

INFORME N° 315/96

# Evaluación de la Calidad de Servicio

Noviembre 1996



# I. Metodología



## Evaluación de la calidad de servicio

### 1. Objetivos

- a) Evaluación de la atención que reciben los clientes en el proceso de declaración de renta.
- b) Satisfacción general y Percepción de cambio.
- c) Satisfacción con el servicio recibido en oficinas en los aspectos de:
  - Espera.
  - Funcionarios.
  - Infraestructura.
- d) Tipo de información utilizada.
- e) Sugerencias para Mejorar el Servicio.

### 2. Diseño Muestral

**2.1 Universo:** Personas que han declarado renta en el año 1996 y han sido notificadas, con y sin devolución. Este estudio se restringe a las ciudades de Santiago, Valparaíso, Concepción y Temuco.

**2.2 Muestra:** Selección aleatoria de las personas a partir de listados entregados por el Servicio de Impuestos Internos.

Los tamaños muestrales finales se muestran en la siguiente tabla:

Ciudad	Nº de casos
Sur	102
Poniente	101
Centro	104
Pedro de Valdivia	104
Ñuñoa	102
Total Santiago	513
Valparaíso	101
Concepción	100
Temuco	79
<b>TOTAL</b>	<b>793</b>

**2.3 Tipo de Estudio:** Cuantitativo, con entrevistas realizadas telefónicamente. Se empleó un cuestionario estructurado y precodificado que contó además con algunas preguntas abiertas.

**2.4 Ponderación de resultados:** Los resultados fueron ponderados por el número total de atenciones de cada oficina en el período con devolución y sin devolución.

**2.5 Fecha de medición:** Las mediciones se realizaron en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 1996.

### **3. Controles y Supervisión**

Se supervisó telefónicamente el 20% del trabajo efectivamente realizado por cada encuestador.

### **4. Presentación de resultados**

Los resultados se presentan en forma agregada y cruzados según: oficina de declaración, período (con/sin devol.), sexo, edad, tipo de persona (natural/jurídica) y asistente (contribuyente/representante).

# II. Resumen Ejecutivo



## Satisfacción con el Proceso en general

- En general, y a diferencia de lo registrado en el año '94, predomina la percepción (75%) de igualdad en el trato para con los contribuyentes.
- Cerca de un 70% de los citados a declarar habían sido citados en años anteriores (47% el '94) y, de éstos, un 69% opina que la atención ha mejorado. El servicio «más rápido / expedito» es lo que justifica esta percepción.
- Poco más del 80% contó con información para realizar su declaración. Esta cifra es 20 puntos superior a la registrada el año 1994.
- Un 58,5% de los entrevistados se declara muy satisfecho, en general, con la atención recibida. Es posible, además, observar grandes diferencias en la evaluación de la atención recibida dependiendo de la oficina. Los casos extremos son: «Ñuñoa» con 80,7% de clientes satisfechos y «Pedro de Valdivia» con sólo un 41,3% de satisfechos.
- Las principales razones para sentirse satisfecho con la atención recibida son la «buena atención / ama-

bles» y el que todo este «ordenado / sin problemas». A la inversa, las principales razones de insatisfacción son el excesivo «tiempo de espera para ser atendido» y la «infraestructura inadecuada». La «infraestructura» tanto en su aspecto tecnológico como de apariencia y comodidad adquieren una apariencia especial en este estudio.

- Es posible señalar que, en casi todas las áreas evaluadas, el nivel de satisfacción es significativamente superior al registrado en 1994.

## Satisfacción con Aspectos Específicos

### a) Suplemento del Diario El Mercurio

- Más de la mitad de los entrevistados utilizó este suplemento como medio de información para realizar su declaración de renta. Cerca de un 80% de éstos se declara muy satisfecho. Es decir, el Suplemento puede considerarse como excelente medio informativo.

### b) La citación

- Aún cuando la fecha de citación satisface a menos de la mitad de los entrevistados, se observa una muy importante alza en relación al estudio del '94. Se

observan, sin embargo, grandes diferencias tanto, entre oficinas como, entre períodos (con / sin devolución).

- La carta de citación es considerada «clara y oportuna» pero, a la vez, los entrevistados opinan que contiene insuficiente información, especialmente en lo referido al motivo de citación.

### c) Las oficinas

- Al igual que en el estudio de 1994, los funcionarios resultaron muy bien evaluados. Es más, la evaluación resultó significativamente mejor que la del año mencionado superando, para casi todos los atributos evaluados el 80% de contribuyentes satisfechos.
- Las oficinas, en cambio, no resultaron muy bien evaluadas. Los puntos más críticos se alcanzaron en los atributos de «comodidad» y, especialmente, de «privacidad de las oficinas» registrando, este último, menos de un 35% de contribuyentes satisfechos.
- En relación a la Espera para ser atendido, es posible decir que, si bien los atributos de «señalización del lugar» y «llamados según orden de llegada» alcanzan niveles de satisfacción aceptables, en el «tiem-

po de espera» y, la «comodidad de las oficinas» el porcentaje de «satisfechos» es menor al 40% de los entrevistados. Las oficinas donde este problema se hace más crítico es en P. de Valdivia y Centro (satisfacción inferior al 20%).

## Solución del Problema

- El 70% de los entrevistados logró solucionar el problema por el cual fue citado en su primera visita.
- La principal causa de no-solución es la «falta de documentos». Es posible que esto se relacione con la «falta de información» en la carta de citación.

## Diferencias entre Oficinas

- En general, es posible detectar diferencias significativas en el nivel de inter-oficinas en casi todos los aspectos evaluados. En general, puede decirse que la oficina mejor evaluada es la de Ñuñoa, la que presenta, a la vez, el mayor crecimiento de satisfacción en relación al estudio del año '94, especialmente en las áreas de oficinas y tiempo de espera.
- A la inversa, las oficinas de Pedro de Valdivia y Centro son las que, en términos generales aparecen peor evaluadas y, las que muestran el más importante descenso en el grado de satisfacción en relación al estudio de 1994. Las áreas críticas son, al igual que en punto anterior, aquellas relacionadas con las oficinas, es decir, «tiempo de espera» y «comodidad de las oficinas».



# III. Análisis de Resultados



## 1. Reacciones frente a la Citación

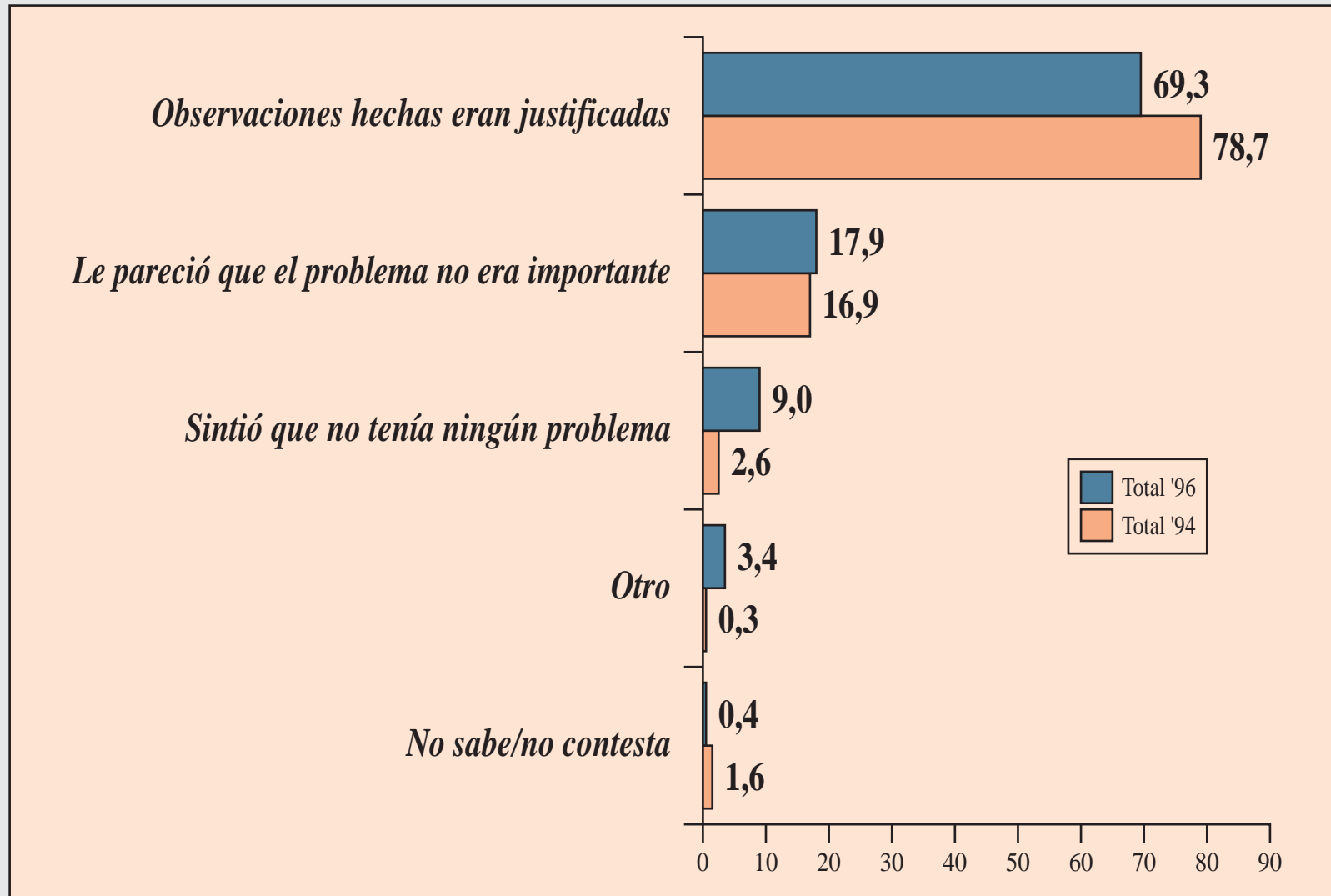
Aún cuando, al igual que en 1994, la mayoría de los entrevistados sintió que las observaciones hechas en la citación eran «justificadas», se observa una disminución de 9 puntos de esta mención (78,7% en '94 vs. 69,3% en el '96) y, a la par, la proporción de contribuyentes que piensa que «no tenía ningún problema» subió 6,4 puntos (2,6% a 9%) en relación a la evaluación hecha en 1994.

