

INFORME N° 171/96

Ciclo de Vida del Contribuyente

Julio 1996



I. Metodología



Objetivos Generales

Evaluar el servicio que reciben los contribuyentes en el proceso de la realización de trámites.

Objetivos Específicos

1. Evaluar el grado general de satisfacción con el servicio ofrecido.
2. Evaluar la percepción de cambio en el servicio.
3. Determinar el grado de satisfacción con aspectos tales como: Tiempo de espera, Funcionarios, Infraestructura, etc.
4. Determinar el grado en que los contribuyentes utilizan los sistemas de información y la evaluación que hacen de éstos.

Diseño Muestral

Universo: Contribuyentes naturales y jurídicos que realizan los trámites de Timbraje de Documentos y RIAC (RUT / Iniciación de Actividades / Modificaciones) en las oficinas del Servicio de Impuestos Internos.

Muestra: Se entrevistó a 1.015 personas segmentadas según oficina y trámite realizado tal como lo muestra la tabla siguiente:

Oficina	RIAC	Timbraje	Total
Centro	51	100	151
Poniente	50	101	151
Sur	53	100	153
Oriente	51	103	154
Nuñoa	52	102	154
CMT	—	101	101
Valparaíso	50	101	151
Total	307	708	1.015

Selección Muestral: Se fijó la cuota a priori según tipo de trámite realizado.

Se utilizó la técnica de Intercepción de clientes a la salida del local del S.I.I.

Tipo de Estudio

Estudio Cuantitativo con entrevistas individuales y personales en el mismo lugar de atención.

Se empleo un cuestionario estructurado y precodificado con algunas preguntas abiertas.

Controles y Supervisión

Se supervisó telefónicamente el 15% del trabajo efectivamente realizado por cada encuestador.

Adicionalmente, se revisó en la oficina el 100% del material para asegurar el correcto registro de las respuestas y la consistencia lógica de las mismas.

Presentación de los Resultados

Los resultados se presentan en forma agregada y cruzados por variables de interés tales como: Oficinal, Tipo de trámite y Tipo de contribuyente.

Ponderación de los Resultados

Con el objeto de que los datos sean representativos de la realidad poblacional, éstos fueron ponderados de acuerdo a la proporción de personas que realizan trámites en cada lugar de atención.

Fecha de Medición

Los datos fueron recopilados entre los días 15 y 31 de mayo de 1996.

II. Resumen Ejecutivo



- El objetivo del estudio fue determinar el grado de satisfacción y la percepción de cambio en la calidad de la atención en los contribuyentes usuarios de las oficinas: “Centro”, “Poniente”, “Sur”, “Oriente”, “Ñuñoa”, “CMT” y “Valparaíso”.
- Menos de la mitad de los contribuyentes que conformaron la muestra utilizaron los sistemas de información existentes. Entre los que sí usan sistemas de información, el preferido por la gran mayoría es el mesón de informaciones.
- En general (65% del total), los usuarios se muestran relativamente satisfechos con el trato recibido en lo referente a la percepción de un trato igualitario y falta de discriminación. Alrededor de un 15% de los usuarios, opinan que el trato brindado a los contribuyentes no es igual para todos.
- Al evaluar la satisfacción percibida en los distintos aspectos, es en el “tiempo de espera” donde se observa el menor número de usuarios satisfechos. Por otro lado, tanto los “funcionarios” como las “oficinas” alcanzan los estándares considerados como “buenos” (>70% de usuarios muy satisfechos).

- De la muestra evaluada, cerca de 2/3 de quienes asistieron a realizar trámites RIAC y más del 90% de quienes asistieron a timbraje salieron de la oficina habiendo realizado con éxito la tarea que fueron a realizar. Los tiempos que demoran, en promedio, los trámites RIAC y Timbraje son, respectivamente, 35 y 45 minutos, sin embargo, se registran grandes diferencias entre las oficinas tal como lo muestra la tabla siguiente:

**TIEMPO PROMEDIO
DE DEMORA DE TRAMITES**
(Minutos)

	Centro	Poniente	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
RIAC	37,6	55,3	17,4	33,4	23,2	—	14,2
Timbraje	29,1	60,2	16,8*	22,6	20,2	81,3	24,3

*Tiempos extremos en negrita

- Al realizar una evaluación global del servicio brindado, 2/3 de la muestra se manifestó muy satisfecho, especialmente en las oficinas “Sur”, “Ñuñoa” y “Valparaíso”. Por otro lado, sólo un 10% muy insatisfecho. Esto permite evaluar de buena manera al servicio brindado.

- En las oficinas “Poniente” y “CMT” la evaluación, tanto global como por atributos, resulta significativamente peor que en las demás Oficinas. Esto se correlaciona con el alto tiempo requerido para realizar cualquier trámite en estas oficinas.
- La gran mayoría de los contribuyentes evaluados, incluso en las oficinas “Poniente” y “CMT”, estima que la atención ha mejorado en forma significativa en el último tiempo. Esto confirma la percepción expresada, también, en otros estudios relacionados con la calidad del servicio en el S.I.I.
- Al evaluar la incidencia de los diversos factores evaluados es posible afirmar que el atributo que más incide en la evaluación global es el “tiempo de espera hasta ser atendido” seguido de atributos relacionados a la actitud de los funcionarios. Si se considera que los atributos relacionados con los funcionarios resultaron muy bien evaluados, se hace aparente que las medidas necesarias para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios se relacionan con la disminución de los tiempos de espera en las oficinas.
- Un punto a investigar para una atención más rápida y de mejor calidad, tiene que ver con la alta frecuencia con la que algunos contribuyentes concurren al S.I.I. para timbrar documentos. Si bien, la principal causa parece no ser el S.I.I., sería aconsejable buscar formas de reducir el número de personas que acuden diaria y semanalmente a las oficinas.

III. Análisis de Resultados



1. DESCRIPCION DEL UNIVERSO

De acuerdo a la muestra obtenida, el 60% de los contribuyentes que acuden a las oficinas de Impuestos Internos son personas naturales. En la mayoría de los casos, (64% de los contribuyentes naturales) la persona que acude a la oficina es el mismo contribuyente, el resto (35%) de personas que realiza trámites a personas naturales lo hacen con un poder. La mitad de las personas que acuden a realizar trámites a personas naturales por poder ocupan el cargo de contador.

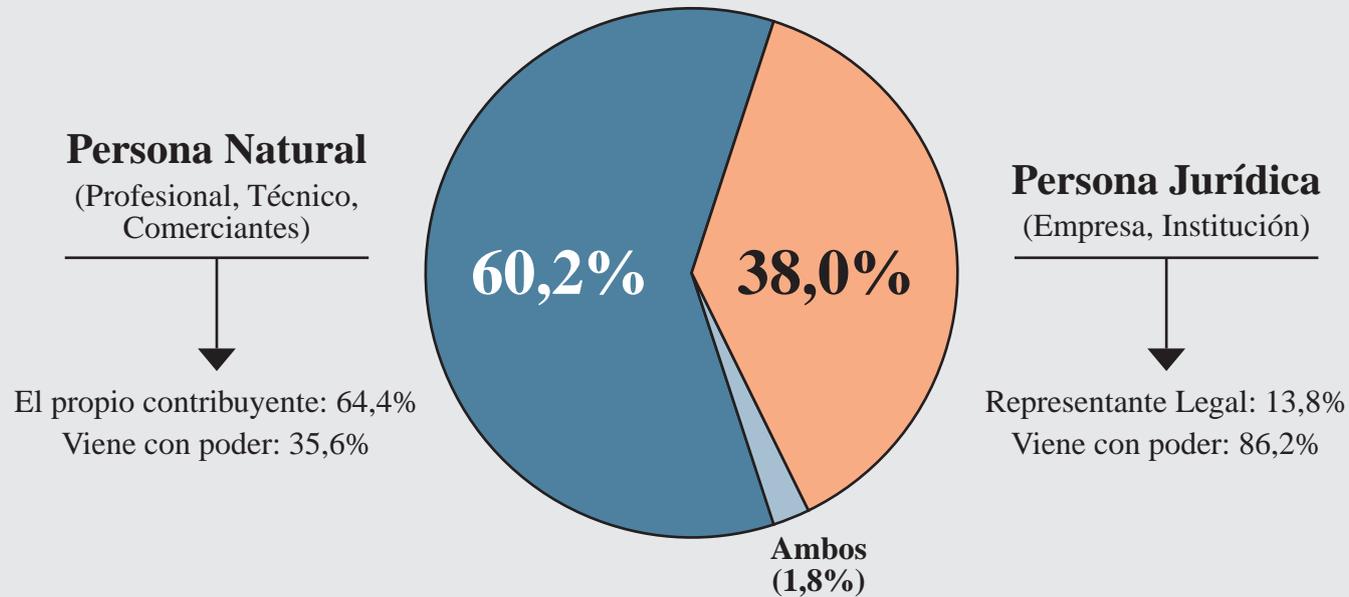
Entre el 40% restante (personas que hacen trámites para personas jurídicas), la gran mayoría realiza los trámites por poder. Sólo un 14% de los trámites realizados para personas jurídicas son hechos por sus respectivos representantes legales. En el local «Centro», sin embargo, esta proporción varía significativamente elevándose al 30% de los trámites de personas jurídicas.

En relación al cargo que ocupan quienes hacen trámites por poder, aproximadamente el 50% corresponde a empleados administrativos, un 25% a contadores y, un 22% a juniors.

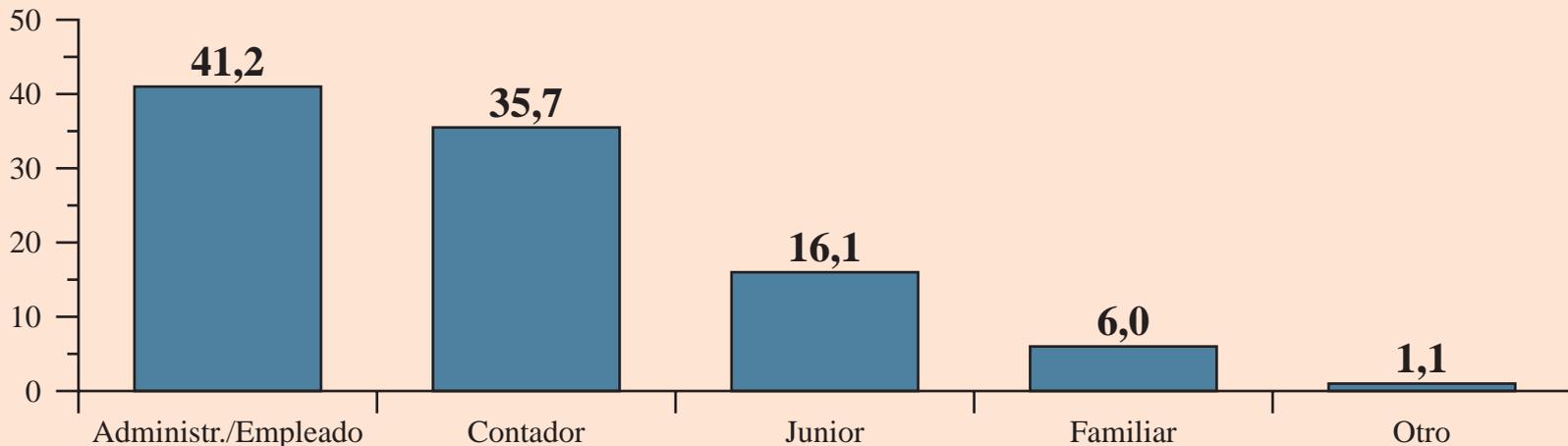
En relación al trámite que vienen a realizar, la tabla siguiente muestra las pequeñas diferencias existentes entre las personas naturales y jurídicas.

Tipo Contribuyente	RIAC	Timbraje
Persona Natural	25%	75%
Persona Jurídica	17%	83%

Descripción de la MUESTRA ponderada



Cargo de los que vienen con poder (55,2%)



2. USO Y EVALUACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION

Más del 60% de las personas que concurren a las oficinas del S.I.I. no utilizan los servicios de información de éstas. Este porcentaje se eleva a casi un 90% en el local CMT. Como es de esperar, quienes más utilizan los sistemas de información son las personas naturales que concurren por sí mismas a realizar sus trámites tributarios (52% de éstas). Si se pondera por número de atenciones por local, es posible observar que cerca del 40% del total de informaciones solicitadas son hechas en los locales «Centro» y «Poniente».

El mesón de informaciones es el servicio de información más utilizado independiente del trámite a realizar, el local y el tipo de contribuyente. Cerca del 60% de quienes usan los sistemas de información lo utilizan.

Los folletos también son ampliamente utilizados por quienes solicitan información (40%). Existe, aquí, una clara diferenciación por locales. Mientras en los locales «Centro», «Poniente» y «Sur», es utilizado por la mitad de quienes solicitan información, en los restantes locales la proporción de uso oscila entre 25% y 30%.

