

INFORME N° 318/94

Evaluación de la Calidad de Servicio

Diciembre 1994



I. Metodología



Objetivos Principales

1. Evaluar la atención que reciben los contribuyentes en el proceso de declaración de renta.
2. Satisfacción general y percepción de cambio.

Objetivos Secundarios

1. Satisfacción con el servicio recibido en las oficinas (Espera, Funcionarios, Infraestructura).
2. Tipo de información utilizada.
3. Sugerencias para mejorar el servicio.

Diseño Muestral

Universo: Compuesto por todas las personas que han declarado renta en el año 1994 y han sido notificadas, con y sin devolución.

Muestra: Se entrevistó a 1.260 personas, 719 con devolución y 541 sin devolución, distribuidas en 7 oficinas de atención:

Sur	198
Poniente	201
Centro	184
Pedro de Valdivia	190
Núñoa	198
Valparaíso	158
Concepción	131
Total	1.260

Selección Muestral: Selección aleatoria de las personas a contactar de listados entregados por el Servicio de Impuestos Internos.

Tipo de Estudio

Cuantitativo, con entrevistas telefónicas.

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

Controles y Supervisión

Para realizar el estudio se contó con un equipo de encuestadores, los que recibieron un entrenamiento específico para aplicar el cuestionario telefónico en sí y las etapas de selección que implica el estudio.

Se supervisó telefónicamente el 20% 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.

Ponderación de los Resultados

Con el objeto de que los resultados sean representativos del total de personas notificadas, fueron ponderados por el número total de atenciones de cada oficina en el período con devolución y sin devolución.

Presentación de los Resultados

Los resultados se presentan en forma agregada y cruzados por variables de interés tales como: Oficinas de atención, Personas naturales y empresas, con y sin devolución, sexo, edad, etc.

Fecha de Medición

Mes de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre de 1994.

II. Resumen Ejecutivo



Satisfacción con el proceso en general

En general, entre los entrevistados existe la percepción de que en el proceso de declaración de renta no hay igualdad en el trato de los contribuyentes, que las exigencias no son iguales para todos y que tampoco se ejerce un control igual sobre las declaraciones. No tenemos antecedentes sobre las razones específicas de esta opinión.

A pesar de la percepción negativa anterior, la atención en general, recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos es bastante bien evaluada.

Se señala, que la atención es buena y relativamente ágil, pero el elemento que fuertemente influye en la evaluación negativa, es el problema del tiempo de espera.

Por ende, quienes habían sido citados anteriormente, señalan que la atención recibida en este año fue mejor que antes, especialmente en agilidad y rapidez de servicio. Esta opinión positiva es particularmente relevante, porque las oficinas que reciben la peor evaluación (P. de Valdivia, Ñuñoa) en la mayoría de los aspectos, reconocen una mejoría respecto al año anterior.

La evaluación positiva del proceso general de declaración de renta, muestra un importante avance del Servicio de Impuestos Internos en mejorar la calidad de servicio.

Satisfacción con aspectos específicos

Suplemento del diario El Mercurio

Se observa que es frecuente la utilización de algún tipo de información para realizar la declaración de la renta. El elemento más usado para obtener esta información es el Suplemento Tributario distribuido junto al diario El Mercurio.

Este suplemento es bastante bien evaluado, especialmente en la utilidad que presta para hacer la declaración y en la calidad de información que contiene. Su punto más débil parece ser la dificultad de entender la información contenida en él.

La citación

Respecto a la fecha misma de citación, la gran mayoría está desconforme, especialmente los con devolución de renta y los pertenecientes a las oficinas de P. de Valdivia y Ñuñoa.

Con la carta misma, los problemas son menores. La gente está bastante satisfecha con la oportunidad de recepción de la carta, pero algo menos con la claridad de información, la documentación solicitada y la claridad del motivo de la citación.

Es resumen, será recomendable adelantar la fecha de la citación, mejorar la carta en términos de claridad en información: motivo de citación, documentación solicitada.

Oficinas

Se evaluó la atención recibida en las oficinas respecto a la espera antes de ser atendido, la atención de los funcionarios y las oficinas en general, con los siguientes resultados.

En todas las oficinas de atención existe un amplio acuerdo que la atención de los funcionarios es muy buena (presentación personal, amabilidad, nivel de conocimiento, etc.). Sin duda, un aspecto muy favorable.

Pero respecto al servicio en relación a la espera en las oficinas, la insatisfacción es grande, especialmente con la comodidad de espera y tiempo de espera.

Las oficinas de los funcionarios tienen problemas de privacidad y comodidad. En general, existe una evaluación negativa de la infraestructura existente.

Será necesario agilizar el servicio, disminuir el tiempo de espera, ya que existe poca comodidad, y también mejorar la infraestructura de las oficinas (privacidad, comodidad y limpieza).

Solución de problema

EL 69% de los entrevistados logró solucionar su problema en la primera visita, lo que es un importante logro.

Los entrevistados que no lo lograron, responden que es por falta de documentos y antecedentes, especialmente aquellos contribuyentes que no tienen devolución.

Se observa una correlación entre los contribuyentes que evalúan positivamente el servicio con la "sí solución de problemas" y la peor evaluación de éste con la "no solución de problemas".

Diferencias por oficinas

Es importante tomar muy en cuenta que existe una gran diferencia en el nivel de satisfacción de los contribuyentes según oficina de atención.

La oficina del Centro es la mejor evaluada, y las de P. de Valdivia y Ñuñoa son las con mayores problemas. Cabe considerar que en estas últimas oficinas, el tipo de público es más educado, más exigente y la proporción de contribuyentes con devolución es mayor.

III. Análisis de Resultados



1. Reacciones frente a la citación.

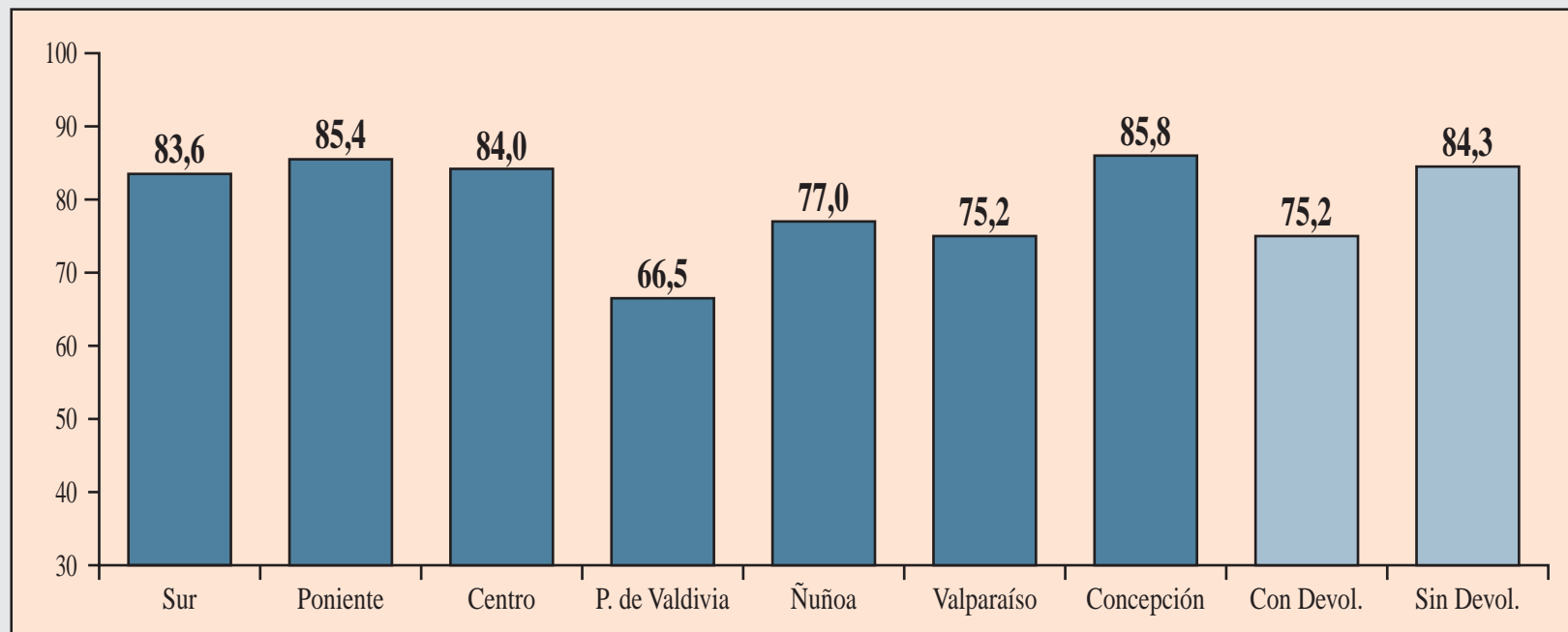
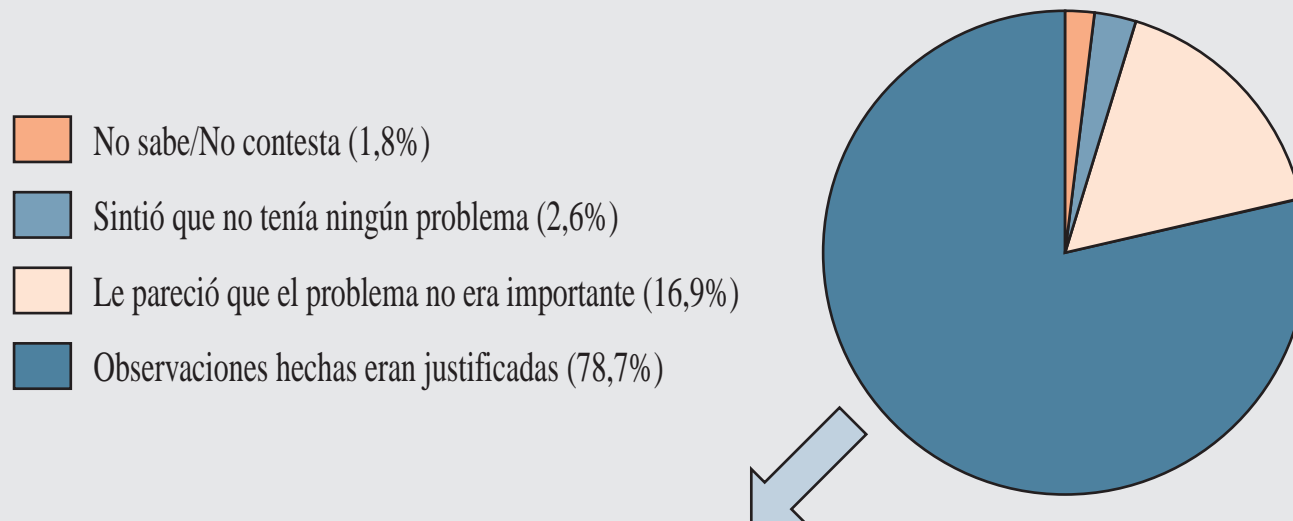
La mayoría de los entrevistados (78,7%) sintió que las observaciones hechas en la citación para presentarse a Impuestos Internos eran justificadas; al 16,9% le pareció que el problema no era importante y sólo el 2,6% sintió que no tenía ningún problema.

Los citados con devolución estiman en menor proporción que las observaciones eran justificadas, especialmente los pertenecientes a la oficina de P. de Valdivia.

El 73,2% de los entrevistados asistió personalmente a las oficinas y sólo el 26,8% envió a un representante. En las empresas, la proporción que asistió personalmente, es mayor que entre las personas naturales (85% y 70,4% respectivamente). Esto se explica más bien por la selección muestral, ya que en las empresas la persona a contactar correspondía mayoritariamente al cargo de contador o encargado de finanzas.