Se observa, entre quienes les correspondía una devolución, una proporción algo mayor (72% vs. 65%) de contribuyentes que opina que las observaciones hechas a la declaración eran justificadas. En la medición hecha en 1994, dicha tendencia apareció de manera inversa.

El 72,8% de los contribuyentes citados, acudió personalmente a las oficinas del S.I.I.

## ¿Qué sintió Ud. cuando le llegó la citación a presentarse en las oficinas de Impuestos Internos?

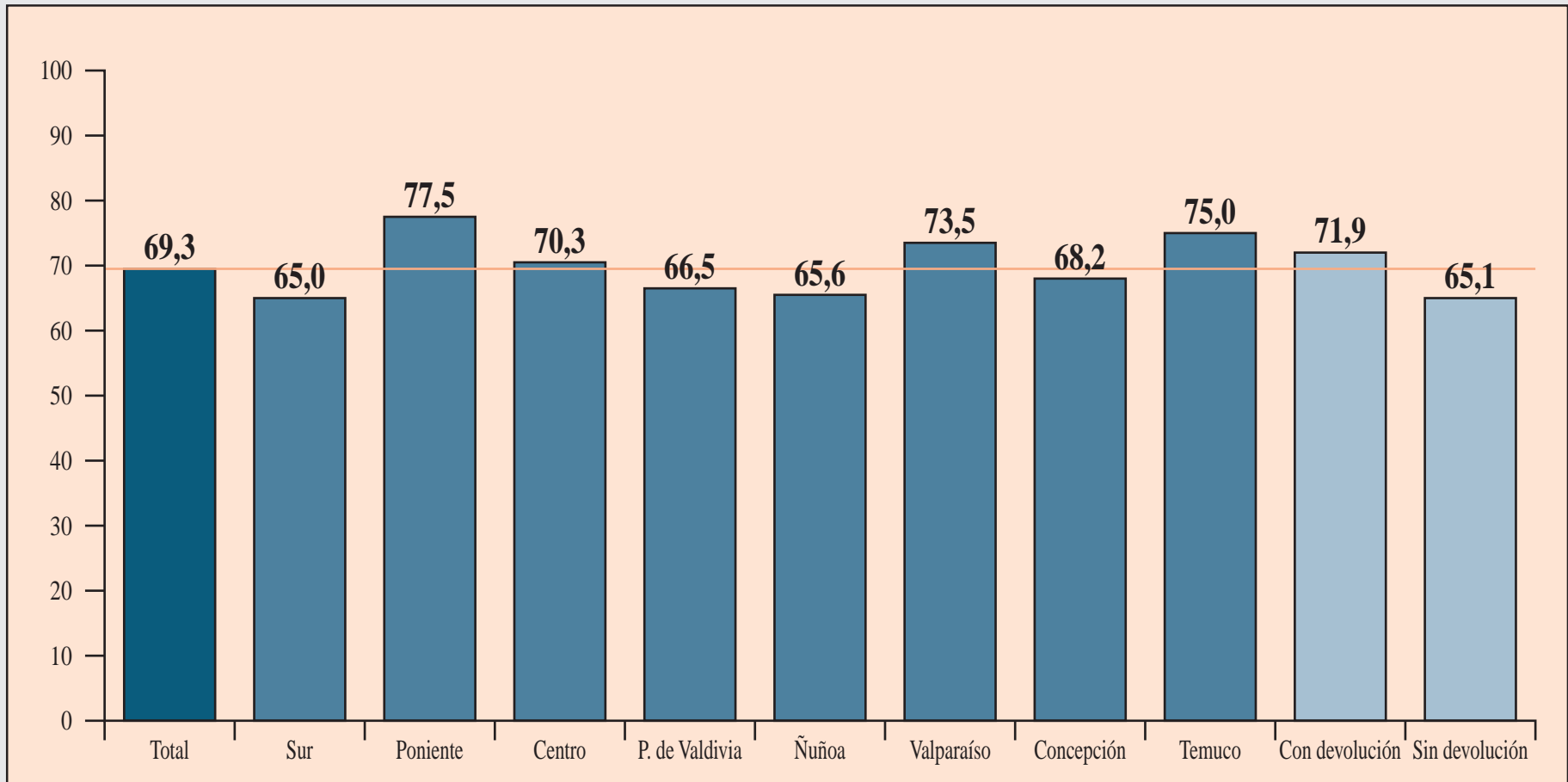
Total muestra '96: 793



## ¿Qué sintió Ud. cuando le llegó la citación a presentarse en las oficinas de Impuestos Internos?

Total muestra '96: 793

*% que señala que las observaciones hechas eran justificadas*



## 2. Comparación con atención recibida en años anteriores

El 67,7% de los entrevistados declaró haber sido citado a declarar anteriormente. Esta cifra es significativamente mayor al 46,9% registrado en 1994.

Entre quienes fueron citados anteriormente, el 69,1% opina que la atención ha mejorado. Esta cifra es ligeramente superior al 65,1% que opinó lo mismo en la medición anterior.

Sin embargo, al observar los resultados por sucursal es posible notar que la evaluación no es homogénea (ver tabla). Puede observarse que la proporción de personas que piensan que la atención ha mejorado en los locales: «Sur», «Ñuñoa» y «Valparaíso» es significativamente mayor. En cambio, para el local «Pedro de Valdivia», «Poniente», «Centro», «Concepción» y «Temuco» dicha proporción es menor. En comparación con 1994 se observa la mayor diferencia negativa en «Pedro de Valdivia» donde la diferencia llega a -14,8%. Es fundamental recordar que en «Pedro de Valdivia» se realizan el 28,4% de las atenciones del universo estudiado.

## Evaluación de la atención recibida Comparación '84 - '96

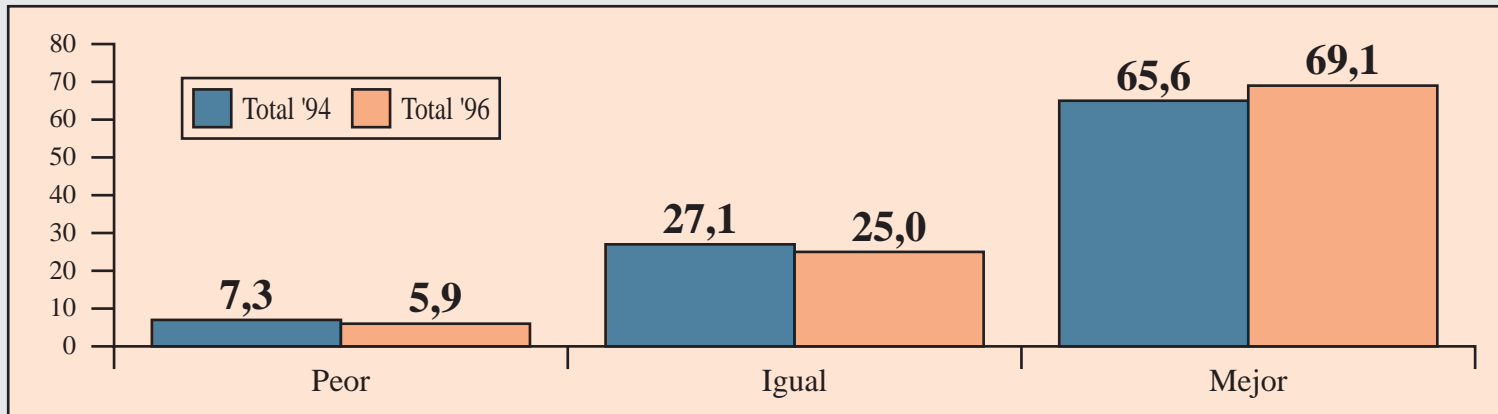
	Sur	Poniente	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valparaíso	Concepción	Temuco
1996	78,1	51,5	65,0	64,7	92,1	78,7	61,8	61,1
1994	45,6	61,2	66,3	79,5	71,1	59,2	56,9	—
'96 - '94	32,5	9,7	(1,3)	(14,8)	21,1	19,5	4,9	—

Entre quienes opinan que la atención ha mejorado (69,1% de quienes han sido citados antes), la principal razón argüida es «más rápido/más expedito» con un 29,1% de menciones. «La atención ha mejorado» (16,1%), «más ordenado/planificado» (12,5%) y «Mejor infraestructura/más moderna» (9,4%) son las razones que siguen en orden de importancia.