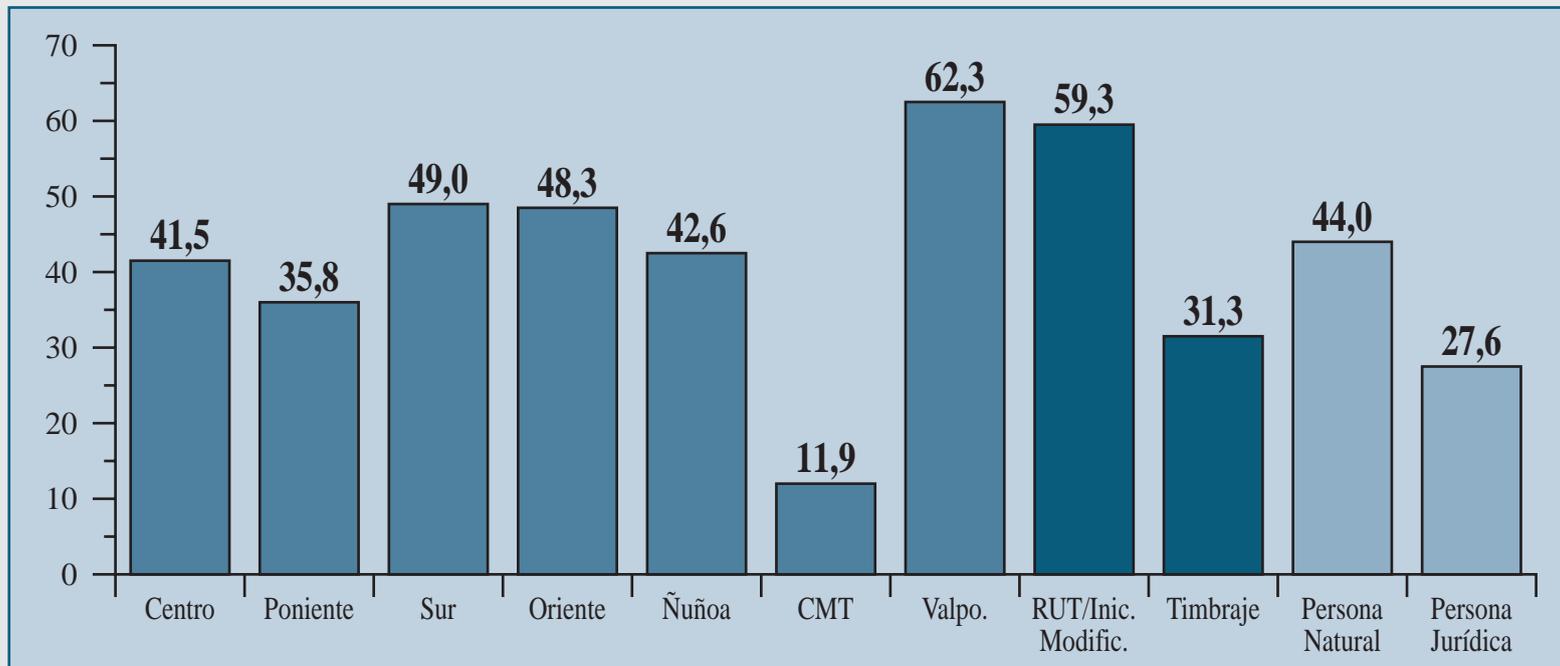
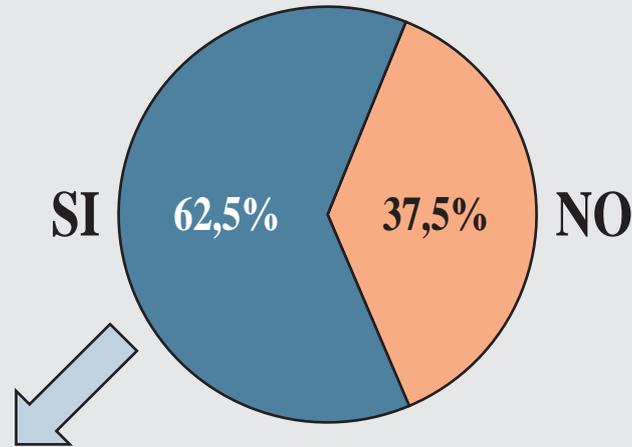
Más del 60% de los contribuyentes declaran no haber leído el folleto referido específicamente al trámite que vino a realizar. La principal razón argüida (70% de quienes no leyeron) es que conocían el trámite.

Entre quienes leyeron el folleto, cerca del 75% se declararon muy satisfechos con la información contenida en el volante. En este positivo contexto, el folleto de Timbraje es levemente mejor evaluado que el RIAC. También puede señalarse que los hombres tienden a mostrarse más satisfechos que las mujeres con la información contenida en el folleto.

Los cuatro atributos considerados en relación al grado de satisfacción con la información recibida son evaluados de manera similar y en ellos más del 60% se declara muy satisfecho. Contrasta con lo anterior el local «Poniente» dónde más del 20% se declara insatisfecho con la información recibida.

Antes de realizar este trámite, ¿Utilizó Ud. algún servicio de Información del Servicio de Impuestos Internos, respecto a la forma de efectuar el trámite?

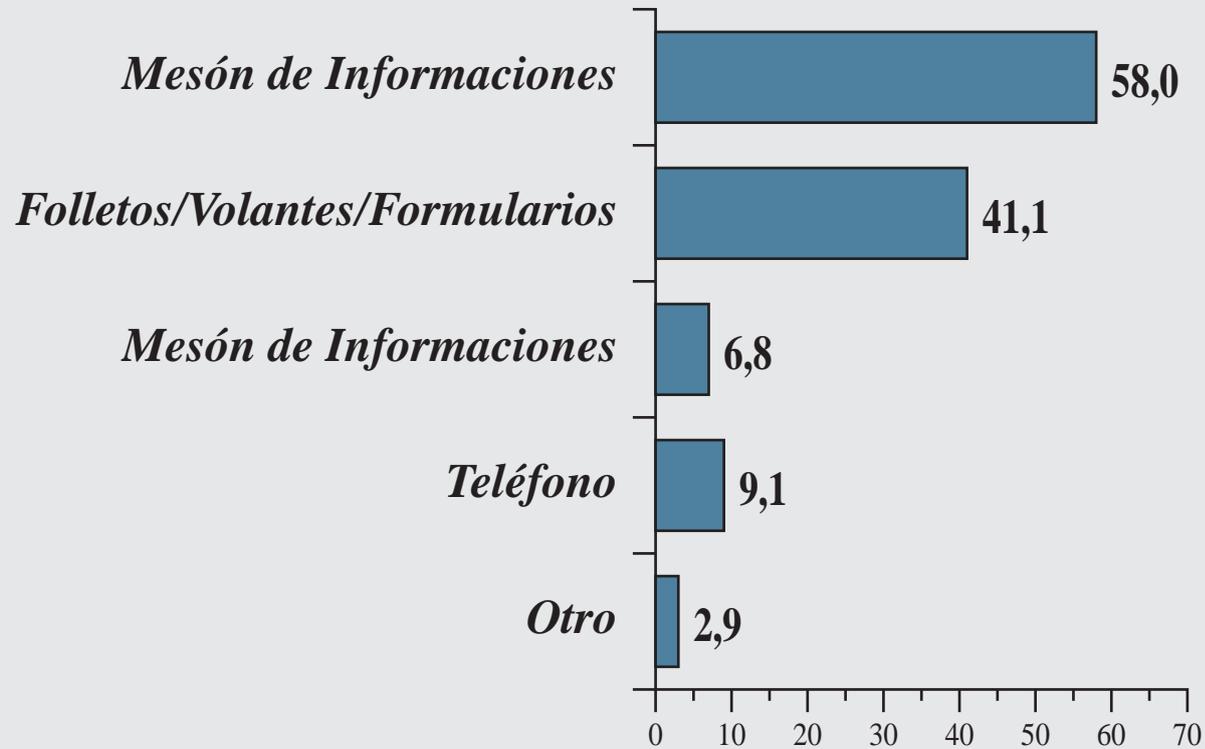
(Total muestra: 1.015)



¿Cuál de estos servicios de información utilizó Ud.?

B: Quienes utilizaron algún servicio = 37,5%

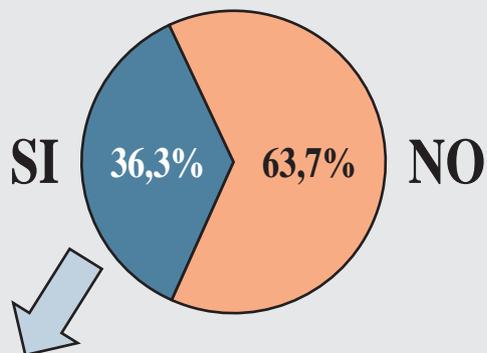
Respuesta Múltiple; alternativas dadas



	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
Mesón de Informaciones	58,0	59,1	58,6	69,3	52,3	65,4	25,0	61,4
Folletos/Volantes/Formularios	41,1	52,8	51,0	50,8	29,6	30,0	25,0	29,8

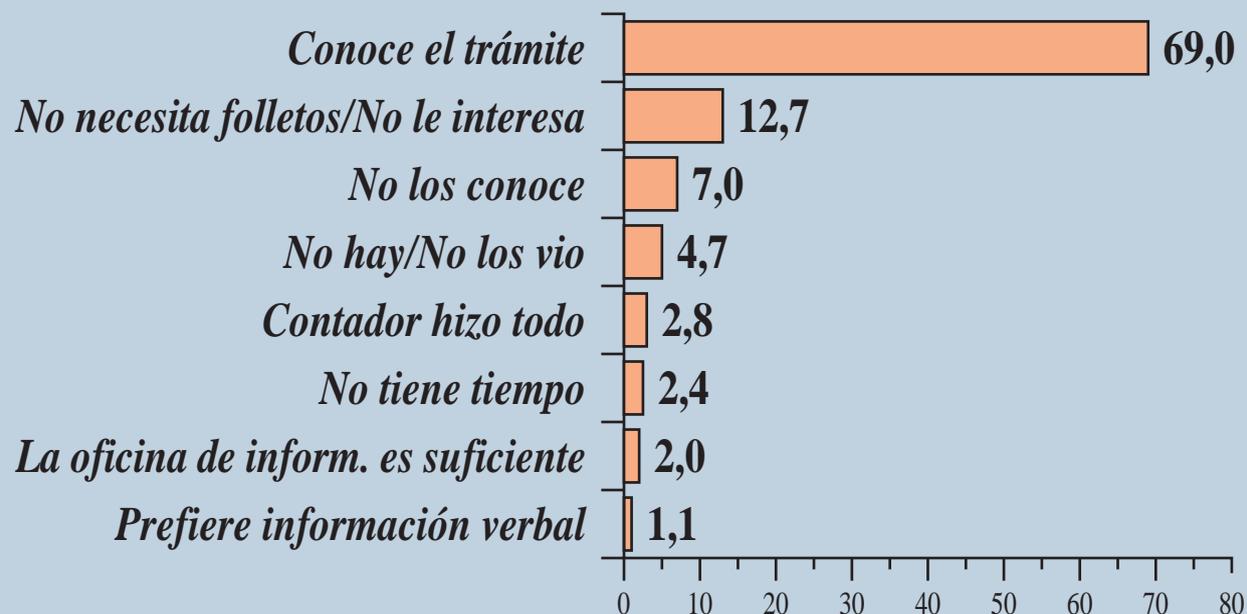
¿Leyó Ud. el folleto/volante de información que se refiere específicamente al trámite que vino a realizar?

(Total muestra: 1.015)



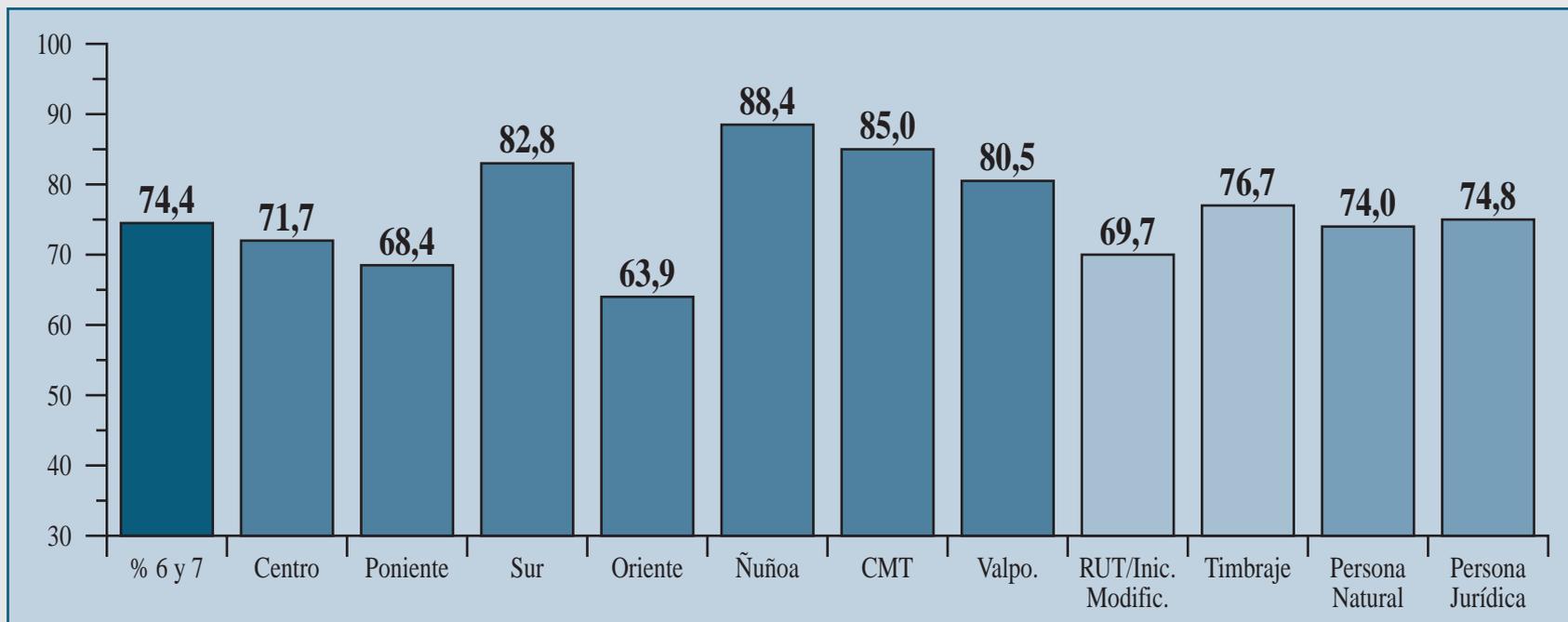
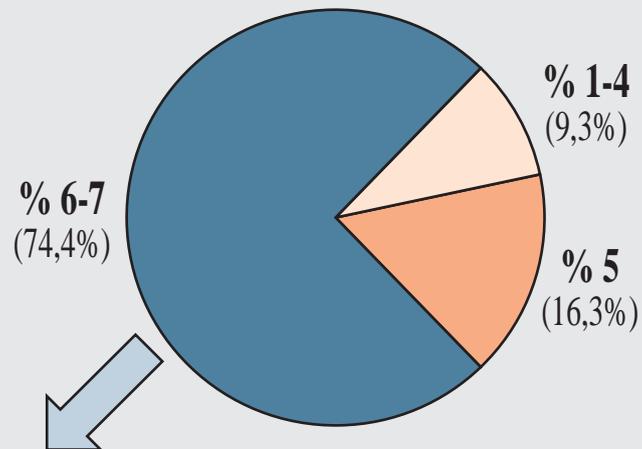
¿Por qué no leyó el folleto/volante?

