



Presentación

IMAGEN

SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

Enero de 2006

Adimark GfK

Objetivo del Estudio

2

Conocer la imagen del SII, y percepciones sobre aspectos que inciden en la relación de los contribuyentes con el servicio.



Metodología

3

Diseño: Cuantitativo en base a entrevistas personales cara a cara en el lugar de trabajo y/o hogar del entrevistado.

Grupo Objetivo:

- Segmento Empresa: Grandes, medianas y pequeñas empresas y comercio.
- Segmento Profesional/No Profesional: hombres y mujeres laboralmente activos, de NSE ABC1, C2, C3 y D.

Tamaño de la muestra: 718 entrevistas distribuidas de las siguiente manera:

Segmento	Tamaño			Total
	Grande	Mediano	Pequeño	
Empresas	51	50	49	150
Comercio	51	51	51	153
Sub total				303

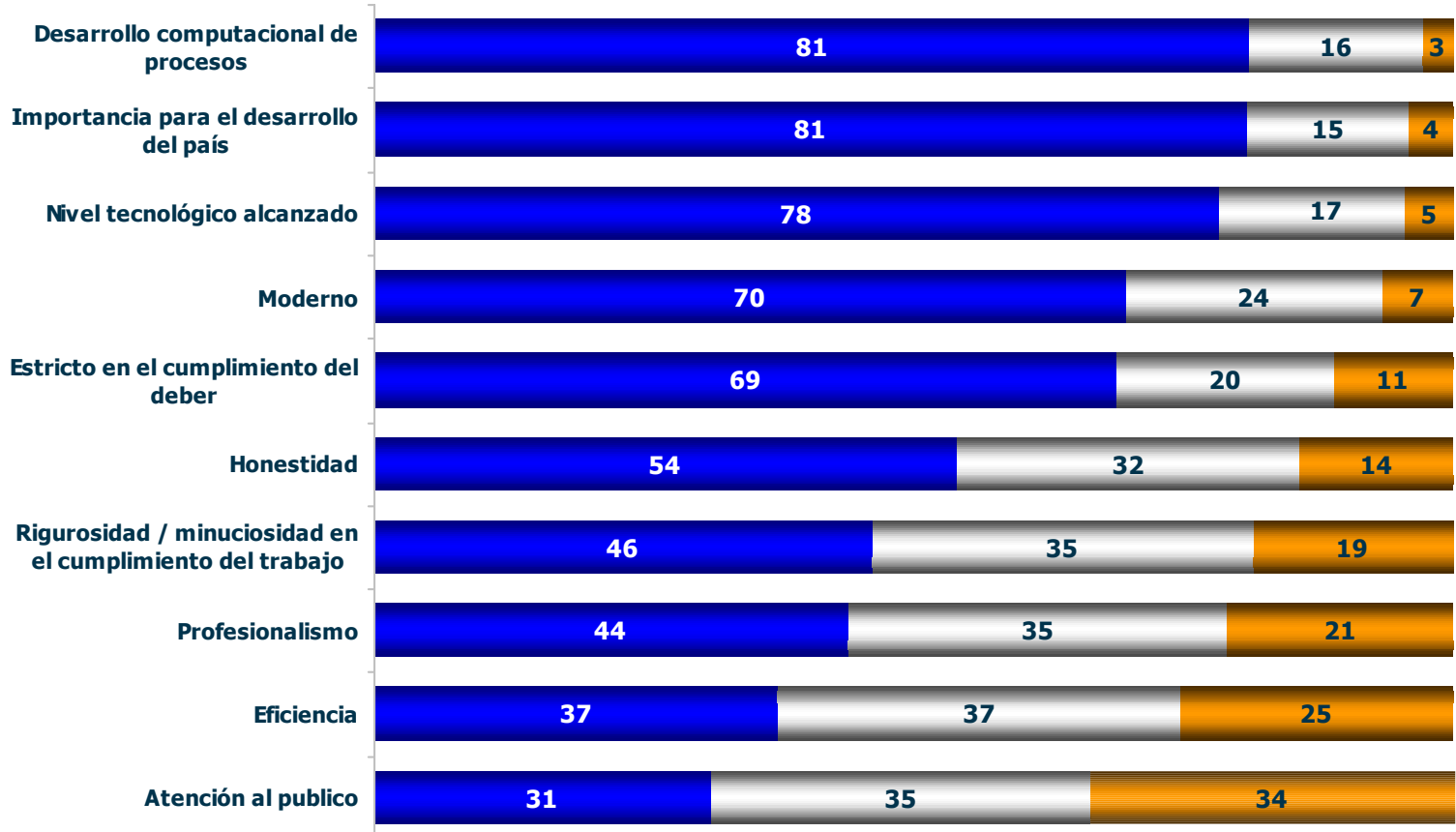
	Dependiente	Independiente	
Profesional	120	85	205
No Profesional		210	210
Subtotal			415

Fecha de Terreno: Octubre-Noviembre 2005

Ponderación: Según volumen de ventas declaradas por cada segmento (IVA 2003)

Evaluación del SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS.

Escala= Excelente =7, Muy malo=1
 Base=Total Muestra, (718)



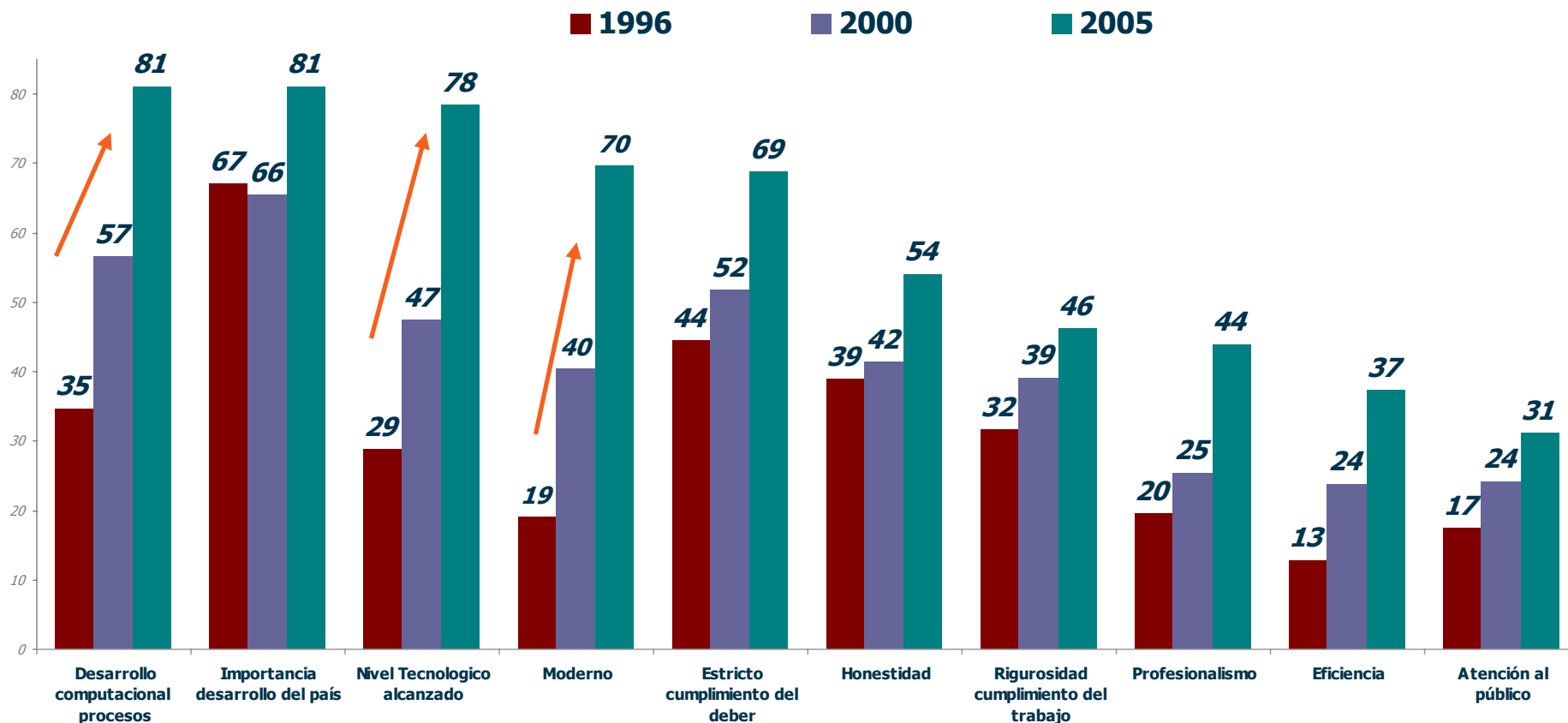
Evaluación del Servicio de impuestos internos.