Implícitamente, se puede deducir, que las razones señaladas abarcan dos aspectos centrales: «atención» (rápida y buena) y «mejoramiento de la infraestructura».

Comparado con años anteriores  
**¿Cómo considera que fue la atención este año?**

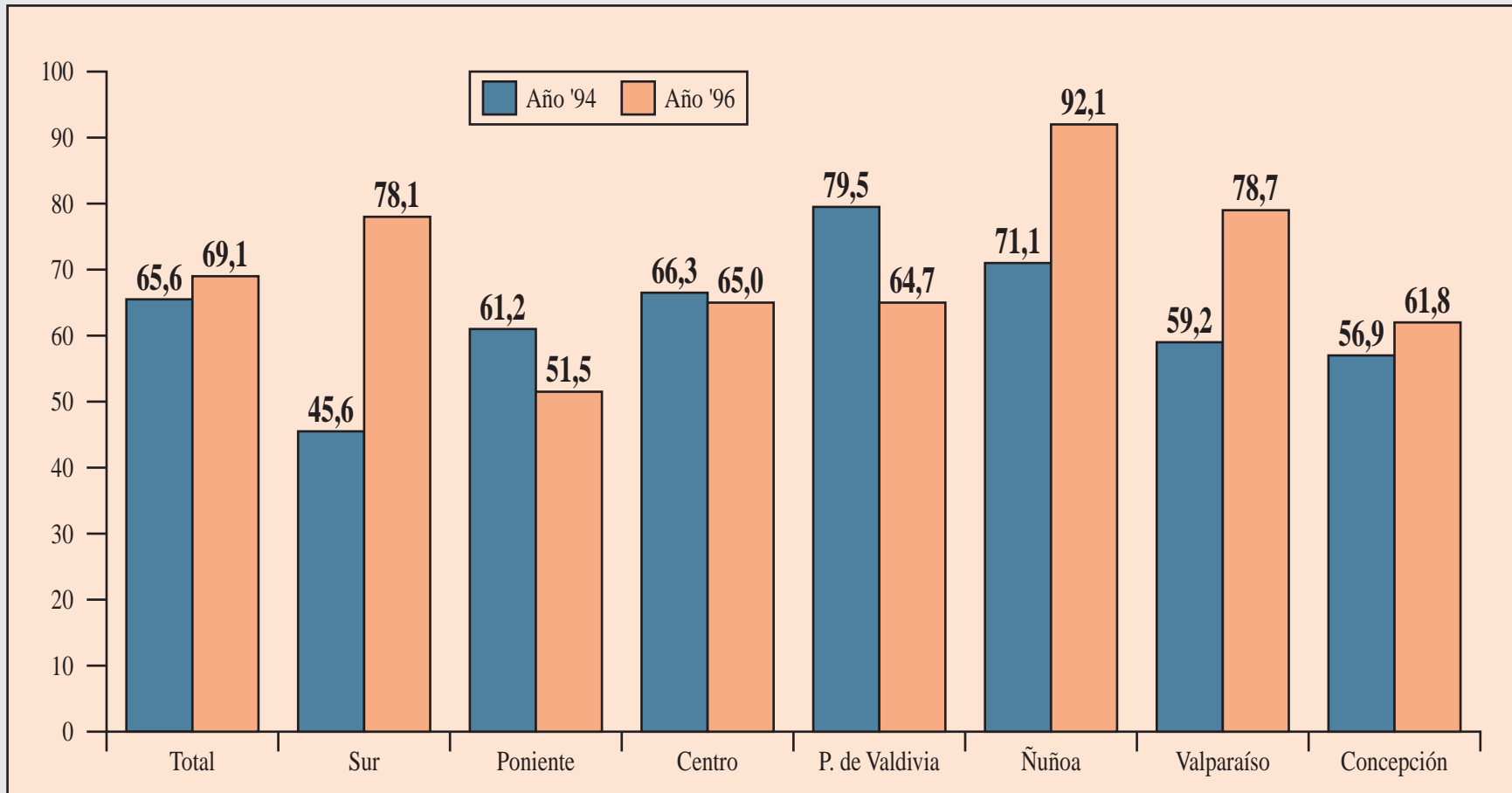
Base: Quienes han sido citados anteriormente = 67,7%



	Peor	Igual	Mejor
Sur	8,0	13,9	<b>78,1</b>
Poniente	5,6	42,9	51,5
Centro	<b>10,6</b>	24,4	65,0
Pedro de Valdivia	4,1	31,1	64,7
Ñuñoa	0,8	7,1	<b>92,1</b>
Valparaíso	5,3	15,9	<b>78,7</b>
Concepción	2,0	36,2	61,8
Temuco	<b>14,2</b>	24,7	61,1
Con devolución	5,5	25,1	69,4
Sin devolución	6,7	24,7	68,6

Comparado con años anteriores  
**¿Cómo considera que fue la atención este año?**

Base: *Quienes han sido citados anteriormente = 67,7%*



## Causas del mejoramiento de la atención del servicio

Base: *Quienes han sido citados anteriormente* = 67,7%

Total Menciones; espontáneo – % que señala "Mejor" (69,1%)





### **3. Información utilizada para hacer la declaración**

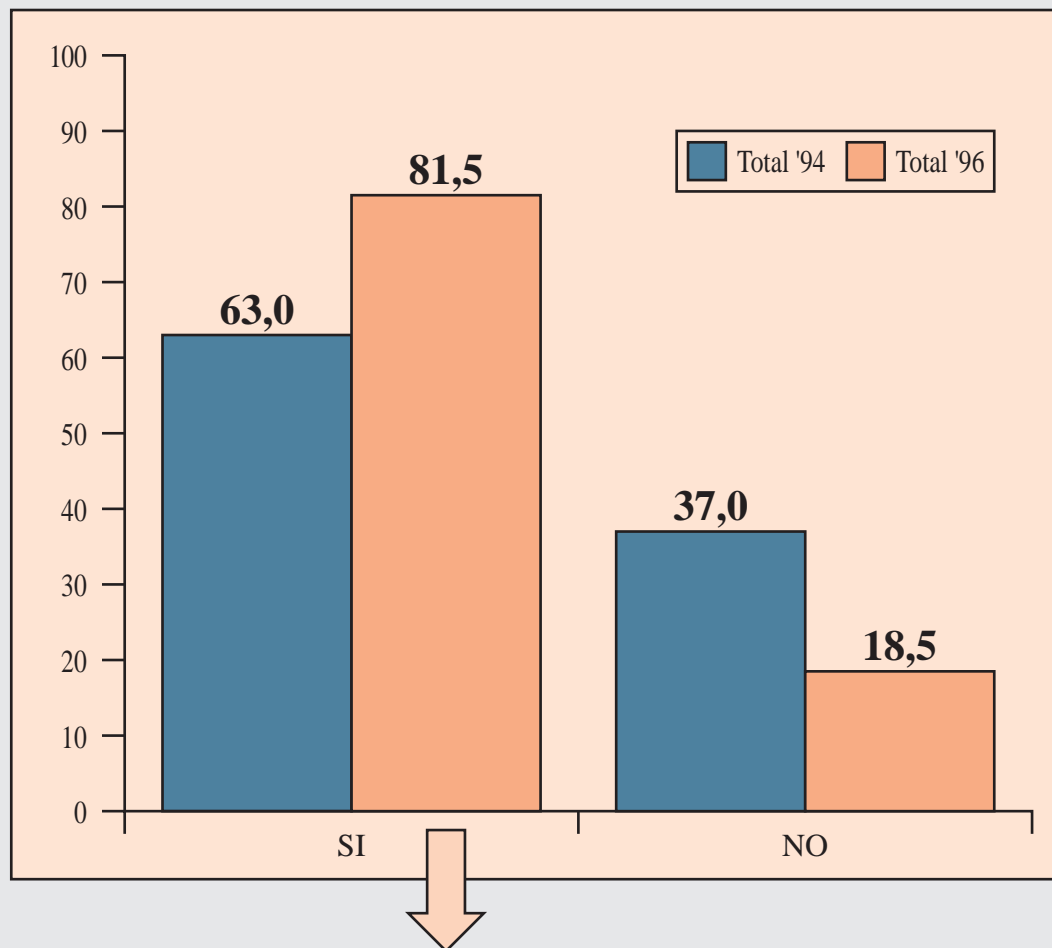
Un 81,5% de los entrevistados contó con información para realizar la declaración del Impuesto a la Renta. Porcentaje significativamente mayor al registrado en la medición de 1994 donde sólo un 63% contó con información al respecto. Existe, además, una gran variabilidad de este índice según oficina.