Total Menciones; espontáneo



¿Cuán satisfecho se sintió Ud. con la información contenida en el folleto/volante?

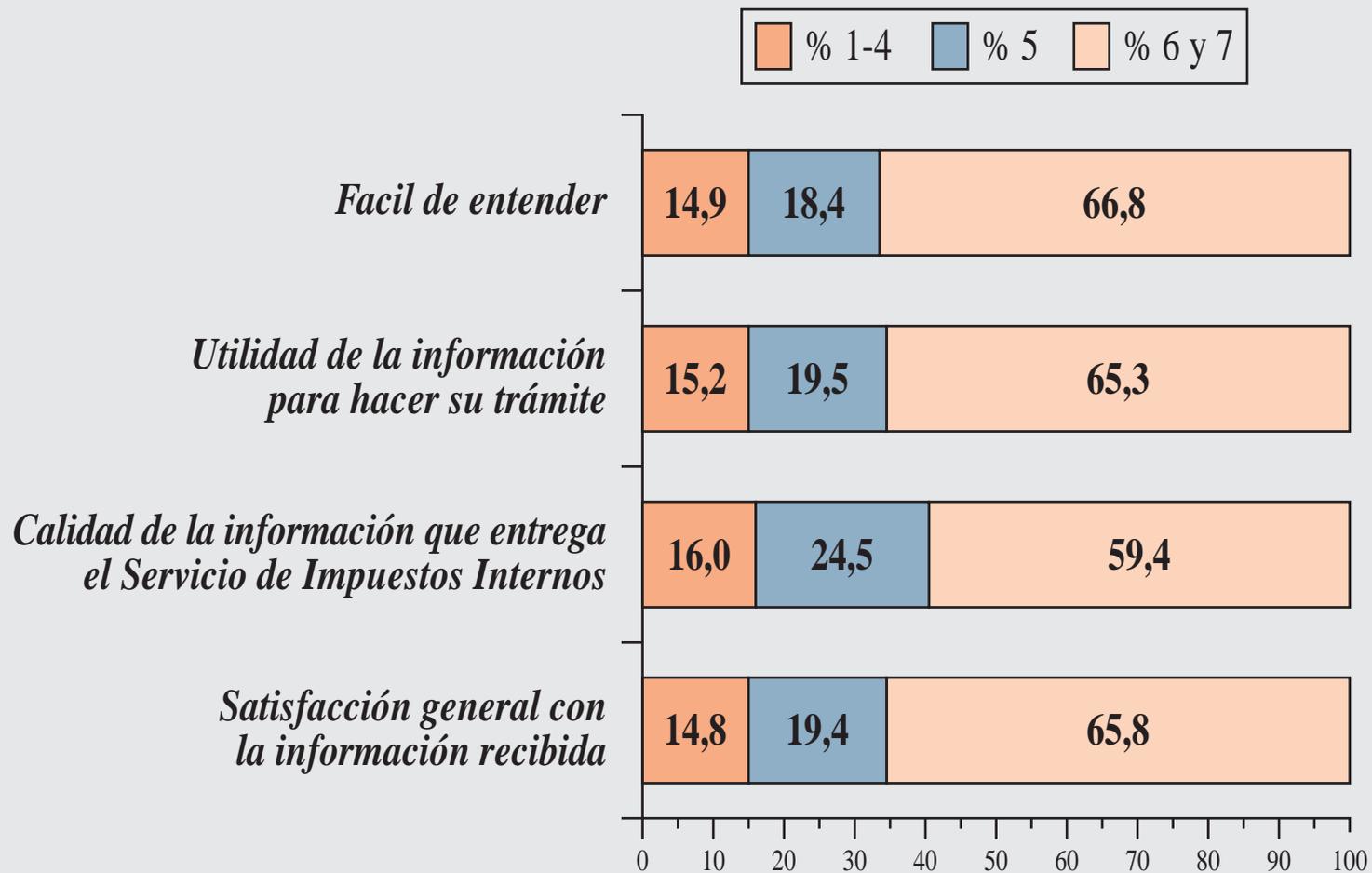
B: Quienes utilizaron folleto/volante = 36,3%



¿Cuán satisfecho se sintió Ud. con los siguientes aspectos relacionados con la información para realizar el trámite efectuado?

(Total muestra: 1.015)

1 = Extrem. insatisfecho y 7 = Extrem. satisfecho



¿Cuán satisfecho se sintió Ud. con los siguientes aspectos relacionados con la información para realizar el trámite efectuado?

(Total muestra: 1.015)

% que evalúa con 6 y 7 (Extrem. satisfecho - Muy satisfecho)

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
Facil de entender	66,8	67,9	59,5	73,1	69,1	77,7	58,9	78,6
Utilidad de la inform. para hacer su trámite	65,3	62,7	56,6	79,4	67,5	80,7	56,8	77,3
Calidad de la inform. que entrega el SII	59,4	61,8	53,2	74,6	60,2	72,9	46,3	66,2
Satisfacción general con la inform. recibida	65,8	66,2	57,9	77,4	66,5	76,1	58,9	75,7

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Facil de entender	66,8	66,9	66,7	68,5	64,3
Utilidad de la inform. para hacer su trámite	65,3	64,0	65,7	67,2	62,5
Calidad de la inform. que entrega el SII	59,4	62,0	58,7	62,9	54,0
Satisfacción general con la inform. recibida	65,8	64,6	66,1	68,0	61,9

3. PERCEPCION RESPECTO DEL TRATO (Igualdad / Discriminación)

Alrededor DEL 60% de los entrevistados se declaró muy satisfecho con los tres aspectos generales evaluados, a saber: igualdad en el trato, igualdad en las exigencias y, procedimiento para efectuar el trámite.

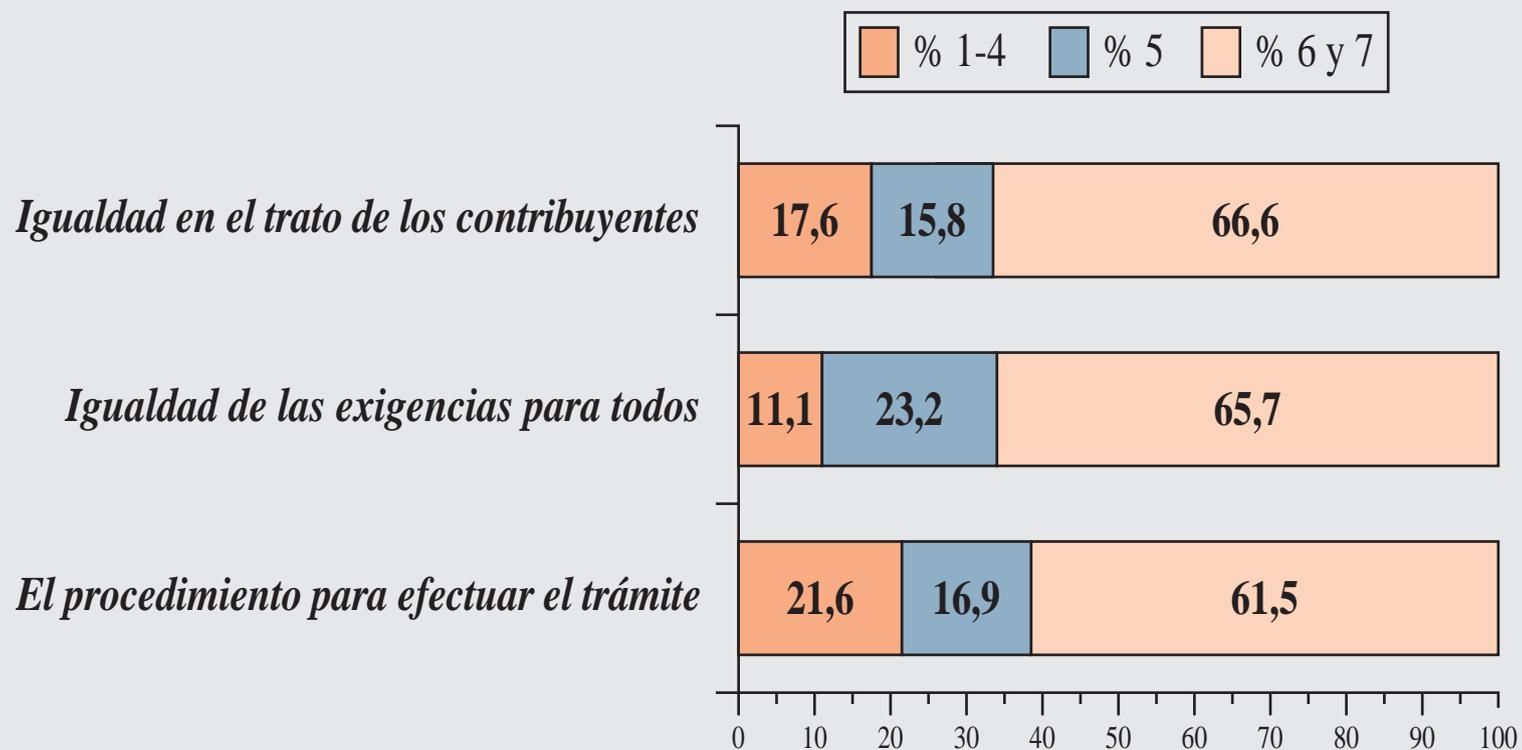
Existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción dependiendo del tipo de contribuyente. Las personas jurídicas tienden a considerarse menos satisfechos que las naturales en los aspectos evaluados.

En relación al tipo de local también pueden advertirse diferencias. En el local «CMT» y, especialmente, en el «Poniente» el grado de insatisfacción es significativamente más alto. El caso extremo se presenta en el atributo «procedimiento para efectuar el trámite» donde un 40% se declara insatisfecho.

Pensando en el *trámite en GENERAL* que Ud. realizó
¿Cuán satisfecho se encontró Ud. con cada uno de los siguientes aspectos?

(Total muestra: 1.015)

1 = *Extrem. insatisfecho* y 7 = *Extrem. satisfecho*



Pensando en el *trámite en GENERAL* que Ud. realizó
¿Cuán satisfecho se encontró Ud. con cada uno de los siguientes aspectos?

(Total muestra: 1.015)

% que evalúa con 6 y 7 (Extrem. satisfecho - Muy satisfecho)

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
Igualdad en el trato de los contribuyentes	66,6	69,6	56,6	80,9	66,3	82,5	53,5	82,3
Igualdad en las exigencias para todos	65,7	65,0	53,8	80,6	61,7	81,0	61,4	78,7
El procedimiento para efectuar el trámite	61,5	66,4	43,0	82,2	63,1	83,3	50,5	69,0

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Igualdad en el trato de los contribuyentes	66,6	64,4	67,2	72,1	60,0
Igualdad de las exigencias para todos	65,7	59,2	67,5	69,6	59,8
El procedimiento para efectuar el trámite	61,5	55,4	63,2	64,3	57,4

4. EVALUACION POR AREAS

En relación a la calidad de la atención, 3 aspectos fueron explorados en detalle: horarios y espera, funcionarios y, el local.

a) Espera

En relación a horarios y espera, los atributos evaluados obtuvieron calificaciones medianas y relativamente equivalentes. Entre un 50% y un 60% de los contribuyentes se declaran muy satisfechos con estos aspectos mientras que entre un 20% y un 30% se declaran insatisfechos. Nuevamente es en los locales «Poniente» y «CMT» donde se observa una mayor proporción de clientes insatisfechos. En el local poniente, la proporción de clientes insatisfechos varió entre 34% en «Horarios de atención» y un 53% en «Tiempo de espera» hasta ser atendido.

b) Funcionarios

En relación a los funcionarios y a las características, los contribuyentes se manifestaron, en general, muy satisfechos. En todos los atributos medidos la proporción de clientes muy satisfechos superó el 70%. Se

observa, también en este aspecto, un aumento en la incidencia de insatisfacción en los locales «CMT» y «Poniente». A pesar de lo anterior se concluye que en la atención de los funcionarios se cumplen plenamente los estándares de satisfacción deseados (70-75% de notas 6 y 7 en este tipo de servicio).