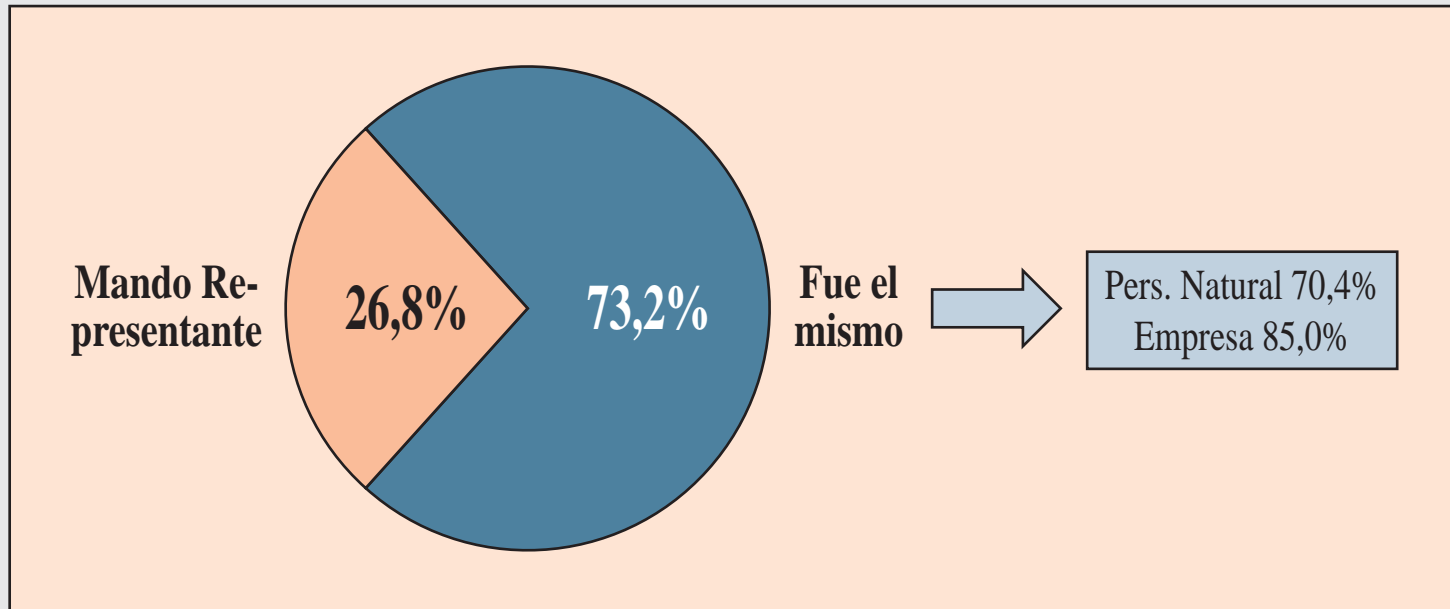
¿Qué sintió Ud. cuando le llegó la citación a presentarse en las oficinas del SII?

Total muestra: 1.260



¿Fue Ud. mismo a las oficinas o mandó algún representante?

Total muestra: 1.260



2. Comparación de la atención recibida con el año anterior.

Sobre el total de entrevistados, el 46,9% declaró haber sido citado anteriormente, sin duda, una cifra bastante alta.

De este grupo (los que fueron citados anteriormente), el 65,6% dijo que la atención recibida este año era mejor que en años anteriores. Sólo el 7,3% señaló que ésta era peor.

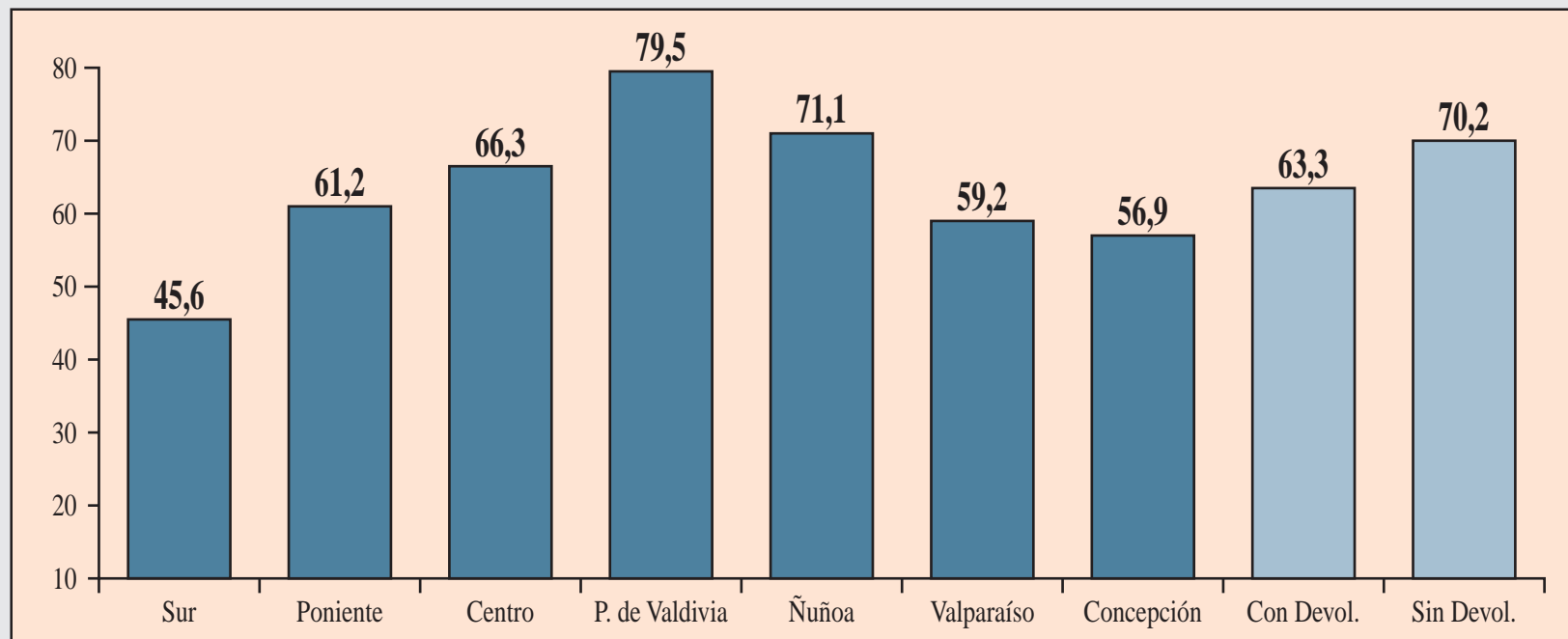
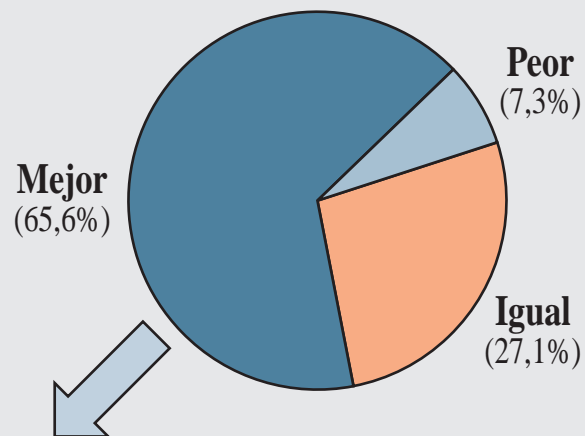
De aquellos que concordaron en que la atención recibida era mejor, se observan notorias mejoras en las oficinas de Pedro de Valdivia y Ñuñoa.

Razones por las cuales piensan que la atención fue mejor.

Mayor rapidez y agilidad (27,5%), mejor atención / más amables (16,9%) y mayor orden / organización (11,3%) fueron las principales razones mencionadas por los entrevistados por la cuales pensaban que la atención recibida fue mejor.

¿Considera Ud. que la atención recibida este año fue...?

Base: Quienes han sido citados anteriormente = 46,9%



Nota: El 51,8% de los entrevistados fue citado por primera vez o declara por primera vez; el 1,3% no contesta.

Razones por las cuales se piensa que la atención recibida este año fue MEJOR

Base: Quienes han sido citados anteriormente = 46,9%

% que señala "Mejor" = 65,5% – Total Menciones; espontáneo



3. Información utilizada para hacer la declaración.

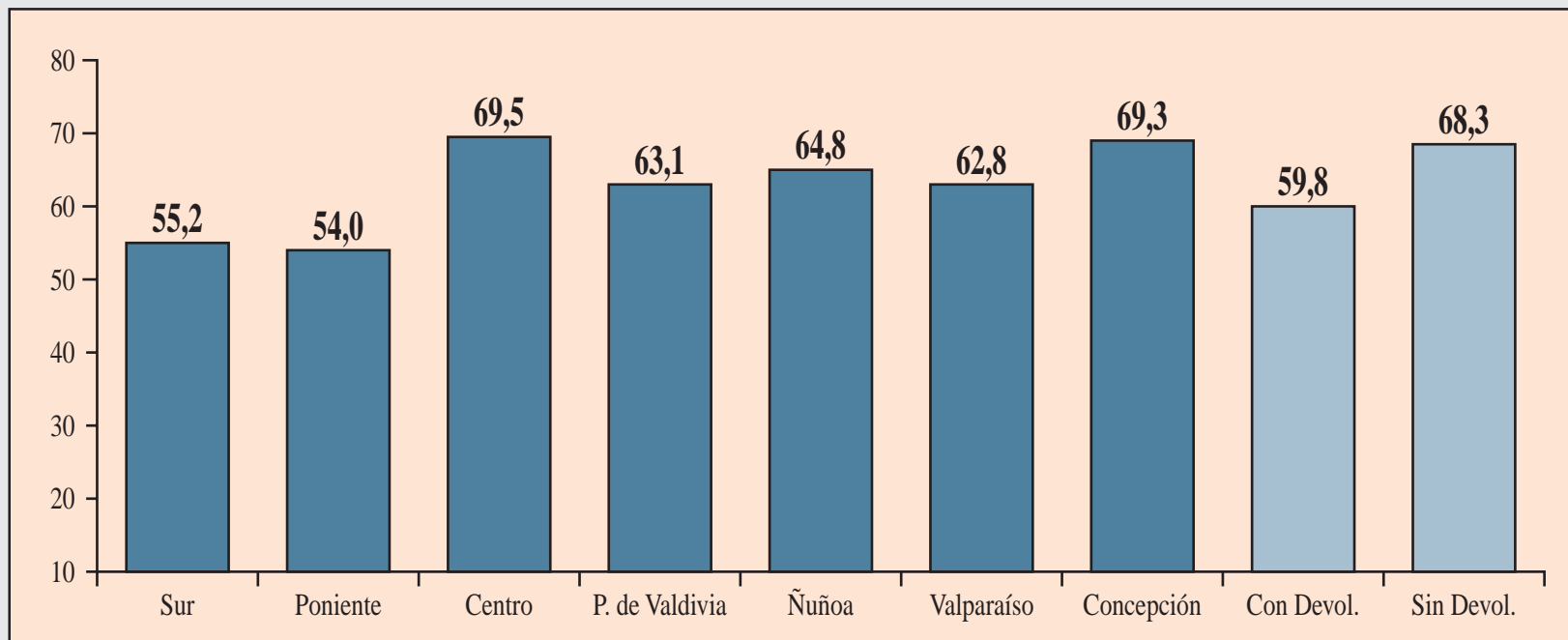
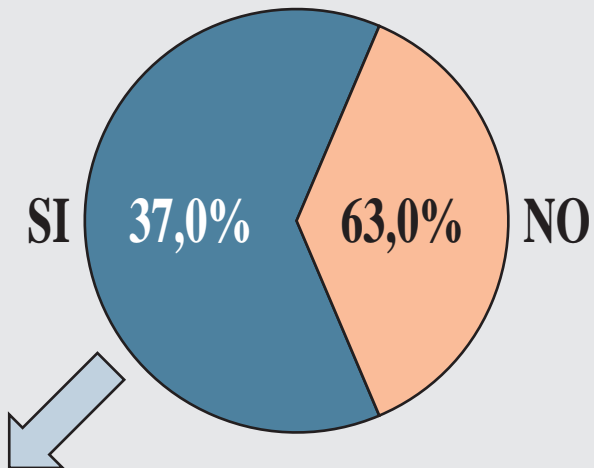
El 63% de los entrevistados contó con información para realizar la declaración de Impuesto a la Renta y un 37% no contó con ella.