Al igual que en el estudio del año '94, quienes contaron con menor cantidad de información fueron los contribuyentes que acuden a las oficinas Sur y Poniente de Santiago, una variable relacionada con el perfil de los contribuyentes.

Entre quienes contaron con algún tipo de información, la fuente más socorrida fue el «Suplemento Tributario» mencionado por un 60,2%. Otros «folletos y formularios» fueron consultados por un 36,8% y, un 14,8% consultó a un contador.

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

Total muestra '96: 793

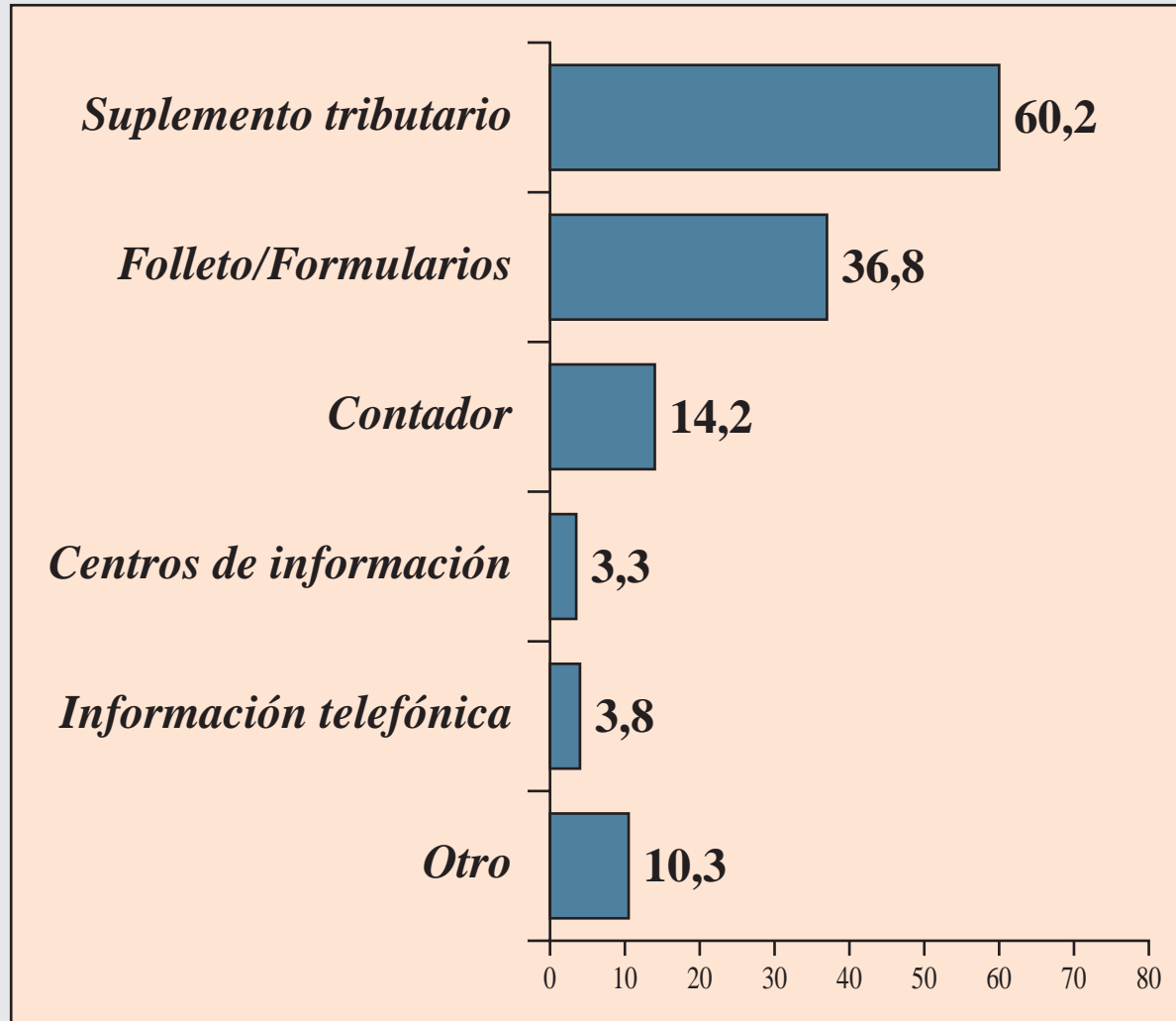


	Sur	Poniente	Centro	Pedro de Valdivia	Ñuñoa	Valparaíso	Concepción	Temuco	Con devolución	Sin devolución
% SI '96 según sucursal	66,5	63,5	97,1	81,9	75,8	86,1	82,0	92,6	79,1	85,3

## ¿Con qué tipo de información contó Usted?

Alternativas preguntadas

Base: Quienes usaron algún tipo de información '96 = 81,5%



#### 4. Utilización y Evaluación del Suplemento Tributario

El 53,3% del total de encuestados, utilizó el Suplemento Tributario distribuido junto al diario El Mercurio. Este porcentaje resulta significativo, ya que indica que más de la mitad de los contribuyentes se basan en él para realizar su declaración.

Al igual que en el estudio del año '94, es posible observar un notable aumento en la proporción de contribuyentes que utilizaron el mencionado folleto entre las empresas y, entre quienes mandaron un representante, superando, para ambos segmentos, el 70% de uso.

##### Evaluación del Suplemento

A quienes habían utilizado el Suplemento, se les pidió que lo evaluaran en varios aspectos de acuerdo a una escala de satisfacción (1=muy satisfecho, 7=muy insatisfecho).

La evaluación, que en términos generales es bastante positiva, muestra un alza en los índices de satisfacción de los 4 aspectos indagados, tal como puede observarse en la siguiente tabla:

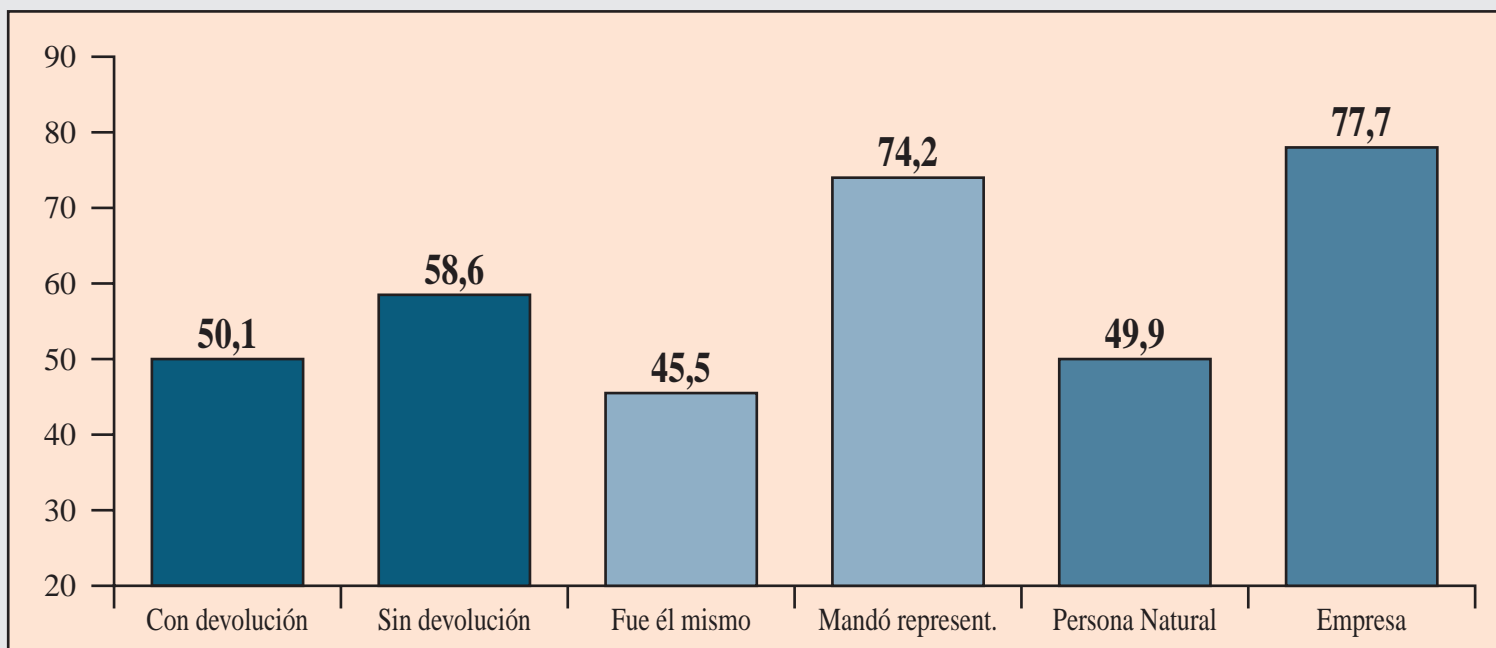
(% de notas 6 y 7; satisfechos)	1996	1994
Utilidad para hacer su declaración	81,6	72,0
Calidad de la Información que contiene	78,0	71,4
Fácil de entender	66,1	59,4
Satisfacción general con el suplemento	78,2	70,8