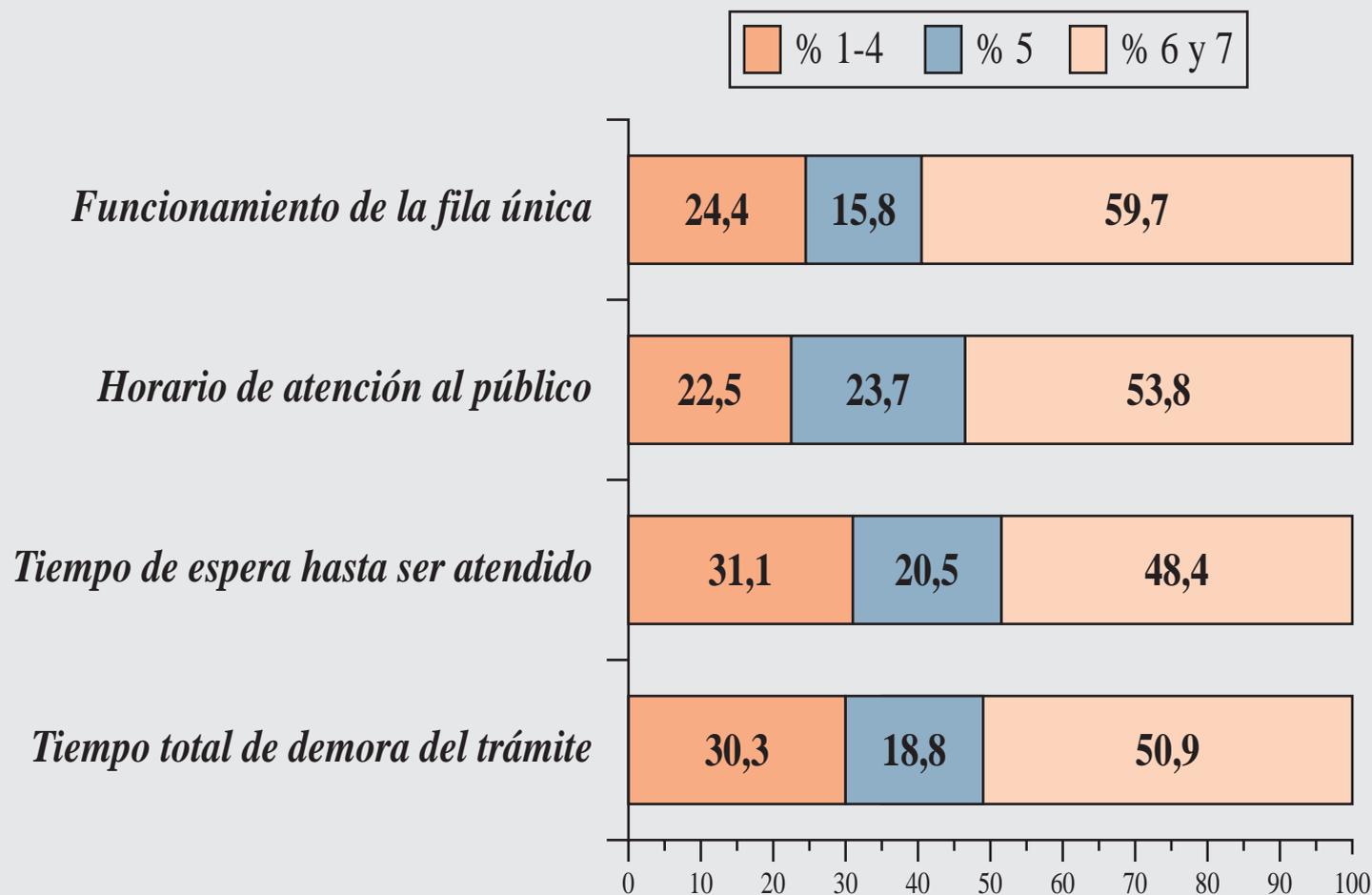
c) Oficinas

Las oficinas son, en general, bien evaluadas. Se destacan «Ñuñoa», «Valparaíso» y «Sur». El aspecto de menos satisfacción se refiere a «Amplitud del Local».

Pensando en la atención recibida en la realización de su trámite
¿Cuán satisfecho se encontró Ud. con cada uno de los siguientes aspectos?

(Total muestra: 1.015)

1 = Extrem. insatisfecho y 7 = Extrem. satisfecho



Pensando en la atención recibida en la realización de su trámite
¿Cuán satisfecho se encontró Ud. con cada uno de los siguientes aspectos?

(Total muestra: 1.015)

1 = Extrem. insatisfecho y 7 = Extrem. satisfecho

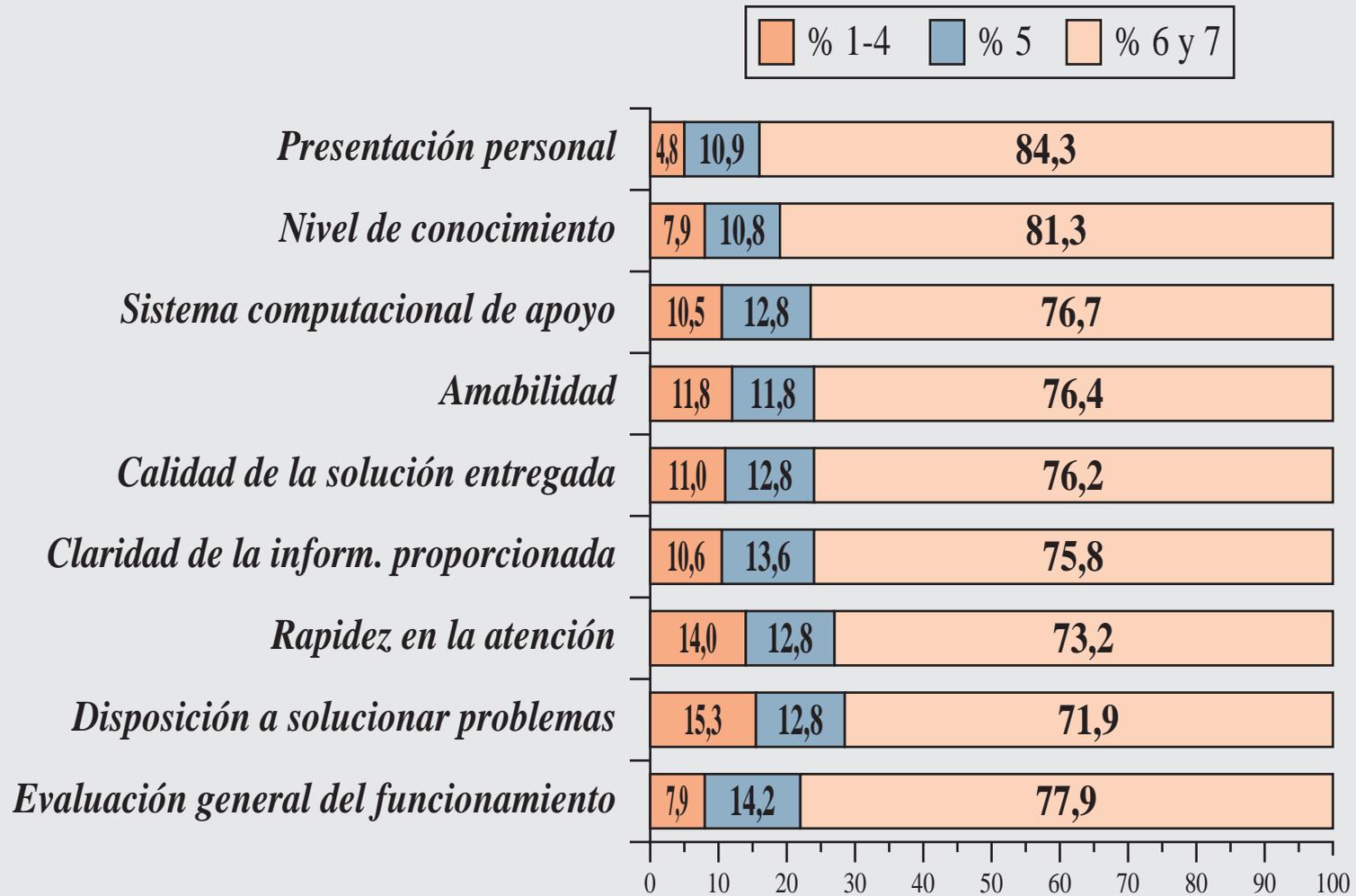
	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
Funcionamiento de la fila única	59,7	56,3	42,8	85,3	55,6	75,2	55,4	81,8
Horario de atención al público	53,8	55,5	46,0	60,6	45,8	61,8	51,5	74,3
Tiempo de espera hasta ser atendido	48,4	46,2	27,7	76,2	53,1	76,5	35,6	61,8
Tiempo total de demora del trámite	50,9	49,8	30,7	81,5	57,7	77,5	34,7	63,1

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Funcionamiento de la fila única	59,7	48,6	62,8	61,0	57,0
Horario de atención al público	53,8	43,7	56,7	53,9	53,1
Tiempo de espera hasta ser atendido	48,4	39,6	50,9	52,6	41,4
Tiempo total de demora del trámite	50,9	43,0	53,1	56,6	41,9

¿Cuán satisfecho se sintió Ud. con cada uno de los siguientes aspectos relacionados al *Funcionario* que lo atendió?

(Total muestra: 1.015)

1 = *Extrem. insatisfecho* y 7 = *Extrem. satisfecho*



¿Cuán satisfecho se sintió Ud. con cada uno de los siguientes aspectos relacionados al *Funcionario* que lo atendió?

(Total muestra: 1.015)

% que evalúa con 6 y 7 (Extrem. satisfecho - Muy satisfecho)

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
Presentación personal	84,3	82,3	81,1	94,4	87,8	89,0	77,3	91,9
Nivel de conocimiento	81,3	83,6	76,3	86,5	82,8	85,4	77,6	83,7
Sistema computacional de apoyo	76,7	77,8	69,0	87,3	78,4	92,4	66,3	83,6
Amabilidad	76,4	76,5	68,4	84,7	80,9	85,6	70,3	83,6
Calidad de la solución entregada	76,2	76,8	65,9	90,1	80,2	86,9	70,0	80,4
Claridad de la inform. proporcionada	75,8	75,2	69,3	87,7	80,2	86,1	67,0	79,0
Rapidez de la atención	73,2	72,5	60,1	88,2	80,5	87,0	66,0	79,3
Disposición a solucionar problemas	71,9	74,8	62,6	83,9	80,8	83,5	58,8	76,7
Evaluación general del funcionario	77,9	74,8	72,0	88,9	80,6	85,7	73,0	86,6

¿Cuán satisfecho se sintió Ud. con cada uno de los siguientes aspectos relacionados al *Funcionario* que lo atendió?

(Total muestra: 1.015)

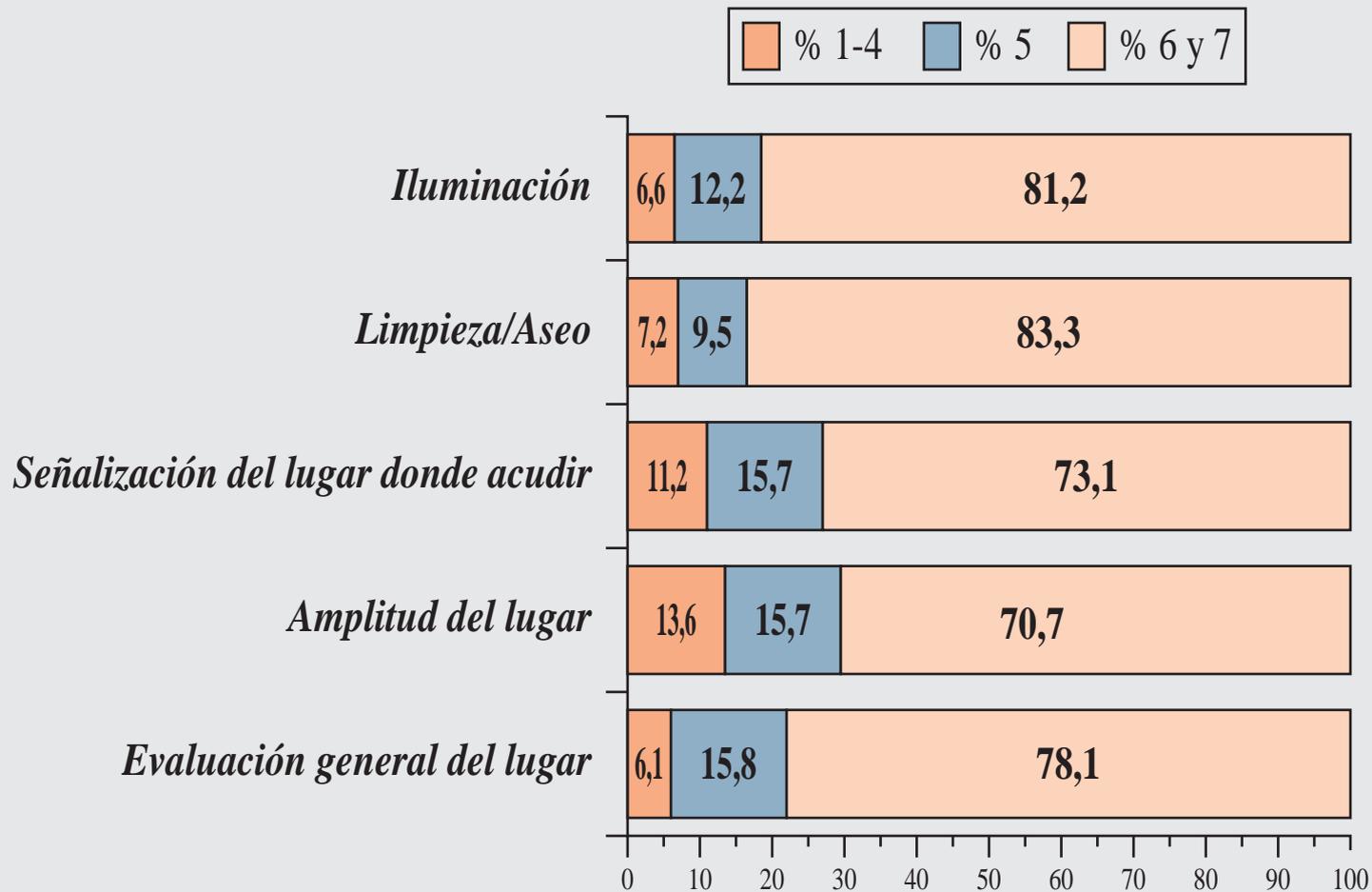
% que evalúa con 6 y 7 (Extrem. satisfecho - Muy satisfecho)

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Presentación personal	84,3	82,0	85,0	86,3	81,3
Nivel de conocimiento	81,3	82,0	81,1	82,4	79,7
Sistema computacional de apoyo	76,7	76,5	76,8	79,1	72,2
Amabilidad	76,4	77,7	76,1	77,9	74,6
Calidad de la solución entregada	76,2	74,4	76,8	77,5	74,1
Claridad de la inform. proporcionada	75,8	74,6	76,1	77,7	73,2
Rapidez en la atención	73,2	72,4	73,5	74,9	70,5
Disposición a solucionar problemas	71,9	76,1	70,8	75,0	67,2
Evaluación general del funcionario	77,9	76,0	78,5	78,9	76,7

Y pensando en el *lugar en general*
¿Cuán satisfecho se sintió Ud. con...?

