

INFORME N° 351/97

Ciclo de Vida del Contribuyente

Septiembre 1997



I. Metodología



"EVALUACION Atención Ciclo de Vida de Contribuyentes"

OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el servicio que reciben los contribuyentes en el proceso de la realización de trámites. • Satisfacción General y percepción de cambio. • Satisfacción con el servicio recibido en: Espera, Funcionarios e Infraestructura. • Utilización de información; satisfacción. 																																																		
POBL. OBJETIVO	<p>Personas naturales y jurídicas, contribuyentes, que realizan los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> – RIAC (= Obtención de RUT, Iniciación de Actividades/Modificaciones). – Timbraje de Documentos. 																																																		
SEL. MUESTRAL	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio cuantitativo, con entrevistas personales en el mismo lugar de atención. • Se utilizó la técnica de intercepción a la salida del local del SII. • Se fijó cuotas a priori por tipo de trámite efectuado. • Posteriormente se ponderó de acuerdo a la proporción de personas que realizan trámites en cada lugar de atención (RIAC vs. Timbraje). 																																																		
MUESTRA	<p>La muestra es la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="417 915 1527 1406"> <thead> <tr> <th></th> <th>RIAC</th> <th>Timbraje</th> <th>Total</th> <th>Pond. Final</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centro</td> <td>100</td> <td>102</td> <td>202</td> <td>24,0%</td> </tr> <tr> <td>Poniente</td> <td>100</td> <td>101</td> <td>201</td> <td>17,8%</td> </tr> <tr> <td>Sur</td> <td>100</td> <td>101</td> <td>201</td> <td>8,6%</td> </tr> <tr> <td>Oriente</td> <td>99</td> <td>107</td> <td>206</td> <td>14,7%</td> </tr> <tr> <td>Ñuñoa</td> <td>102</td> <td>103</td> <td>205</td> <td>14,0%</td> </tr> <tr> <td>Concepción</td> <td>51</td> <td>99</td> <td>150</td> <td>9,5%</td> </tr> <tr> <td>Valparaíso</td> <td>50</td> <td>101</td> <td>151</td> <td>5,6%</td> </tr> <tr> <td>Temuco</td> <td>50</td> <td>101</td> <td>151</td> <td>8,7%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>652</td> <td>814</td> <td>1.466</td> <td>100,0%</td> </tr> </tbody> </table>		RIAC	Timbraje	Total	Pond. Final	Centro	100	102	202	24,0%	Poniente	100	101	201	17,8%	Sur	100	101	201	8,6%	Oriente	99	107	206	14,7%	Ñuñoa	102	103	205	14,0%	Concepción	51	99	150	9,5%	Valparaíso	50	101	151	5,6%	Temuco	50	101	151	8,7%	Total	652	814	1.466	100,0%
	RIAC	Timbraje	Total	Pond. Final																																															
Centro	100	102	202	24,0%																																															
Poniente	100	101	201	17,8%																																															
Sur	100	101	201	8,6%																																															
Oriente	99	107	206	14,7%																																															
Ñuñoa	102	103	205	14,0%																																															
Concepción	51	99	150	9,5%																																															
Valparaíso	50	101	151	5,6%																																															
Temuco	50	101	151	8,7%																																															
Total	652	814	1.466	100,0%																																															
TERRENO	Septiembre de 1997.																																																		

II. Resumen Ejecutivo



El objetivo de este estudio fue determinar –comparativamente– 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, Concepción, Valparaíso y Temuco.

Los resultados obtenidos, muestran –comparativamente– una mejora en la gran mayoría de los aspectos evaluados. Resultando especialmente positivo el cambio percibido en la sucursal Poniente, que obtiene calificaciones significativamente superiores en todos los aspectos evaluados.

Uso y evaluación de los sistemas de información

Menos de la mitad de los contribuyentes que conforman la muestra utilizaron los sistemas de información existentes. Sin embargo el uso ha aumentado levemente desde la medición anterior.

Entre los usuarios de algún sistema de información, el preferido por la gran mayoría es el mesón de informaciones (70% de los casos).

Percepción respecto del trato (igualdad/discriminación)

En general, los usuarios se muestran bastante satisfechos con el trato recibido en lo referente a la percepción de un trato igualitario y falta de discriminación. Sin embargo, en la oficina de Temuco se presentan algunos problemas al respecto pues la evaluación de este local dista mucho del resto de las oficinas.

Evaluación por áreas

Al evaluar la satisfacción percibida en los distintos aspectos, se observa un aumento de casi 10%, tanto en la "espera", como en "funcionarios" y "oficinas". Exceptuando el tiempo de espera, que aunque presenta un alza sigue con algunos problemas, los aspectos evaluados alcanzan los estándares considerados "satisfactorios" (más de 70% de usuarios muy satisfechos).

Evaluación del éxito/fracaso de la gestión

De manera similar a la medición del año anterior, más 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 de demora promedio, en ambos trámites, presentan una disminución considerable en relación a la medición anterior, tal como muestra la siguiente tabla:

Tiempo promedio de demora de trámites

(minutos)

	1996	1997
RIAC	35,9	27,2
Timbraje	45,4	28,4
Promedio	40,7	27,8

Evaluación global y percepción de cambio

Al realizar una evaluación del servicio brindado, casi 3/4 de la muestra se manifestó muy satisfecho, especialmente en las oficinas Centro, Oriente, Ñuñoa y Poniente. Esta última presenta un aumento de más de 30% de personas muy satisfechas con respecto a la medición anterior. Por otro lado, a nivel total, sólo un 8% se declaró muy insatisfecho, lo que nos permite concluir que el servicio brindado está muy bien evaluado.

En las oficinas de Concepción y Temuco es donde las evaluaciones, tanto global como por atributos, presentan mayores deficiencias, lo que se relaciona directamente con el tiempo necesario para realizar los trámites.

Finalmente, la gran mayoría de los entrevistados señala que la atención recibida ha mejorado en forma muy significativa el último tiempo, lo que confirma las mejores evaluaciones obtenidas con respecto a la medición anterior.

III. Análisis de Resultados



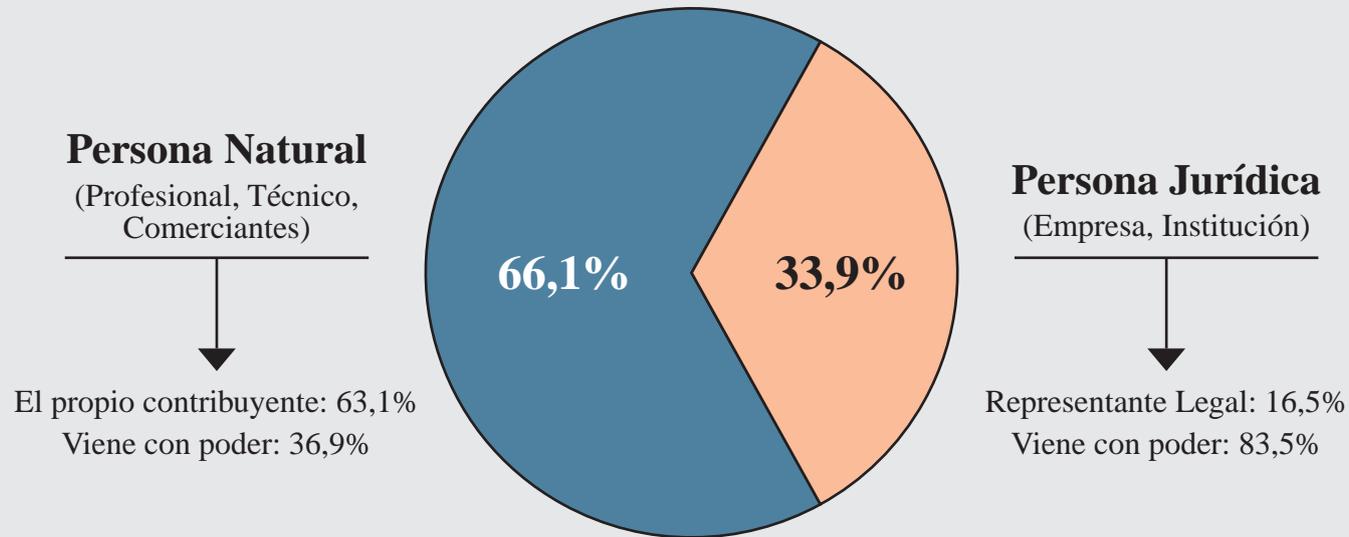
1. Descripción del universo

De acuerdo a la muestra obtenida, el 66,1% de los contribuyentes que acuden a las oficinas de Impuestos Internos son personas naturales. En la mayoría de los casos, (63,1% de los contribuyentes naturales) la persona que acude a la oficina es el mismo contribuyente, el resto (36,9%) de personas que realiza trámites a personas naturales lo hacen con un poder.

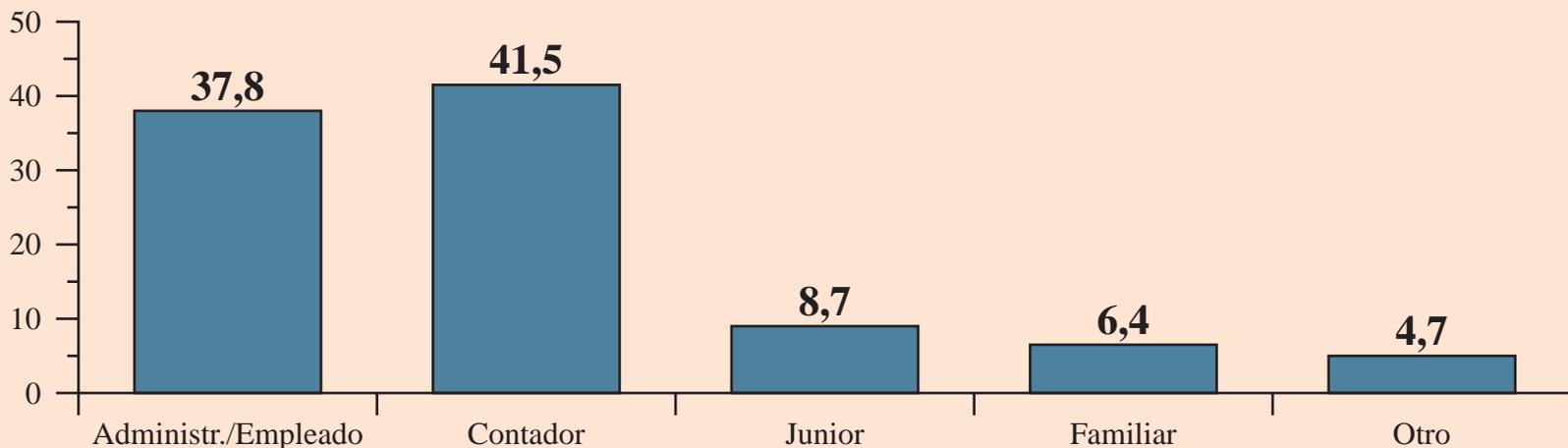
Entre el 33,9% restante (personas que hacen trámites para personas jurídicas), la gran mayoría realiza los trámites por poder. Sólo un 16,5% de los trámites realizados para personas jurídicas son hechos por sus respectivos representantes legales.

Los datos obtenidos resultan muy similares a los de la medición anterior, observándose sólo un leve aumento –de 60% a 66,1%– en la cantidad de personas naturales.

Descripción de la MUESTRA ponderada



Cargo de los que vienen con poder (52,7%)



2. Uso y evaluación de los sistemas de información

Más de un 55% de las personas que concurren a las oficinas del SII no utilizan los servicios de información de éstas; proporción algo inferior a la obtenida en la medición anterior. Este porcentaje se eleva a casi un 65% en las oficinas Oriente, Centro, Ñuñoa y Poniente. 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 (50% de éstas).

Al igual que en la anterior medición, el mesón de informaciones es el servicio de información más utilizado independiente del trámite a realizar, el local y el tipo de contribuyente. Un 70% de quienes usan los sistemas de información lo utilizan. Se observa, en relación a la anterior medición que este medio adquiere mayor relevancia pues en 1996 sólo un 58% de quienes pedían información utilizaban este medio.

Los folletos también son ampliamente utilizados por quienes solicitan información (35,4%). Existiendo, aquí una clara diferenciación por locales: en los locales Centro, Valparaíso y Oriente es utilizado práctica-

mente por la mitad de quienes solicitan información; mientras que en las sucursales de Ñuñoa y Concepción sólo son utilizadas por menos de un 20%.

Más de un 70% de los contribuyentes declara no haber leído el folleto referido específicamente al trámite que vino a realizar. La principal razón para ello es que "ya conocían el trámite" (66,7% de quienes no leyeron).