El punto más débil sigue siendo la facilidad para entender la información contenida en el suplemento.

El nivel de satisfacción general con el suplemento, que alcanzó un 78,2% de contribuyentes muy satisfechos, muestra una variabilidad bastante significativa asociada a la oficina de entrevistas. Por ej., en Concepción un 96% se mostró muy satisfecho con el Suplemento y, en Santiago, en la oficina Centro, dicho porcentaje sólo alcanzó un 71,7%. Esto, debido a que el Suplemento es único, merece una interpretación independiente de éste. Probablemente, esto puede significar una crítica indirecta al local y estar asociado al perfil del contribuyente.

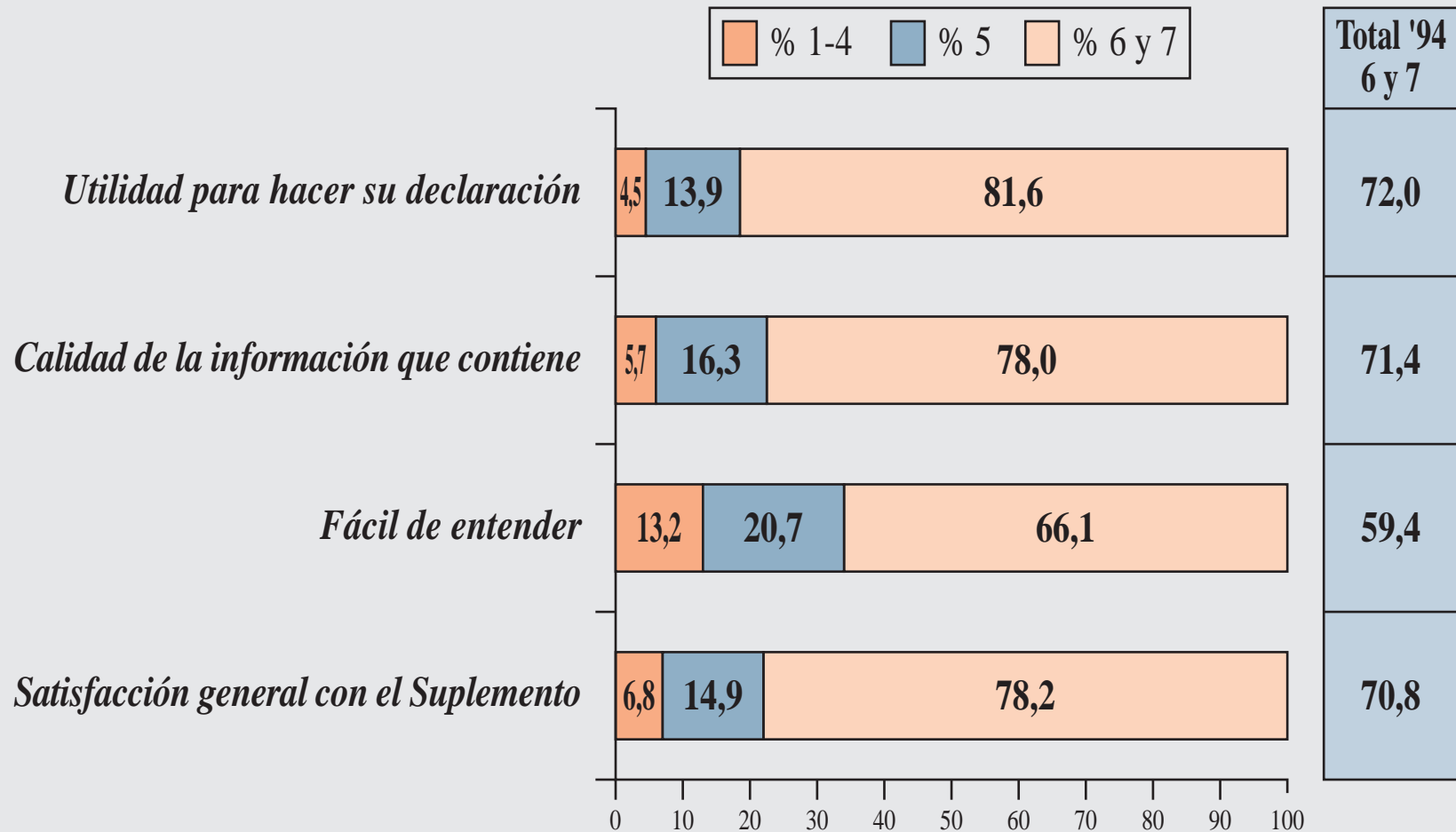
## ¿Utilizó Ud. para hacer su declaración el Suplemento Tributario distribuido junto al diario El Mercurio?

Total muestra '96: 793



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

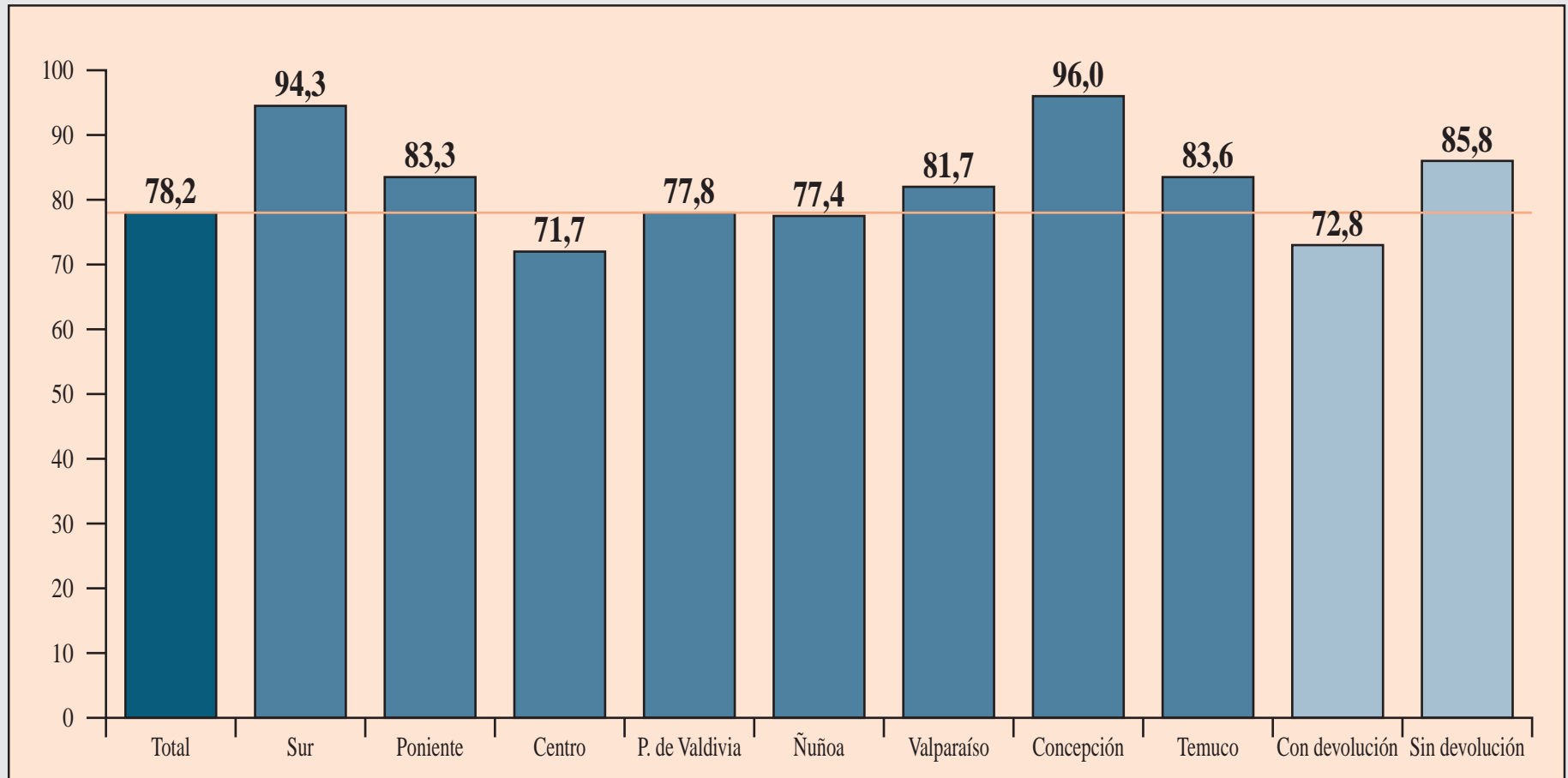
Base: Quienes han utilizado el Suplemento Tributario de El Mercurio = 53,3%