A nivel de segmentos vemos, que las personas pertenecientes a estratos más bajos (oficinas Sur y Poniente) tienen menos acceso a información para hacer su declaración de Impuesto a la Renta.

Se les preguntó a los entrevistados (los que contaron con información = 63,0% de la muestra) con que tipo de información contaron para realizar la Declaración de la Renta y se menciona, en forma espontánea, en primer lugar el suplemento del diario El Mercurio (33,2%), en segundo lugar asesoría técnica (23,4%) y en tercer lugar formularios del S.I.I. / Libros S.I.I. (14,4%).

¿Contó Ud. con información para realizar la Declaración de Impuesto a la Renta?

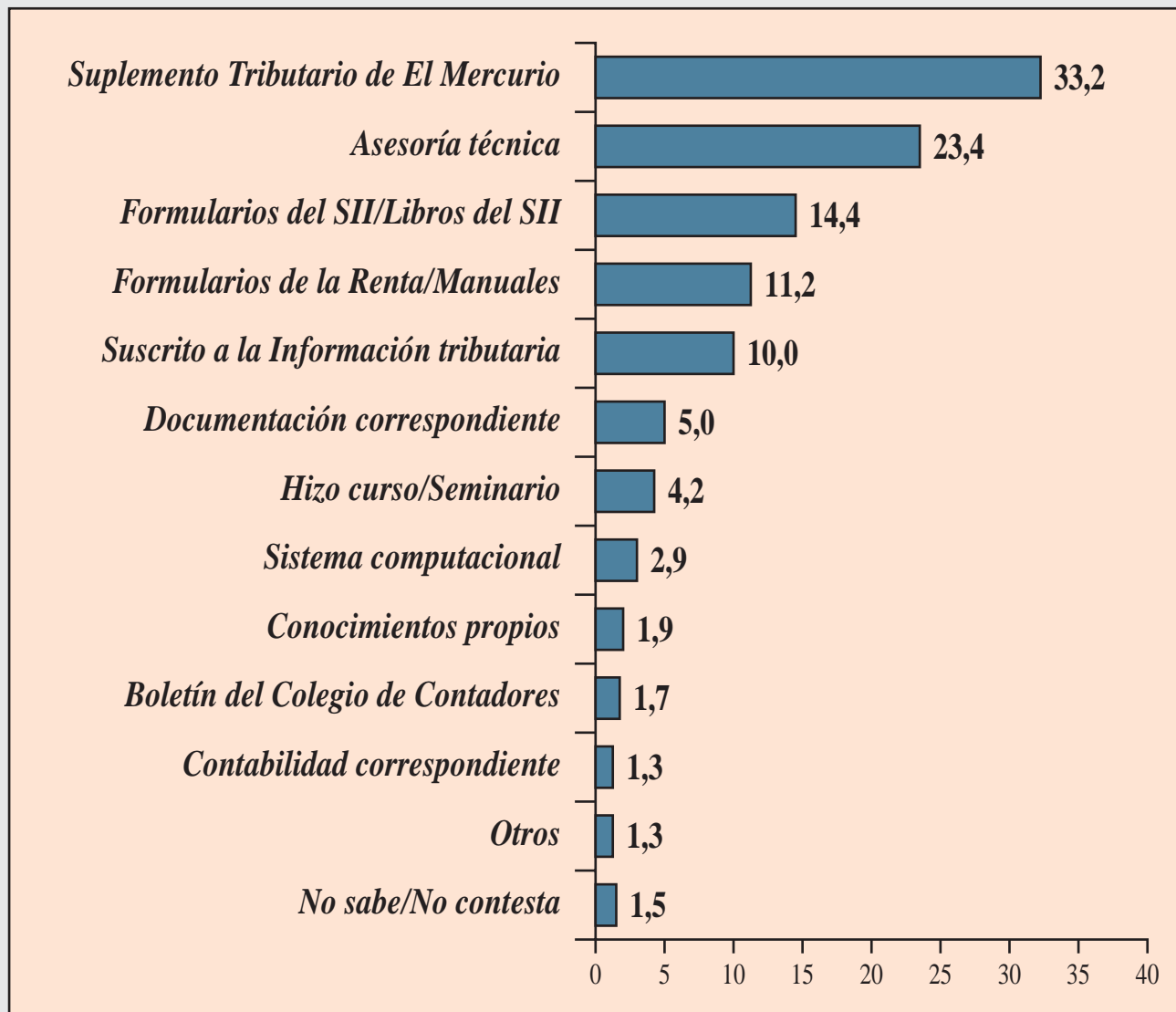
Total muestra: 1.260



¿Con qué tipo de información contó Ud.?

Base: Quienes contaron con información = 63,0%

Total Menciones; espontáneo



4. Utilización y evaluación del suplemento tributario del diario El Mercurio

Al preguntarles a los entrevistados si efectivamente habían usado el suplemento tributario, distribuido junto al diario El Mercurio, la mayoría declaró no haberlo utilizado (54,1%). Sin embargo, el hecho de que un 45,9% lo utiliza, es altamente importante.

Si nos detenemos en los segmentos, vemos que el suplemento está siendo más utilizado por las empresas (72,3%) y aquellas personas que mandaron a un representante (63,2%).

Evaluación del Suplemento

En una segunda etapa, se pidió a los que usaron el suplemento, una evaluación del mismo en varios aspectos, utilizando una escala de notas de 1 a 7, donde 7 era extremadamente satisfecho y 1 muy insatisfecho.

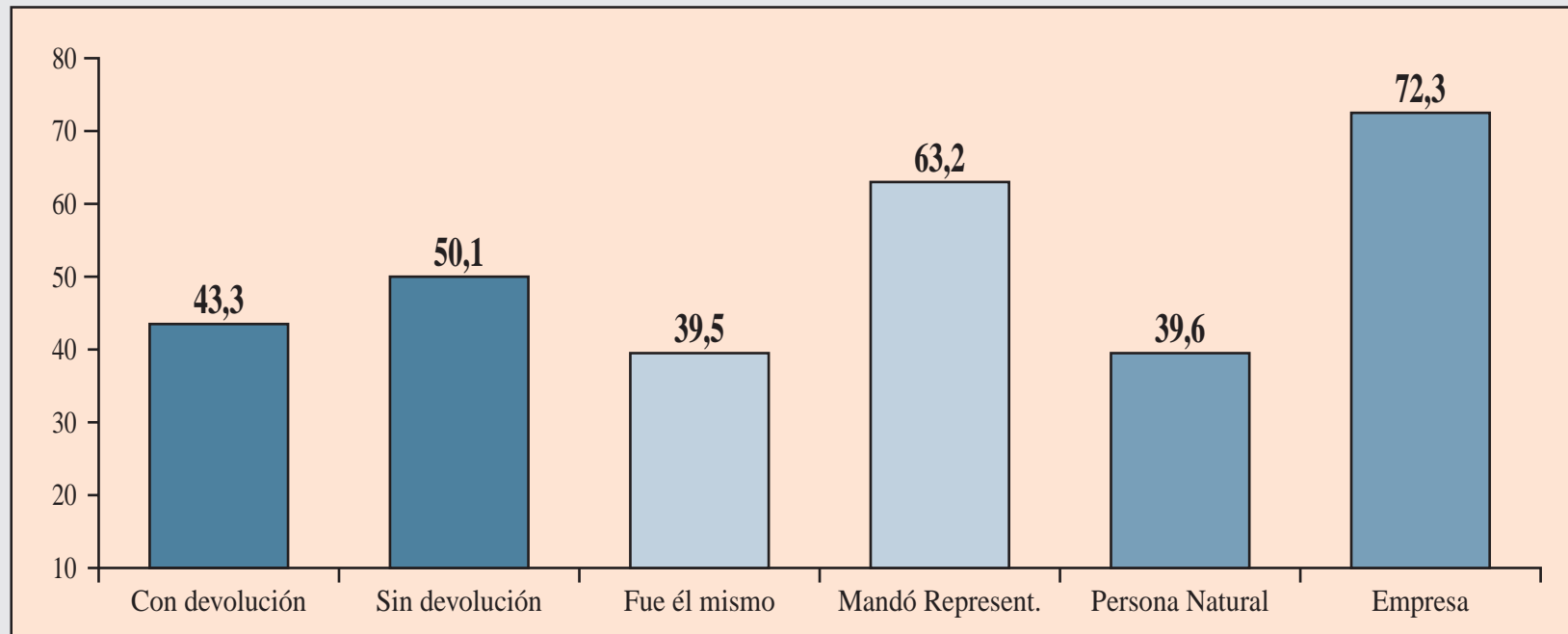
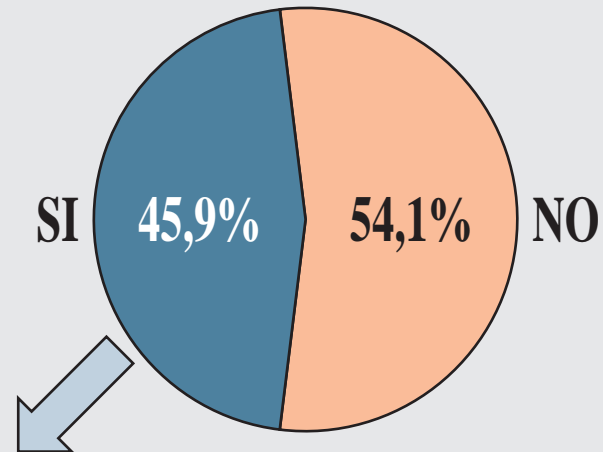
Considerando sólo las notas 6 y 7 (alta satisfacción) se observa que, en general, existe un alto grado de satisfacción con el suplemento, ya que el 70,8% le otorgó notas 6 y 7, en términos generales. Se cree que el suplemento es de mucha utilidad y contiene buena infor-

mación. La satisfacción es algo menor con la facilidad de entender el contenido del suplemento, siendo evaluado este aspecto solamente por el 59,4% con notas 6 y 7.

Respecto a la evaluación general del suplemento, destacan especialmente las oficinas del Centro, de Poniente y de Concepción con una muy buena evaluación. También entre los contribuyentes sin devolución, el nivel de satisfacción es mejor.