% 6 y 7. COMPARATIVO

Escala= Excelente =7, Muy malo=1

Base=Total Muestra

5

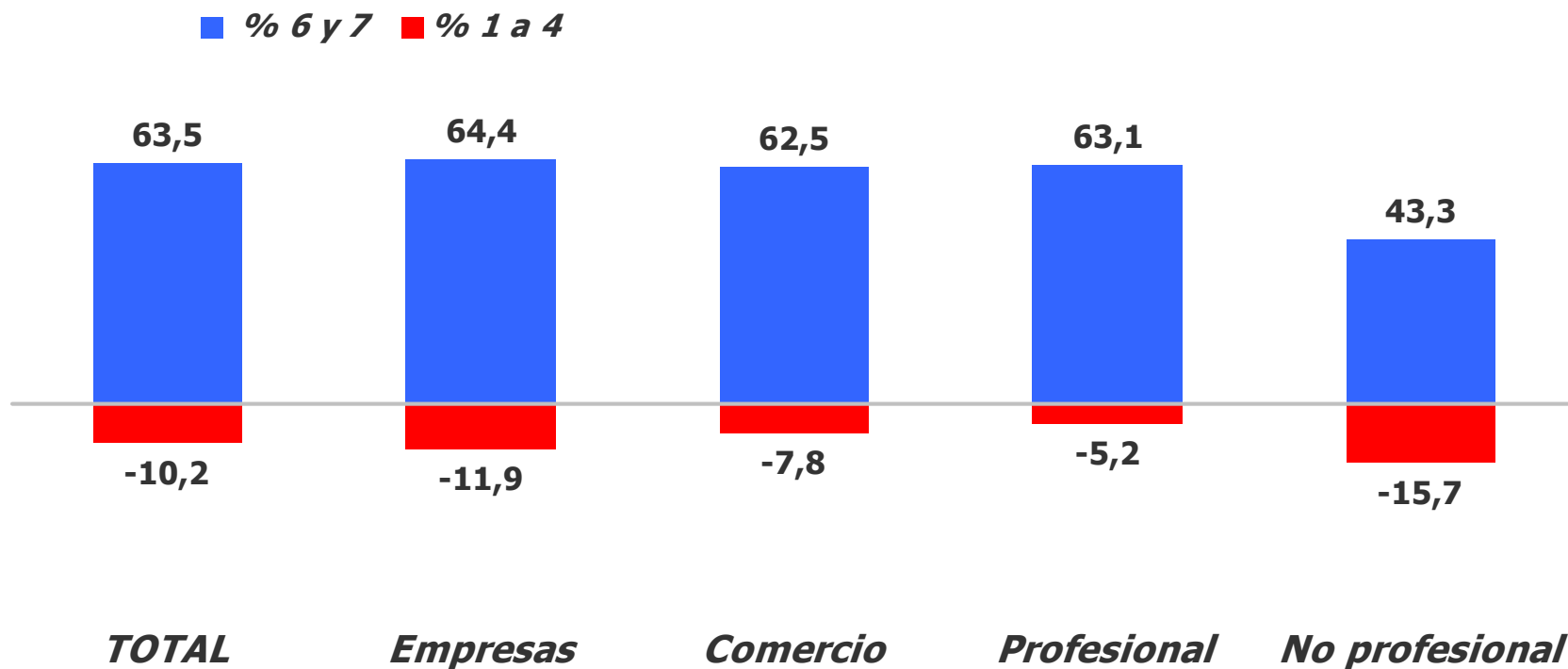


Evaluación General del SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

Escala= Excelente =7, Muy malo=1

Base=Total Muestra, (718)

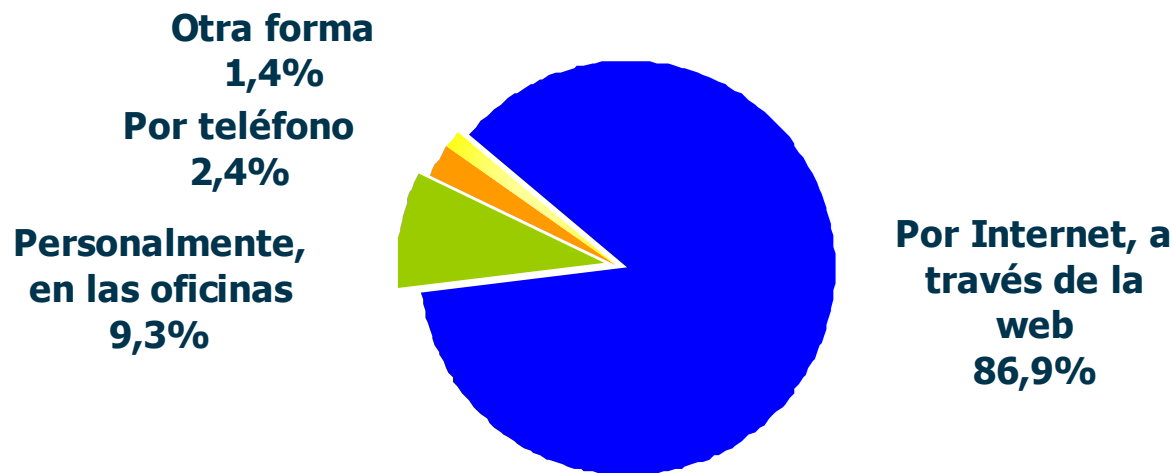
6



¿Cómo se relaciona más habitualmente con el SII?

Respuesta Espontánea y Única. Base=Total Muestra, (718)