## Evaluación General del Suplemento Tributario del diario El Mercurio

Base: Quienes utilizaron el Suplemento Tributario de El Mercurio = 53,3%

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



## 5. Satisfacción General con la Atención recibida del S.I.I.

Sólo un 58,8% de los entrevistados se declara «satisfecho», en términos generales, con la atención recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos. Este resultado, además de ser 2 puntos inferior al registrado en 1994, resulta insatisfactorio. En términos estadísticos, esta diferencia no es significativa.

A pesar que a nivel global sólo hay dos puntos de diferencia con el nivel de satisfacción registrado en 1994, si se observa el resultado a nivel de oficinas es posible notar grandes diferencias en casi todas ellas. Así, por ej., la oficina Centro, que en el '94 fue la mejor evaluada obteniendo un 70,9% de evaluaciones satisfactorias, hoy obtiene sólo un 49,4% de clientes satisfechos. A la inversa, Ñuñoa, subió 26,6 puntos en relación a la medición anterior (54,1 a 80,7%). Estas diferencias en las evaluaciones de calidad de servicio resultan muy significativas.

Entre las razones más frecuentemente entregadas por quienes evaluaron de manera positiva la atención entregada fueron: «Atención es buena/amable» (54,4%) y «Todo está bien/ordenado» (20,3%).

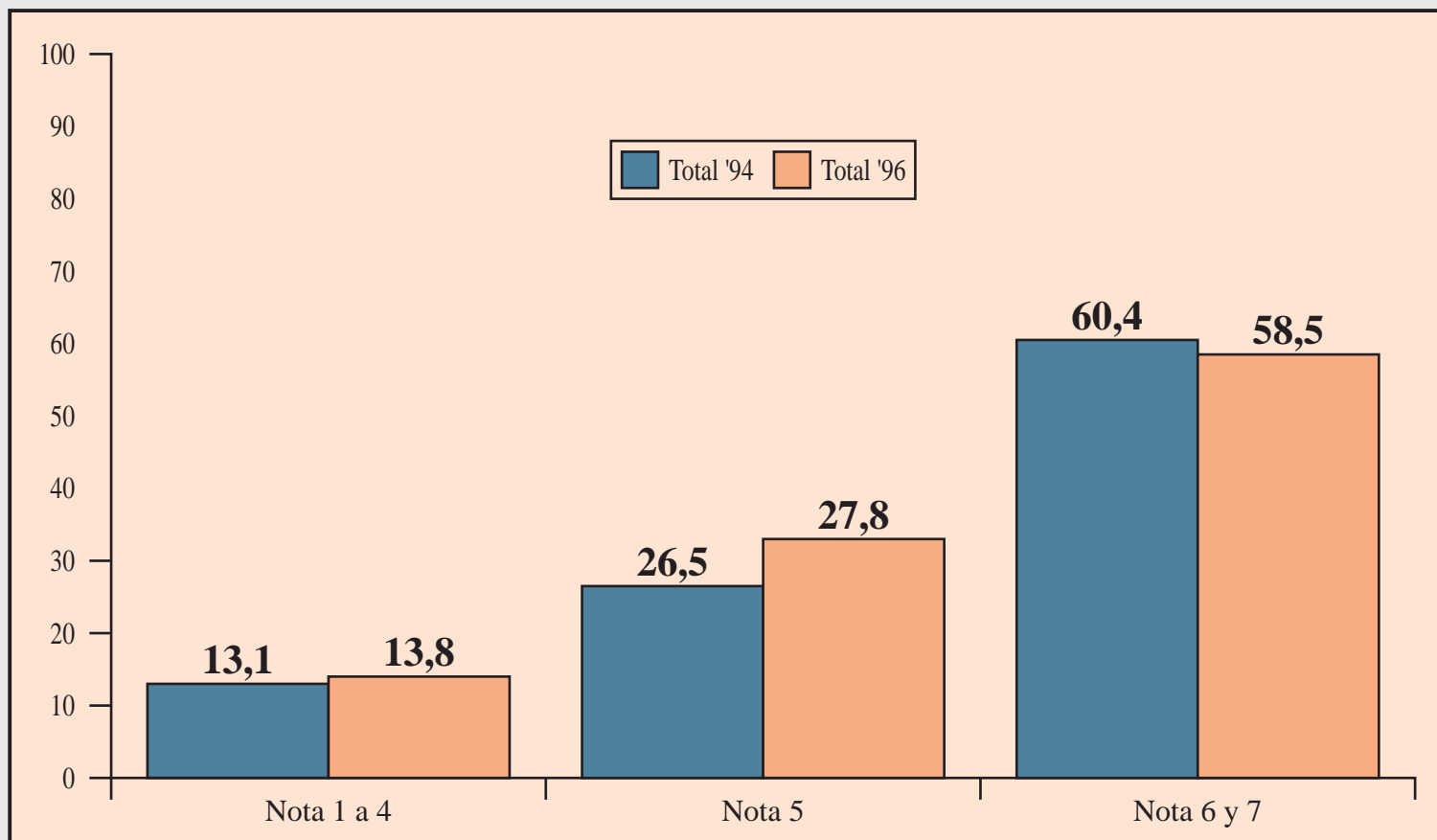
Entre quienes se mostraron insatisfechos, las razones más argüidas son: «demasiado lento» (18,9%) e «infraestructura inadecuada» (9,4%), es decir, con aspectos no asociados a los funcionarios.

Al calcular los mejores «predictores» de la satisfacción general mediante el cálculo de la «regresión múltiple» es posible notar que, a pesar que los niveles de correlación entre las variables medidas y la satisfacción general son relativamente bajos, existen 5 atributos que, en conjunto, son capaces de explicar un 53% de la varianza. Estos son, en orden de importancia, «comodidad de las oficinas», «tiempo de espera hasta ser atendidos», «rapidez en la atención», «claridad de la información entregada» y «señalización del lugar donde acudir». Es decir, la satisfacción general está, fundamentalmente, relacionada con la «fluidez» del proceso.