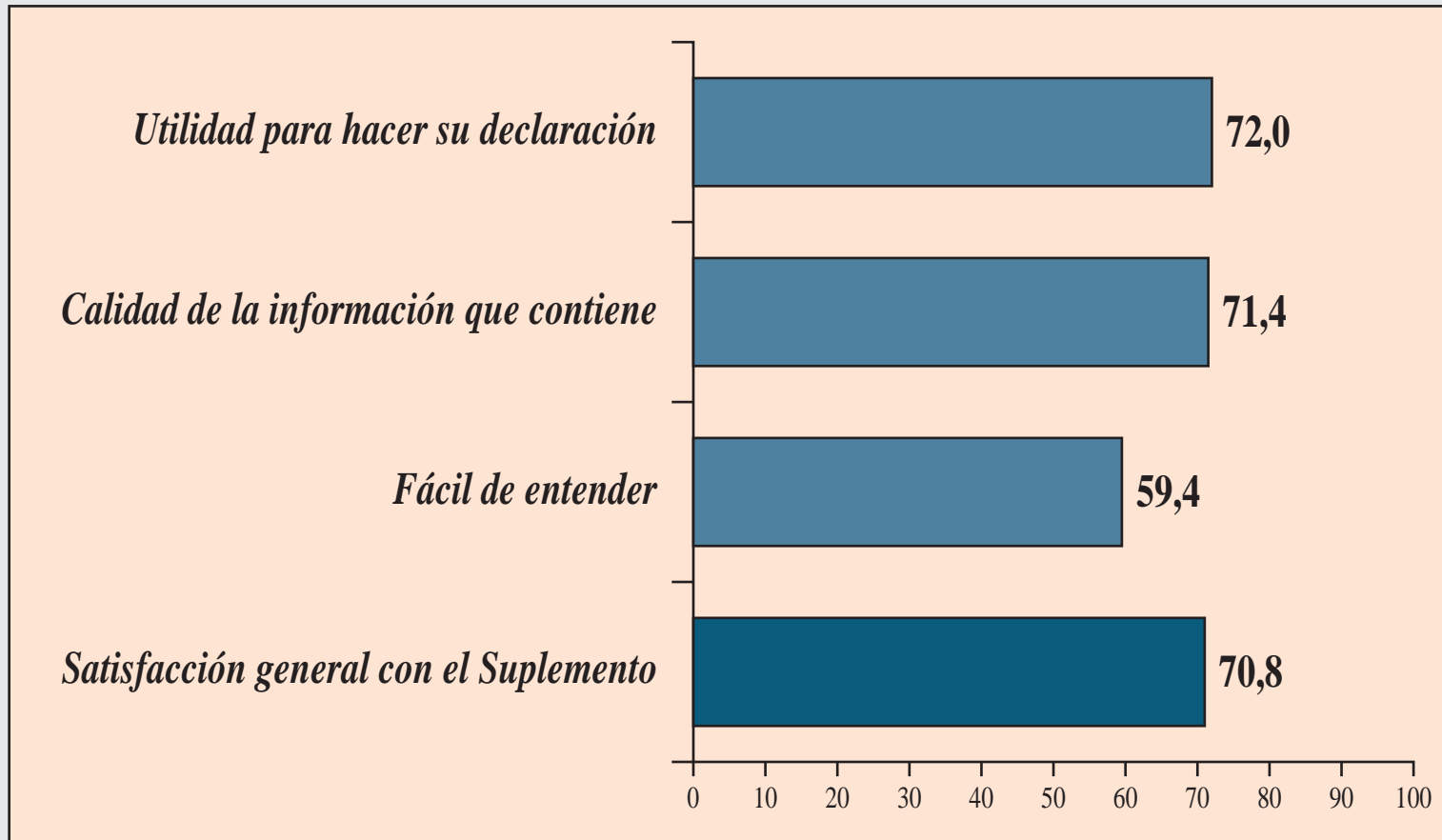
¿Utilizó Ud., para hacer su declaración, el Suplemento Tributario distribuido junto al diario El Mercurio?

Total muestra: 1.260



Evaluación del Suplemento Tributario del diario El Mercurio en los siguientes aspectos

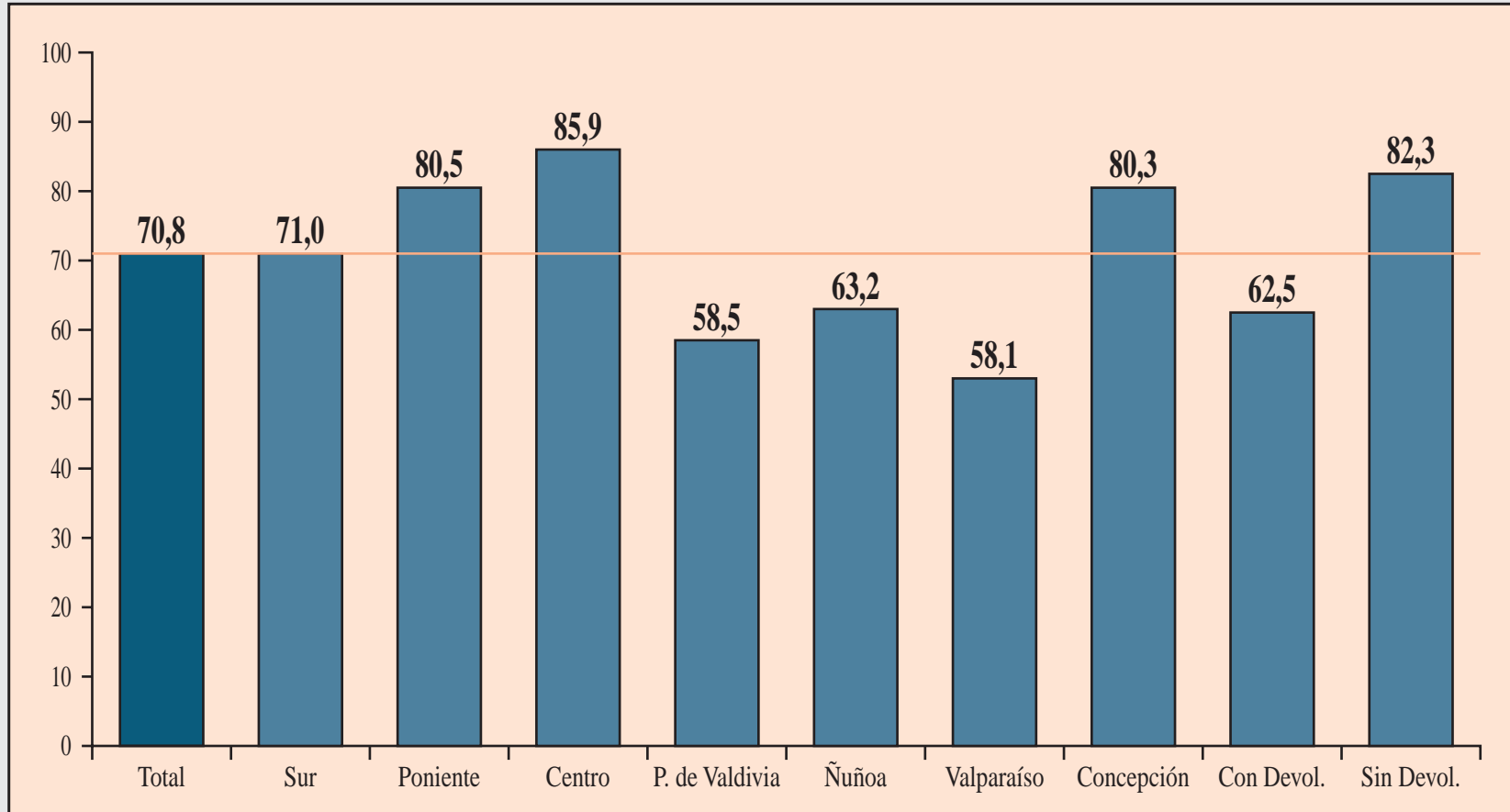
Base: *Quienes utilizaron el Suplemento Tributario = 45,9%*
% que evalúa con 6 y 7 (Extremadamente satisfecho - Muy satisfecho)



Evaluación General del Suplemento Tributario del diario El Mercurio

Base: Quienes utilizaron el Suplemento Tributario = 45,9%

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



5. Satisfacción general con la atención recibida del S.I.I.

Más de la mitad de los entrevistados (60,4%) evaluó con notas 6 y 7 la atención recibida por el S.I.I.; un 26,5% le dio nota 5 y sólo un 13,1% de los entrevistados le asignó notas 1 a 4. Claramente la oficina mejor evaluada fue la del Centro, seguido por Valparaíso y Concepción.

Razones positivas

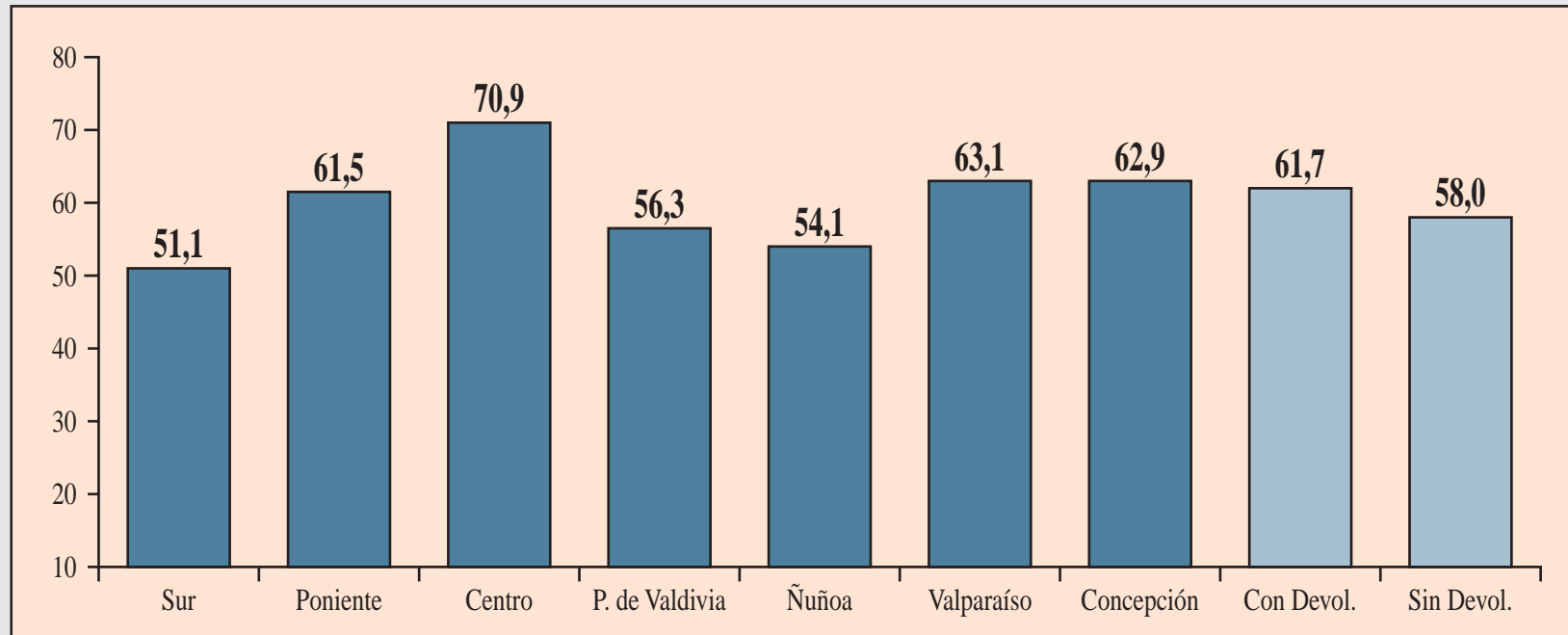
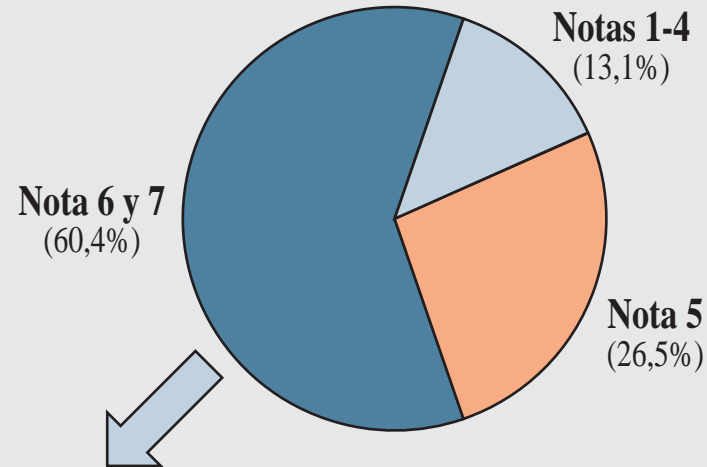
Las principales razones espontáneas por las cuales evaluaron positivamente la atención del Servicio de Impuestos Internos, fueron: "la buena atención / amables" (50,7%), "atención rápida / eficiente" (26%) y la "disposición a solucionar problemas" (6,5%). Claramente se destacan los atributos amabilidad en la atención y rapidez.