7



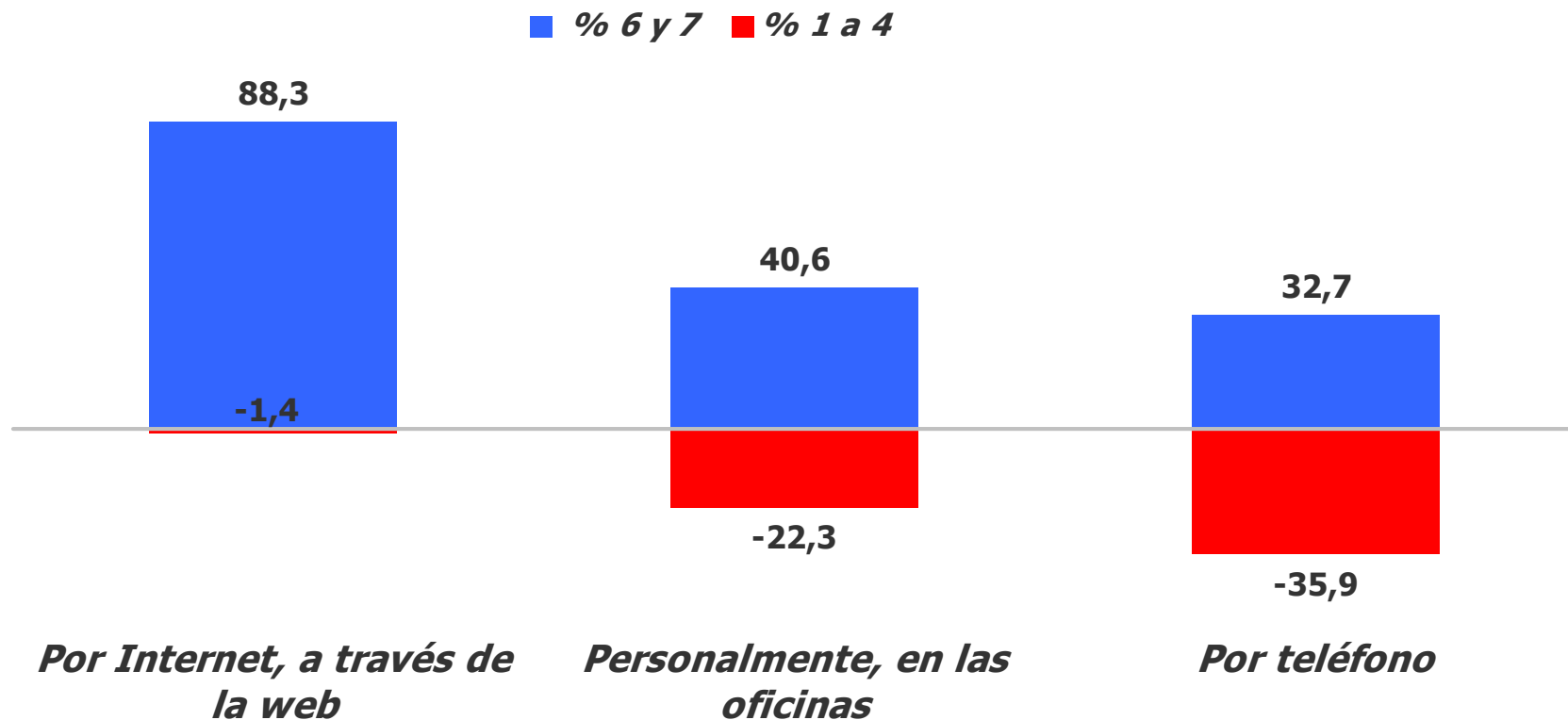
	TOTAL	Empresas	Comercio	Profesional	No profesional
Por Internet, a través de la web	86,9	88,2	88,8	77,2	20,5
Personalmente, en las oficinas	9,3	7,9	9,0	17,6	53,3
Por teléfono	2,3	2,7	1,6	2,8	1,4
Otra forma/ No se relaciona	1,4	1,3	0,6	2,4	24,8

Evaluación de las formas que se relaciona con SII.

Escala= Excelente =7, Muy malo=1

Base=Quienes usan habitualmente cada forma..

8



Percepción de porcentaje de evasión

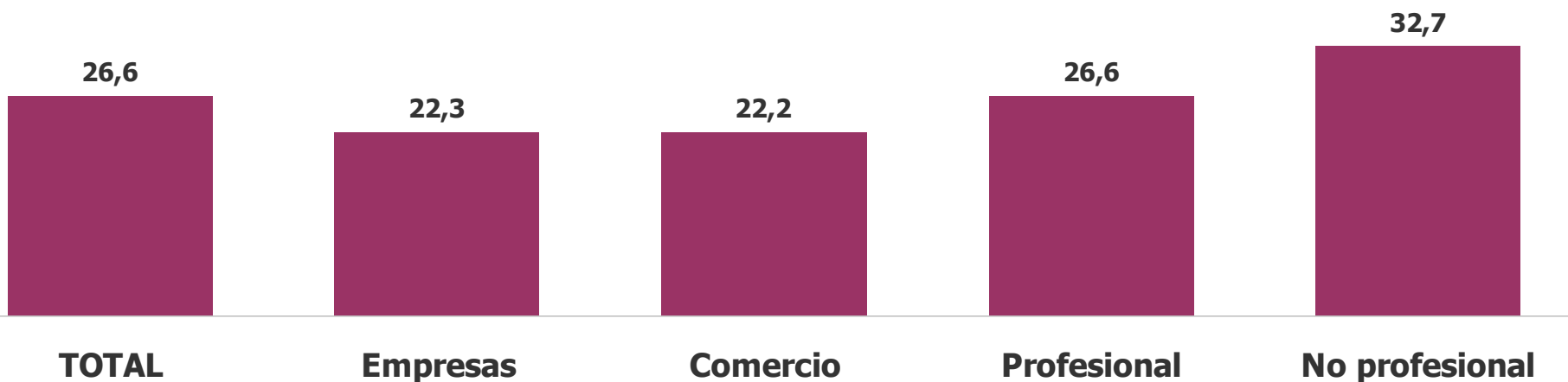
(De un contribuyente que tendría que pagar 100%)

Base=Total Muestra, (718)

9

▪ Respuesta promedio de % evasión estimado: 26.6%

▪ Respuestas por segmento:



Cantidad de evasión asignada a las siguientes personas, empresas o actividades. Alternativas Dadas.

Base=Total Muestra, (718)