## Satisfacción general con la atención recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos, en escala del 1 al 7

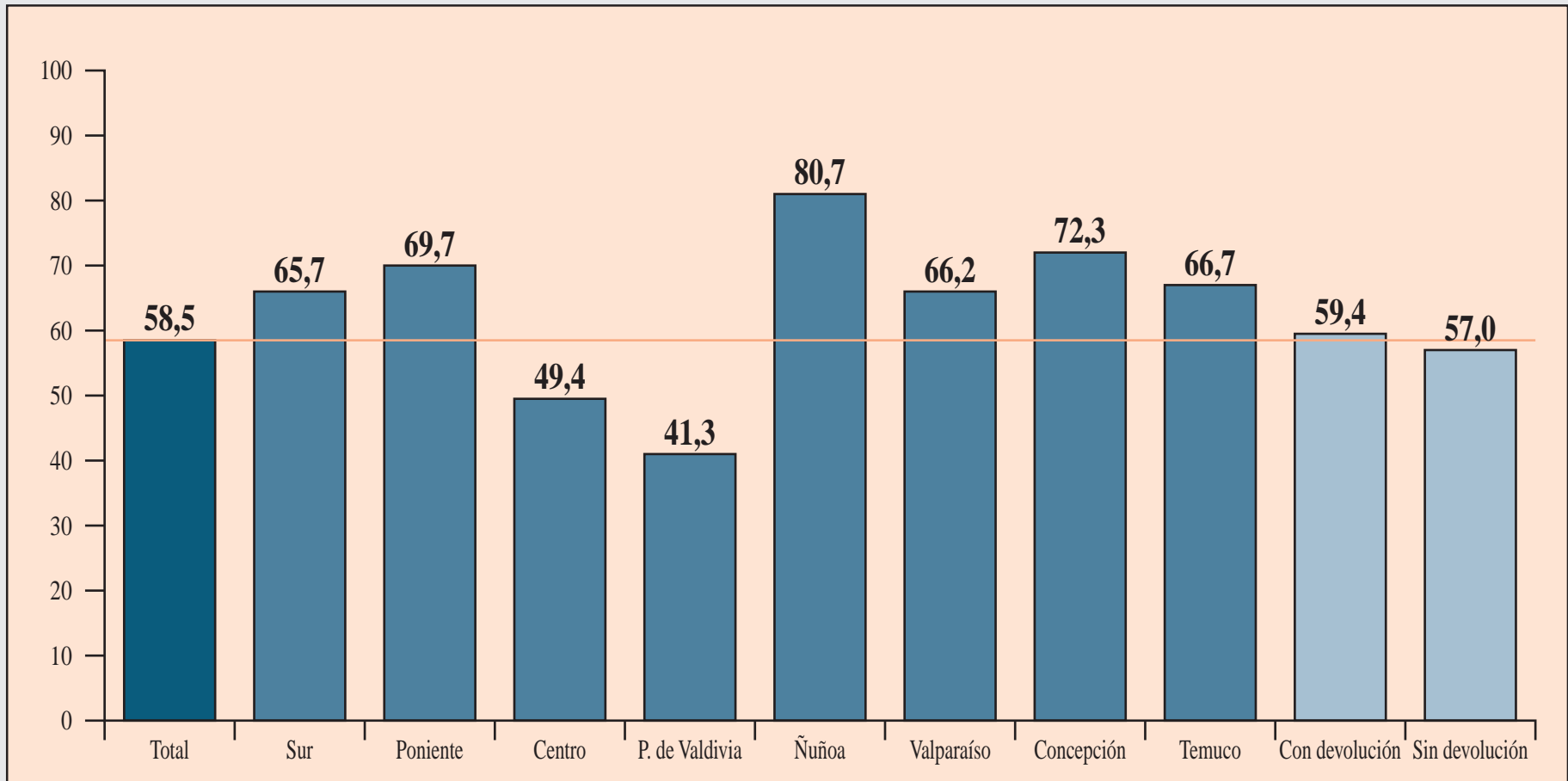
Total muestra '96: 793



## ¿Cuán satisfecho se siente Ud., en general, con la atención recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos?

Total muestra '96: 793

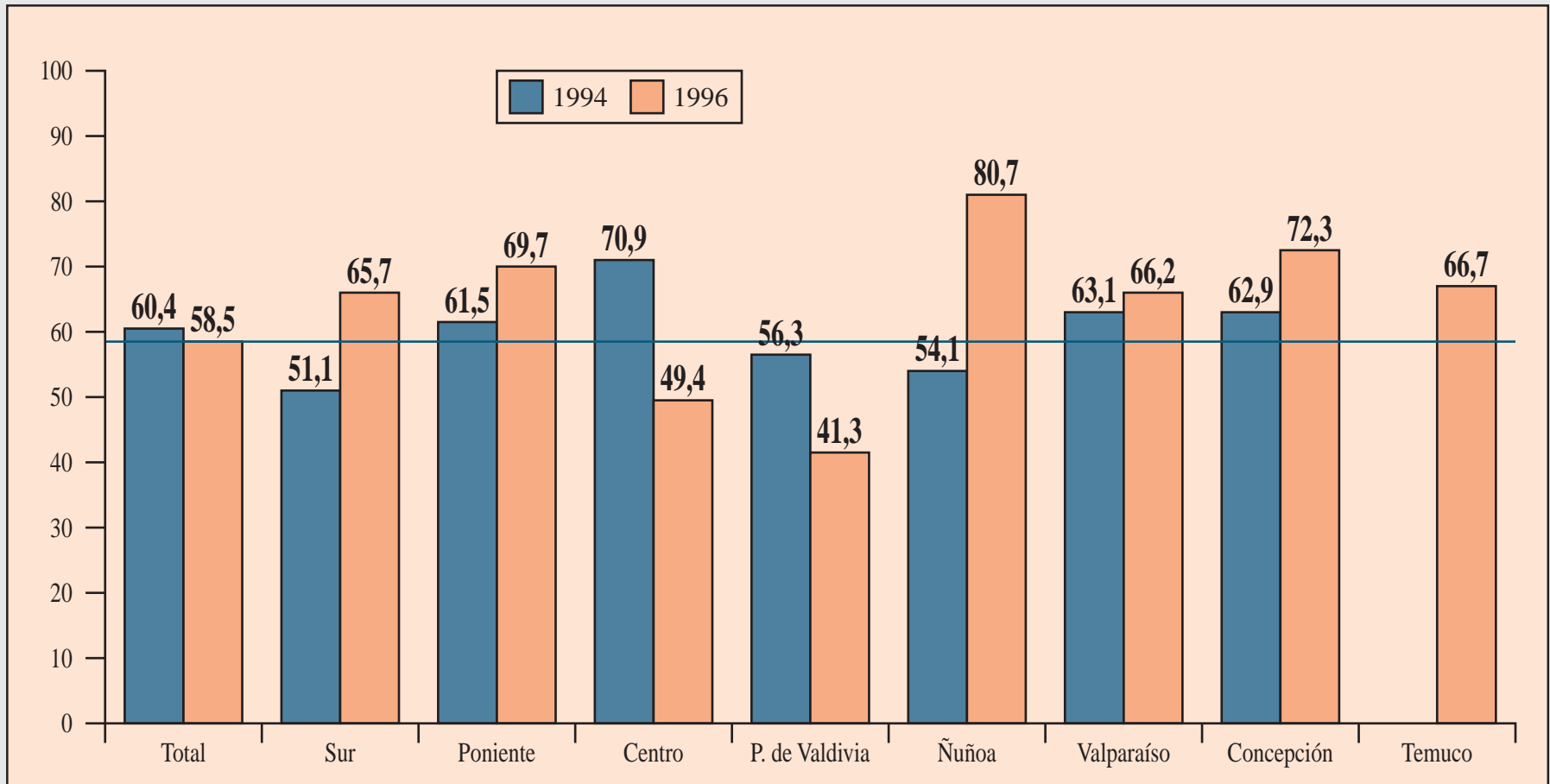
% que evalúa con 6 y 7 (*Extremadamente satisfecho - Muy satisfecho*)



## ¿Cuán satisfecho se siente Ud., en general, con la atención recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos?

(Base: Total muestras '94 y '96)

*% que evalúa con 6 y 7*



## ¿Cuán satisfecho se siente Ud., en general, con la atención recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos?