(Total muestra: 1.015)

1 = Extrem. insatisfecho y 7 = Extrem. satisfecho



Y pensando en el *lugar en general*
¿Cuán satisfecho se sintió Ud. con...?

(Total muestra: 1.015)

% que evalúa con 6 y 7 (Extrem. satisfecho - Muy satisfecho)

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
Iluminación	81,2	87,0	76,2	84,2	89,0	97,4	59,4	98,5
Limpieza/Aseo	83,3	86,4	77,8	94,2	93,7	98,2	60,4	99,7
Señalización del lugar donde acudir	73,1	78,4	58,7	87,7	77,1	91,7	56,4	93,8
Amplitud del lugar	70,7	72,8	42,2	83,5	68,7	96,2	70,3	99,2
Evaluación general del lugar	78,1	79,9	64,1	91,7	89,9	96,1	59,4	99,7

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Iluminación	81,2	79,4	81,7	86,0	72,8
Limpieza/Aseo	83,3	86,1	82,6	87,7	45,6
Señalización del lugar donde acudir	73,1	68,7	74,4	75,4	68,3
Amplitud del lugar	70,7	62,3	73,1	70,6	69,7
Evaluación general del lugar	78,1	77,7	78,2	81,0	72,5

5. EVALUACION DEL EXITO/FRACASO DE LA GESTION

Para la evaluación del éxito/fracaso de la gestión se dividió a la población de acuerdo al trámite que realizó (RIAC/Timbraje).

a) Trámites RIAC (Iniciación de Act./Obtención de RUT/Modificación de Datos)

El 68% de quienes asistieron a realizar trámites lograron éxito en su gestión y, el 64% de éstos logró completar el trámite en la primera visita. El promedio de visitas realizadas para terminar el trámite es de 1,6.

La razón más frecuentemente mencionada, entre quienes lograron éxito, para venir más de una vez fue la falta de "papeles" (35%).

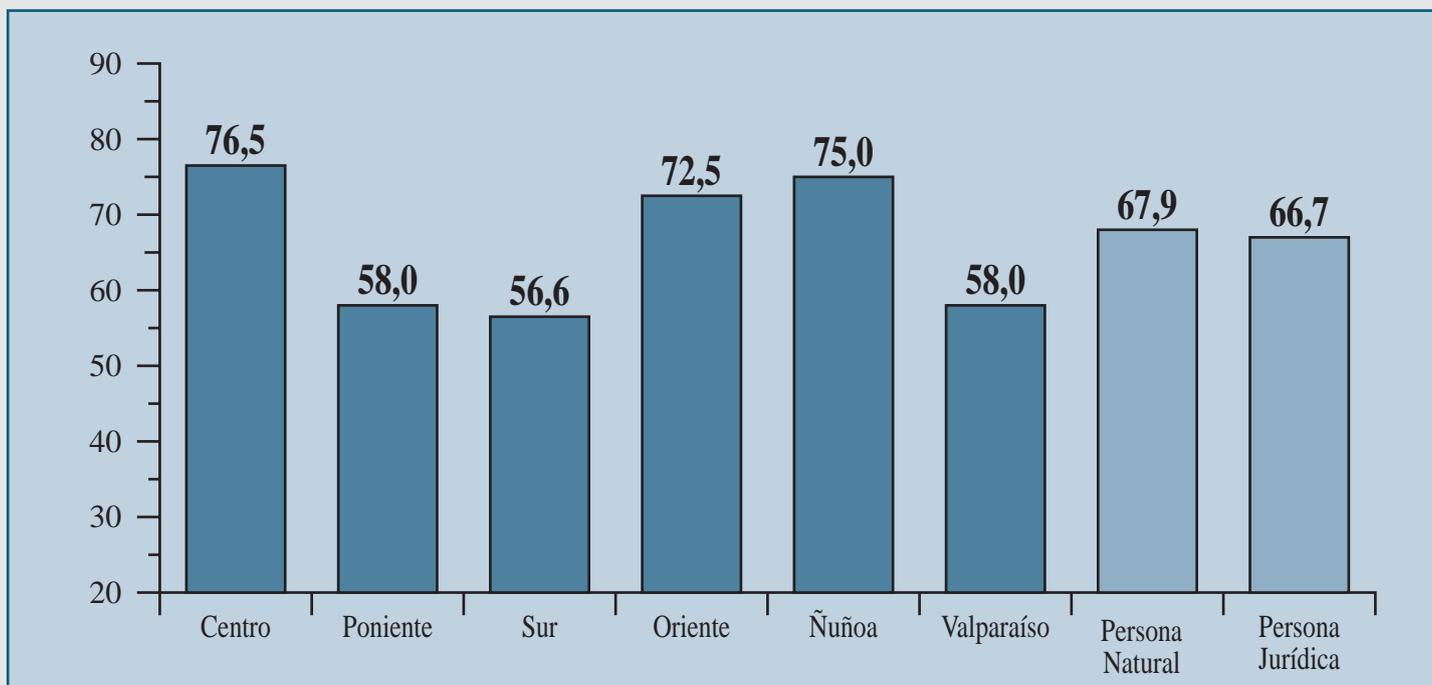
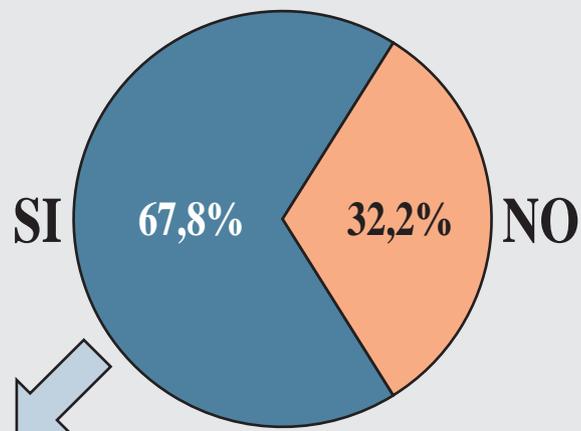
La razón más frecuentemente mencionada por el 32% que no terminó su trámite para tener que asistir nuevamente fue, también, la falta de papeles (55%). También se mencionó: falta de información (10%), información mal entregada (10%) y, trámite muy demoroso (6%).

En relación al tiempo necesario para realizar un trámite RIAC, éste tuvo un promedio de 35.9 minutos. Sin embargo, este promedio varía significativamente de acuerdo al local. El promedio más bajo se registró en el local de «Valparaíso» donde el trámite demoró 14,2 minutos. El promedio más alto se registró en el local «Poniente» con 55.3 minutos, esto es, 18 minutos más que el local que le sigue. En este local es necesario investigar a qué se debe la excesiva demora en la realización de trámites. Es posible plantear varias hipótesis:

- Es posible que el local sea demasiado pequeño o tenga problemas de infraestructura.
- La oficina poniente es donde se realiza el mayor número de trámites (20.9% del total).
- Muchas personas que acuden a esta oficina vienen de zonas lejanas (Talagante, Peñaflor, Colina, etc.); estas personas podrían evaluar de manera distinta el tiempo utilizado.

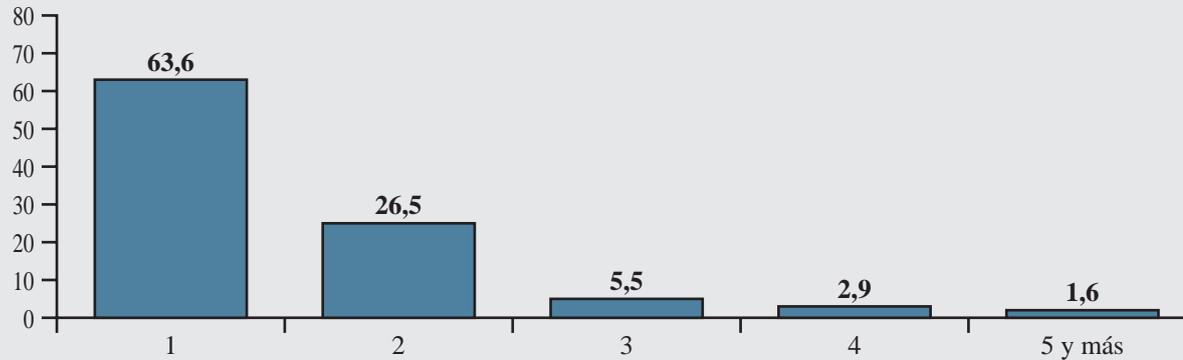
¿Ud. se va hoy de Impuestos Internos con su trámite terminado?

B: Vino a RIAC (RUT, Inicio de Activ., Modificaciones) = 22,0%



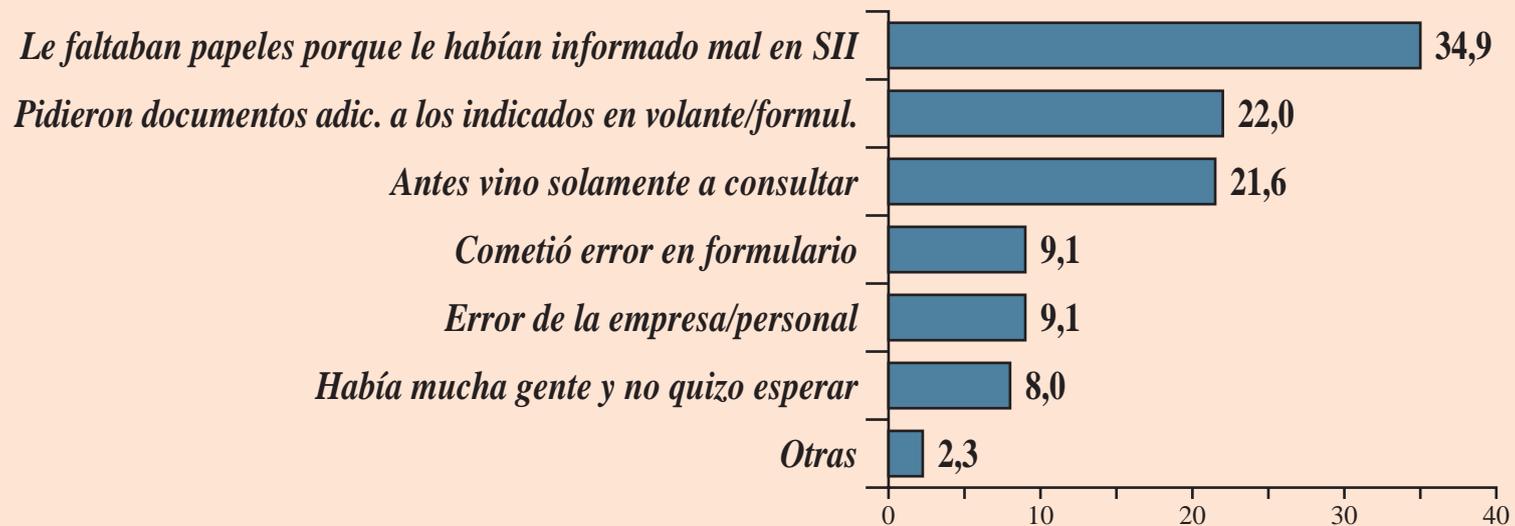
¿Cuántas veces vino en total?

B: Vino a RIAC y terminó ahora su trámite = 14,9%



¿Por qué razones tuvo que volver?