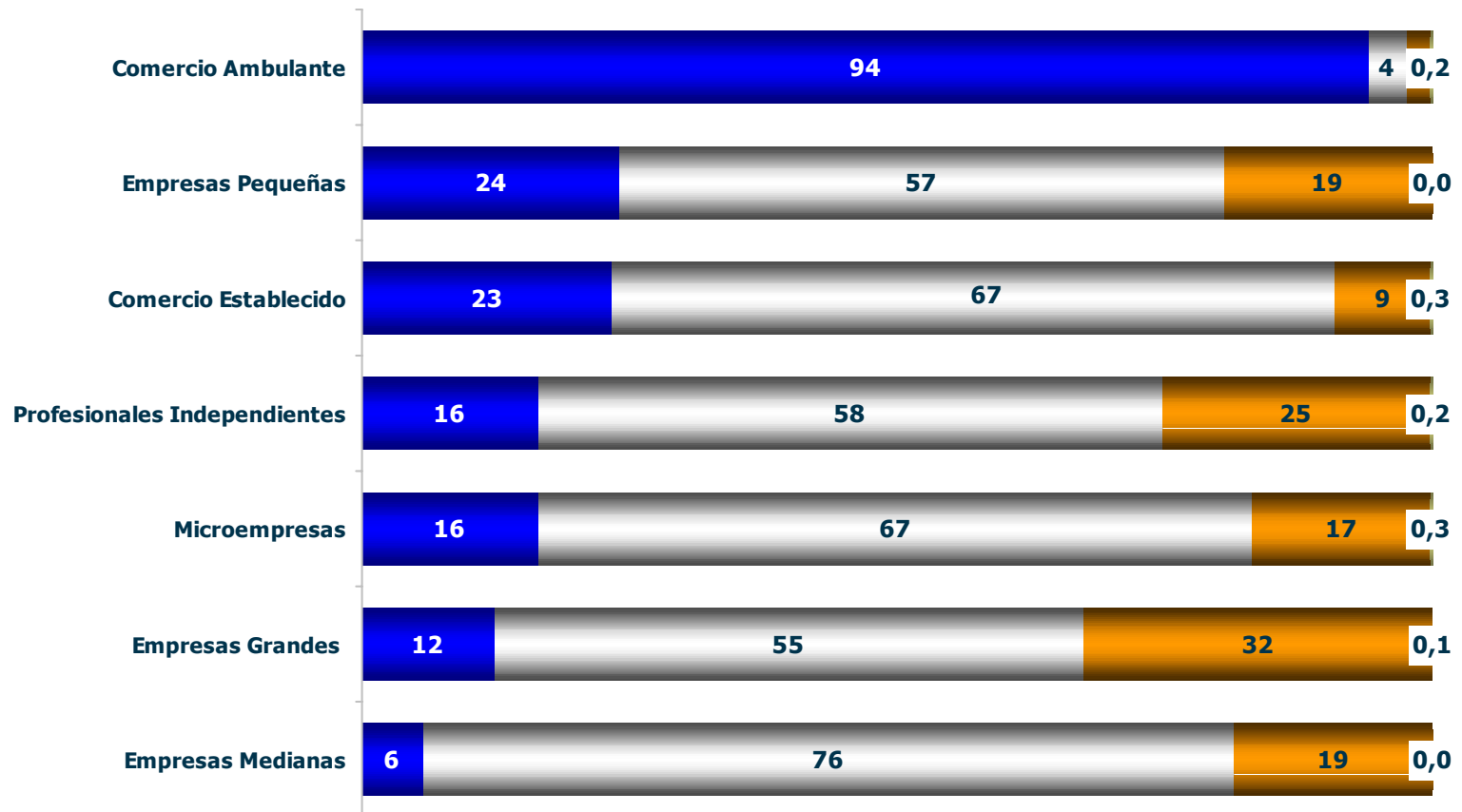
10

■ Mucho

▒ Algo

■ Nada

■ No sabe



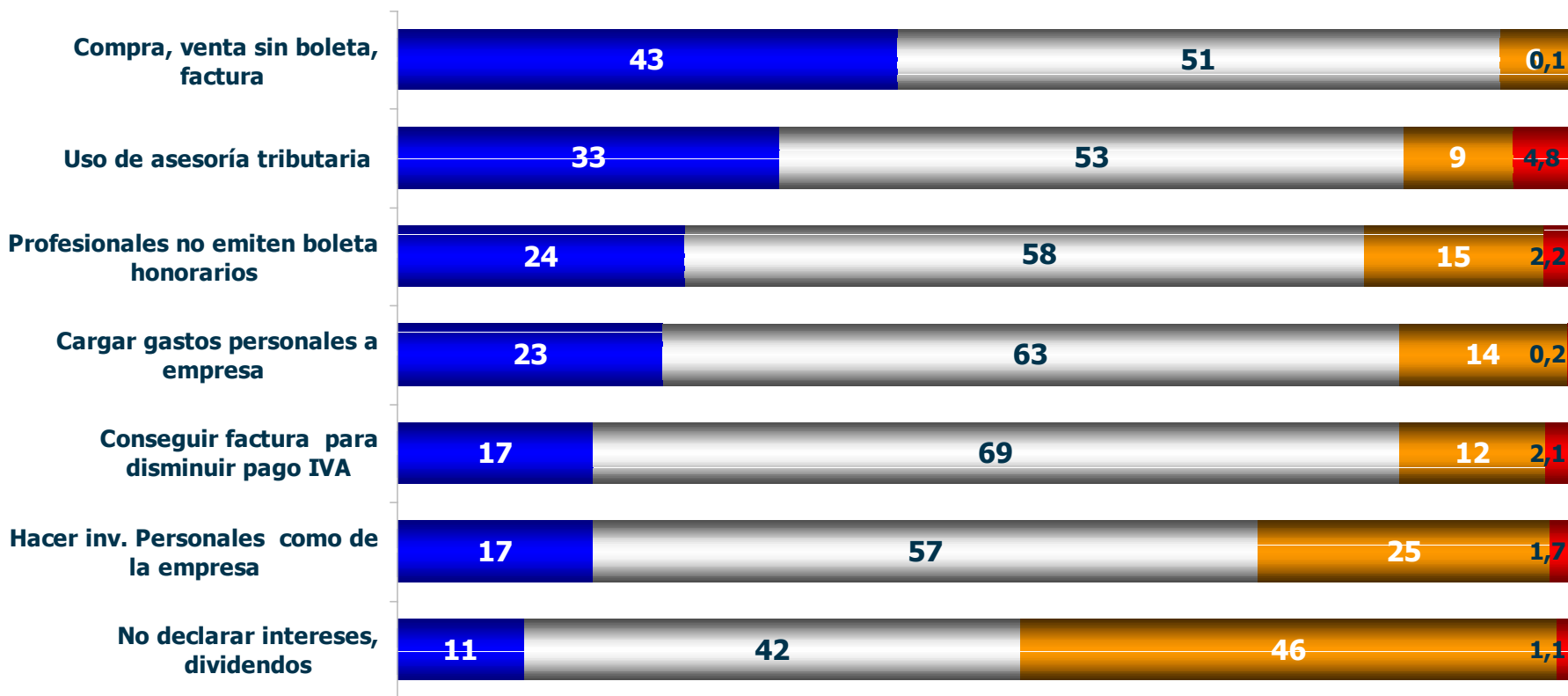
Frecuencia estimada de distintas formas de evasión.

Alternativas Dadas. Escala= Mucho, Algo, Nada.

Base=Total Muestra, (718)

11

■ Mucho ■ Algo ■ Nada ■ No sabe

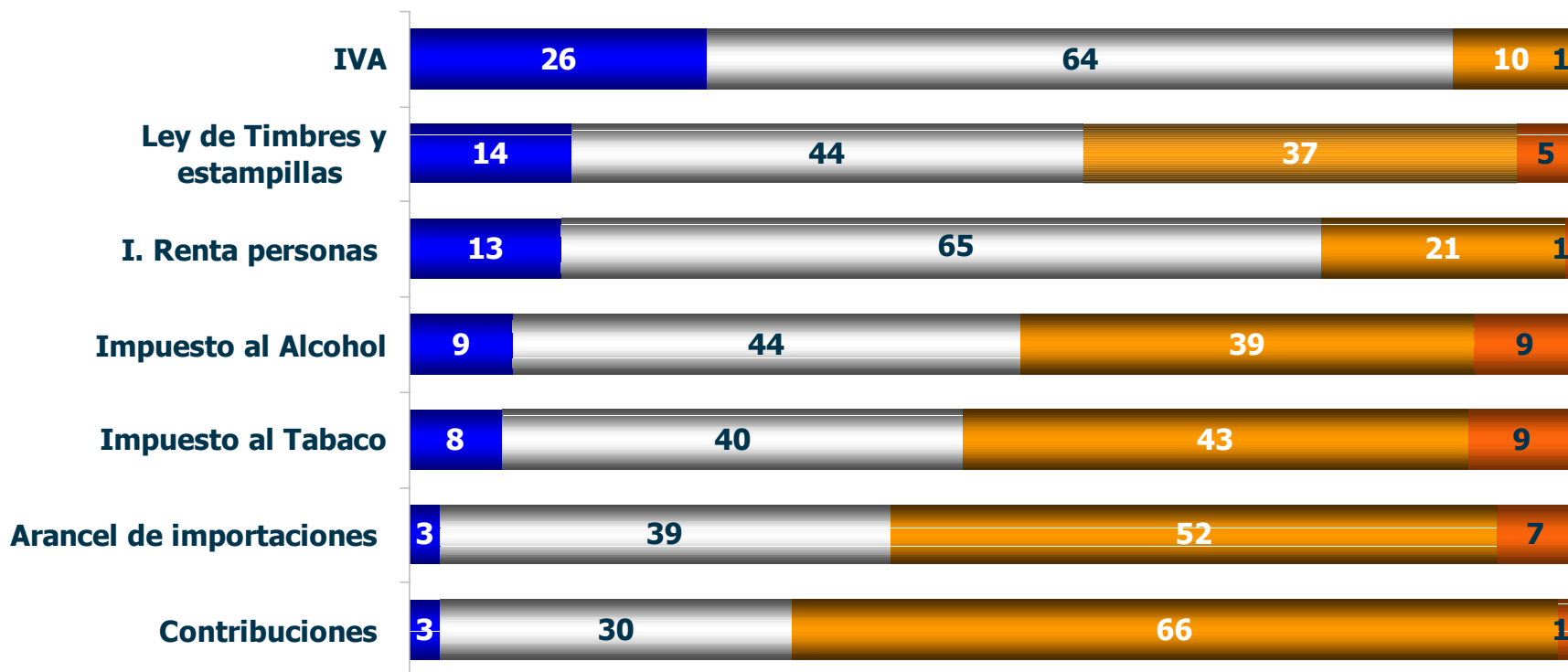


Frecuencia estimada de evasión de distintos tipos de Impuestos.