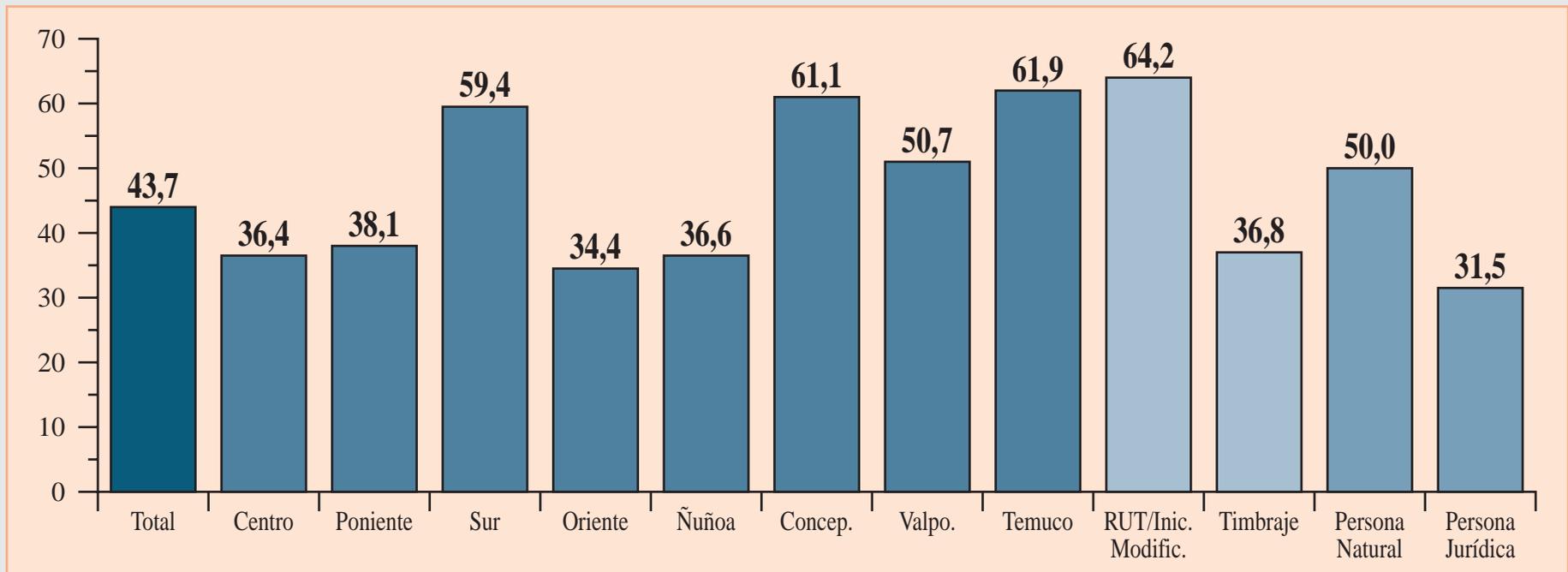
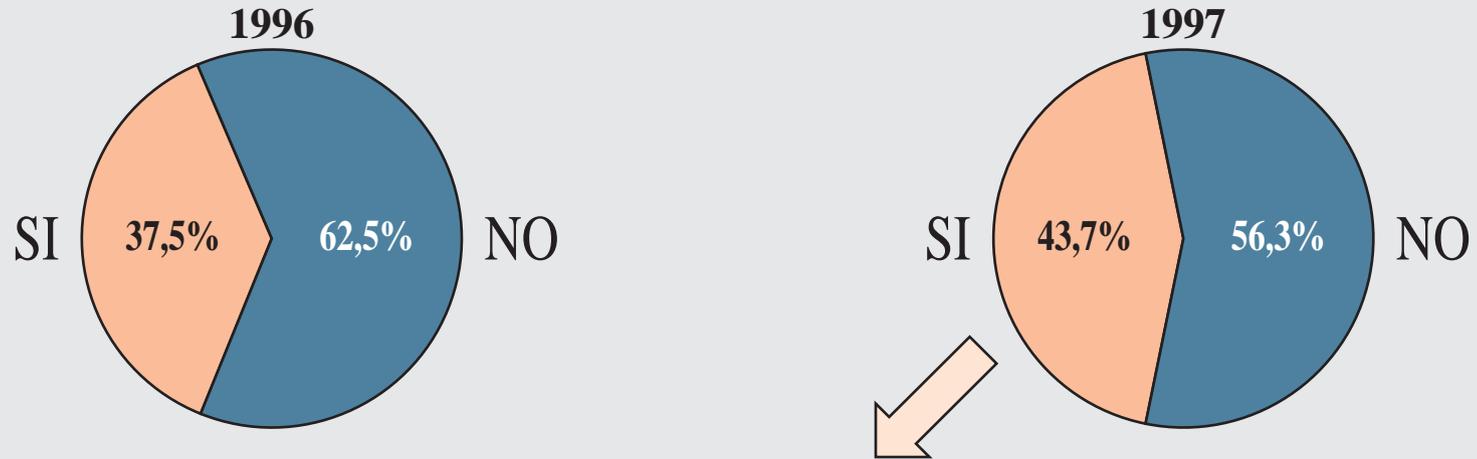
Entre quienes leyeron el folleto, más de un 77,5% se manifiesta satisfecho con la información que contenía el volante. En este contexto, resultan más satisfechos los contribuyentes de la oficina Oriente.

Los cuatro atributos considerados en relación al grado de satisfacción con la información recibida son evaluados de manera similar, en donde alrededor de un 70% se declara satisfecho. Estos atributos obtuvieron una mejoría considerable en comparación a la medición anterior, puesto que el grado de satisfacción tuvo un aumento de al menos cinco puntos en cada uno de ellos.

Según locales de atención, resulta bastante mejor evaluado el local "Oriente", mientras que los locales de Temuco y Poniente presentan el porcentaje más bajo (10 puntos respecto al promedio).

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

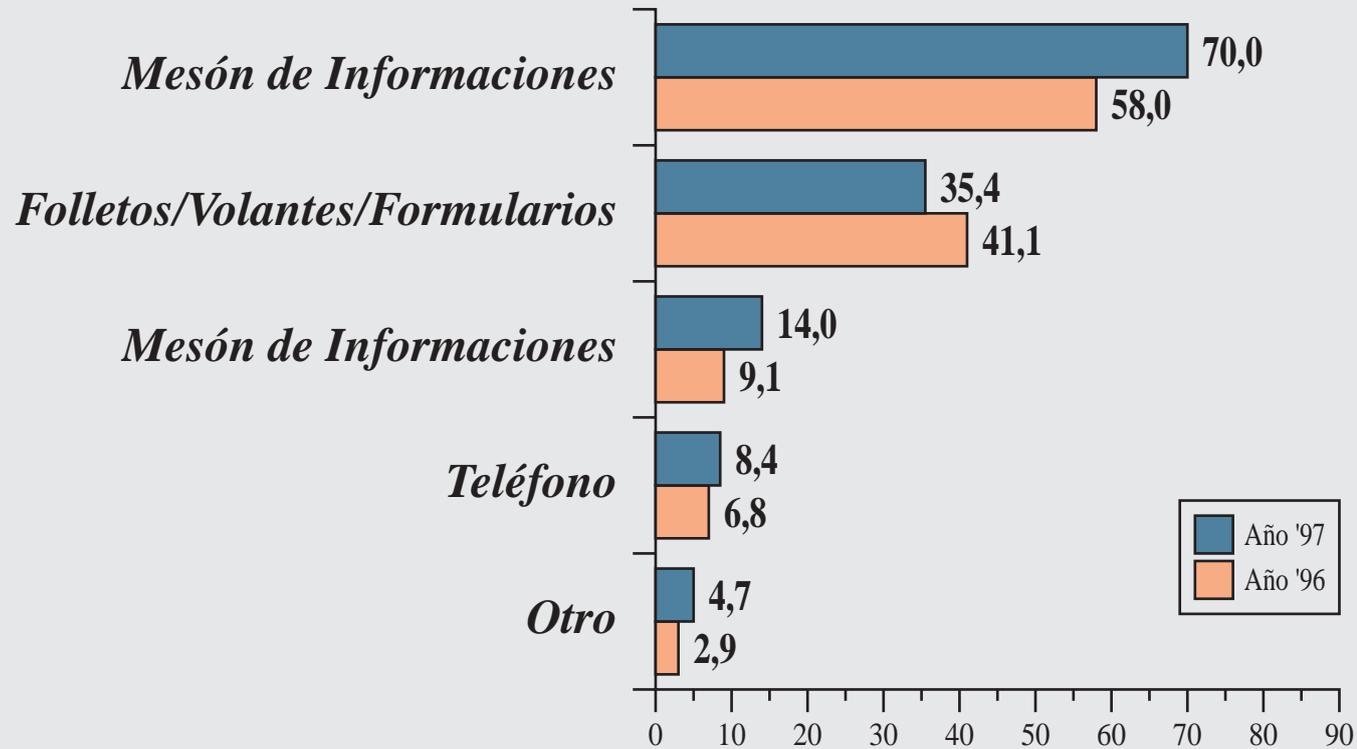
(Total muestra: 1.466)



¿Cuál de estos servicios de información Ud. utilizó?

B: Quienes utilizaron algún servicio = 43,7%

Respuesta Múltiple; alternativas dadas



1997

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	Concep.	Valpo.	Temuco
Mesón de Informaciones	70,0	75,3	68,5	76,6	68,7	63,4	52,7	73,5	81,4
Folletos/Volantes/Formularios	35,4	60,3	26,2	35,0	47,6	13,7	16,5	49,6	26,9

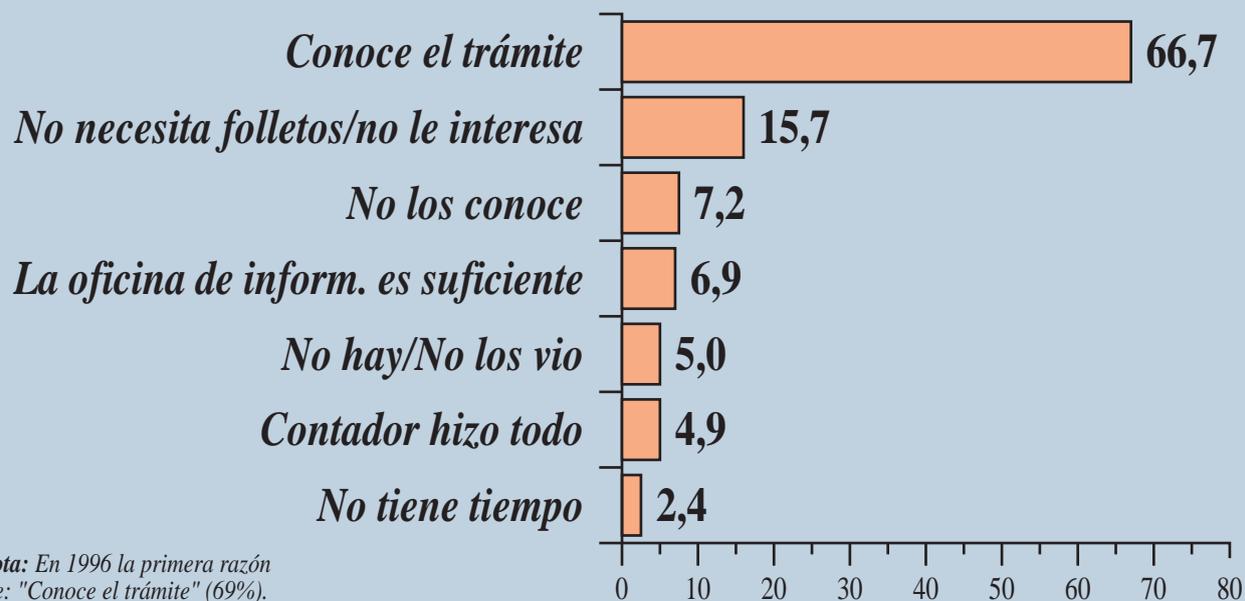
¿Leyó Ud. el folleto/volante de información que se refiere específicamente al trámite que vino a realizar?

(Total muestra: 1.466)



¿Por qué no leyó el folleto/volante?

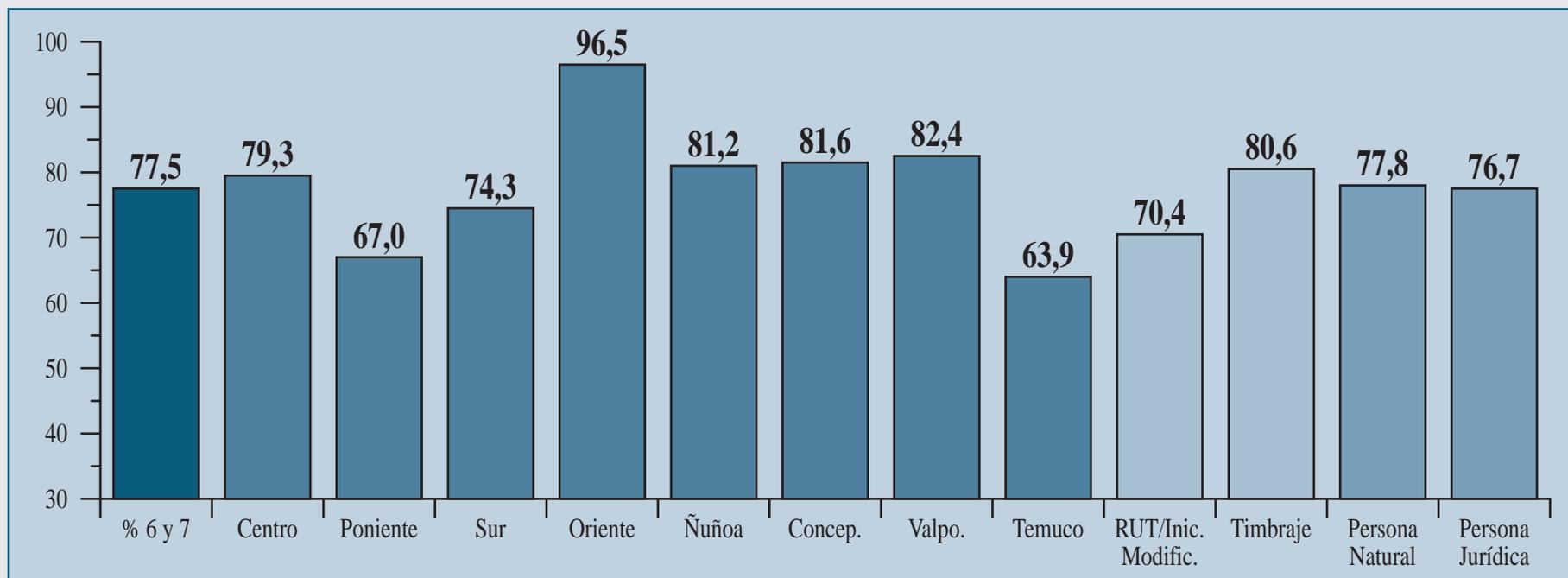
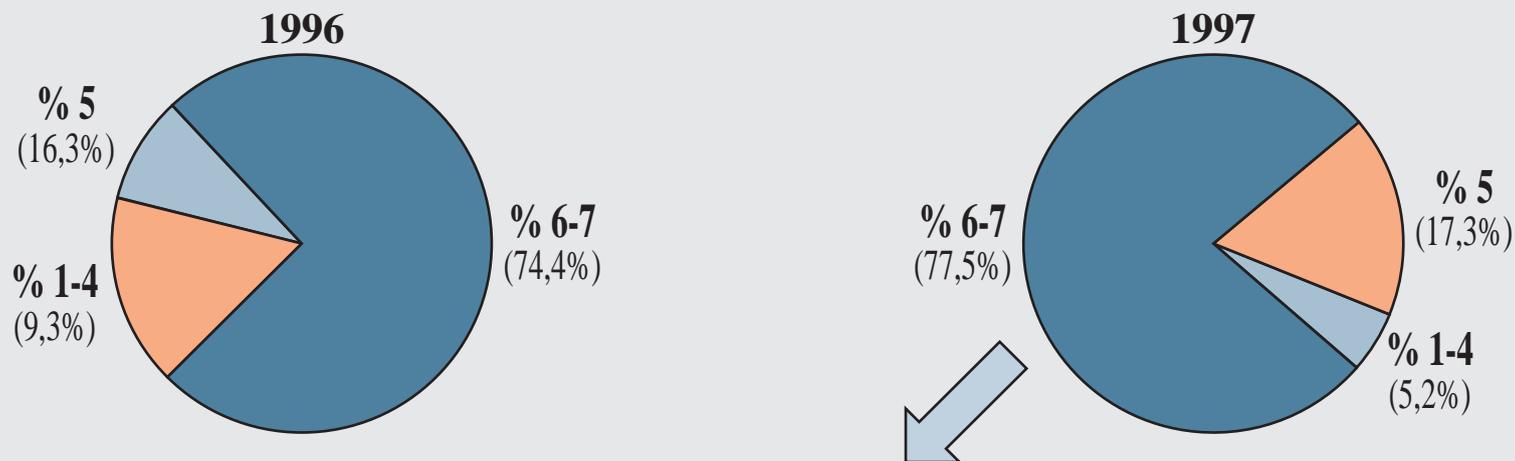
Total Menciones; espontáneo



Nota: En 1996 la primera razón fue: "Conoce el trámite" (69%).