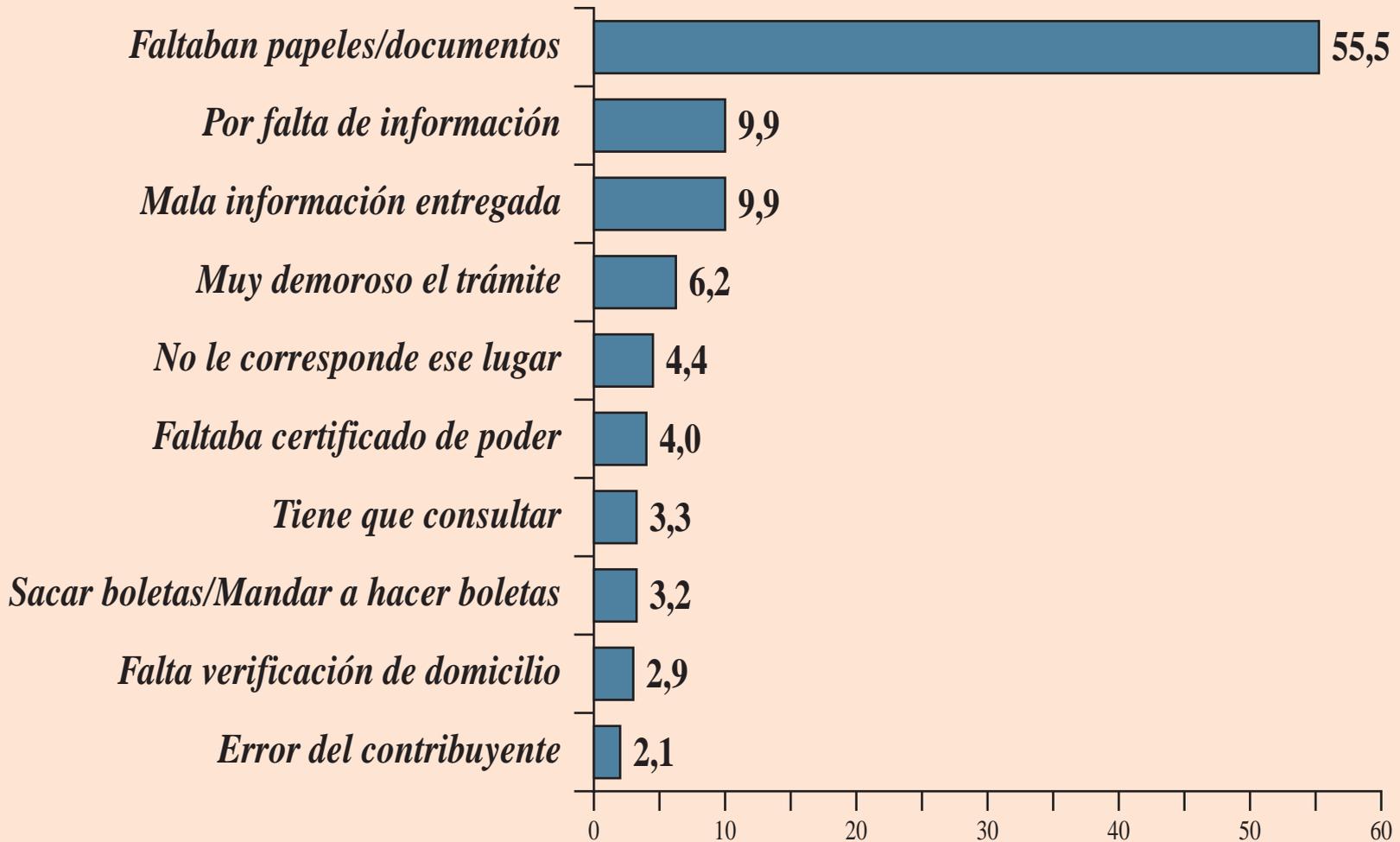
B: Vino a RIAC, terminó ahora su trámite, pero vino 2 ó más veces = 5,4%



¿Por qué razones no terminó su trámite?

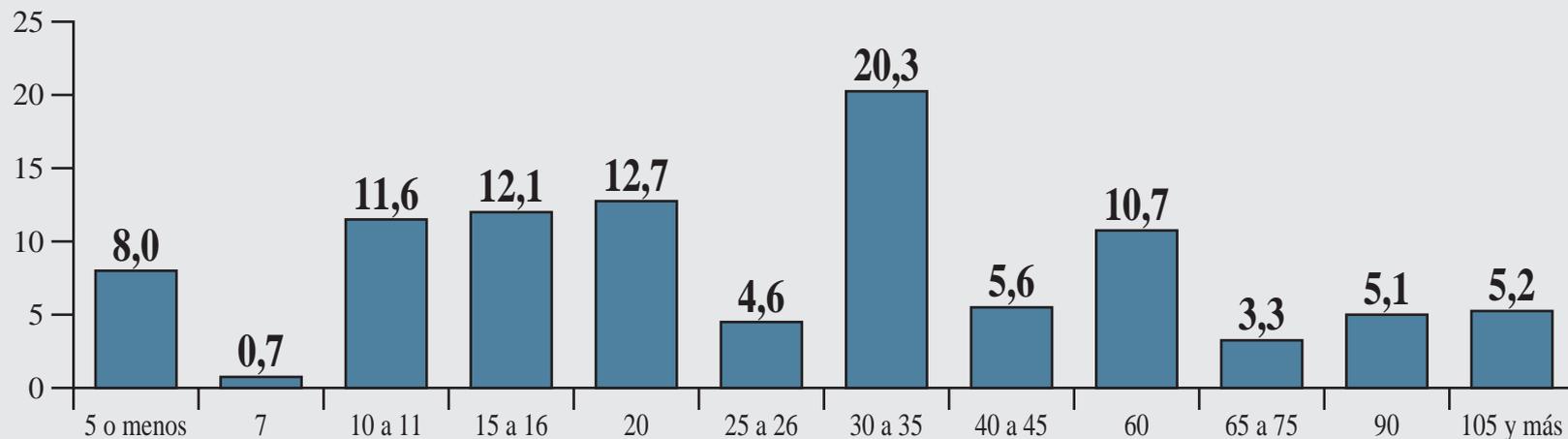
B: Vino a RIAC, no terminó su trámite = 7,1%

Total menciones; espontáneo



En total, ¿Cuánto tiempo aprox. (Min.) estuvo Ud. en el Servicio de Impuestos Internos para realizar este trámite en esta oportunidad?

B: Quienes vienen a RIAC = 22,0%



Menos de 16 Min.	20 a 16 minutos	30 a 60 minutos	65 minutos y más
32,4	17,3	36,6	13,6

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
Promedio Min.	35,9	37,6	55,3	17,4	33,4	23,2	–	14,2

b) Timbraje de Documentos

Casi el 93% de quienes asisten a timbraje de documentos logran éxito (89% «Poniente» vs. 97% «Valparaíso»). De éstos, un 94% logró timbrar todos los documentos que había llevado.

La principal razón para no terminar el trámite es la falta de «papeles» (37%).

El trámite de timbraje es más lento que el RIAC, demorando, en promedio, 45,5 minutos. La variabilidad interlocal también es más alta según puede observarse en la tabla siguiente:

	Centro	Poniente	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
Promedio	29,1	60,2	16,8*	22,6	20,2	81,3	24,3

*Tiempos extremos en negrita

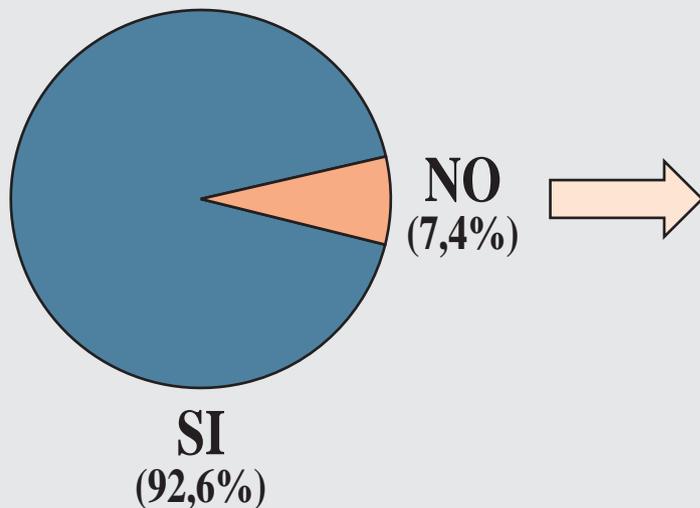
En relación a la frecuencia con que se realiza este trámite, aproximadamente la mitad de la población en estudio asiste con una frecuencia bimestral o menor y, el 50% restante asiste por lo menos una vez al mes a realizar este trámite.

Las principales razones señaladas por quienes vienen más de una vez al mes a timbrar documentos para tal conducta son: «timbra distintos tipos de documentos» (48%) y «necesidades propias del contribuyente» (43%). La asistencia con tanta frecuencia parece, más que un problema del S.I.I., un problema del contribuyente mismo.

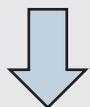
En relación al grado de satisfacción percibido en relación al número de documentos timbrados por visita, cerca del 70% se muestra muy satisfecho. Nuevamente puede observarse una gran disparidad en el grado de satisfacción en el local «Poniente» donde sólo el 37% señala estar muy satisfecho.

¿Ud. se va hoy de Impuestos Internos con su trámite terminado?

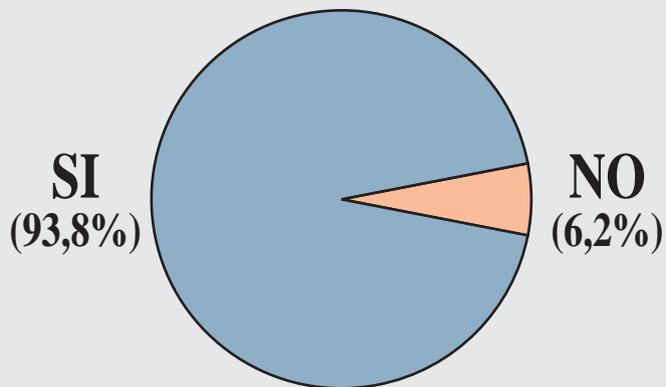
B: Quienes vienen a Timbraje = 78,0% (708)



SI
(92,6%)



¿Le timbraron la cantidad de documentos que Ud. vino a timbrar?



SI
(93,8%)

NO
(6,2%)

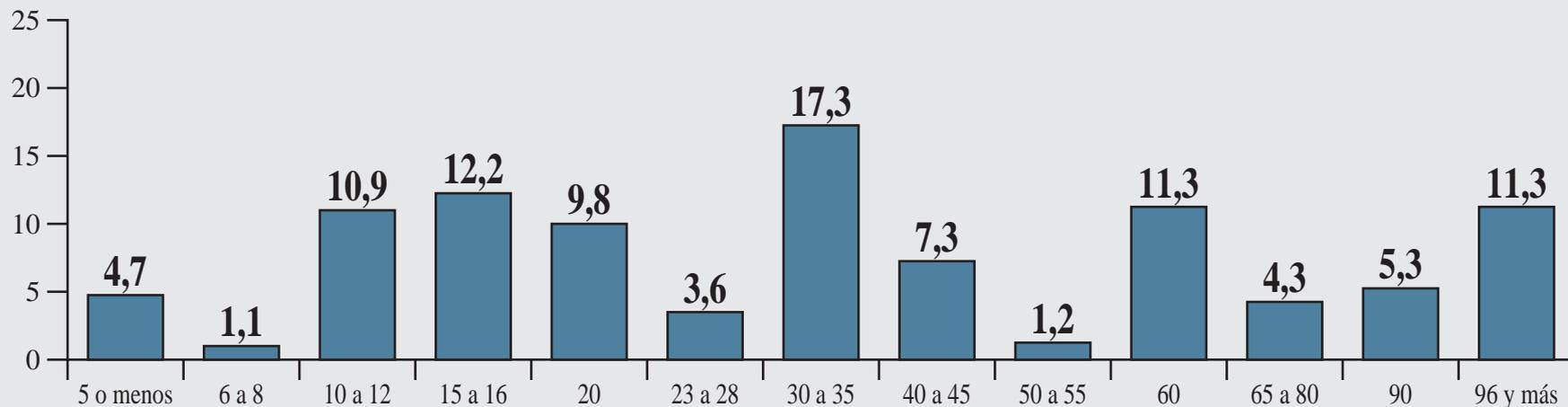
¿Por qué no terminó su trámite?

Principales Respuestas Espontáneas



En total, ¿Cuánto tiempo aprox. (Min.) estuvo Ud. en el Servicio de Impuestos Internos para realizar este trámite en esta oportunidad?