Alternativas Dadas. Escala= Mucho, Algo, Nada. Base=Total Muestra, (718)

12

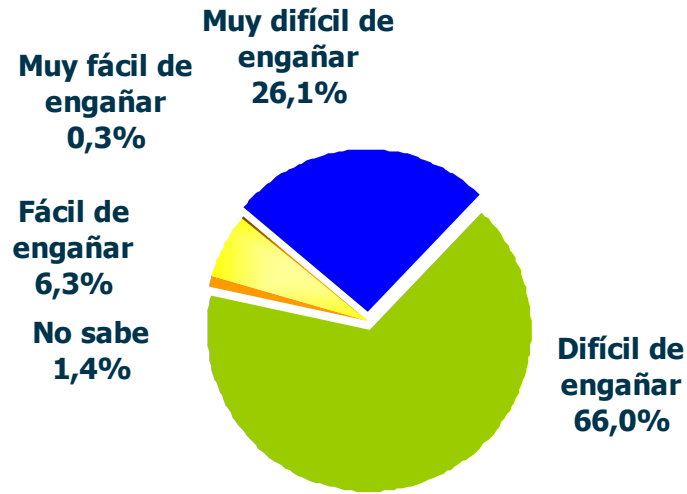
■ Mucho ■ Algo ■ Nada ■ No sabe



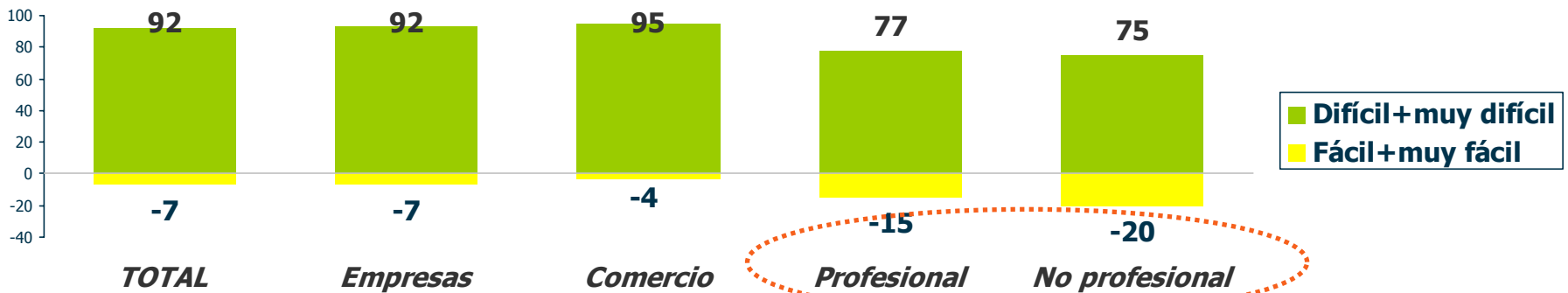
¿Qué tan fácil o difícil es engañar al SII?

Escala= 5=Muy difícil de Engañar, 1= Muy Fácil de Engañar.

Base=Total Muestra, (718)



■ Dificil+ Muy difícil



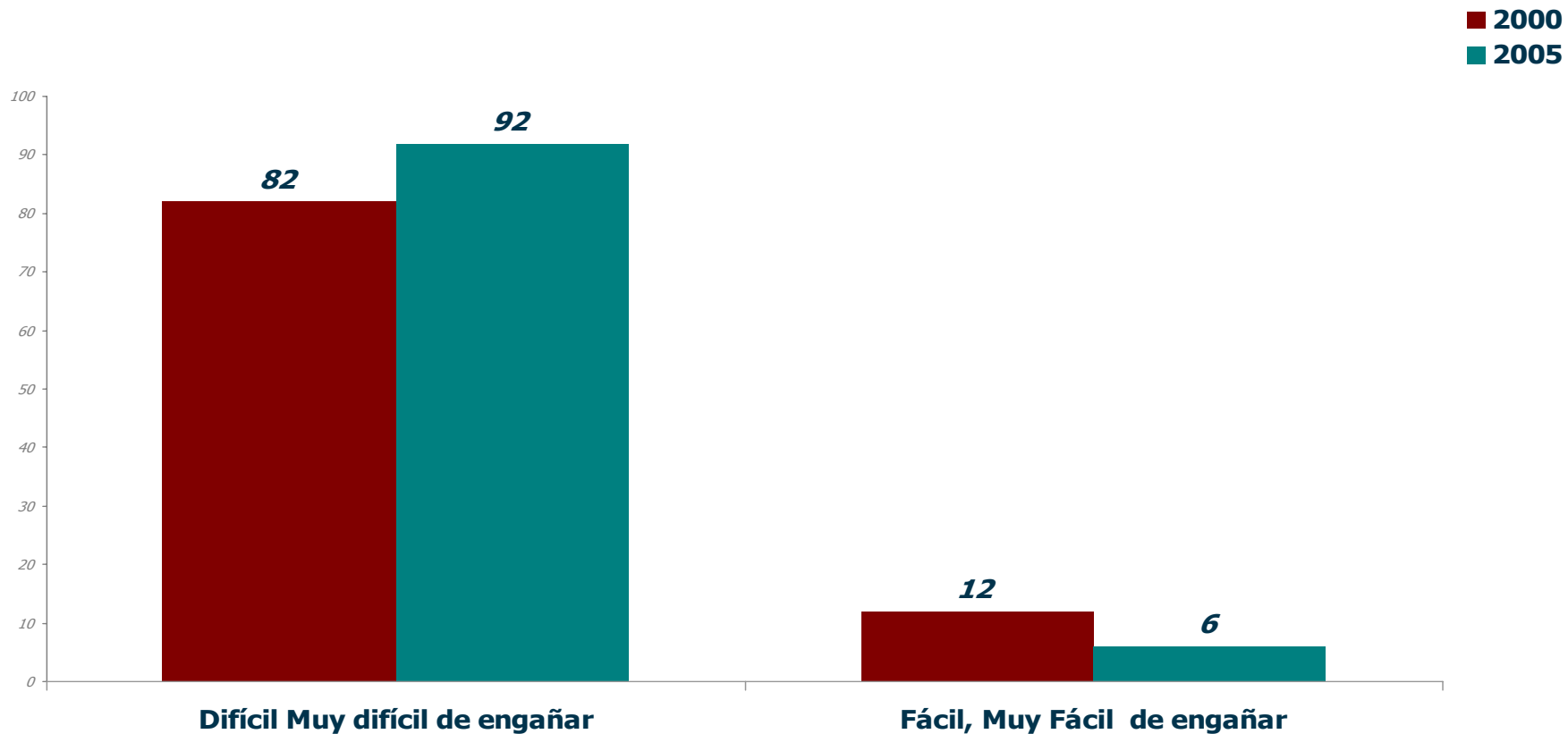
■ Fácil+ Muy fácil

¿Qué tan difícil de engañar es el SII?

Escala= 5=Muy difícil de Engañar, 1= Muy Fácil de Engañar.

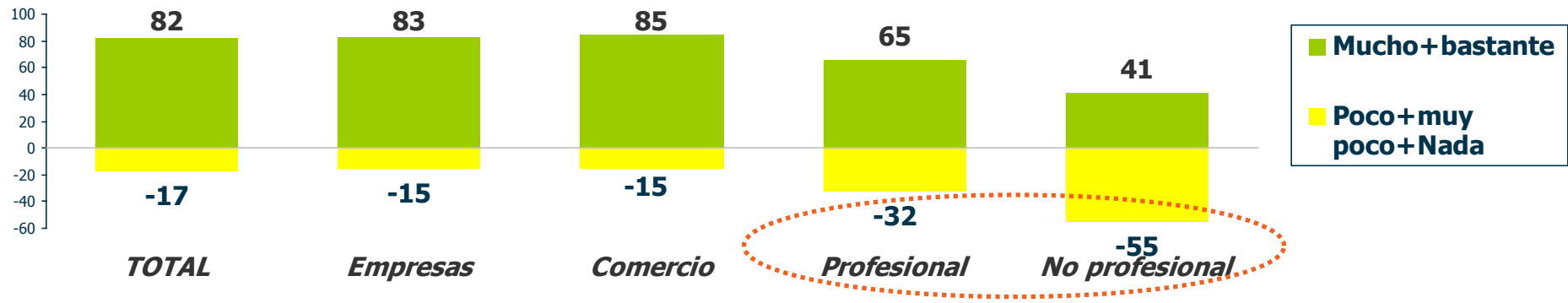
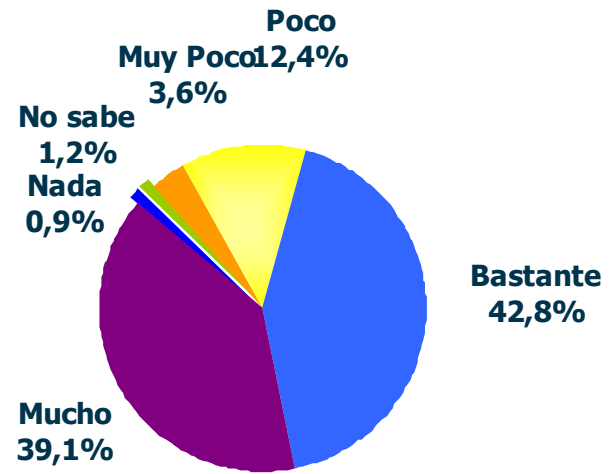
Base=Total Muestra.