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

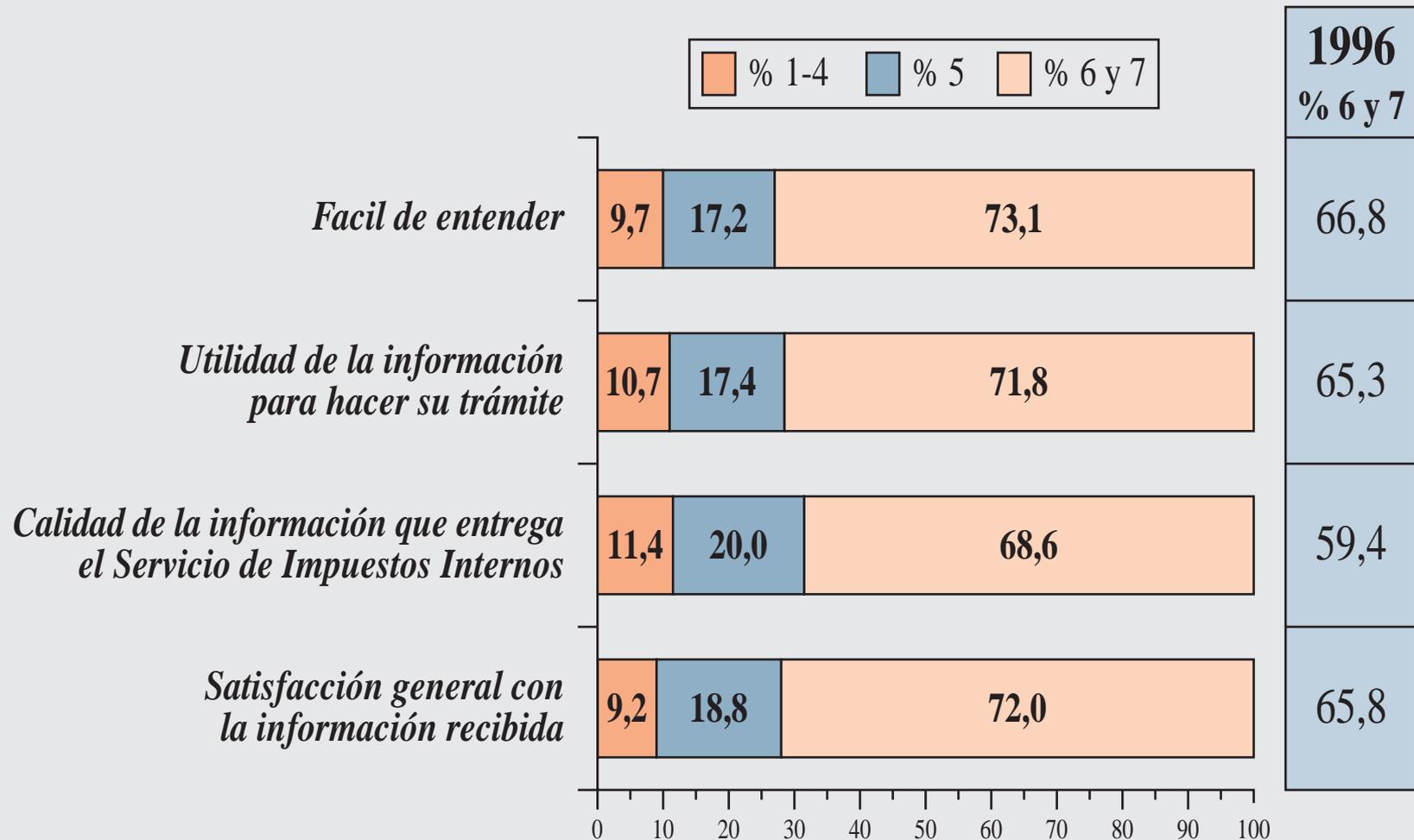
B: Quienes utilizaron folleto/volante = 29,6%



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

(Total muestra: 1.466)

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: 1.466)

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

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	Concep.	Valpo.	Temuco
Facil de entender	73,1	77,3	66,3	70,3	78,7	68,6	69,5	69,5	62,8
Utilidad de la inform. para hacer su trámite	71,8	76,3	63,5	71,7	80,5	72,3	73,8	73,8	62,8
Calidad de la inform. que entrega el SII	68,6	70,8	52,8	68,9	75,9	71,1	71,3	71,3	60,7
Satisfacción general con la inform. recibida	72,0	75,3	62,0	71,4	80,2	68,6	73,3	73,3	60,7

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Facil de entender	73,1	72,1	73,4	72,9	73,4
Utilidad de la inform. para hacer su trámite	71,8	70,5	72,3	74,8	65,9
Calidad de la inform. que entrega el SII	68,6	66,4	69,4	70,2	65,4
Satisfacción general con la inform. recibida	72,0	70,2	72,6	73,0	70,1

3. Percepción respecto al trato: Igualdad/Discriminación

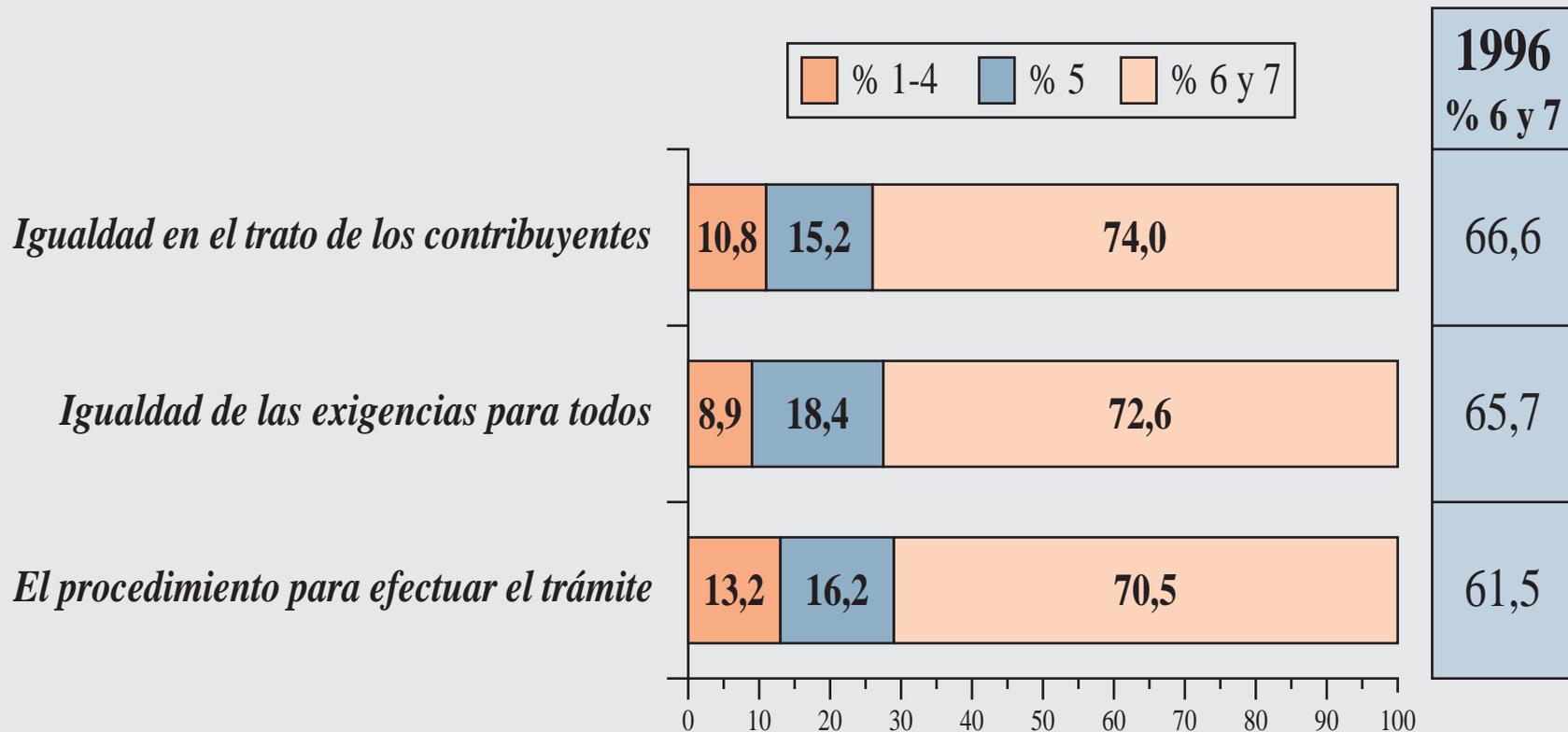
Más de un 70% de los entrevistados –casi 10 puntos más que en la medición anterior– se declaró muy satisfecho con los tres aspectos generales evaluados, a saber: igualdad en el trato, igualdad en las exigencias y, procedimiento para efectuar el trámite.

Se observa una diferencia significativa en el grado de satisfacción dependiendo del local al que se acude. La oficina de Temuco sólo obtuvo alrededor de un 50% de entrevistados satisfechos, mientras que en la oficina de Ñuñoa este porcentaje aumenta a más de 80%.

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

(Total muestra: 1.466)

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: 1.466)

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

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	Concep.	Valpo.	Temuco
Igualdad en el trato de los contribuyentes	74,0	77,4	73,5	73,3	76,1	83,6	71,1	77,4	48,4
Igualdad en las exigencias para todos	72,6	70,8	73,4	66,7	75,5	85,3	73,9	75,2	54,0
El procedimiento para efectuar el trámite	70,5	75,5	76,0	67,9	73,6	85,8	53,8	63,8	43,2

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Igualdad en el trato de los contribuyentes	74,0	72,0	74,7	74,1	73,9
Igualdad de las exigencias para todos	72,6	67,6	74,3	72,9	72,1
El procedimiento para efectuar el trámite	70,5	63,6	72,9	69,8	71,9

4. Evaluación por áreas

En relación a la calidad de la atención, al igual que en la medición anterior, tres aspectos fueron explorados en detalle: horario y espera, funcionarios y, el local.

4.1. Espera

En relación a horarios y espera, los atributos obtuvieron calificaciones aceptables, algo superiores a las de la medición anterior. La mayor debilidad en este aspecto está dada por el horario de atención que sigue manteniéndose con sólo un 56% de contribuyentes satisfechos, mientras que en los demás atributos se obtuvo un aumento cercano a los 10 puntos en cada uno de ellos.

El aspecto "Funcionamiento del número de atención" que se evaluó por primera vez, obtiene una muy buena calificación (77,4% de 6 y 7).

Nuevamente, la oficina de Temuco es la que resulto peor evaluada, obteniendo sólo porcentajes cercanos al 20% de los entrevistados muy satisfechos.

4.2. 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 satisfechos superó el 78%, aumentando en aproximadamente 10 puntos con respecto a la medición anterior. Se observa, también en este aspecto, un aumento en la incidencia de insatisfacción en los locales de Temuco y Concepción.

4.3. Oficinas

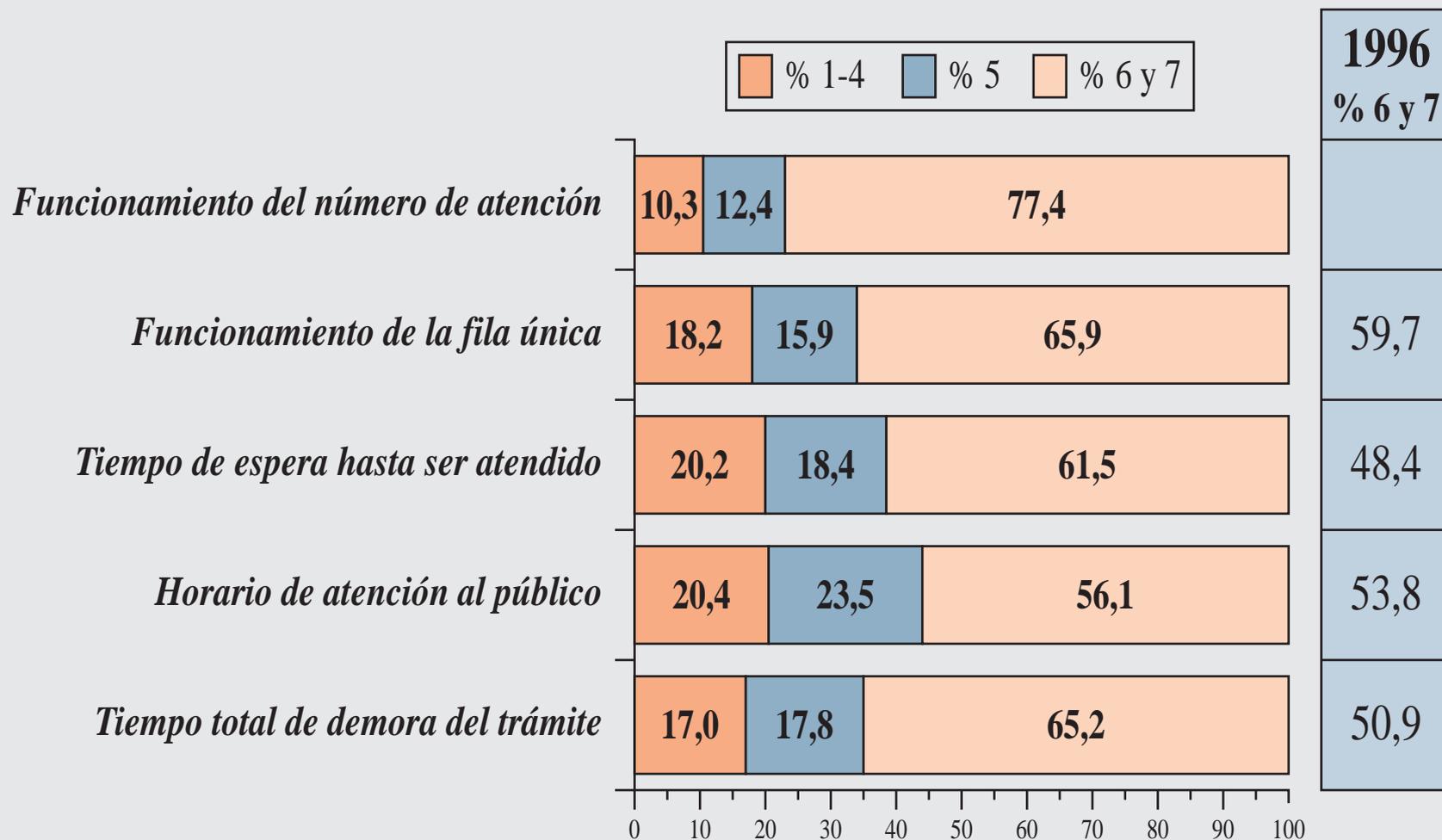
Las oficinas en general son bien evaluadas, incluso algo mejor que la medición anterior. En este contexto de excelencia, el atributo más deficiente es la "amplitud del lugar" obteniendo algo menos de un 75% de contribuyentes muy satisfechos.

Las oficinas mejor evaluadas –al igual que en la medición anterior– corresponden a Ñuñoa y Valparaíso; mientras que las que presentan una deficiencia relativa son las de Temuco y Concepción.