Razones negativas

Las principales razones de la evaluación negativa, son: "mucho tiempo de espera / mucha gente" (13,8%), "atención lenta / pocos funcionarios" (6,3%) y "mala atención" (5,0%).

Satisfacción General con la atención recibida por parte del SII

Total muestra: 1.260



Razones de Satisfacción/Insatisfacción con la atención recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos

Total muestra: 1.260

Total menciones; espontáneo

Razones Positivas (70,6%)	
<i>Buena atención/Amable</i>	50,7
<i>Atención rápida/Eficiente</i>	26,0
<i>Disposición para solucionar problemas</i>	6,5
<i>No tuvo problemas</i>	5,5
<i>Funcionario dió información adecuada</i>	5,2
<i>Funcionarios con mejor preparación</i>	2,2
<i>Apoyo computacional</i>	1,8
<i>Menos espera</i>	1,6
<i>Funciona mejor</i>	1,1
<i>Otros</i>	2,3

Razones Negativas (41,1%)	
<i>Mucho tiempo de espera /Mucha gente</i>	13,8
<i>Atención lenta/Pocos funcionarios</i>	6,3
<i>Mala atención/Impersonal</i>	5,0
<i>Debe mejorar/Falta mucho</i>	4,1
<i>Func. con poca disp. a solucionar probl.</i>	3,4
<i>Lugar de espera inadecuado</i>	3,2
<i>Funcionarios poco amables</i>	2,7
<i>No solucionan problemas de inmediato</i>	2,3
<i>Poca comodidad</i>	2,2
<i>Funcionarios poco capaces</i>	1,5
<i>Faltan computadores</i>	1,2
<i>Otros</i>	6,9

6. Grado de satisfacción con el proceso general en términos de igualdad.

Se observa que la mayoría de los entrevistados piensa que no existe equidad en el proceso general de declaración de renta. Se opina que no existe igualdad en el trato de los contribuyentes, que las exigencias no son iguales para todos y que no existe igualdad en el control de las declaraciones.

La opinión es especialmente negativa en la oficina de P. de Valdivia y entre los con devolución (20,3% y 22,9% respectivamente, considerando el promedio en la evaluación de los tres aspectos).

Pensando en el Proceso General de la Declaración de Renta
¿Cuán satisfecho se encontró Ud. con cada uno de los siguientes aspectos?

Total muestras: 1.260

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

	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Con Devol.	Sin Devol.
Igualdad en el trato de los contribuyentes	33,1	33,6	43,8	41,8	19,5	33,5	30,8	35,2	21,1	50,8
Igualdad de las exigencias para todos	34,9	36,4	49,1	46,6	19,5	34,0	31,2	34,5	24,4	50,4
Igualdad en el control de las declaraciones (Con o sin devoluc.)	34,1	33,8	46,1	44,4	21,8	31,4	31,5	34,6	23,1	50,4
Promedio	34,0	34,6	46,3	44,3	20,3	33,0	31,2	34,8	22,9	50,5

7. Evaluación de la citación.

Respecto a la fecha misma de citación, las personas no quedaron muy satisfechas, porque sólo un 7,8% la evaluó con notas 6 y 7. Un 64,8% puso la nota 5 y el 27,5% notas de 1 a 4.

Las oficinas de P. de Valdivia y Ñuñoa fueron las que notoriamente otorgaron peores calificaciones a la fecha de la citación (notas de 1 a 4: 43,7% y 44,6% respectivamente).

Es aspectos más específicos relacionados con la citación después de la declaración de renta, el nivel de insatisfacción es bastante menor.

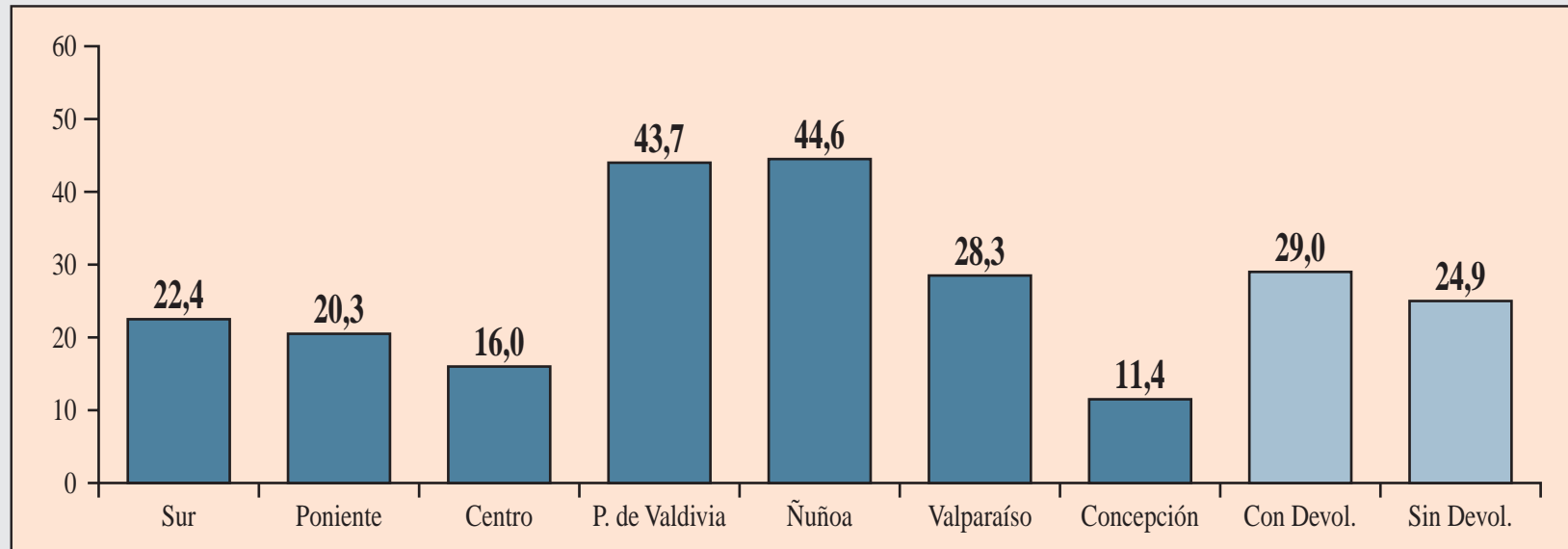
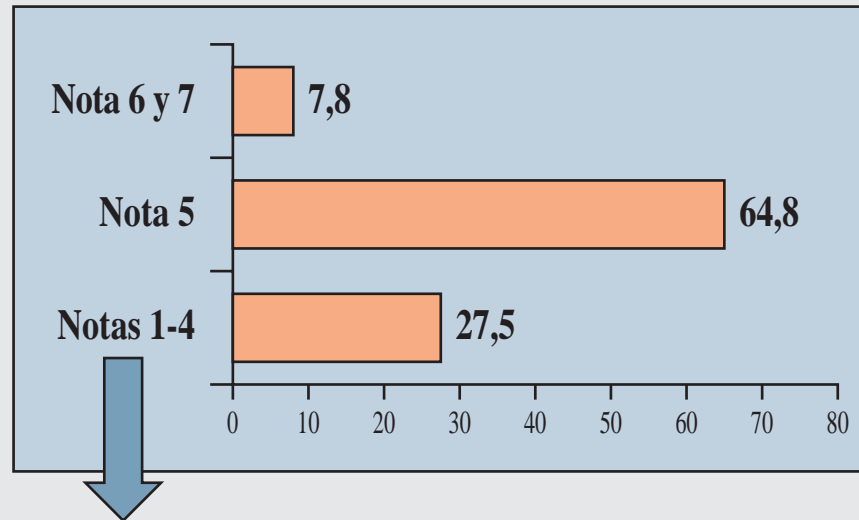
El atributo muy bien evaluado es la oportunidad de recepción de la carta (67,3% evaluó con notas 6 y 7). En los demás aspectos (claridad de la información en la carta, claridad de la documentación solicitada, y la cantidad de información que traía la carta), existe bastante más insatisfacción, superando la evaluación con 6 y 7 levemente el 50,0%). Se puede concluir, que existen algunos puntos que deben ser mejorados.

Si analizamos estos mismo conceptos a nivel de segmentos, observamos que claramente la evaluación que tiene la citación en la oficina de Pedro de Valdivia es la más baja.

La evaluación es especialmente buena en las oficinas Poniente, Centro y Concepción.

Respecto a la fecha misma de la citación,
¿Cuán satisfecho estuvo Ud.?

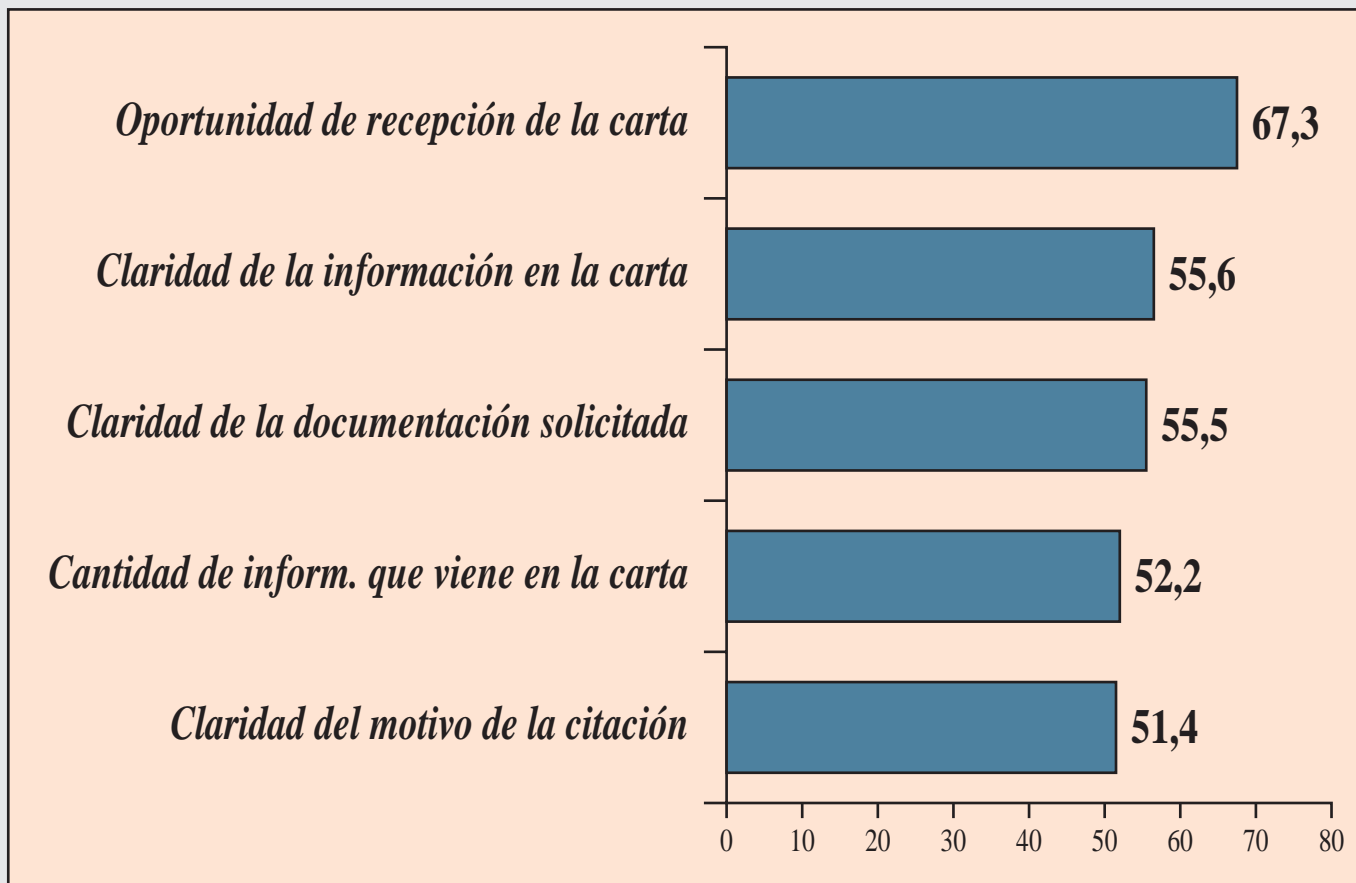
Total muestra: 1.260



Específicamente en relación a la citación después de su Declaración de Renta,
¿Cuán satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos?