14



¿Cuánto cree ud. se ha reducido la evasión de impuestos en el último tiempo?

Alternativas Dadas. Escala= Mucho, Bastante, Poco, Muy Poco, Nada.
Base=Total Muestra, (718)

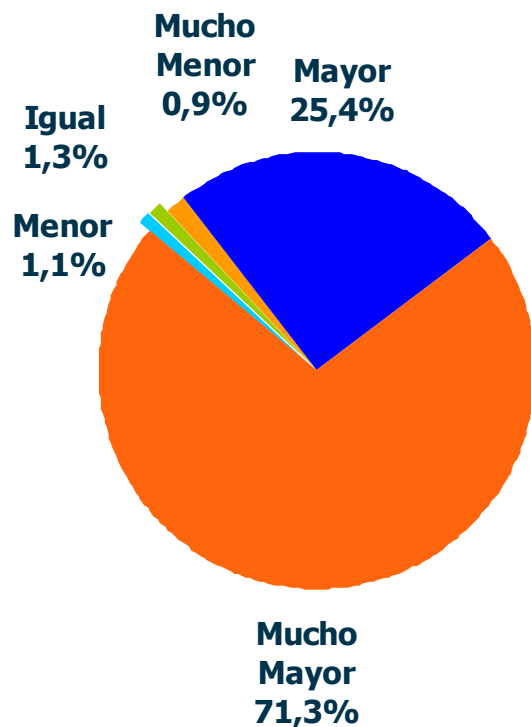


¿Cómo es la información que maneja SII en comparación a algunos años atrás?

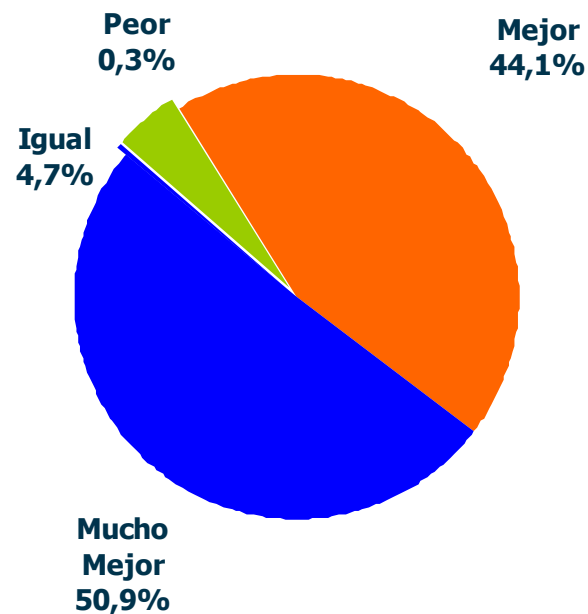
Escala=Mucho Mayor a Mucho Menor Base=Total Muestra, (718)

16

CANTIDAD



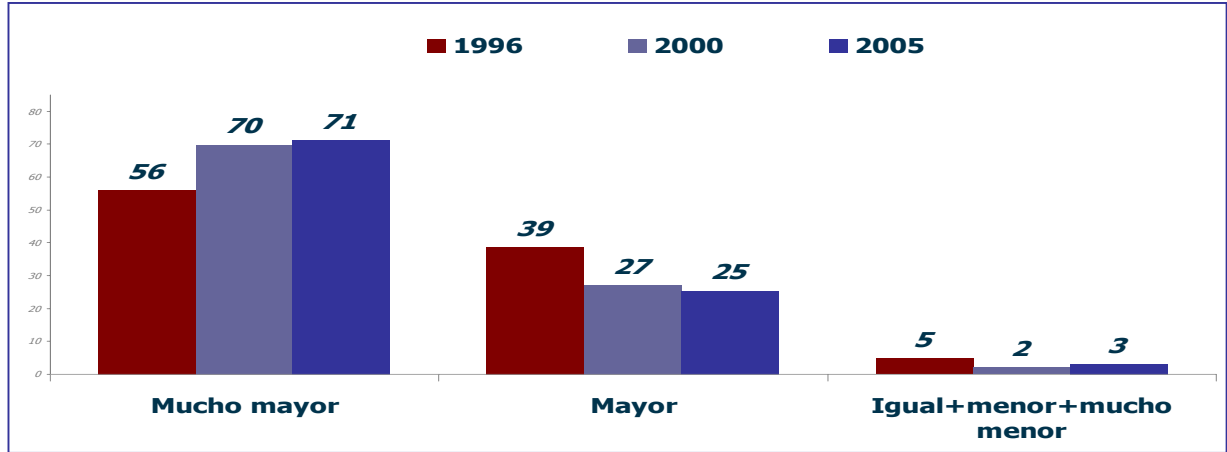
CALIDAD



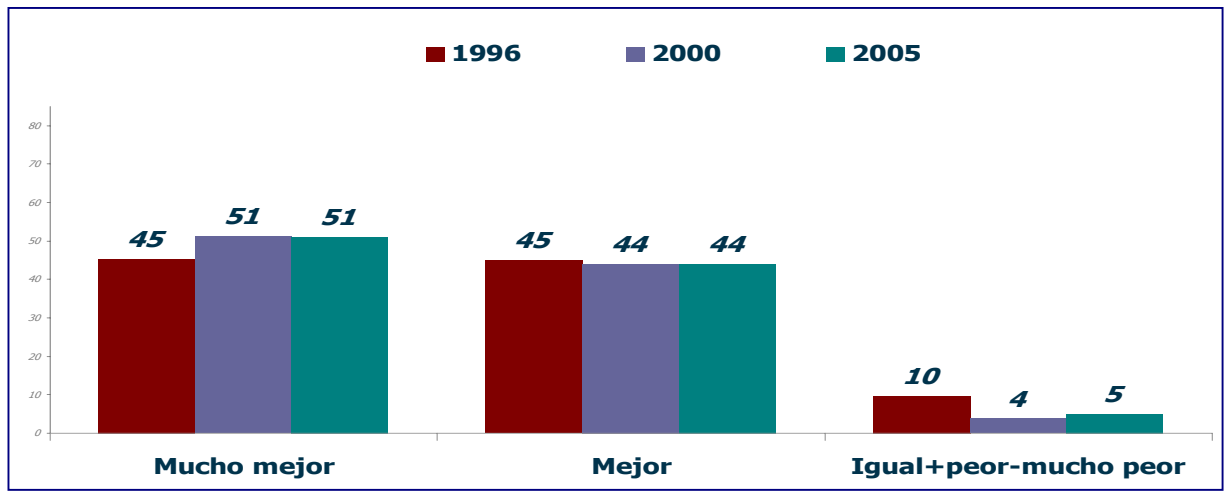
¿Cómo es la CANTIDAD y CALIDAD de información que maneja SII en comparación a algunos años atrás? COMPARATIVO.

Base=Total Muestra.