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: 1.466)

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: 1.466)

1 = Extrem. insatisfecho y 7 = Extrem. satisfecho

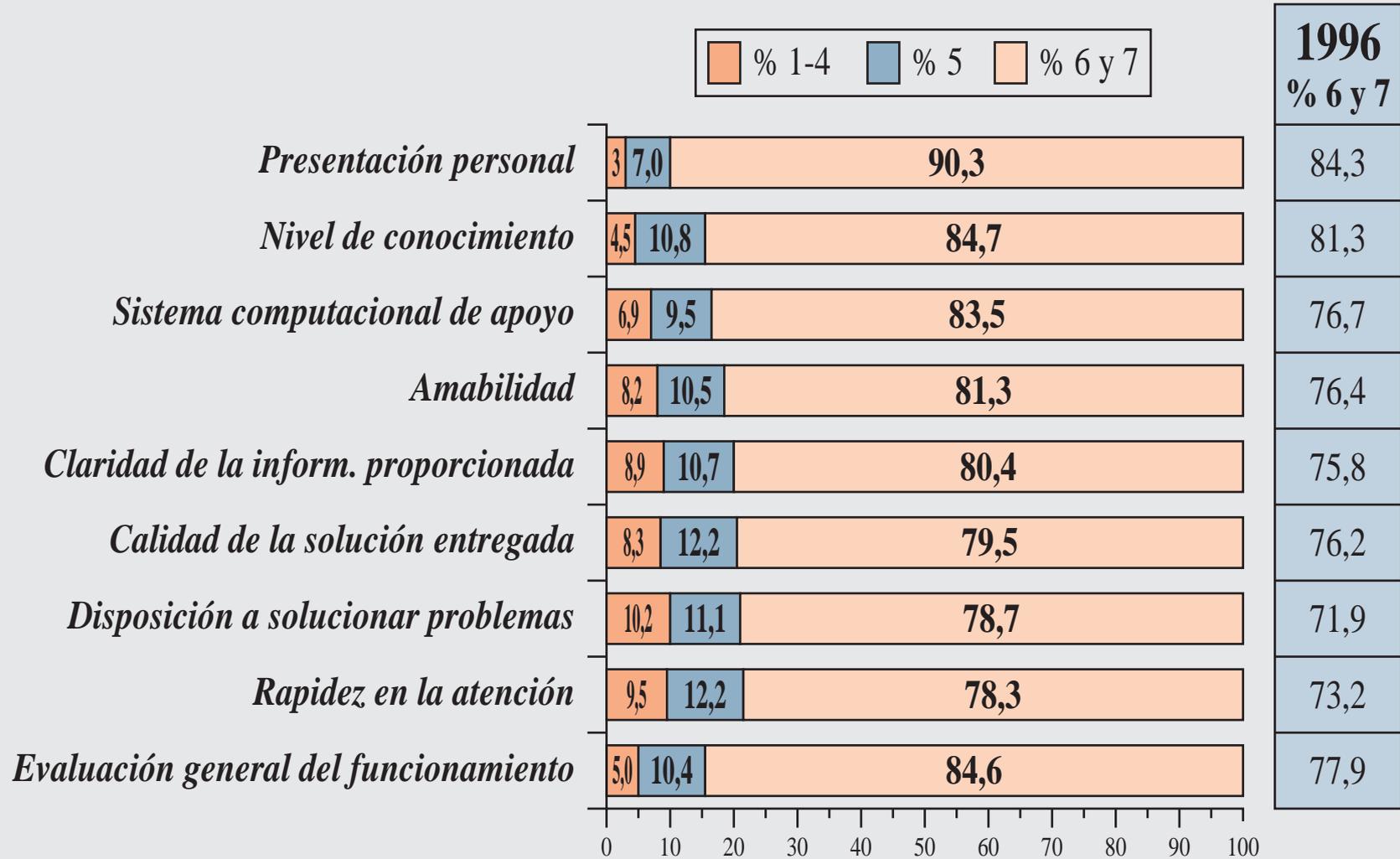
	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	Concep.	Valpo.	Temuco
Funcionamiento del número de atención	77,4	88,5	94,9	62,5	14,7	72,1	46,6	75,1	69,9
Funcionamiento de la fila única	65,9	81,3	83,3	79,4	68,1	79,2	41,3	64,0	23,2
Tiempo de espera hasta ser atendido	61,5	69,5	78,6	68,9	61,6	75,0	38,5	42,2	18,3
Horario de atención al público	56,1	49,9	74,6	60,3	55,8	58,1	61,0	50,1	33,8
Tiempo total de demora del trámite	65,2	75,8	84,3	68,9	66,6	77,9	37,7	48,8	18,3

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Funcionamiento del número de atención	77,4	69,1	79,8	77,4	77,2
Funcionamiento de la fila única	65,9	60,4	67,6	64,8	68,0
Tiempo de espera hasta ser atendido	61,5	56,1	63,3	61,2	61,9
Horario de atención al público	56,1	51,3	57,8	57,3	53,9
Tiempo total de demora del trámite	65,2	58,2	67,6	64,6	66,3

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

(Total muestra: 1.466)

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: 1.466)

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

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	Concep.	Valpo.	Temuco
Presentación personal	90,3	91,8	88,5	89,9	92,2	87,7	91,2	95,3	86,1
Nivel de conocimiento	84,7	88,0	80,2	86,7	87,4	89,7	80,5	86,1	72,2
Sistema computacional de apoyo	83,5	85,0	80,5	84,7	86,8	86,5	91,9	69,3	73,8
Amabilidad	81,3	84,6	81,7	85,5	87,9	90,1	69,1	86,1	52,0
Claridad de la inform. proporcionada	80,4	86,1	81,3	80,9	83,6	89,3	64,2	81,0	61,0
Calidad de la solución entregada	79,5	87,5	79,8	78,7	84,3	88,4	67,2	77,4	49,4
Disposición a solucionar problemas	78,7	86,3	74,9	82,0	86,4	90,2	61,4	83,6	46,1
Rapidez en la atención	78,3	90,0	82,0	85,5	89,0	90,6	61,4	60,1	24,6
Evaluación general del funcionario	84,6	89,4	83,3	84,6	89,2	91,4	72,7	85,0	68,0

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

(Total muestra: 1.466)

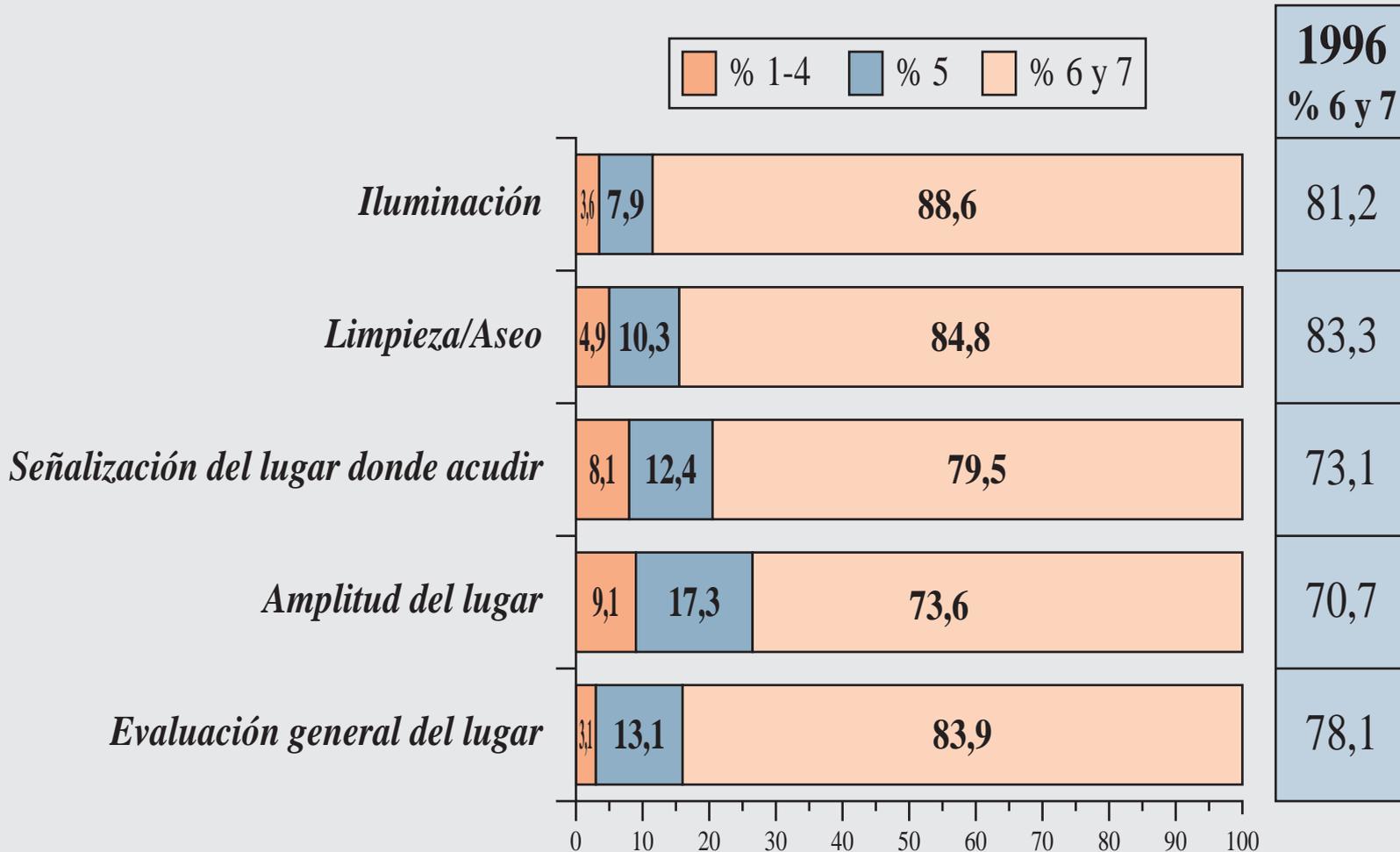
% que evalúa con 6 y 7 (Extrem. satisfecho - Muy satisfecho)

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Presentación personal	90,3	90,4	90,2	89,9	90,9
Nivel de conocimiento	84,7	84,9	84,6	84,5	84,9
Sistema computacional de apoyo	83,5	80,2	84,6	82,4	85,7
Amabilidad	81,3	84,1	80,3	81,5	80,9
Claridad de la información proporcionada	80,4	79,1	80,8	80,6	79,9
Calidad de la solución entregada	79,5	79,6	79,4	78,4	81,4
Disposición a solucionar problemas	78,7	79,3	78,5	78,5	79,1
Rapidez en la atención	78,3	79,4	77,9	74,7	85,3
Evaluación general del funcionario	84,6	81,8	85,6	84,5	84,9

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

(Total muestra: 1.466)

1 = Extrem. insatisfecho y 7 = Extrem. satisfecho



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

(Total muestra: 1.466)

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

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	Concep.	Valpo.	Temuco
Iluminación	88,6	85,4	95,1	82,2	87,1	96,9	81,9	97,5	82,9
Limpieza/Aseo	84,8	65,4	94,5	86,2	89,4	97,8	84,3	97,0	84,2
Señalización del lugar donde acudir	79,5	74,5	85,3	83,7	88,1	84,7	70,3	94,8	56,4
Amplitud del lugar	73,6	65,1	78,3	76,7	77,0	94,8	47,0	96,0	60,8
Evaluación general del lugar	83,9	75,2	93,0	82,6	87,4	96,9	72,4	96,9	70,0

	Total	RUT/ Inic./Modif.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
Iluminación	88,6	84,4	90,0	88,0	89,6
Limpieza/Aseo	84,8	87,4	83,9	86,6	81,2
Señalización del lugar donde acudir	79,5	78,3	79,9	79,7	79,0
Amplitud del lugar	73,6	78,2	72,1	75,2	70,5
Evaluación general del lugar	83,9	83,8	83,9	85,3	81,1

5. Evaluación del Éxito/Fracaso de la gestión

Para la evaluación del éxito/fracaso de la gestión se dividió a la población de acuerdo al trámite que realizó: RIAC –Iniciación de actividades, Obtención de RUT y modificación de datos– ó Timbraje de documentos.

5.1. Trámites RIAC

El 71,3% de quienes asistieron a realizar este tipo de trámites logró éxito en su gestión y, un 64,3% de éstos logró completar el trámite en la primera visita. El promedio de vistas realizadas para determinar el trámite es –al igual que en la medición anterior– de 1,6 veces.

La razón más frecuentemente mencionada, entre quienes asistieron más de una vez para terminar el trámite, fue la "falta de papeles/documentos" (35,6%).

Entre quienes no terminaron su trámite en esta visita (28,7%), la razón más mencionada es también la "falta de papeles/documentos"; al igual que en la medición anterior, mencionada en más de un 50% de los casos.

También se mencionó: "la falta de información" (9,9%), "el tener que solucionar algunos problemas" (6,9%) y "la falta de verificación de domicilio" (6,8%).

En relación al tiempo necesario para realizar un trámite RIAC, éste tuvo un promedio de 27,2 minutos, disminuyendo en 9 minutos el tiempo necesario con respecto a la medición anterior. Sin embargo, este promedio varía considerablemente de acuerdo al local. El promedio más bajo se registró en el local de Ñuñoa donde el trámite demoró sólo 18 minutos. Los promedios más altos se registraron en las oficinas de Concepción (46,4 minutos) y Temuco (40,2 minutos).

5.2. Timbraje de documentos

Casi el 92% de quienes asisten a timbraje de documentos logran éxito. De estos, un 92,4% logró timbrar todos los documentos que había llevado.

Las principales razones para no terminar el trámite son "la falta de papeles" (28,6%) y "que no le timbraron todo lo que traía" (17,4%).

El trámite de timbraje es más lento que el RIAC, demorando en promedio 28,4 minutos, esto significa una disminución de más de 15 minutos en la realización de este trámite con respecto a la anterior medición.