B: Quienes vienen a Timbraje = 78,0%

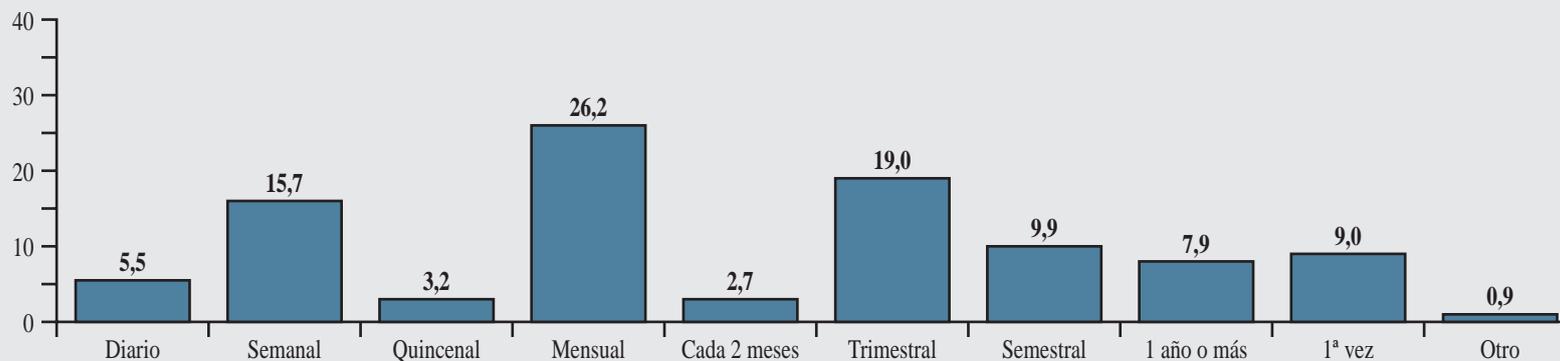


Menos de 16 Min.	20 a 28 minutos	30 a 60 minutos	65 minutos y más
28,9	13,4	37,1	20,9

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
Promedio Min.	45,4	29,1	60,2	16,8	22,6	20,2	81,3	24,3

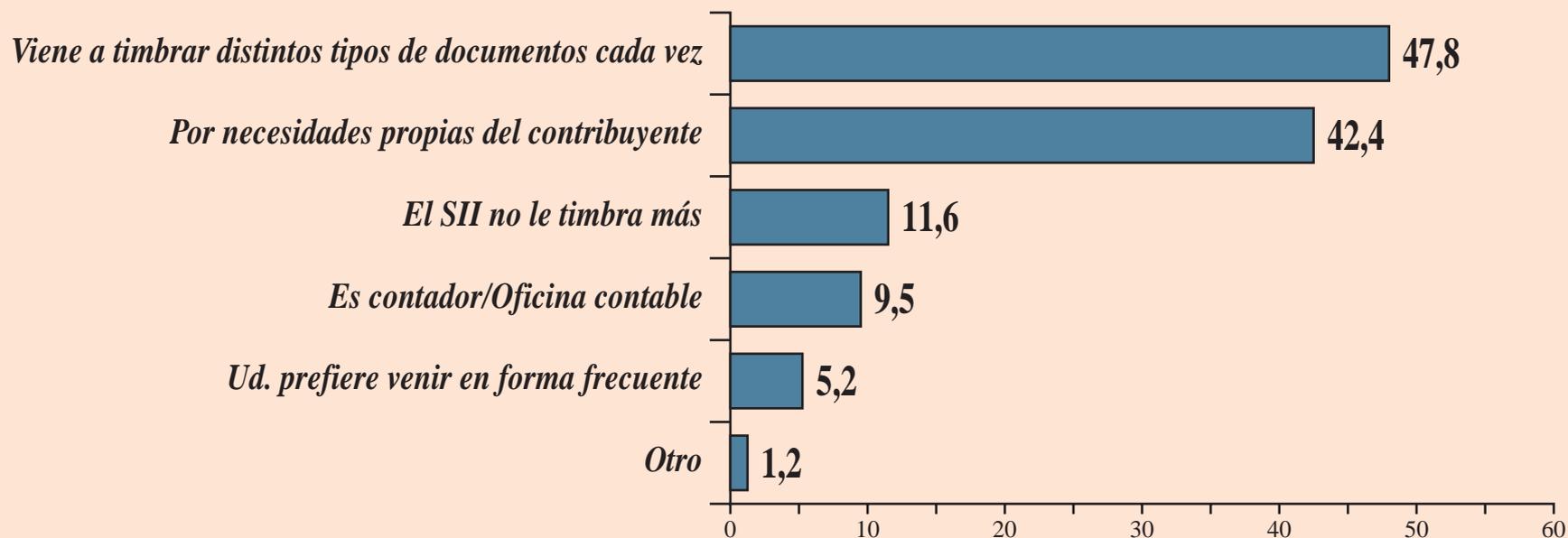
¿Con qué frecuencia viene Ud. a timbrar documentos?

B: Quienes vienen a Timbraje = 78,0% (708)



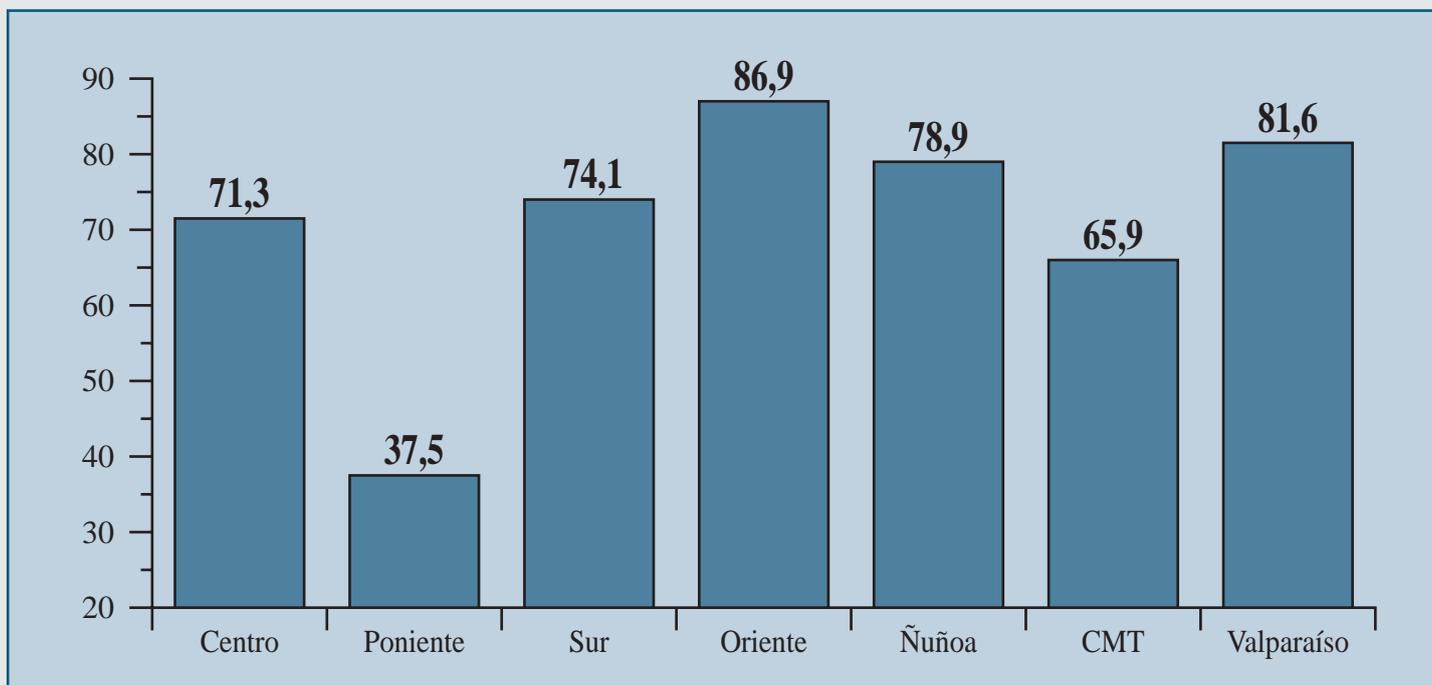
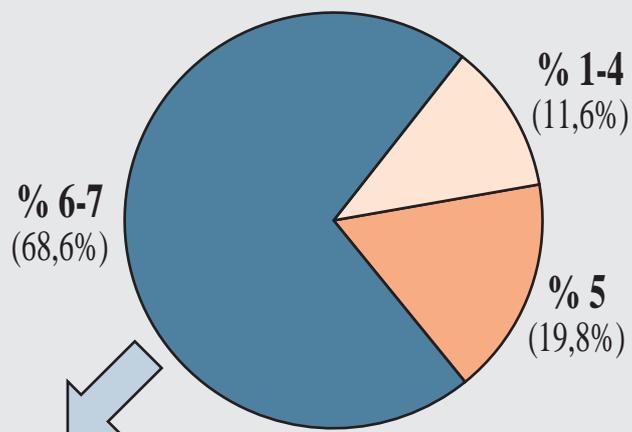
¿Por qué viene Ud. con tanta frecuencia?

B: Quienes vienen diario, semanal, quincenal y mensual = 50,6%

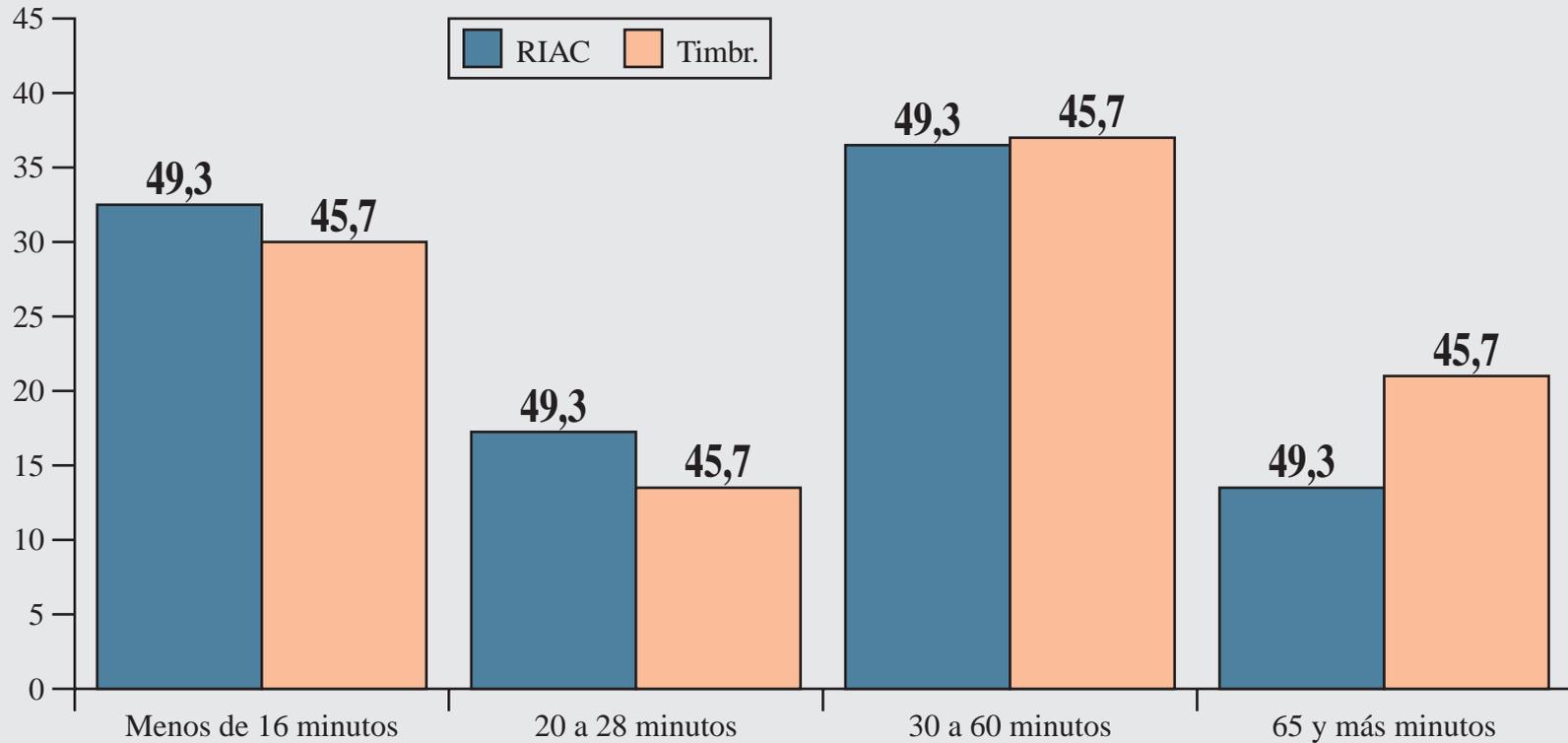


¿Cuán satisfecho está Ud. con la cantidad de documentos que le timbran habitualmente?

B: Quienes vienen a Timbraje = 78,0%



Cuadro Comparativo: Tiempo aprox. (Min.) que estuvo en el Servicio de Impuestos Internos para realizar este trámite en esta oportunidad



Promedio (Min.)	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.
RIAC	35,9	37,6	55,3	17,4	33,4	23,2	–	14,2
Timbraje	45,4	29,1	60,2	16,8	22,6	20,2	81,3	24,3

6. EVALUACION GLOBAL Y PERCEPCION DE CAMBIO

a) Evaluación Global:

La evaluación global que hace la población objetivo del servicio entregado en los locales del servicio de Impuestos Internos es buena. El 66% señala encontrarse muy satisfecho con el servicio y, sólo el 10% se declara muy insatisfecho.

Al igual que en la evaluación hecha por atributos, el grado de satisfacción mostrado por el local «Poniente» es significativamente distinta. En este, el 48% declara encontrarse muy satisfecho y el 21% se declara muy insatisfecho.

El porcentaje de contribuyentes muy satisfechos varía, también, de acuerdo al trámite realizado y tipo de contribuyente. Mientras el 59% de quienes realizan trámites RIAC se encuentran muy satisfechos, el 68% de quienes timbran también lo están. De manera análoga, el 69% de las personas naturales están muy satisfechas versus el 63% de las personas jurídicas siente lo mismo.