Cantidad



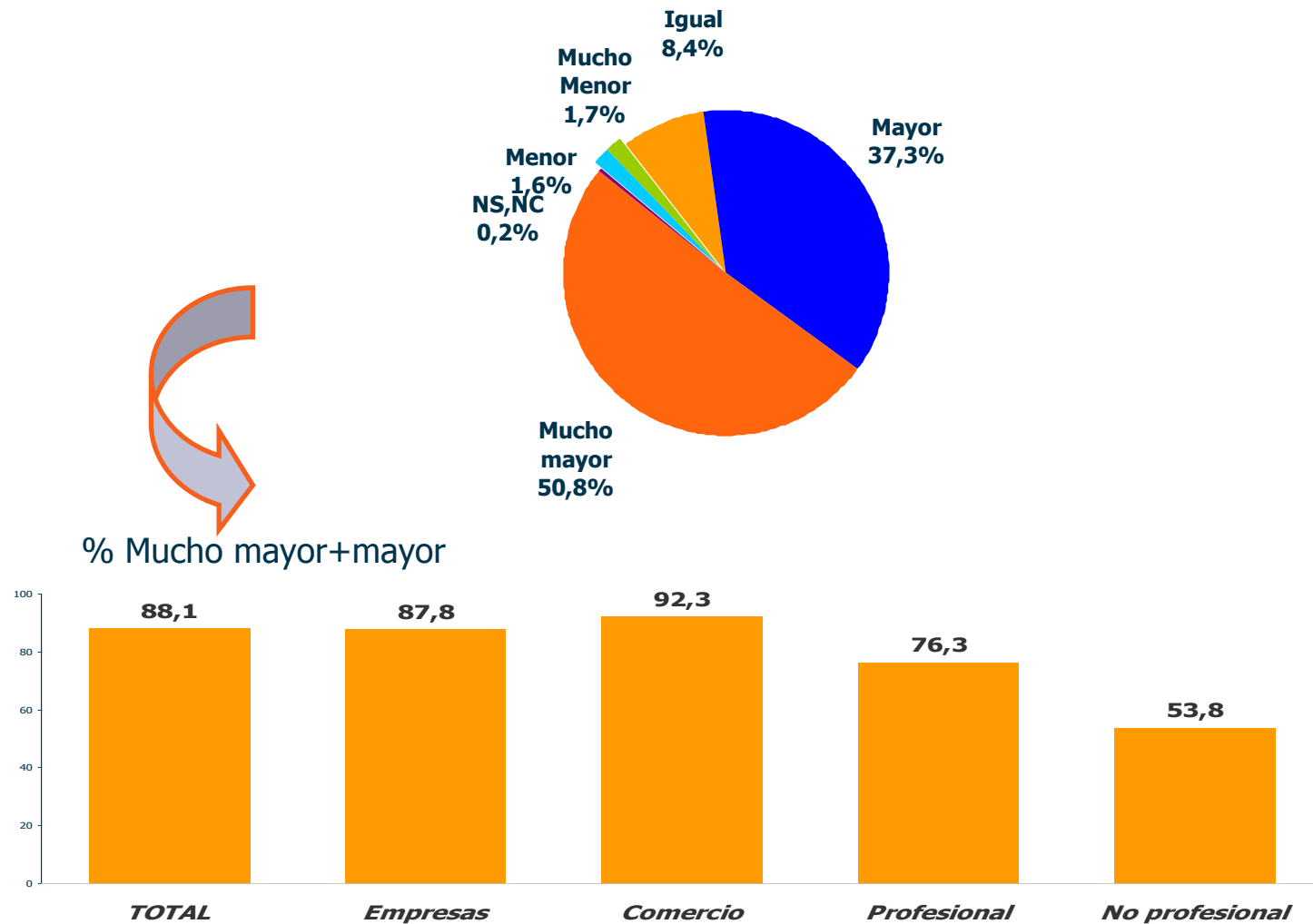
Calidad



¿Cómo es la información adicional, ajena a la declaración de impuestos, que el SII posee de cada contribuyente en comparación a algunos años atrás?

Escala=Mucho Mayor a Mucho Menor. Base=Total Muestra, (718)

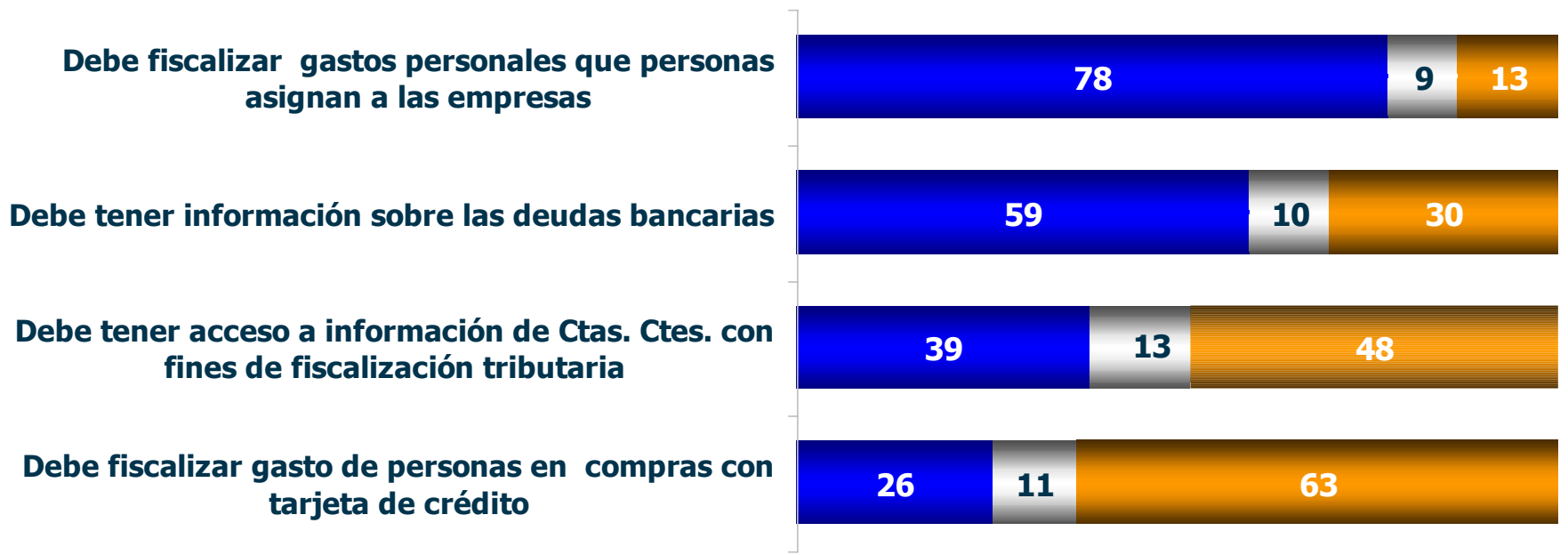
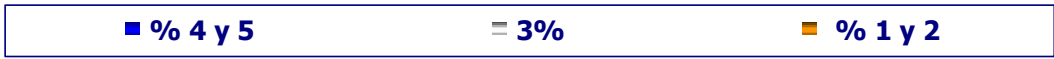
18



Actitudes sobre la privacidad de las personas y el nivel de fiscalización de SII. Alternativas Dadas.