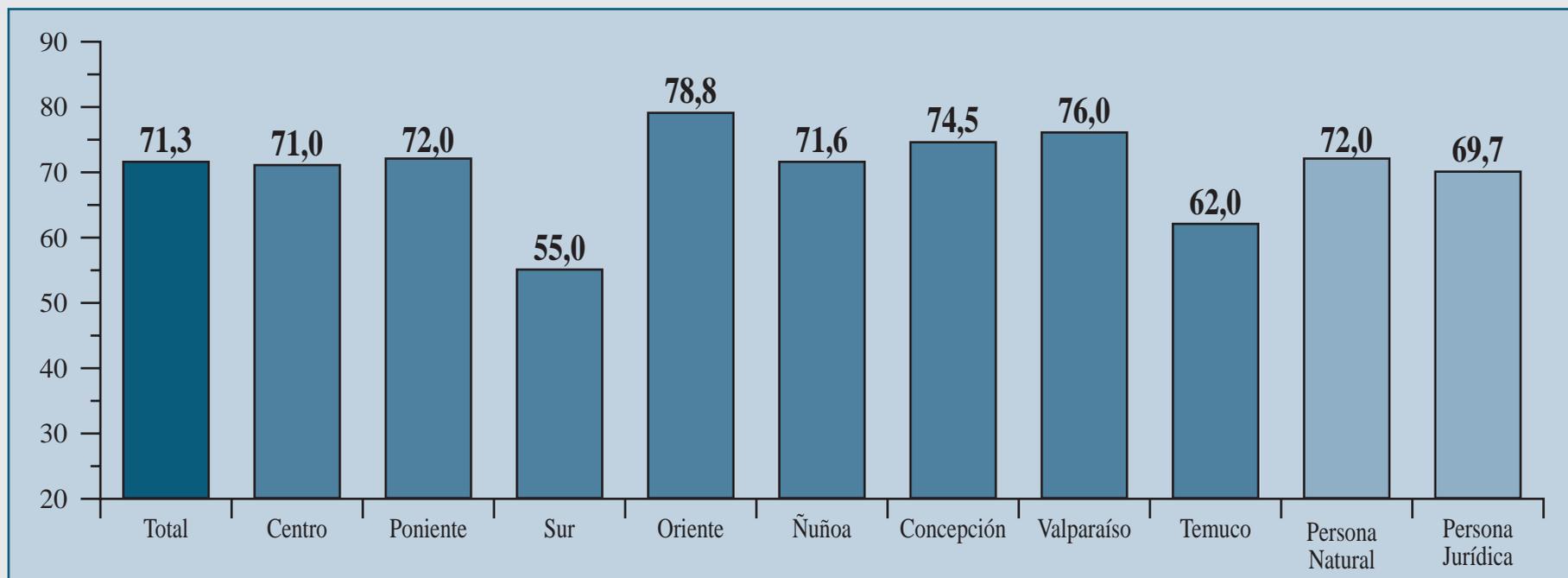
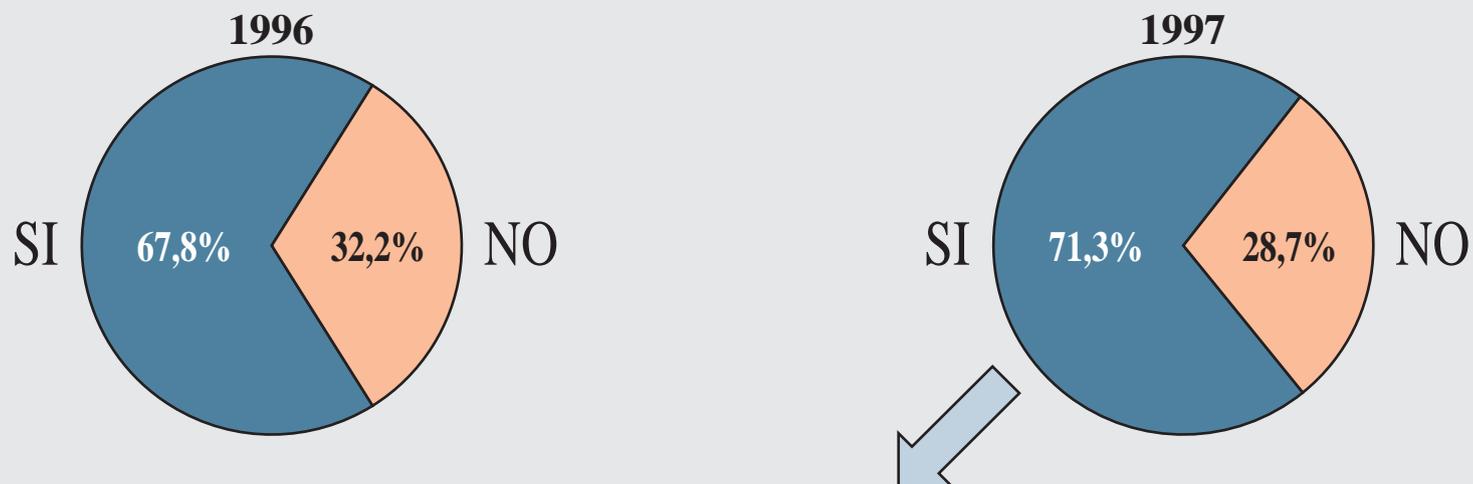
Nuevamente, son los locales de Temuco (59,9 minutos) y Concepción (40,6 minutos) los que registran los promedios más altos.

En relación a la frecuencia con que viene a realizar este trámite, aproximadamente la mitad de la población en estudio asiste con un frecuencia mensual o mayor. Las principales razones para venir más de una vez al mes son –al igual que en la medición anterior– las "necesidades propias del contribuyente" (55,5%) y "timbrar distinto tipo de documentos" (38,8%).

En relación al grado de satisfacción percibido en relación al número de documentos timbrados por visita, más del 70% se muestra muy satisfecho. Se observa una mejoría en este aspecto especialmente en el local Poniente en donde el porcentaje de satisfechos aumentó de 37,5% en la medición anterior a 84% de ellos en esta medición.

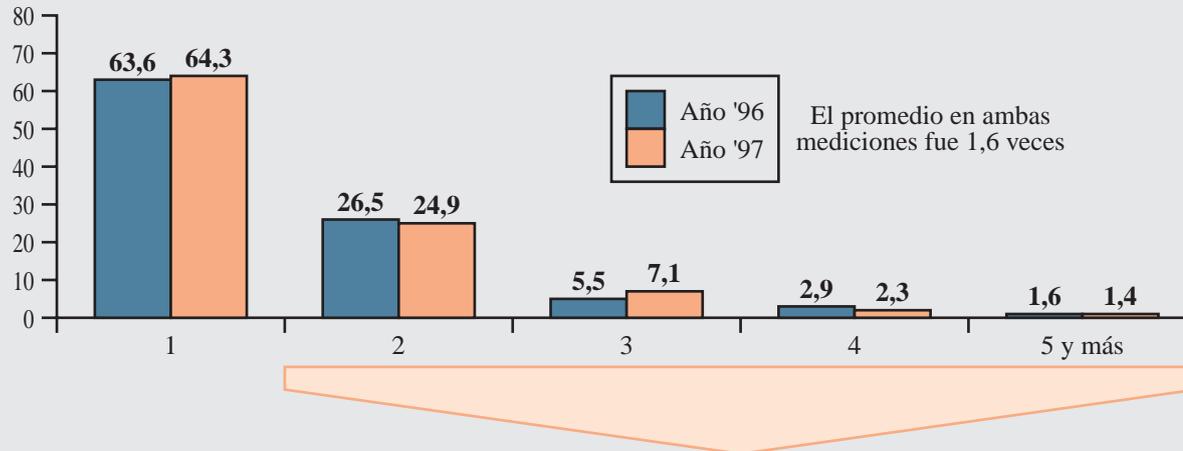
¿Ud. se va hoy de Impuestos Internos con su trámite terminado?

B: Vino a RIAC (RUT, Inicio de Activ., Modificaciones) = 25,4%



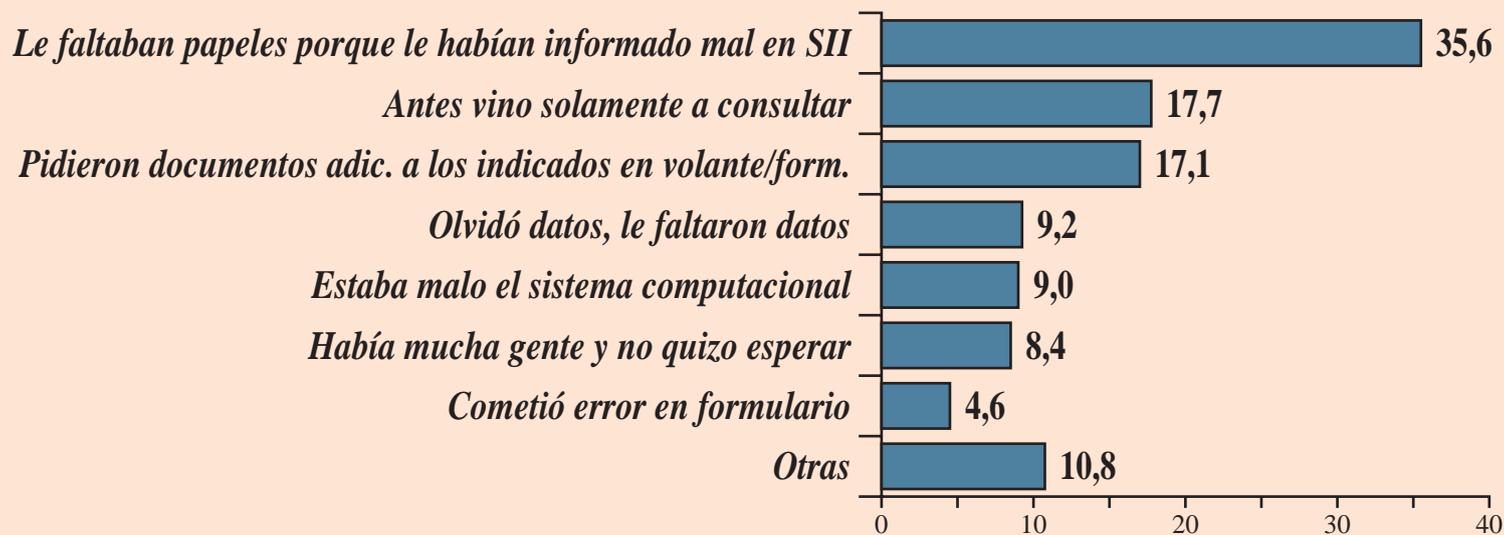
¿Cuántas veces vino en total?

B: Vino a RIAC y terminó ahora su trámite = 18,1%



¿Por qué razones tuvo que volver?

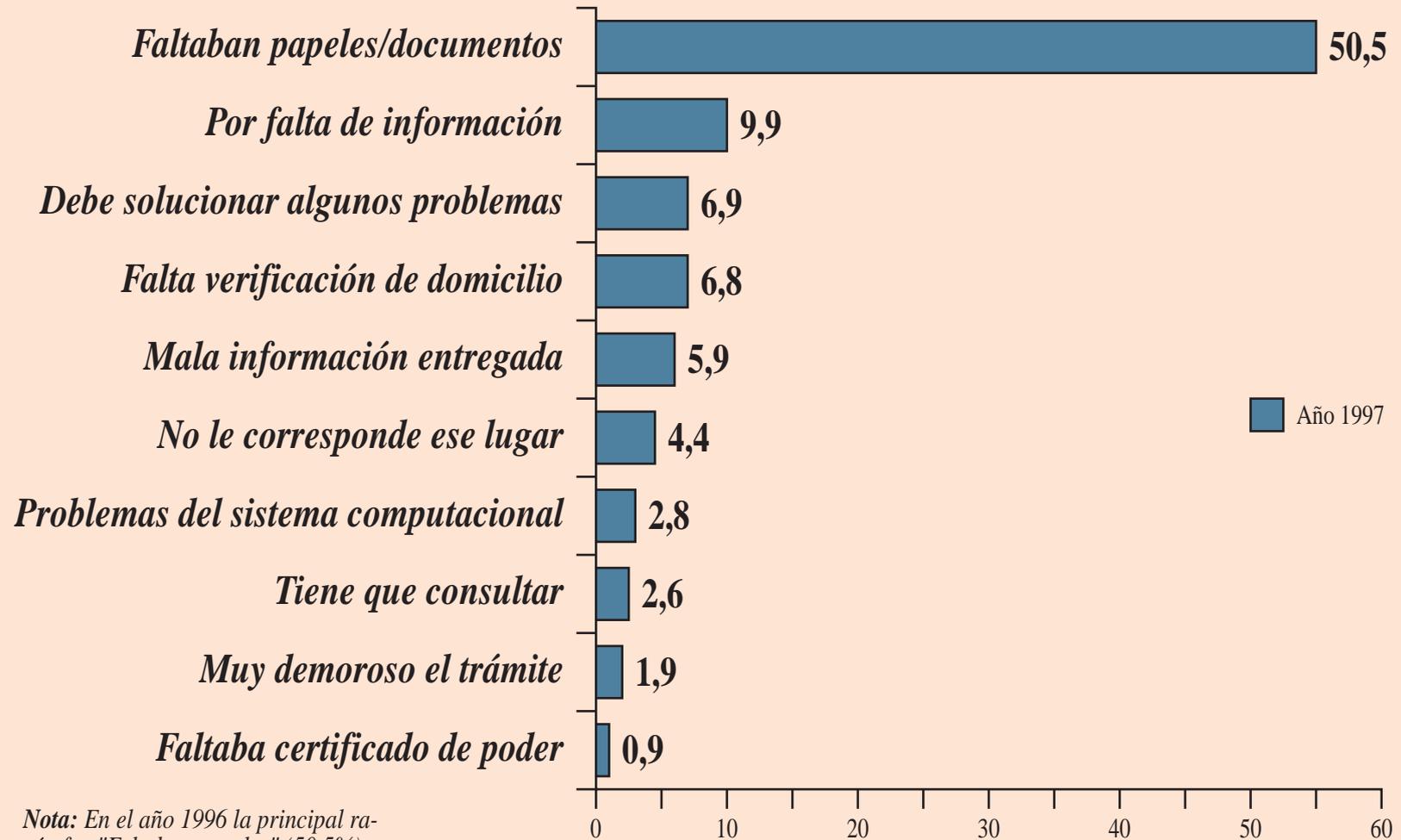
B: Vino a RIAC, terminó ahora su trámite, pero vino 2 ó más veces = 6,4%



¿Por qué razones no terminó su trámite?

B: Vino a RIAC, no terminó su trámite = 7,3%

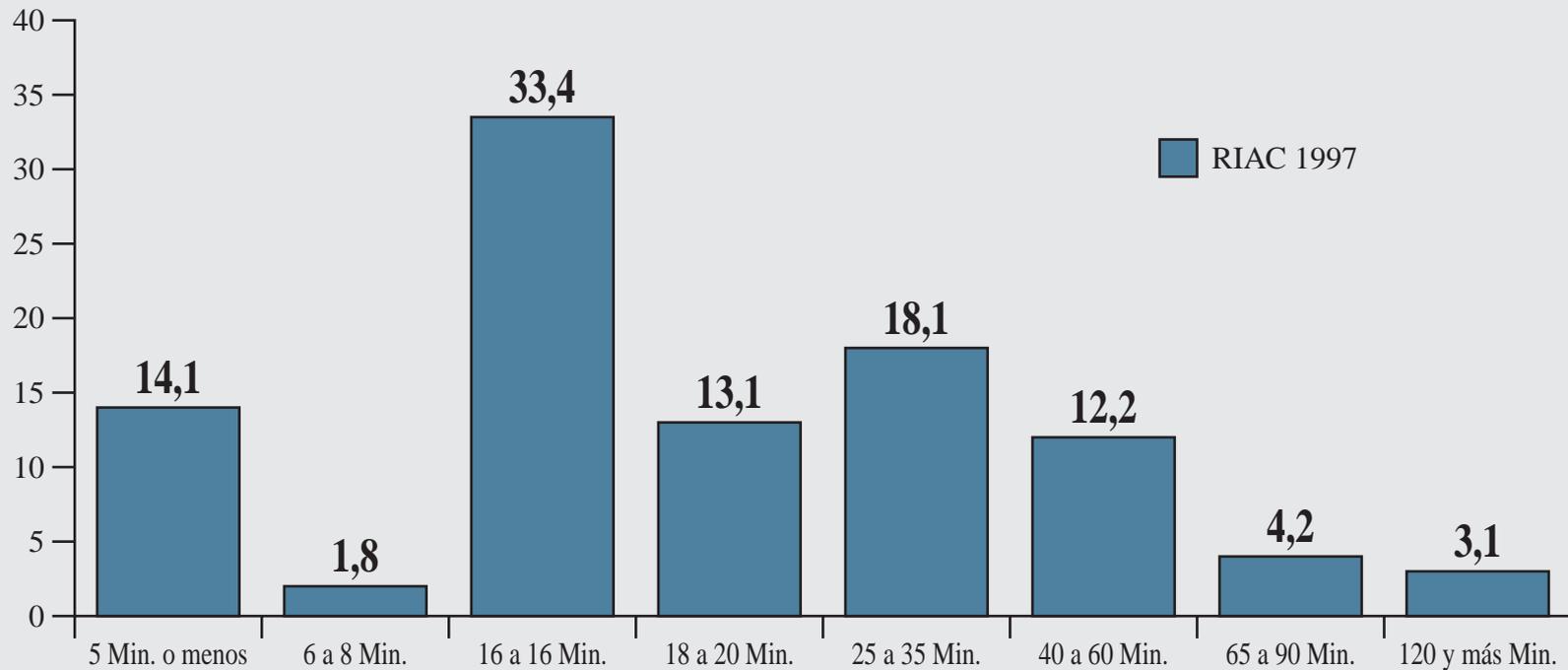
Total menciones; espontáneo



Nota: En el año 1996 la principal razón fue "Faltaban papeles" (50,5%).