Total muestra: 1.260

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



Específicamente en relación a la citación después de su Declaración de Renta,
¿Cuán satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos?

Total muestra: 1.260

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

	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Con Devol.	Sin Devol.
Oportunidad de recepción de la carta	67,3	74,1	71,0	71,9	50,5	56,5	74,7	82,4	59,6	79,8
Claridad de la información en la carta	55,6	62,0	66,4	69,3	31,1	45,4	50,0	77,5	49,0	66,2
Claridad de la documentación solicitada	55,5	59,0	66,7	63,0	39,2	47,0	48,1	75,0	48,3	67,4
Cantidad de inform. que viene en la carta	52,2	57,0	66,4	61,3	31,1	43,0	46,0	73,2	46,8	61,1
Claridad del motivo de la citación	51,4	57,6	63,6	63,6	28,6	43,8	46,6	68,2	47,0	58,7
Promedio	56,4	61,9	66,8	65,8	36,1	47,1	53,1	75,3	50,1	66,6

8. Evaluación del servicio en relación al tiempo de espera.

En general, la evaluación del servicio en relación a la espera en las oficinas no es buena.

Sobre el total de la muestra, solamente 1 de cada dos contribuyentes quedó satisfecho con la "señalización del lugar donde acudir" (47,2%: notas 6 y 7) para hacer la declaración de renta y con el proceso de "llamadas según orden de llegada" (42,8%: notas 6 y 7).

Peor aún es la situación con "tiempo de espera hasta ser atendido" y la "comodidad de la sala de espera", ya que sólo un 31,3% y 25,9% respectivamente otorgó calificaciones positivas.

A nivel de segmentos los resultados se repiten; los aspectos que hacen relación a la espera siguen siendo los peor evaluados en la oficina de Pedro de Valdivia (promedio: 20,1%: nota 6 y 7 a los aspectos señalados).

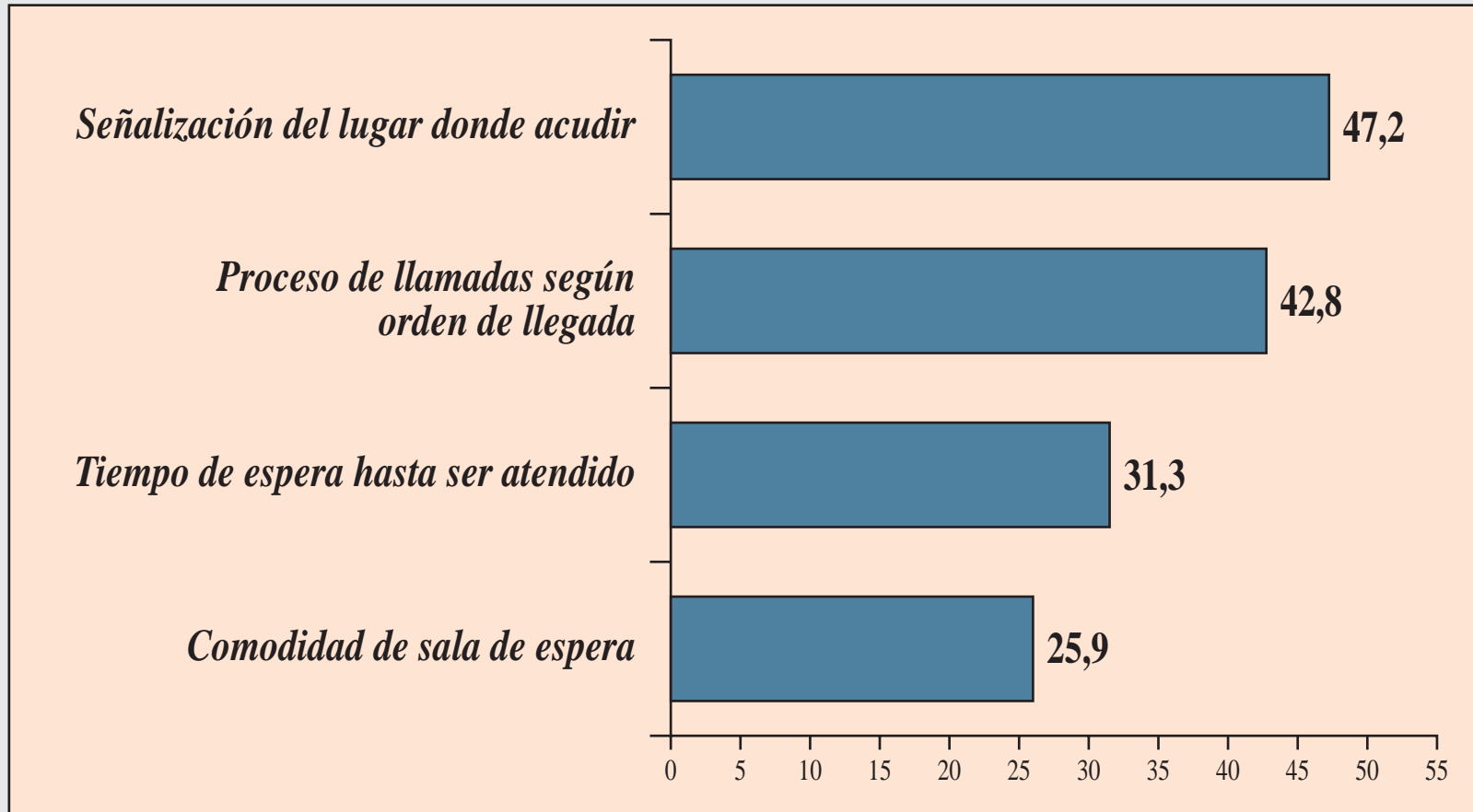
Por otro lado, la oficina del Centro obtiene bastantes buenas calificaciones, destacándose principalmente el "proceso de llamadas según orden de llegada". Si comparamos la evaluación de Valparaíso y Concepción, vemos que en promedio esta última obtiene una mayor proporción de calificaciones positivas.

Al parecer se hace necesario enfrentar el problema del tiempo de espera y la comodidad de las salas de espera de todas las oficinas, porque todas reciben una evaluación relativamente baja.

Evaluación del servicio en relación a la espera en las oficinas

Total muestra: 1.260

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



Evaluación del servicio en relación a la espera en las oficinas

Total muestra: 1.260

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

	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Con Devol.	Sin Devol.
Señalización del lugar donde acudir	47,2	46,6	57,2	75,2	25,3	39,4	34,6	55,4	42,7	54,5
Proceso de llamadas según orden de llegada	42,8	34,2	44,0	75,8	26,2	42,6	33,3	40,2	37,6	51,2
Tiempo de espera hasta ser atendido	31,3	27,1	38,3	50,5	17,3	23,1	24,4	39,4	27,6	37,3
Comodidad de sala de espera	25,9	27,5	24,9	53,6	11,7	15,9	23,0	21,3	25,2	27,0
<i>Promedios</i>	36,8	33,8	41,1	63,8	20,1	30,3	28,8	39,1	33,3	42,5

9. Evaluación del servicio entregado por los funcionarios.

Se les pidió a los contribuyentes que evaluaran también el servicio entregado por los funcionarios en base a una lista de atributos dados.

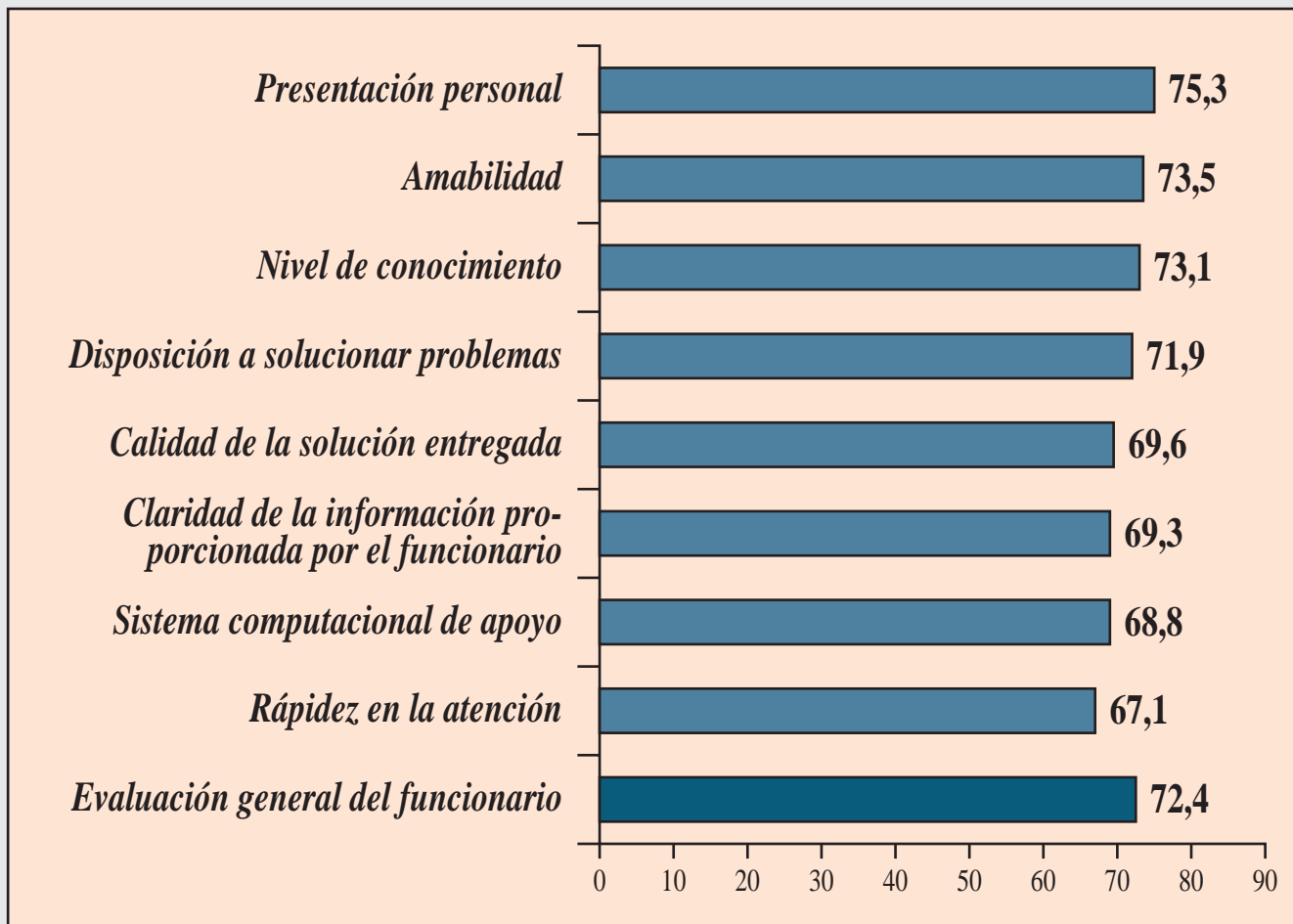
Se desprende que en general existe un alto grado de satisfacción con el servicio general entregado por ellos, destacándose la presentación personal (75,3%: notas 6 y 7), amabilidad (73,5%: notas 6 y 7), nivel de conocimiento (73,1%: notas 6 y 7). Este resultado es altamente positivo.