Al evaluar, mediante procedimientos estadísticos (regresión múltiple), el poder explicativo que tiene cada atributo evaluado en el nivel de satisfacción general puede decirse que 6 atributos explican el 58% de la varianza del nivel de satisfacción global. Estos atributos, ordenados de manera decreciente de acuerdo a su poder explicativo, son:

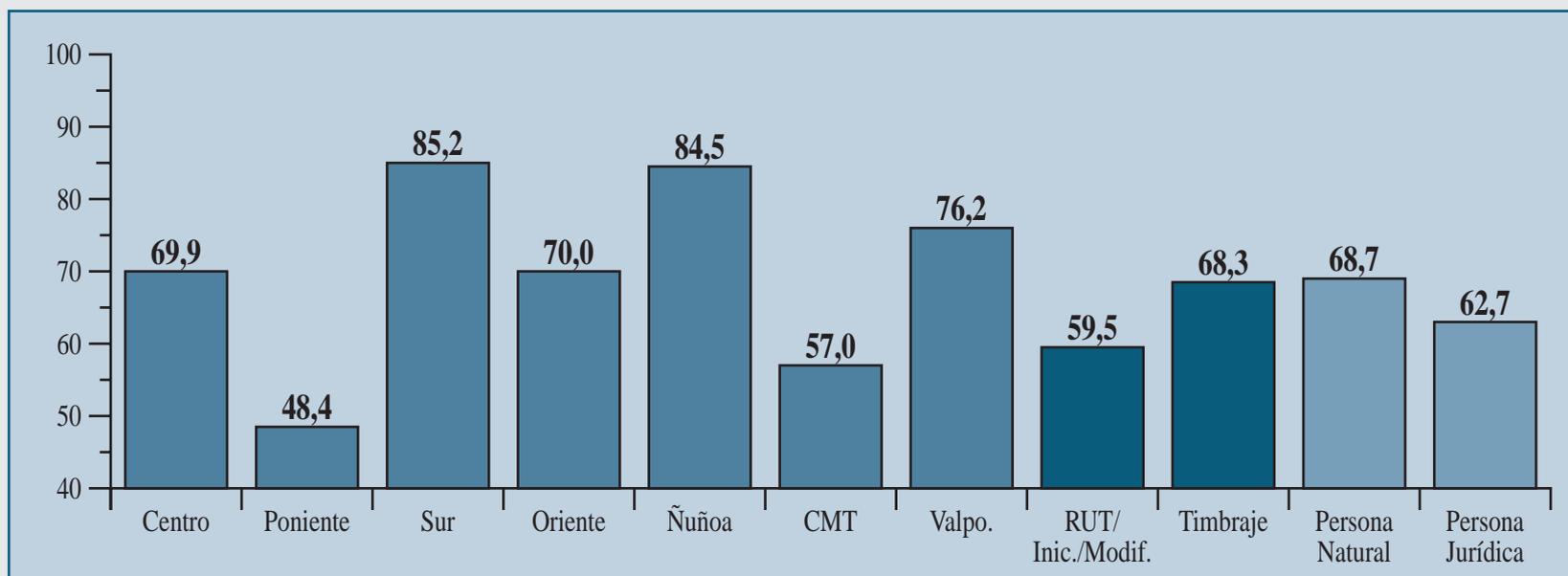
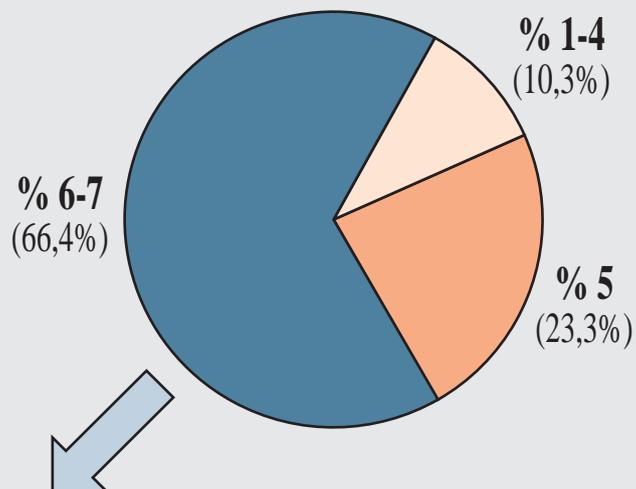
- Tiempo de Espera hasta ser atendido.
- Calidad de la solución entregada por el funcionario.
- Disposición a solucionar problemas por el funcionario.
- Rapidez en la atención por parte del funcionario.
- Sistema computacional de apoyo.
- Amplitud del lugar.

Las principales razones para sentirse satisfecho con la atención recibida fueron: «atención fue rápida» (2,5%) y «buena atención» (17%). Concordante con lo anterior, la principal razón para sentirse insatisfecho fue: «atención lenta / poco eficientes» (16%). Otras razones mencionadas fueron: «muy burocráticos» (8%) y, «mala atención del funcionario» (6%).

Se deduce de lo anterior, que para mejorar el nivel de satisfacción general, es necesario reducir en primer lugar, el tiempo de espera hasta ser atendidos.

Y, considerando *todos los aspectos anteriores (la espera, la atención del funcionario, el lugar)*
¿Cuán satisfecho se siente Ud. en general con la atención recibida por parte del SII?

(Total muestra = 1.015)



¿Por qué razones se siente Ud. satisfecho/insatisfecho?

(Total muestra: 1.015)

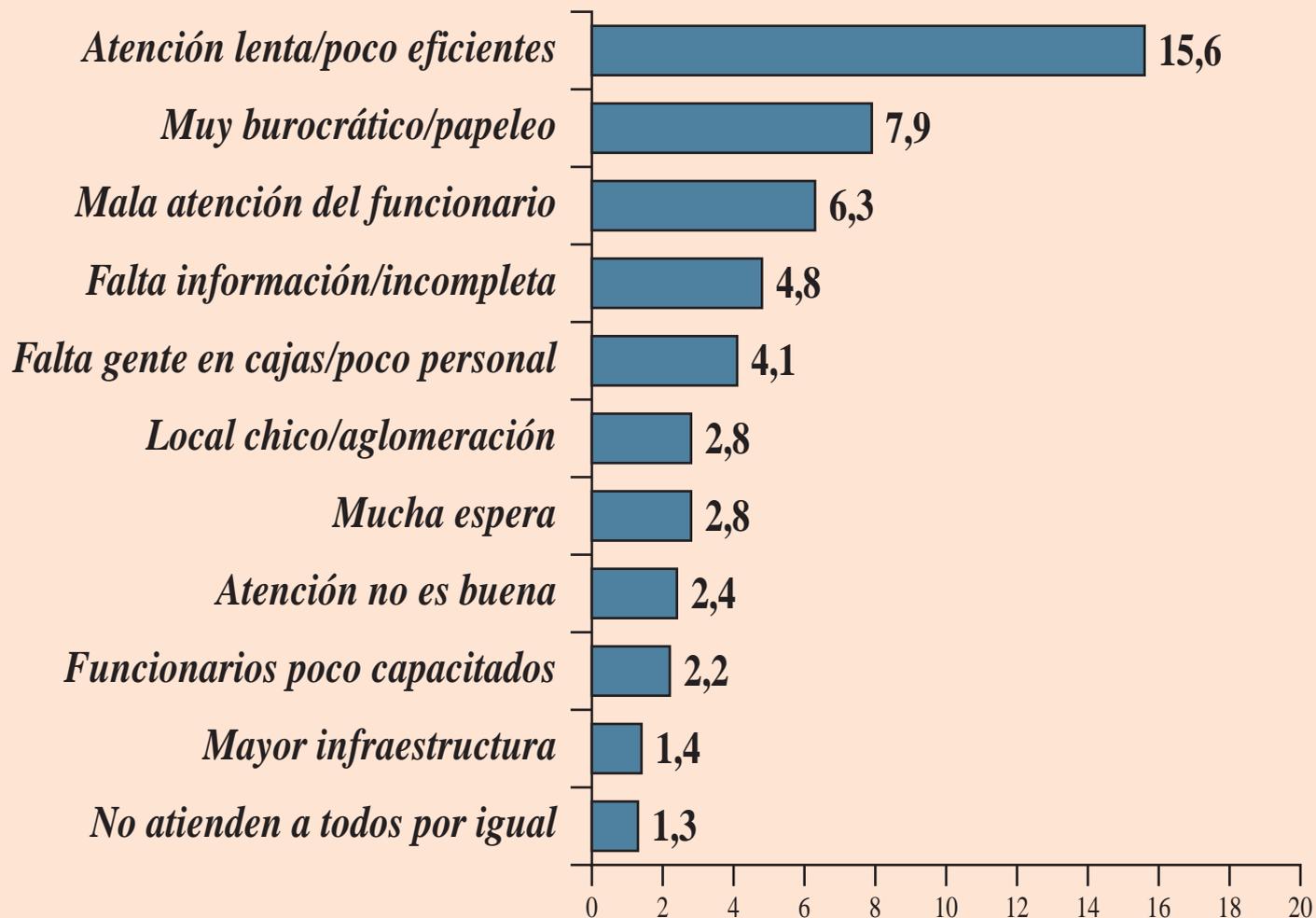
Razones "Satisfecho" (51,4%) – Total Menciones; espontáneo



¿Por qué razones se siente Ud. satisfecho/insatisfecho?

(Total muestra: 1.015)

Razones "Insatisfecho" (44,3%) – Total Menciones; espontáneo



REGRESION MULTIPLE: Estudio "Ciclo" SII

(Evaluación con notas 1 a 7; B: 1.015)

Variable dependiente = Satisfacción General

R = 0,58

	Coefficiente estandarizado
<i>Tiempo de espera hasta ser atendido</i>	,260
<i>Calidad de la solución entregada (Funcionario)</i>	,214
<i>Disposición a soluc. problemas (Funcionario)</i>	,140
<i>Rapidez en la atención (Funcionario)</i>	,124
<i>Sistema comput. de apoyo (Funcionario)</i>	,113
<i>Amplitud del lugar</i>	,092

Estos 6 atributos explican el 58,0% de la satisfacción general

Variables no incluidas:

- Horario de atención
- Funcionamiento de la fila única
- Tiempo total de demora del trámite
- Nivel de conocimiento
- Amabilidad
- Claridad de la inform. proporc. por el funcionario
- Presentación personal
- Señalización del lugar donde acudir
- Iluminación
- Limpieza/aseo

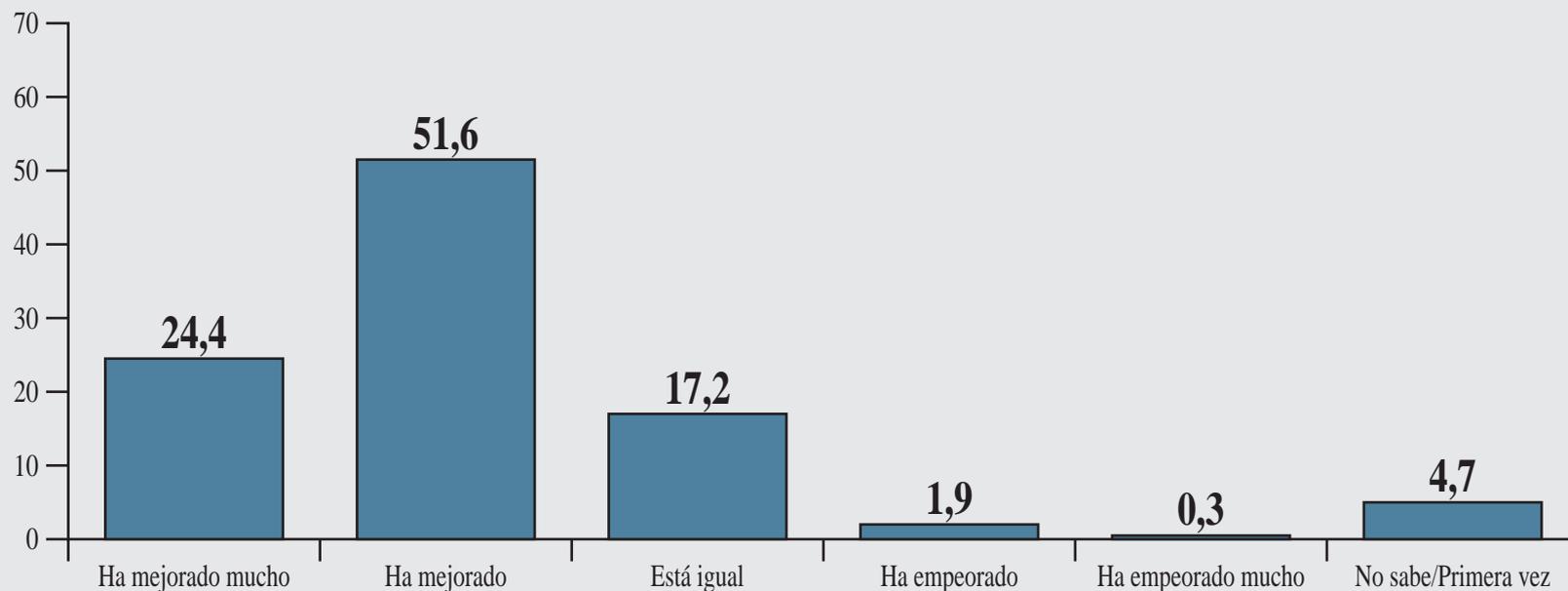
b) Percepción de cambio

El 76% de los contribuyentes considera que la atención recibida en el S.I.I. ha mejorado, un 17% piensa que está igual y, sólo un 2% piensa que ha empeorado.

El grado en que los contribuyentes opinan que ha mejorado varía, también, de acuerdo al local y al tipo de trámite realizado. Mientras un 91% de los contribuyentes que asisten al local «Ñuñoa» piensan que el servicio ha mejorado, sólo un 57% de quienes asisten al «Poniente» opinan lo mismo. Y, mientras un 79% de quienes asisten a timbraje señalan haber percibido una mejora, el 66% de quienes asisten a trámites RIAC opinan lo mismo.

¿Considera Ud. que la atención en general recibida en el SII...?

(Total muestra: 1.015)



% que señala "Ha mejorado"/"Ha mejorado mucho"

Total	Centro	Poniente	Sur	Oriente	Ñuñoa	CMT	Valpo.	RUT/Inic. Modific.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
76,0	82,9	57,0	77,6	84,2	91,1	71,3	85,2	66,4	78,7	75,1	76,2