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 = 25,4%



	Menos de 16 Min.	18 a 28 minutos	30 a 60 minutos	65 y más minutos
RIAC 1996	32,4	17,3	36,6	13,6
RIAC 1997	49,3	15,0	27,4	7,3

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

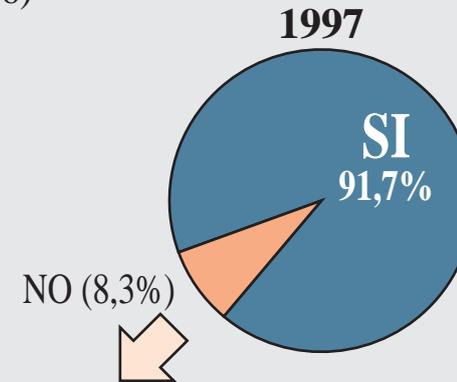
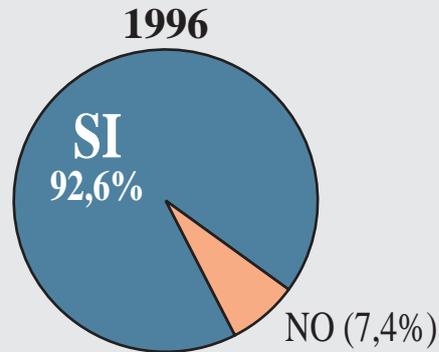
B: Quienes vienen a RIAC = 25,4%

	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Temuco
Prom. RIAC 1996	35,9	37,6	55,3	17,4	33,4	23,2	14,2	–	–
Prom. RIAC 1997	27,2	25,4	20,0	29,8	28,5	18,0	27,4	46,4	40,2

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

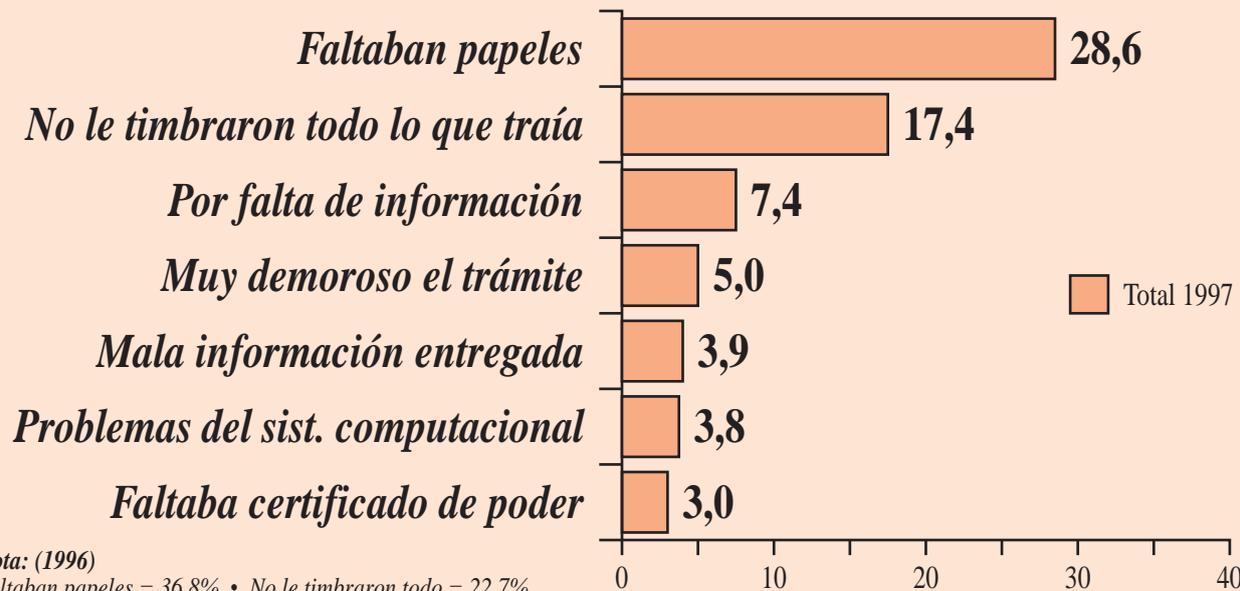
B: Quienes vienen a Timbraje = 74,6%

(Total muestra: 1.466)



¿Por qué no terminó su trámite?

Principales Respuestas Espontáneas

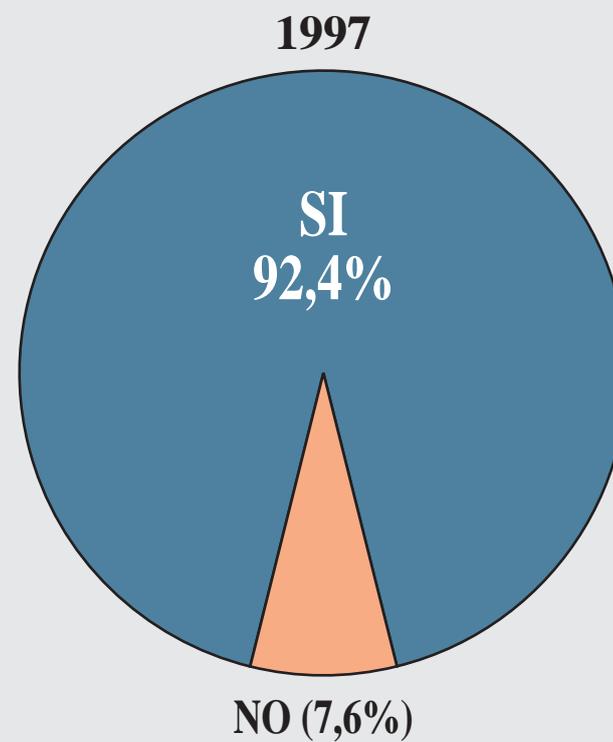
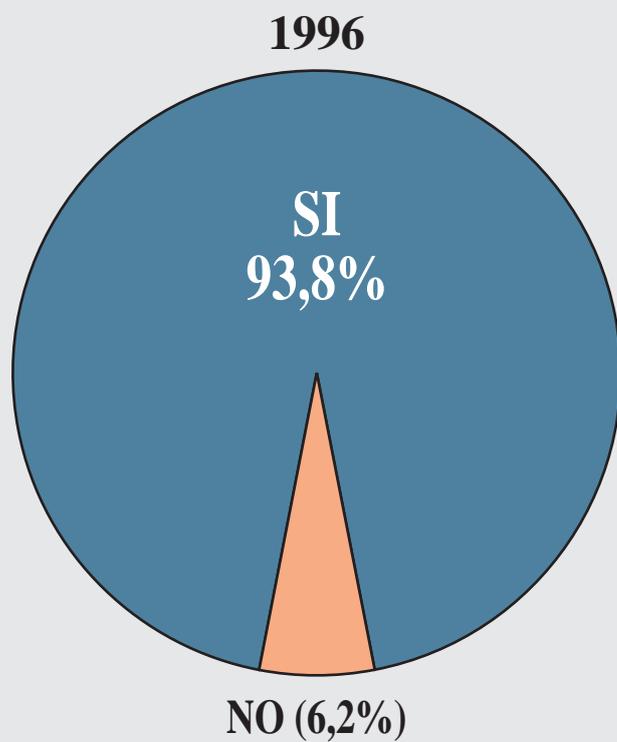


Nota: (1996)

Faltaban papeles = 36,8% • No le timbraron todo = 22,7%

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

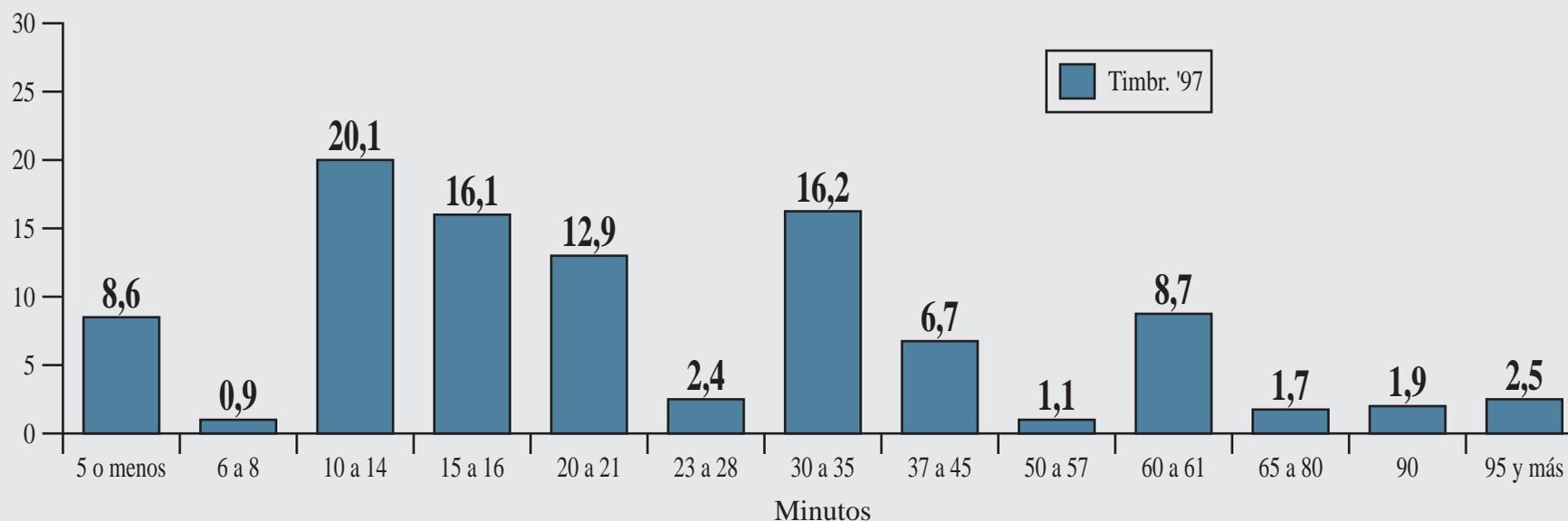
B: Quienes vienen a Timbraje y se van con el trámite hecho = 68,4%



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 = 74,6%

(Total muestra: 1.466)



	Menos de 16 Min.	20 a 28 minutos	30 a 61 minutos	65 y más minutos
Timbraje 1996	28,9	13,4	37,1	20,9
Timbraje 1997	45,7	15,3	32,7	6,1

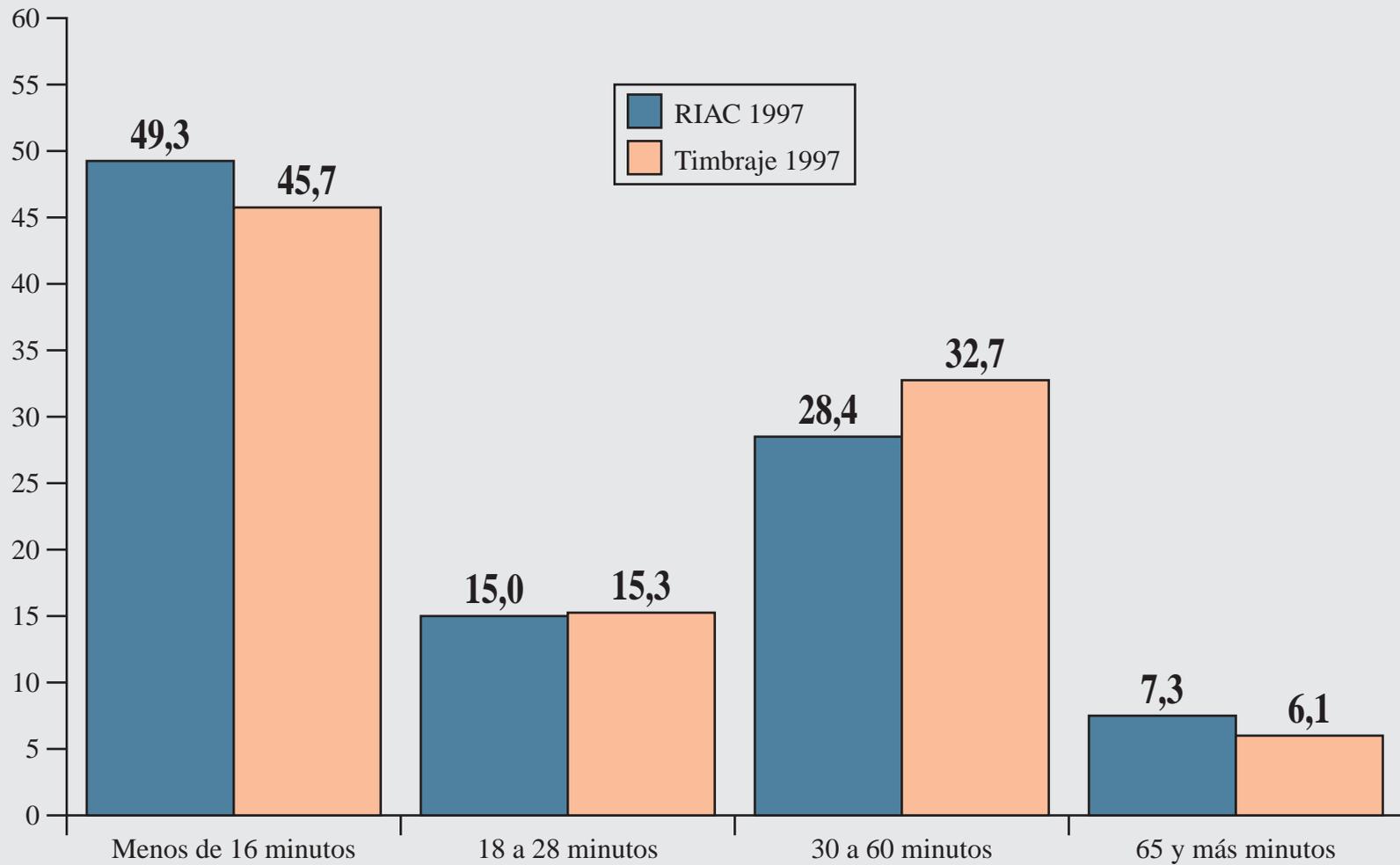
En total, ¿Cuánto tiempo aprox. (Min.) estuvo Ud. en el Servicio de Impuestos Internos para realizar este trámite en esta oportunidad?