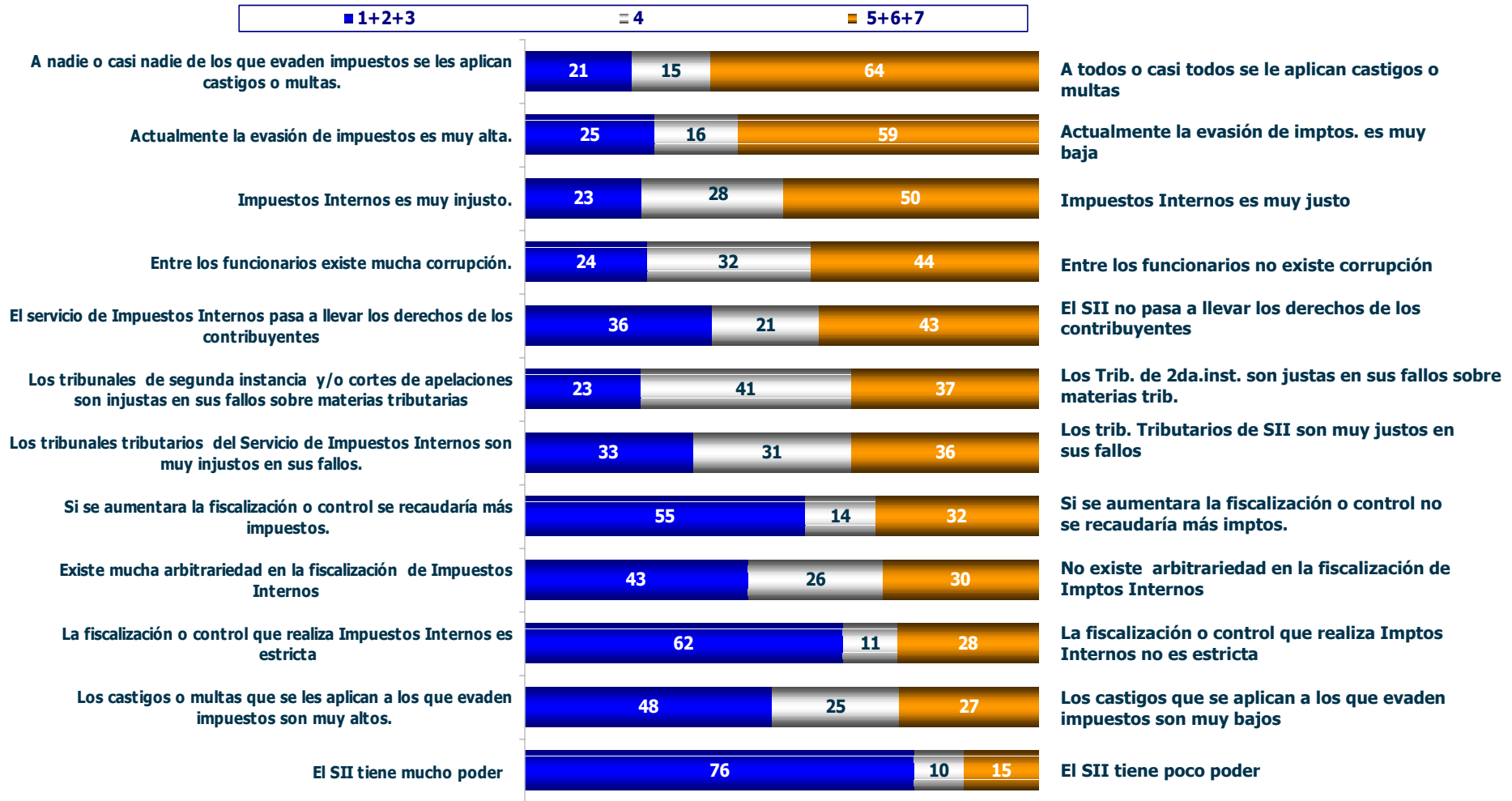
Escala= 5=Muy de Acuerdo, 1= Muy en Desacuerdo.

Base=Total Muestra, (718)



Percepción de afirmaciones referidas al tema de los Impuestos

Base=Total Muestra, (718)

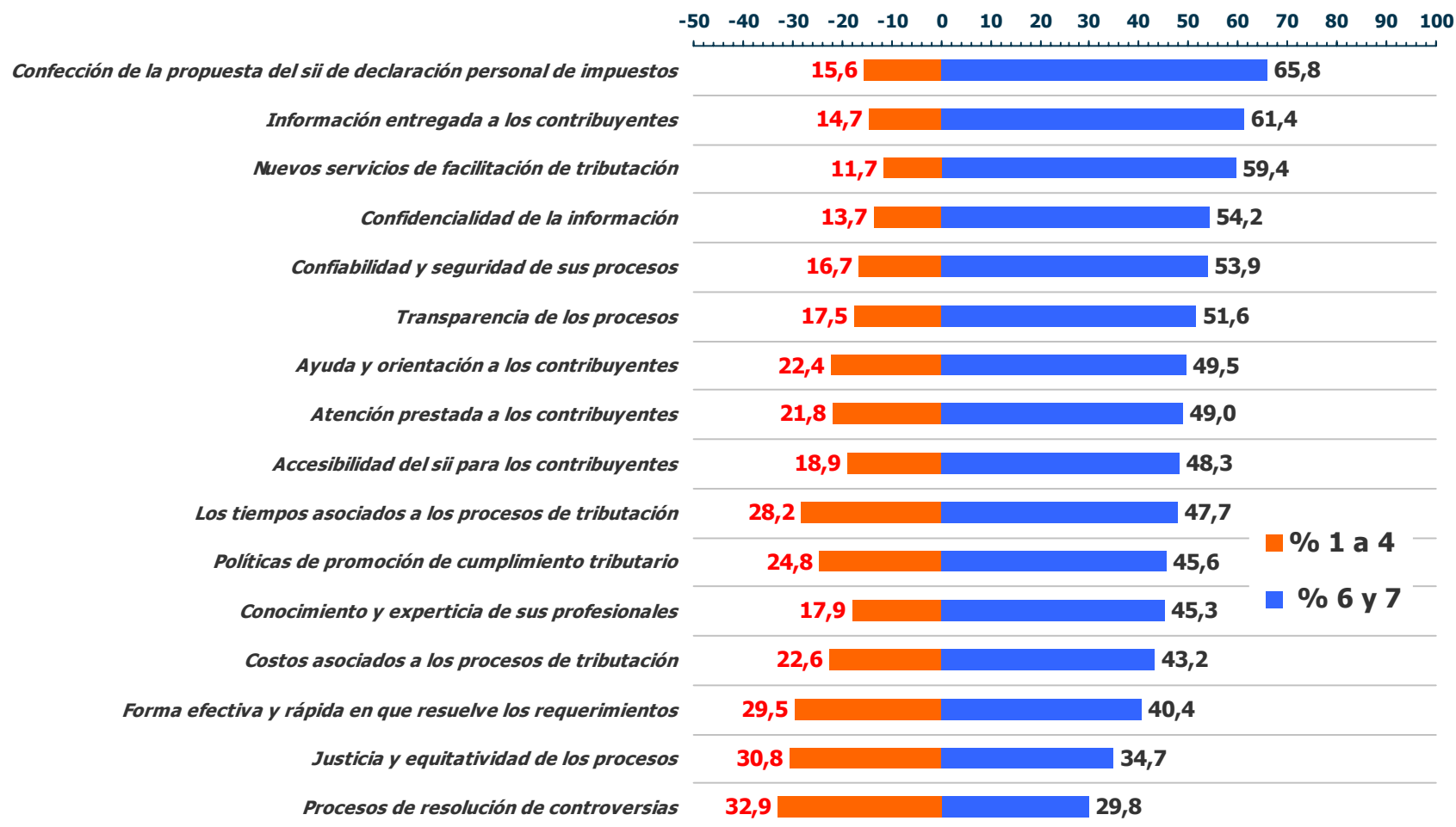


Evaluación de cambios incorporados en el servicio de SII.

Escala, 7=excelente, 1= Muy malo

Base=Total Muestra, (718)

21



Conclusiones

22

1. El SII es evaluado positivamente por los distintos segmentos de la población.
2. En la positiva evaluación del SII destaca especialmente el nivel tecnológico alcanzado, su modernización y buen cumplimiento de su esencial rol en la economía.
3. La mejoría en las evaluaciones del SII se ha producido en un proceso gradual y sostenido de al menos 10 años.
4. Una altísima proporción de los usuarios del SII (más del 80%) se contacta con él a través de Internet, medio que recibe las mejores calificaciones en cuanto a calidad del servicio entregado.
5. Las personas que se contactan con el SII a través del teléfono, o en visitas personales a las oficinas, se muestran menos satisfechas con la calida del servicio recibido.
6. El monto total de evasión tributaria subjetiva; esto es, estimada por las personas, se sitúa en un 26,6%. El impuesto más evadido se cree que es el IVA, lo que se realizaría a través de ventas sin la respectiva boleta o factura.
7. Las personas creen que el monto de evasión está disminuyendo en forma importante. La razón de esta creencia es que el SII cuenta con cada vez más y mejor información respecto a las personas, por lo que cada vez es más difícil de engañar.
8. Las personas se muestran favorables a la fiscalización del SII, pero manifiestan reservas respecto a la posibilidad de acceso a registros privados como Cuentas Corrientes y Tarjetas de Crédito.