A nivel de segmentos, la situación es bastante similar, sólo se aprecia diferencias importantes entre los contribuyentes con y sin devolución, ya que éstos últimos evalúan bastante mejor el servicio entregado por los funcionarios. Además cabe destacar, que la evaluación en las oficinas de P. de Valdivia y de Ñuñoa es bastante buena en este punto.

Evaluación del servicio entregado por los funcionarios

Total muestra: 1.260

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



Evaluación del servicio entregado por los funcionarios

Total muestra: 1.260

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

	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Con Devol.	Sin Devol.
Presentación personal	75,3	68,5	83,8	80,4	66,1	70,4	72,9	89,6	69,4	85,0
Amabilidad	73,5	69,8	77,8	81,7	66,0	66,1	73,1	81,7	69,9	79,6
Nivel de conocimiento	73,1	72,8	74,9	82,8	64,0	68,4	70,5	81,6	69,2	79,7
Disposición a solucionar problemas	71,9	68,2	77,6	76,0	62,8	65,4	71,8	86,4	67,2	79,6
Calidad de la solución entregada	69,6	66,6	75,5	74,0	63,4	61,7	70,7	77,3	64,4	78,1
Claridad de la información proporcionada por el funcionario	69,3	65,2	73,8	72,8	64,8	61,0	71,4	77,3	64,3	77,5
Sistema computacional de apoyo	68,8	63,2	82,0	84,4	61,9	55,2	65,0	67,1	63,6	77,5
Rápidez en la atención	67,1	57,3	66,2	72,3	61,5	65,4	71,2	77,3	61,9	75,6
<i>Evaluación general del funcionario</i>	72,4	62,4	77,1	78,2	66,7	66,9	75,2	81,7	66,3	82,5

10. Evaluación de las oficinas de los funcionarios

Uno de cada dos entrevistados quedó extremadamente y muy satisfecho (6 y 7) con la limpieza / aseo y la iluminación de las oficinas, no así con la comodidad y la privacidad que estas tenían, ya que sólo un 32,8% y un 25,7% respectivamente le asignó notas 6 y 7.

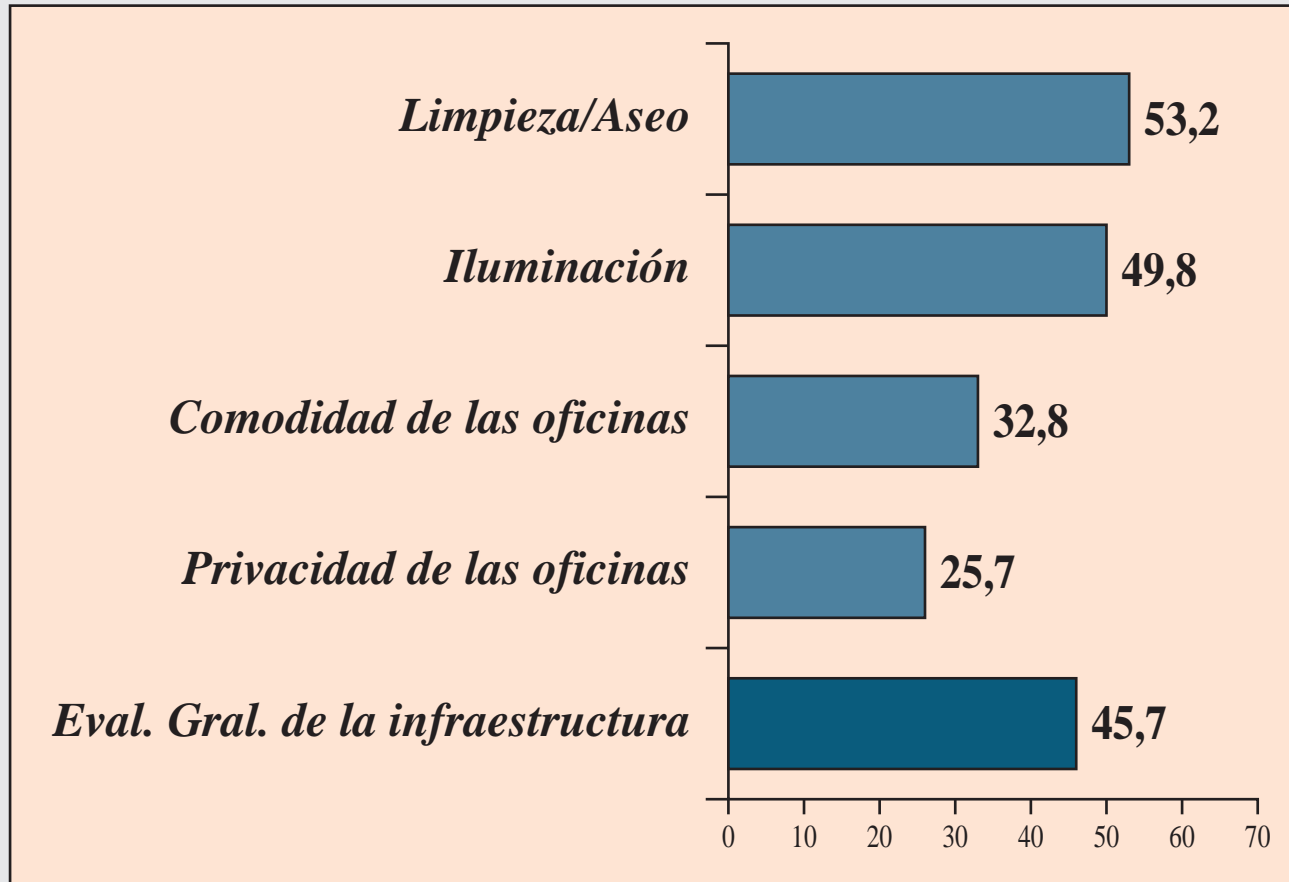
Respecto a la infraestructura general de las oficinas, un 45,7% estuvo extremadamente satisfecho y muy satisfecho.

En los segmentos aparecen diferencias, ya que la sucursal del Centro posee un importante número de buenas calificaciones (70,6%: notas 6 y 7 infraestructura general). Por el contrario, las oficinas peor evaluadas son en primer lugar Ñuñoa y en segundo lugar Pedro de Valdivia, existiendo principales diferencias en la privacidad y comodidad de las oficinas. No se observan mayores diferencias entre las evaluaciones de los contribuyentes que no tienen o sí tienen devolución.

Evaluación de las oficinas de los funcionarios

Total muestra: 1.260

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



Evaluación de las oficinas de los funcionarios

Total muestra: 1.260

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

	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Con Devol.	Sin Devol.
Limpieza/Aseo	53,2	56,1	68,5	76,4	35,4	33,3	42,0	62,7	48,7	60,5
Iluminación	49,8	55,9	66,2	68,2	33,7	28,4	40,1	58,9	47,5	53,6
Comodidad de las oficinas	32,8	28,1	29,9	55,3	26,8	18,7	32,1	32,0	29,0	39,0
Privacidad de las oficinas	25,7	22,3	26,4	51,9	17,5	10,2	19,8	24,6	24,7	27,2
<i>Evaluación general de la infraestructura</i>	45,7	47,8	58,2	70,6	29,9	20,7	38,6	53,6	45,4	46,4

11. Grado de satisfacción con las diferentes etapas del servicio recibido.

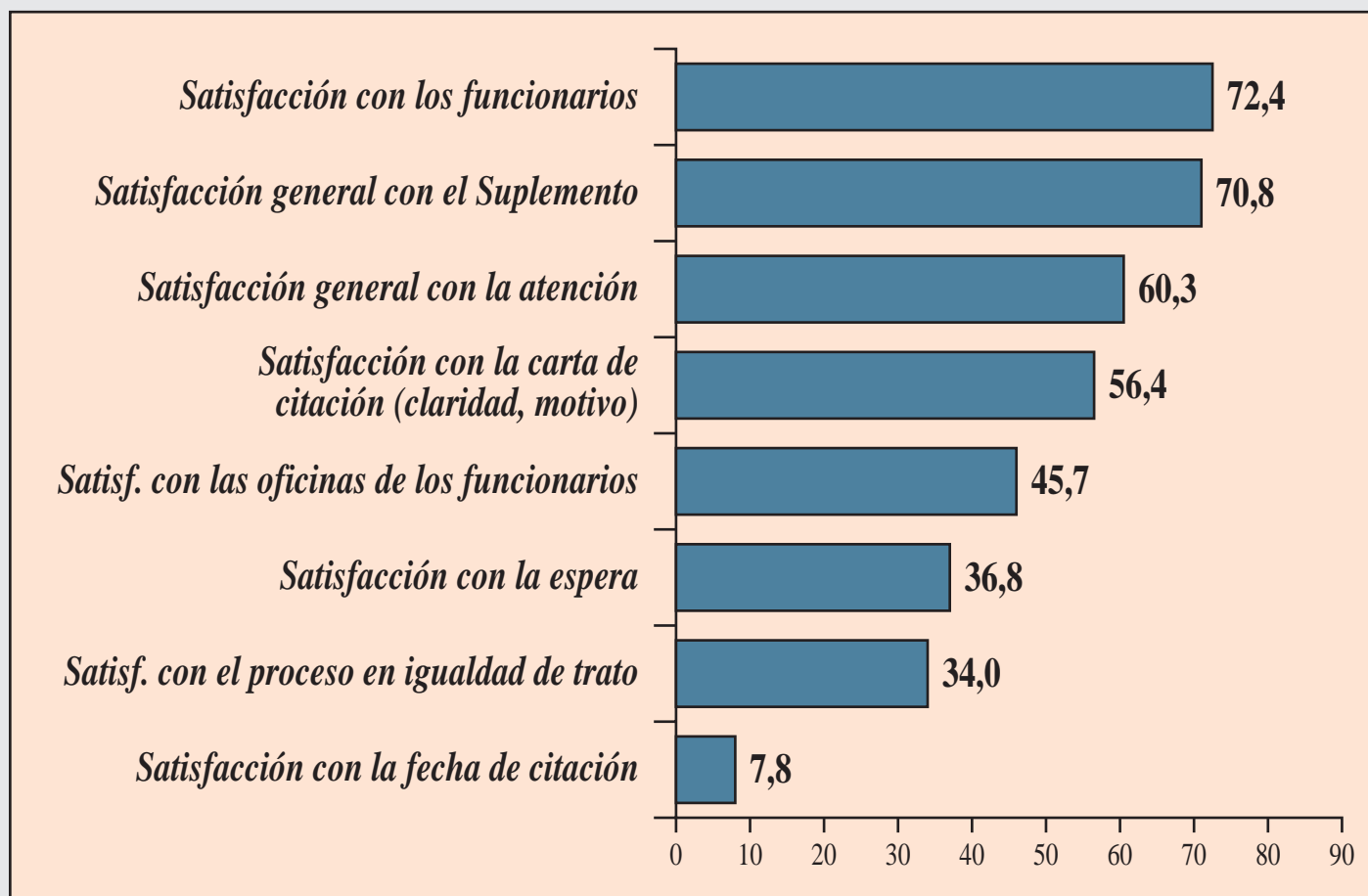
Si hacemos un análisis comparativo de los distintos servicios ofrecidos, vemos que los servicios mejor evaluados son la atención de los funcionarios y el suplemento del Mercurio (72,4% y 70,8%: notas 6 y 7, respectivamente).