Valores Promedio

B: Quienes vienen a Timbraje = 74,6%

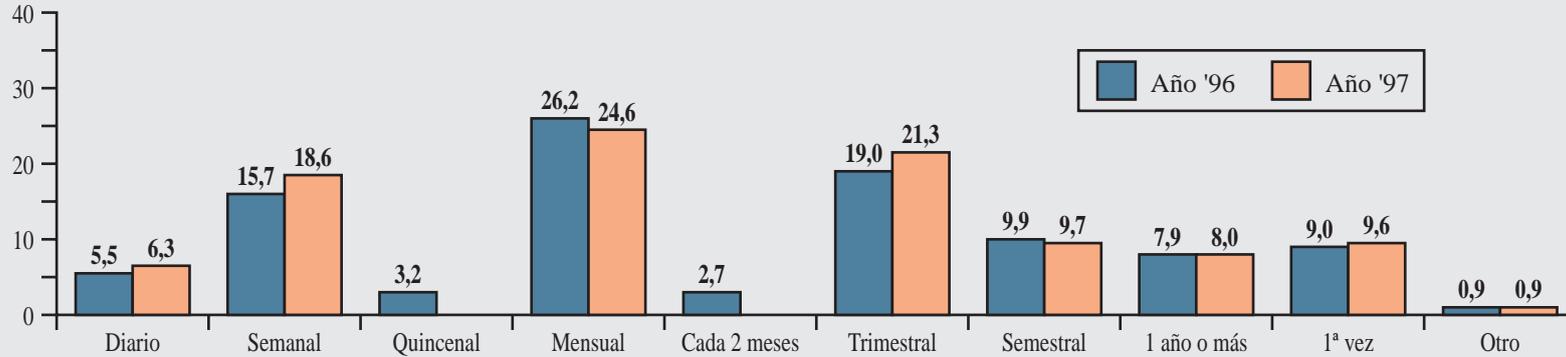
	Total	Centro	Ponte.	Sur	Oriente	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Temuco
Timbraje 1996	45,4	29,1	60,2	16,8	22,6	20,2	24,3	—	—
Timbraje 1997	28,4	28,6	24,1	19,8	13,6	18,3	36,6	40,6	59,9

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



¿Con qué frecuencia viene Ud. a timbrar documentos?

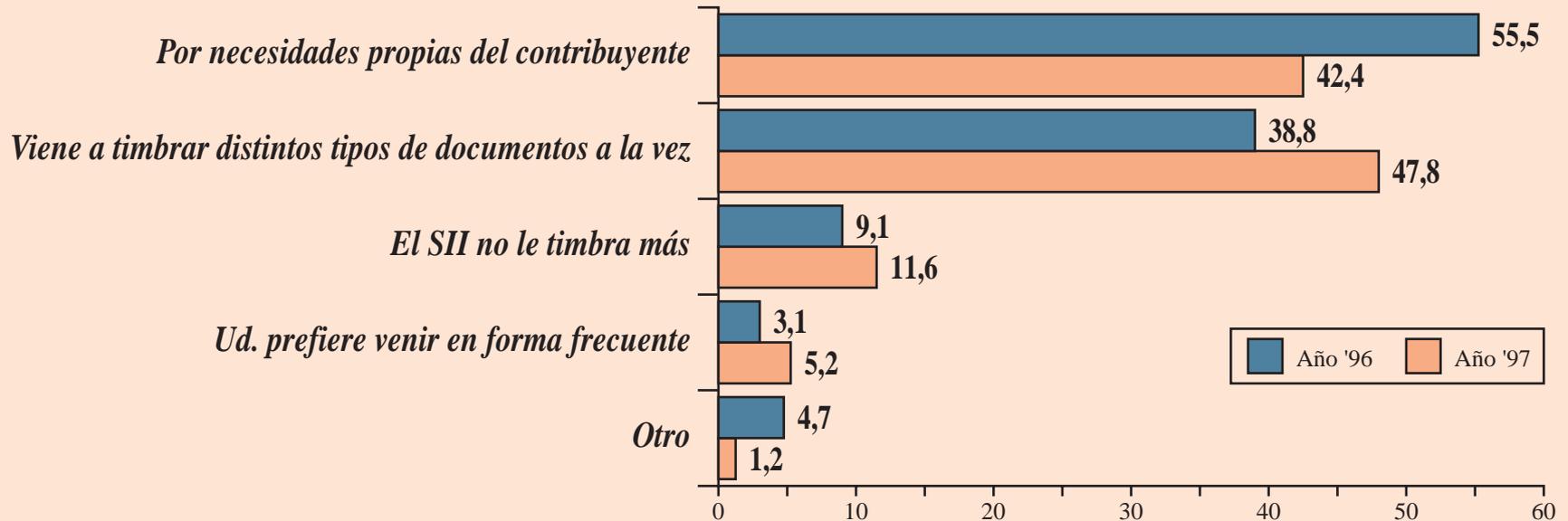
B: Quienes vienen a timbraje = 74,6%



¿Por qué viene Ud. con tanta frecuencia?

B: Quienes vienen diario, semanal, mensual = 49,5%

Alternativas Dadas: Múltiples



¿Por qué viene Ud. con tanta frecuencia?

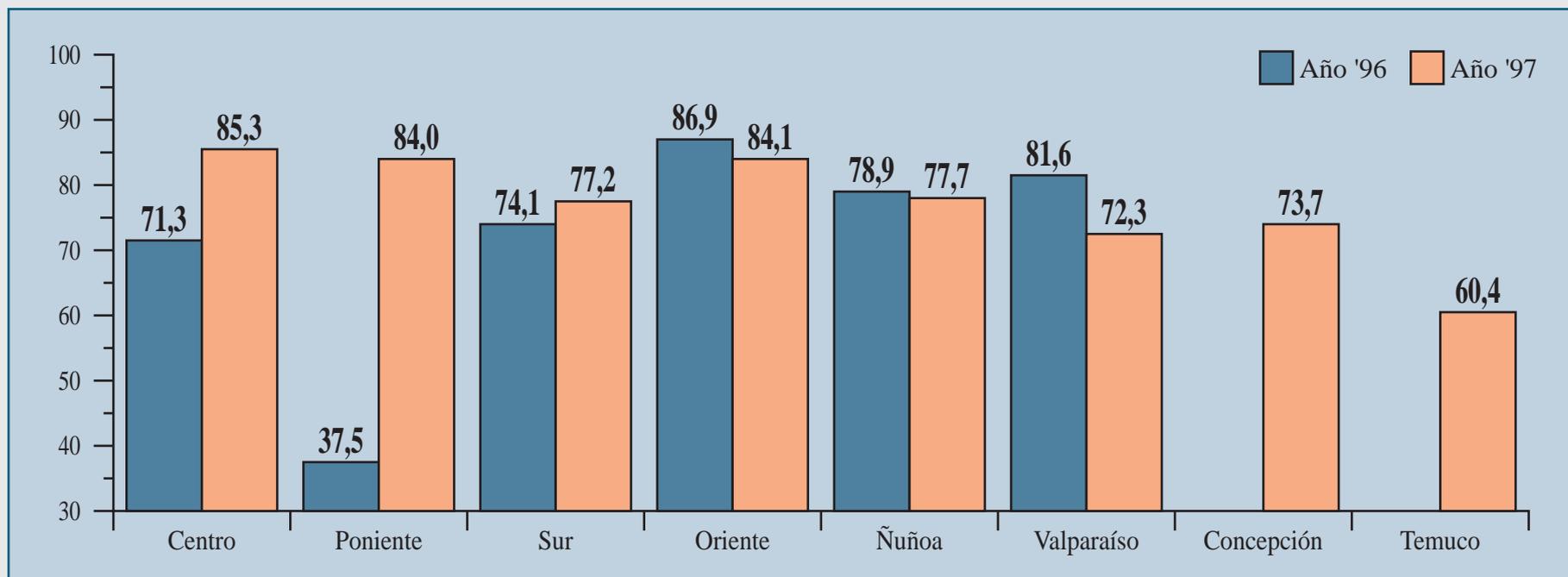
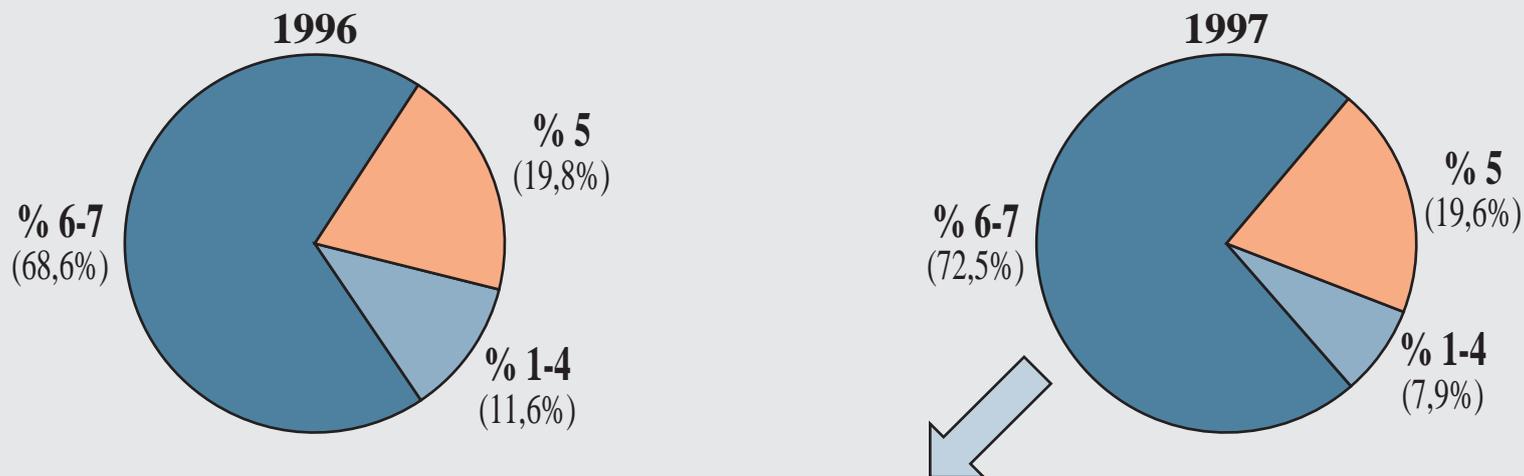
B: Quienes vienen diario, semanal, mensual = 49,5%

Principales Razones Espontáneas

	Por necesidades propias del contribuyente (55,5%)	Viene a timbrar distintos tipos de doctos. a la vez (38,8%)	El Servicio de Imptos. Internos no le timbra más (9,1%)	Ud. prefiere venir en forma frecuente (3,1%)
Viene de acuerdo movimiento empresa	26,8	7,0		31,1
Muchos clientes/Varios contribuyentes	24,9	19,9	5,4	
Muchas facturas/Mucho movimiento	12,5			
Contador/Trabaja oficina contable	12,4	32,0		
Timbra distintos documentos	10,2	35,5		
No puede timbrar más por ley	6,0		48,6	
Está empezando/Empresa en creación			11,6	9,6
Más cómodo timbrar de a poco			3,3	21,2
Empresa tiene varios giros				15,8

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

B: Quienes vienen a Timbraje = 74,6%



6. Evaluación global y Percepción de cambio

6.1. Evaluación global

La evaluación global que hace la población objetivo del servicio entregado en los locales del SII es buena. Un 72,5% señaló encontrarse muy satisfecho –aproximadamente 6% más que en la medición anterior–; y sólo un 7,9% se declaró insatisfecho.

En general, no se presentan grandes diferencias entre los locales de atención; incluso el local Poniente que en la medición anterior obtuvo una evaluación algo inferior, hoy se encuentra en una situación similar al resto de las sucursales.

Sin embargo, el porcentaje de contribuyentes muy satisfechos varía de acuerdo al trámite realizado, existiendo una diferencia de casi 10%, que favorece la satisfacción con timbraje.

Las razones dadas para estar satisfecho –espontáneas– se refieren a la rapidez (30,3%) y lo buena/excelente (20,5%) de la atención. Las principales razones de insatisfacción son "lo lento de la atención" (13%), "lo

burocrático" (7,4%) y "la falta de información" (6,7%). Al evaluar mediante procedimientos estadísticos (regresión múltiple) el poder explicativo de cada atributo evaluado del nivel de satisfacción, en general puede decirse que 6 atributos explican el 60% de la varianza del nivel de satisfacción global. Estos atributos, ordenados de manera decreciente de acuerdo a su poder explicativo son:

- Tiempo total de demora del trámite.
- Claridad de la información proporcionada por el funcionario.
- Disposición a solucionar problemas.
- Sistema computacional de apoyo.
- Amplitud del local.
- Señalización de local donde debe ir.

Estos atributos resultan similares a los considerados como relevantes en la medición anterior, por lo que se deduce que para mejorar el nivel de satisfacción, es necesario seguir reduciendo el tiempo de espera hasta ser atendido y mejorar la claridad de la información que entrega el funcionario.

