Calidad de la atención al contribuyente	2,79	2,99	2,64	2,92	2,77
Respuestas a consultas	2,79	2,89	2,64	2,79	2,81
Resolución de trámites	2,80	2,94	2,56	2,67	2,62
Exhaustividad de los procesos de inspección	2,93	2,92	2,70	3,00	2,90
Utilidad del sitio web	3,55	3,17	3,20	3,16	3,00
Percepción de riesgo (impacto de las consecuencias ante eventuales incumplimientos)	3,03	2,97	2,91	3,15	3,12
<b>Número promedio de observaciones por organismo</b>	<b>152</b>	<b>144</b>	<b>105</b>	<b>23</b>	<b>21</b>

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

#### 4.6 Agentes de Recaudación y/o Información

Esta sección incluye el bloque de preguntas opcional, destinado a aquellas empresas designadas como Agentes de Recaudación y/o de Información por la AGIP - Rentas

Ciudad. Se indagan algunos aspectos para los que el encuestado debe dar opinión en tanto su rol de Agente.

**Cuadro AR.1** ¿Cómo califica la carga administrativa de la actuación como Agente de Recaudación y/o de Información de la AGIP (Rentas Ciudad)?

Sector de actividad económica	Baja	Adecuada	Elevada	N
Comercio	25,4%	47,5%	27,1%	59
Industria manufacturera	4,2%	54,2%	41,7%	24
Servicios de hotelería y restaurantes	6,7%	56,7%	36,7%	60
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	6,8%	63,6%	29,6%	44
Servicios de educación y salud	5,9%	58,8%	35,3%	17
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	12,8%	63,8%	23,4%	47
Otras actividades económicas	11,1%	77,8%	11,1%	9

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AR.2** ¿Su empresa ha perdido alguna posible transacción económica /comercial por el hecho de ser Agente de Recaudación (ya sea Retención o Percepción)?

Sector de actividad económica	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	N
Comercio	79,7%	17,0%	3,4%	59
Industria manufacturera	82,6%	17,4%	0,0%	23
Servicios de hotelería y restaurantes	74,1%	24,1%	1,7%	58
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	76,7%	23,3%	0,0%	43
Servicios de educación y salud	88,2%	11,8%	0,0%	17
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	76,1%	21,7%	2,2%	46
Otras actividades económicas	100,0%	0,0%	0,0%	9

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AR.3** ¿Cómo califica la complejidad de interpretación de la normativa específica de los Agentes de Recaudación y/o de Información?

Sector de actividad económica	Baja	Media	Elevada	N
Comercio	30,5%	52,5%	17,0%	59
Industria manufacturera	12,5%	62,5%	25,0%	24
Servicios de hotelería y restaurantes	6,9%	72,4%	20,7%	58
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	7,1%	71,4%	21,4%	42
Servicios de educación y salud	5,9%	76,5%	17,7%	17
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	21,7%	58,7%	19,6%	46
Otras actividades económicas	0,0%	100,0%	0,0%	9

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Cuadro AR.4** ¿Cómo califica la **complejidad de aplicación** de la normativa específica de los Agentes de Recaudación y/o de Información?

Sector de actividad económica	Baja	Media	Elevada	N
Comercio	33,9%	49,2%	17,0%	59
Industria manufacturera	12,5%	66,7%	20,8%	24
Servicios de hotelería y restaurantes	12,3%	66,7%	21,1%	57
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	9,5%	66,7%	23,8%	42
Servicios de educación y salud	5,9%	70,6%	23,5%	17
Servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones	19,6%	60,9%	19,6%	46
Otras actividades económicas	0,0%	100,0%	0,0%	9

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

También es posible acceder a información estadística sobre la Ciudad de Buenos Aires en [www.estadistica.buenosaires.gob.ar](http://www.estadistica.buenosaires.gob.ar)

Para consultas dirijase al Departamento Documentación y Atención al Usuario a [cdocumentacion\\_estadistica@buenosaires.gob.ar](mailto:cdocumentacion_estadistica@buenosaires.gob.ar)



[estadisticaba](https://www.facebook.com/estadisticaba)



[@estadisticaba](https://twitter.com/estadisticaba)