Por el contrario se hace necesario reforzar principalmente la "fecha de envío de la citación" (7,8%: nota 6 y 7), la "igualdad en el trato en el proceso" (34%: notas 6 y 7) y el "tiempo de espera" (36,8%: notas 6 y 7).

Grado de satisfacción con las diferentes etapas del servicio recibido de parte de Impuestos Internos

Total muestra: 1.260

% que evalúa con 6 y 7



12. Solución de problemas.

La gran mayoría (68,9%) de las personas que asiste a la citación por algún problema específico se va de la 1ª visita con éste solucionado. Realmente un punto muy positivo.

A nivel de segmentos, vemos que las oficinas con mayores deficiencias en la solución de problemas, son la Sur y P. de Valdivia (el 40% y 34,9% respectivamente respondió "No solucionado").

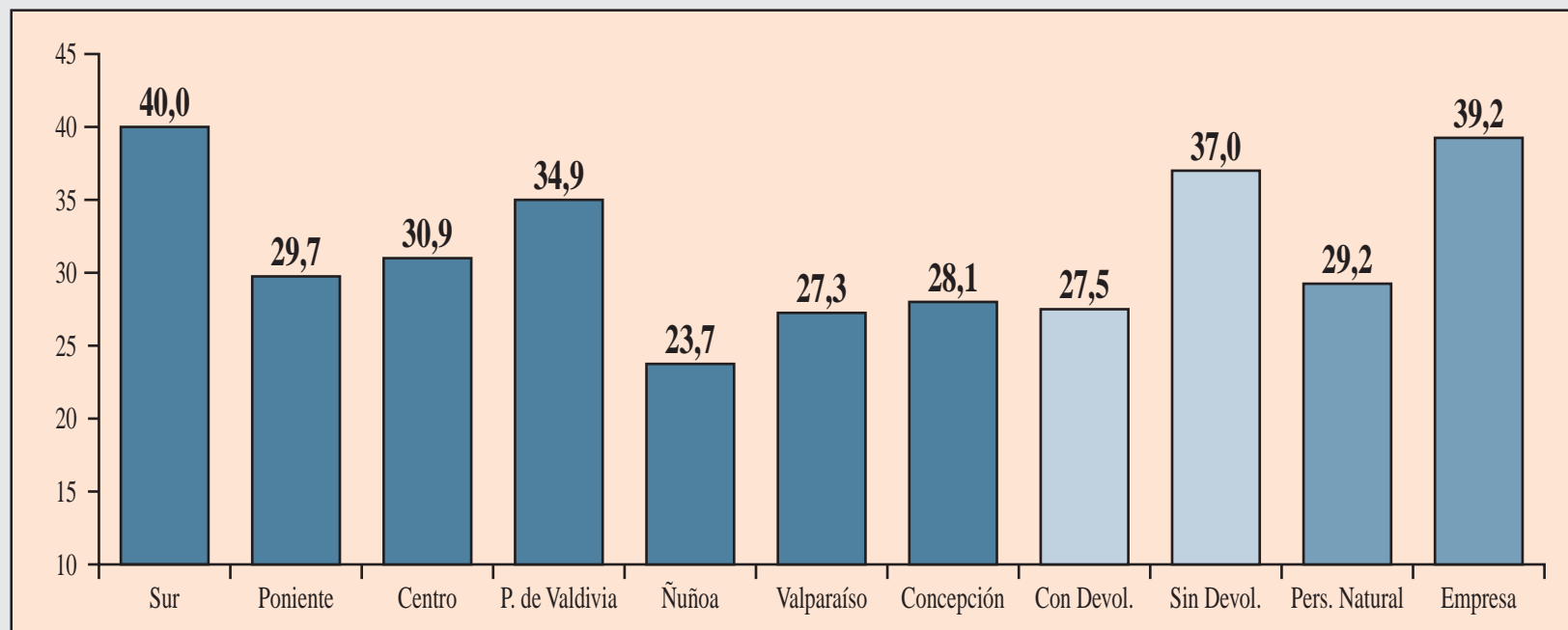
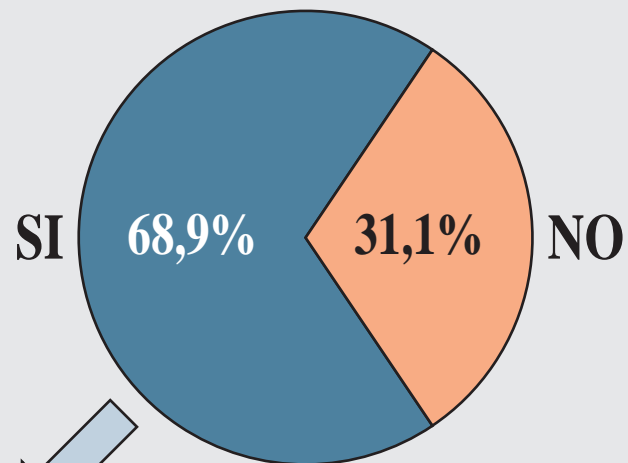
Ahora también se detectan diferencias entre aquellos contribuyentes que tienen o no tienen devolución, ya que en éstos últimos, la frecuencia con que sí logran solucionar su problema es menor. Igual caso ocurre entre las personas naturales y las empresas, ya que se observa que la solución de problemas para las empresas está siendo satisfecho en un menor grado (39,2% no logra solucionar sus problemas).

Si hacemos un cruce entre aquellos que solucionan o no solucionan su problema en la primera visita, con la evaluación general de la atención recibida, vemos que la gran mayoría de los que evalúan positivamente la atención recibida por parte del servicio, si logran solucionar su problema, por otro lado también coincide la baja evaluación positiva con los que no solucionan sus problemas.

Claramente la principal razón mencionada por los contribuyentes por la cual no lograron solucionar su problema fue "por falta de documentos / antecedentes" (62,6%). Otras razones mencionadas fueron: "tiene que rehacer el formulario, debe esperar, mala documentación".

¿Ud. se fue de la primera visita al SII con su problema solucionado?

Total muestra: 1.260



¿Ud. se fue de la primera visita al SII con su problema solucionado?

Total muestra: 1.260

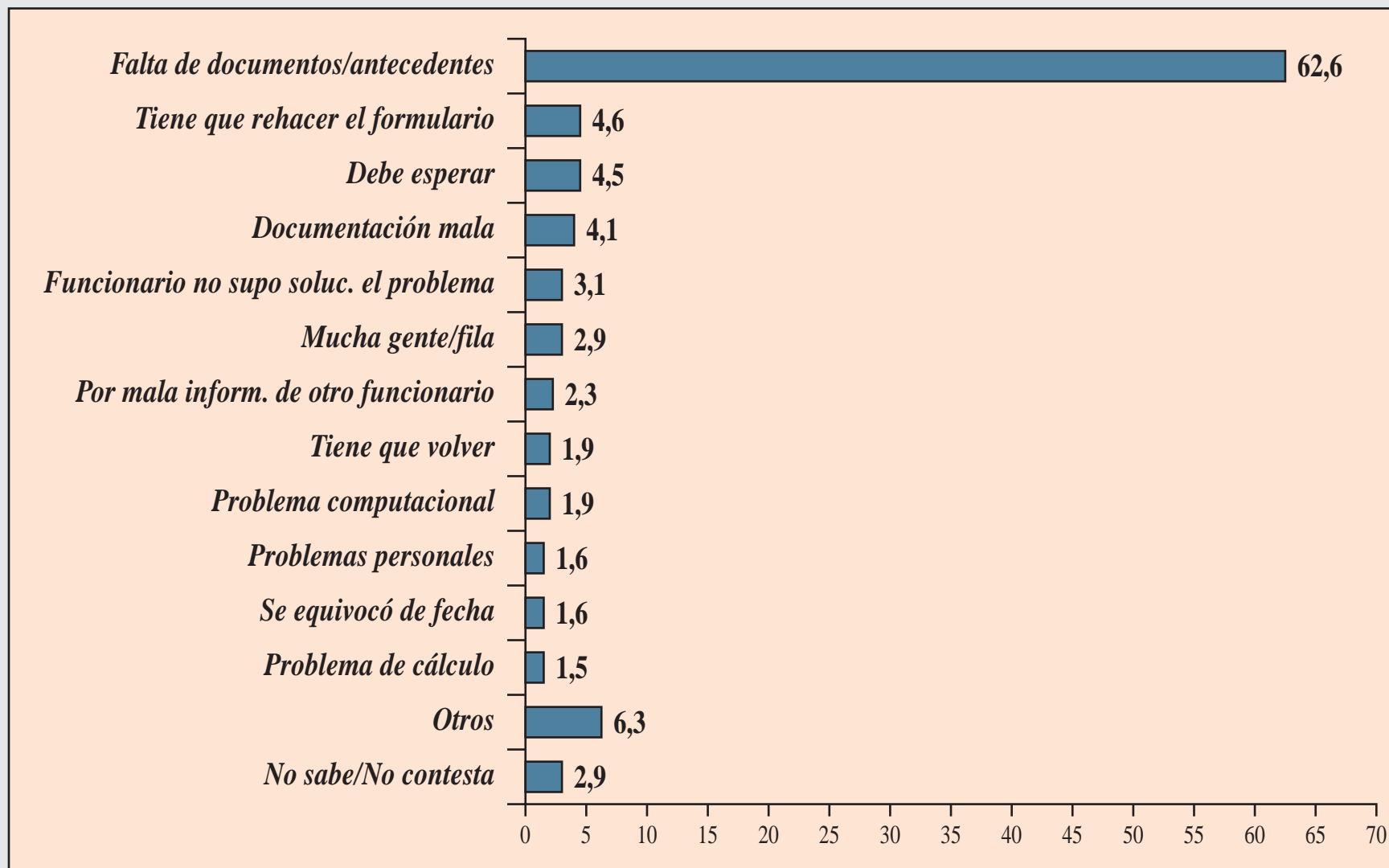
Evaluación de la satisfacción general con la atención recibida

	TOTAL	Notas 1 - 4	Nota 5	Notas 6 y 7
		<i>B: 159</i>	<i>B: 343</i>	<i>B: 741</i>
SI	68,9	42,3	65,0	77,0
NO	31,1	57,7	35,0	23,0

¿Por qué razones no solucionó sus problemas en la primera visita?

Base: *Quienes no solucionaron sus problemas = 31,1%*

Total Menciones; espontáneo



13. Sugerencias.

Aparecieron como principales sugerencias la "atención más expedita" (16,2%), "personal más capacitado" (10,7%), "aumentar la dotación de personal" (9,4%), y "más apoyo computacional".

Sin embargo, cabe destacar algunas sugerencias con menores frecuencias de menciones, pero que podrían ser relevantes, ya que hacen referencia a aumentar y clarificar ("más entendible") la información de las notificaciones, y recordemos que una de las principales razones por las cuales los contribuyentes no pudieron solucionar sus problemas fue la falta de documentos y antecedentes.

Sugerencias para mejorar la atención que entrega el Servicio de Impuestos Internos

Total muestra: 1.260

Total Menciones; espontáneo