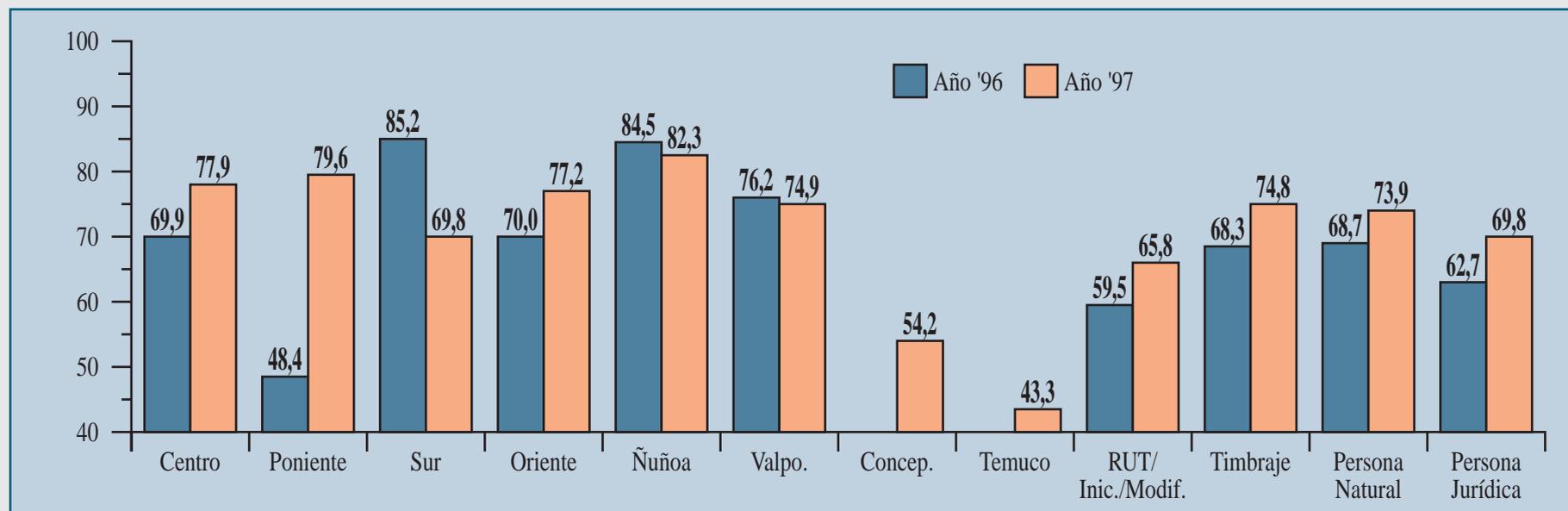
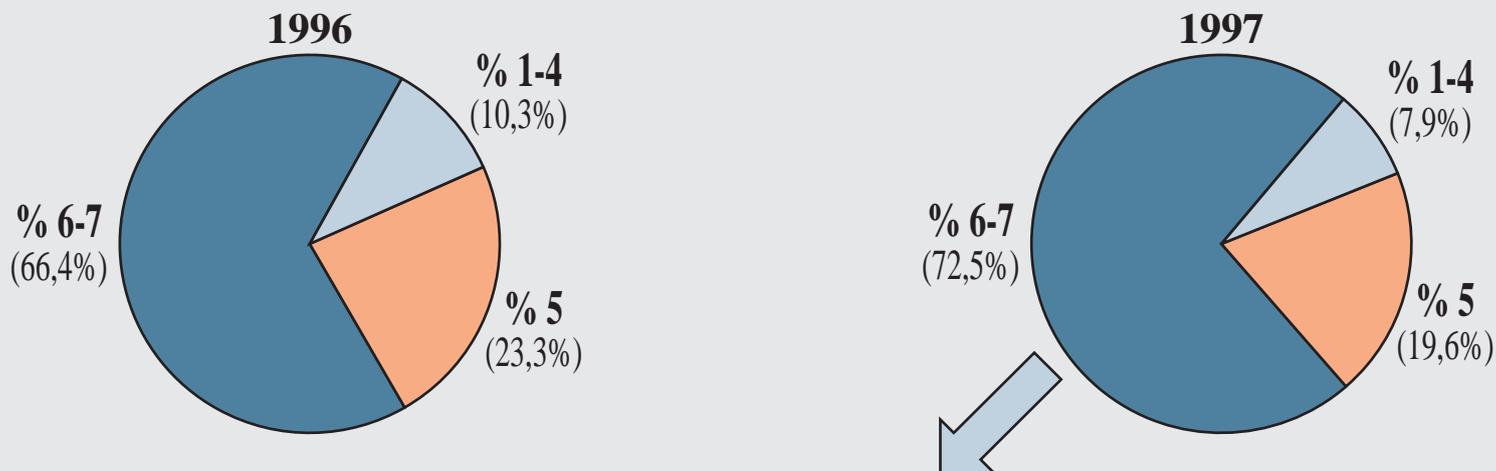
6.2. Percepción de cambio

Más de un 80% de los contribuyentes considera que la atención recibida en el SII ha mejorado, un 11,8% piensa que está igual y, sólo un 1,7% piensa que está peor.

En general, se observa una mejoría en la percepción de cambio con respecto a la medición anterior, especialmente en el local Poniente en donde se observa un aumento de más del 20% en la percepción de mejora.

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?

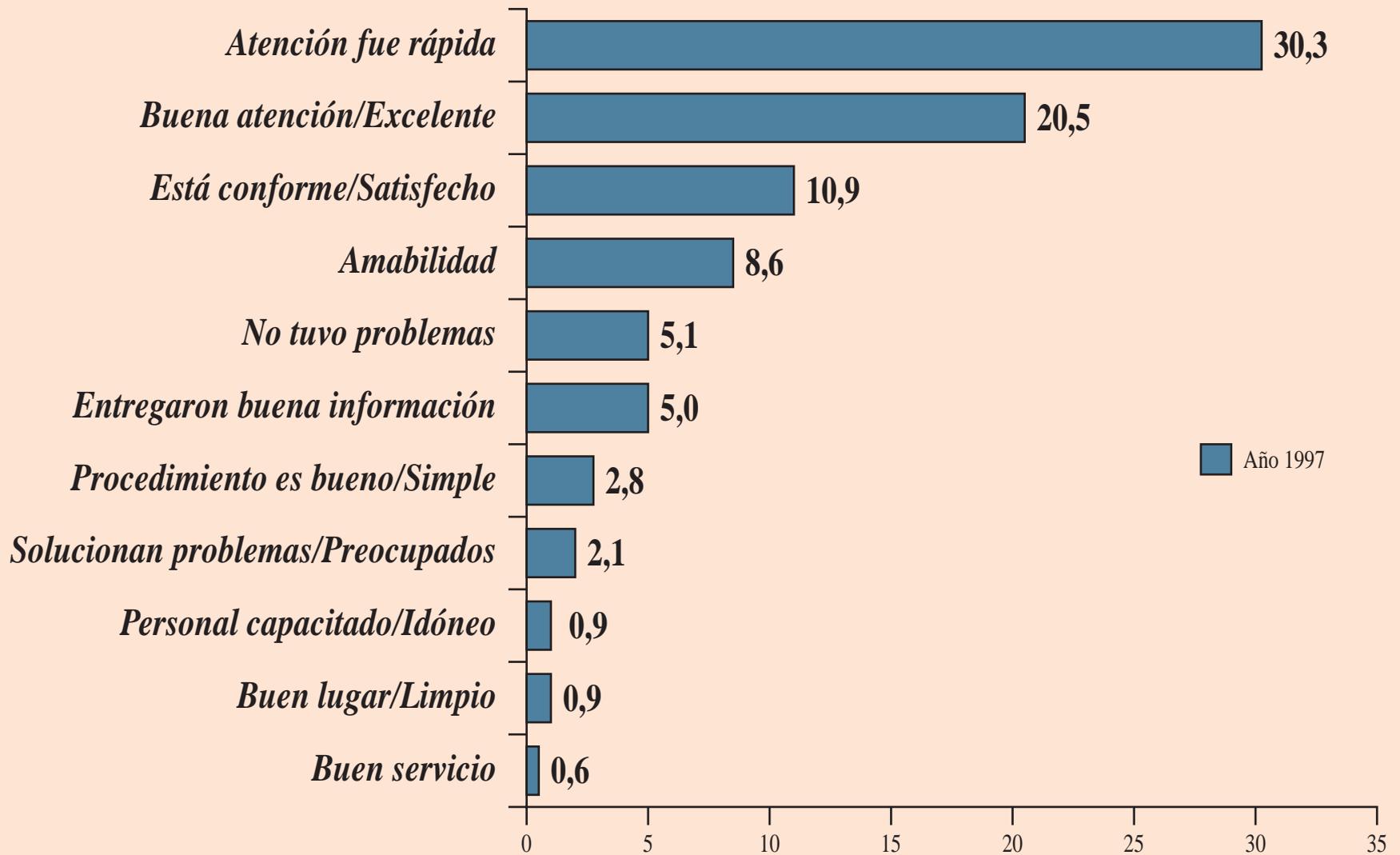
(Total muestra = 1.466)



¿Por qué razones se siente Ud. satisfecho?

(Total muestra: 1.466)

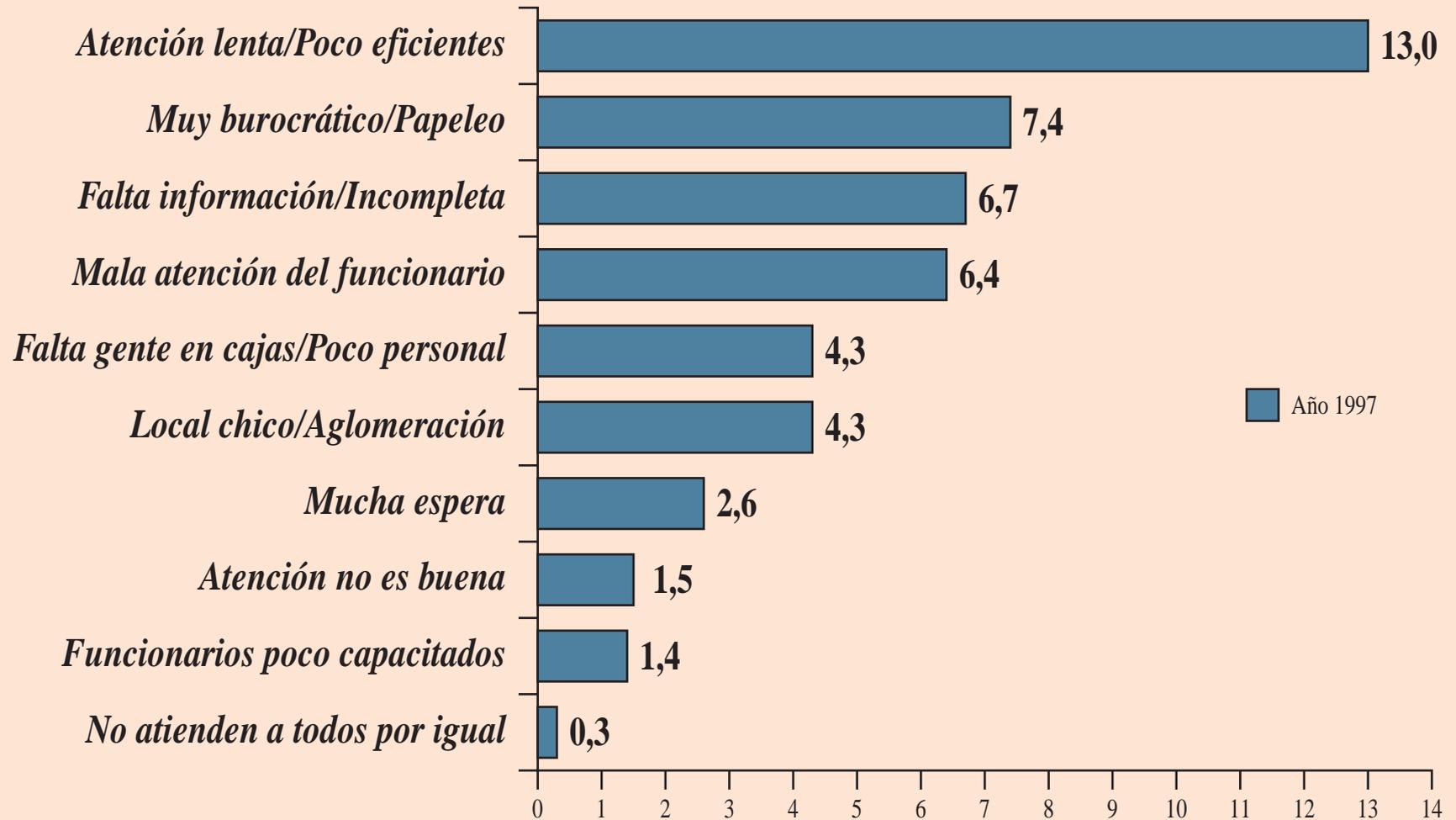
Total Razones de Satisfacción: Espontáneo



¿Por qué razones se siente Ud. insatisfecho?

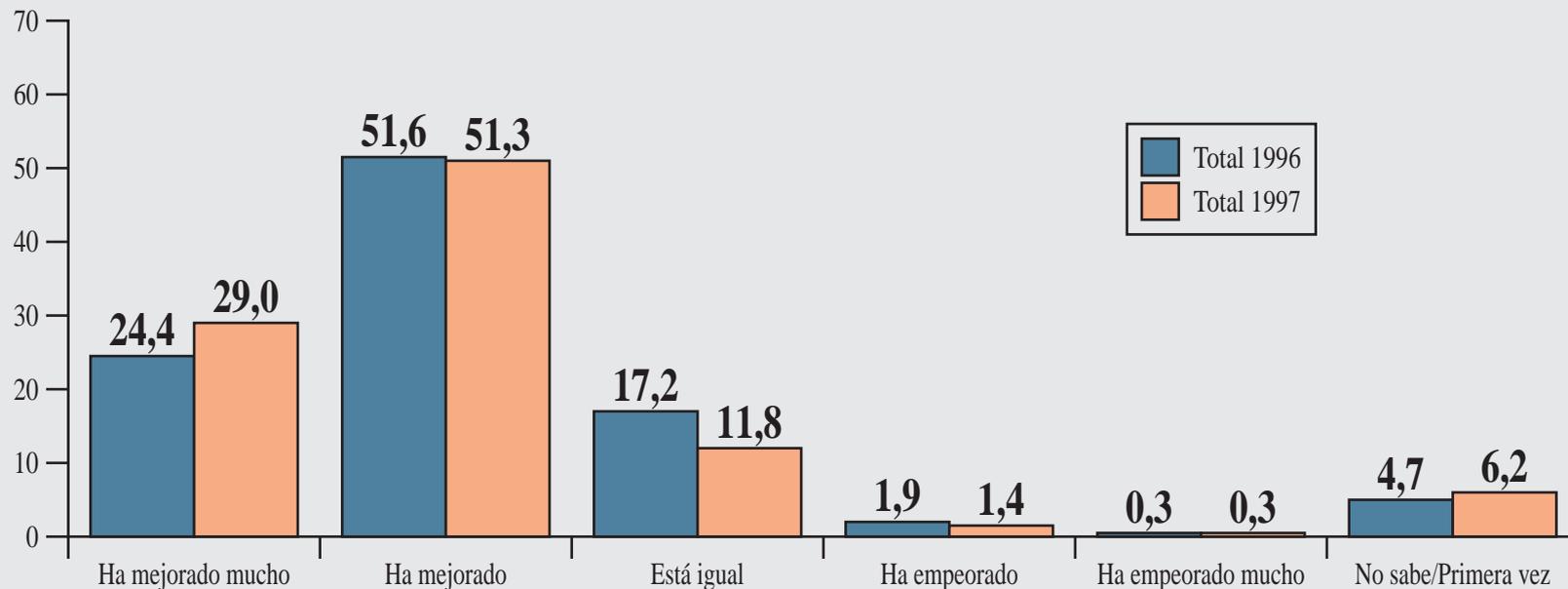
(Total muestra: 1.466)

Total Razones de Satisfacción: Espontáneo



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

(Total muestra: 1.466)



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

	Total	Centro	Poniente	Sur	Oriente	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Temuco	RUT/Inic. Modific.	Timbraje	Persona Natural	Persona Jurídica
1996	76,0	82,9	57,0	77,6	84,2	91,1	85,2	–	–	66,4	78,7	75,1	76,2
1996	80,3	81,1	81,8	73,4	90,4	83,6	79,9	81,9	58,4	76,2	81,7	78,6	83,7