Total muestras '96: 793

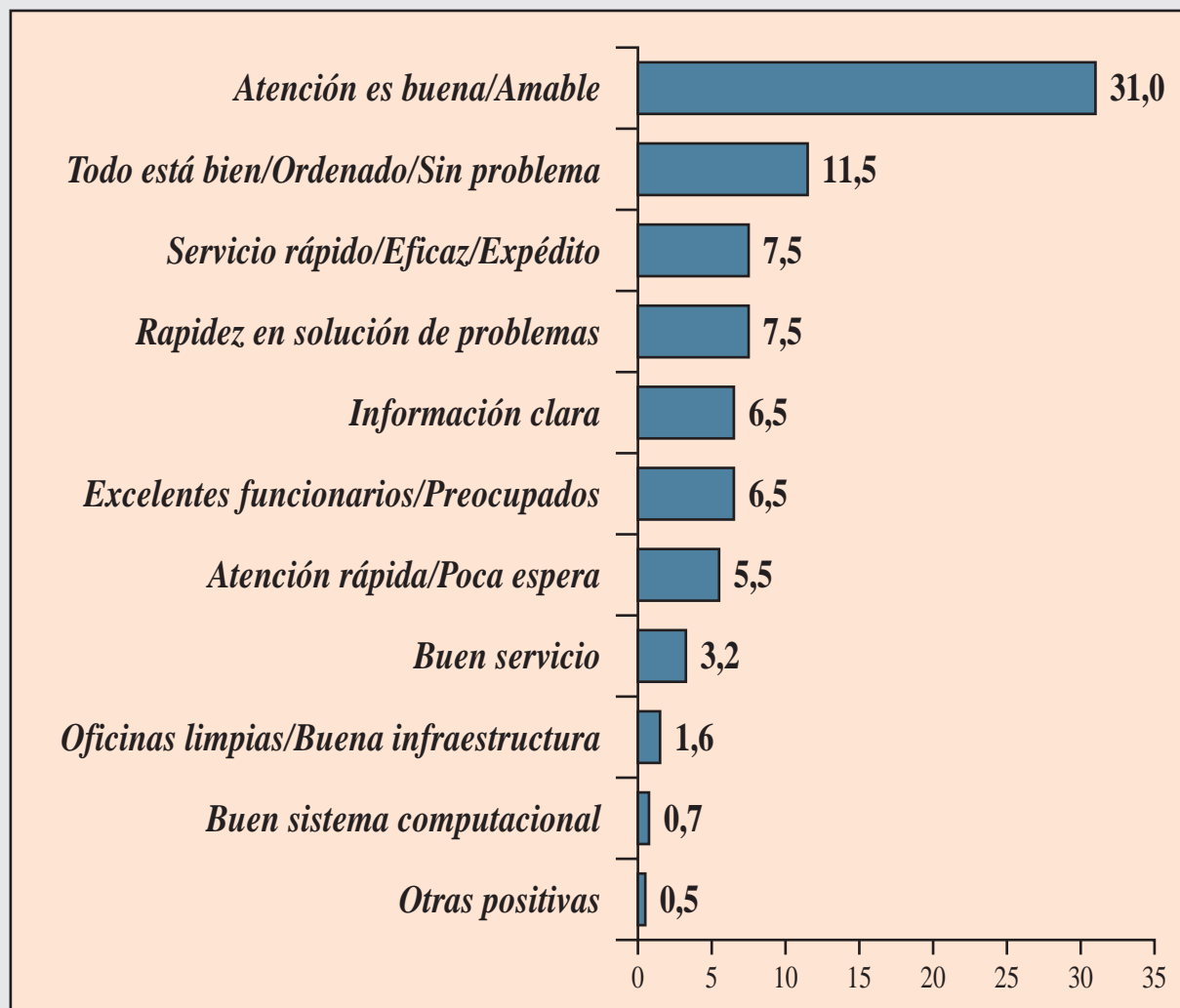
% que evalúa con 6 y 7 (*Extremadamente satisfecho - Muy satisfecho*)

	Total 1994	Total 1996	Diferencia '96 - '94
Total	60,4	58,5	<b>-1,9</b>
Sur	51,1	65,7	<b>14,6</b>
Poniente	61,5	69,7	8,2
Centro	70,9	49,4	<b>-21,5</b>
Pedro de Valdivia	56,3	41,3	<b>-15,0</b>
Ñuñoa	54,1	80,7	<b>26,6</b>
Valparaíso	63,1	66,2	3,1
Concepción	62,9	72,3	9,4
Temuco	–	66,7	–
Con devolución	61,7	59,4	-2,3
Sin devolución	58,0	57,0	-1,0

## Razones para sentirse satisfecho con la atención recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos

Total muestra '96: 793

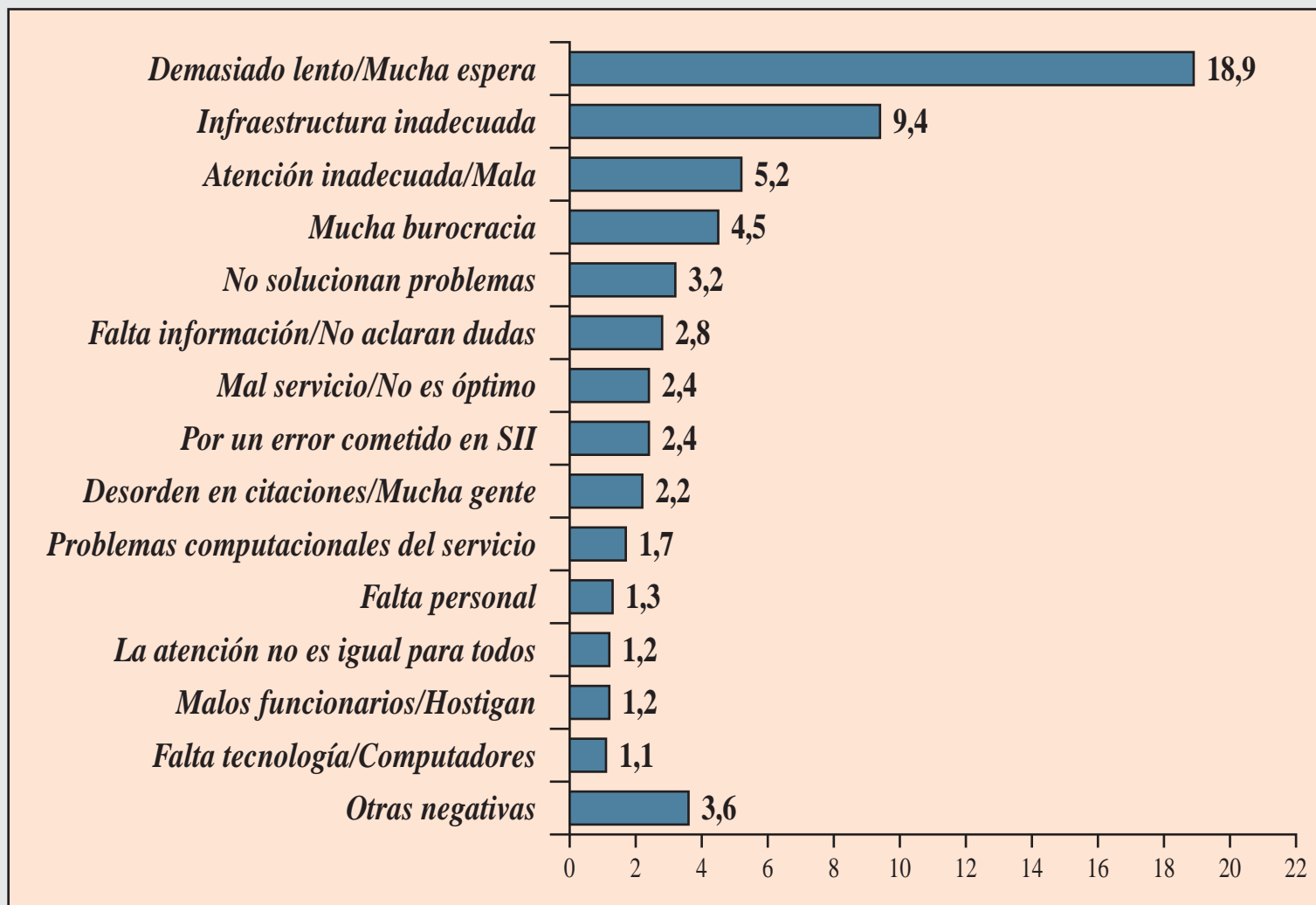
Total Menciones; espontáneo 56,9%



## Razones para sentirse satisfecho con la atención recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos

Total muestra '96: 793

Total Menciones; espontáneo 44,8%



# REGRESION MULTIPLE: Estudio "Calidad de Servicio" SII

(Evaluación con notas 1 a 7; B: 793)

*Variable dependiente = Satisfacción General*

R = 0,53

	<b>Coefficiente estandarizado</b>
<i>Comodidad de las oficinas</i>	<b>,315</b>
<i>Tiempo de espera hasta ser atendido</i>	<b>,253</b>
<i>Rapidez en la atención</i>	<b>,190</b>
<i>Claridad de la inform. entregada (Funcionario)</i>	<b>,132</b>
<i>Señalización del lugar donde acudir</i>	<b>,112</b>

*Estos 5 atributos explican el 53,0% de la satisfacción general*

Variables no incluidas:

- Comodidad de la sala de espera
- Proceso de llamadas según orden de llegada
- Nivel de conocimiento
- Amabilidad
- Disposición a solucionar problemas
- Calidad de la solución entregada
- Presentación personal
- Sistema computacional de apoyo
- Privacidad de oficinas
- Iluminación
- Limpieza/aseo

## 6. Satisfacción con el Proceso

Al indagar respecto del proceso de declaración, se preguntó por la percepción de «igualdad» en el trato, control y exigencias por parte del Servicio de Impuestos Internos.

Es importante recordar que este punto resultó muy mal evaluado en el estudio del año '94. Sólo un tercio de la muestra de dicho estudio opinó que el Servicio de Impuestos Internos trataba en forma igualitaria a los contribuyentes.

En el contexto mencionado, los resultados obtenidos este año marcan un avance notable en este aspecto ya que, sobre un 70% de los encuestados evalúa de manera positiva las tres variables medidas. Es decir, la proporción de clientes que evalúa en forma positiva el proceso más que duplica lo registrado en el '94 tal como se observa en la tabla siguiente:

(% de 6 y 7)	1996	1994	Dif. '96-'94
Igualdad en las exigencias para todos	76,9	34,9	42,0
Igualdad en el control de las declaraciones	76,7	34,1	42,6
Igualdad en el trato a contribuyentes	71,3	33,1	38,2

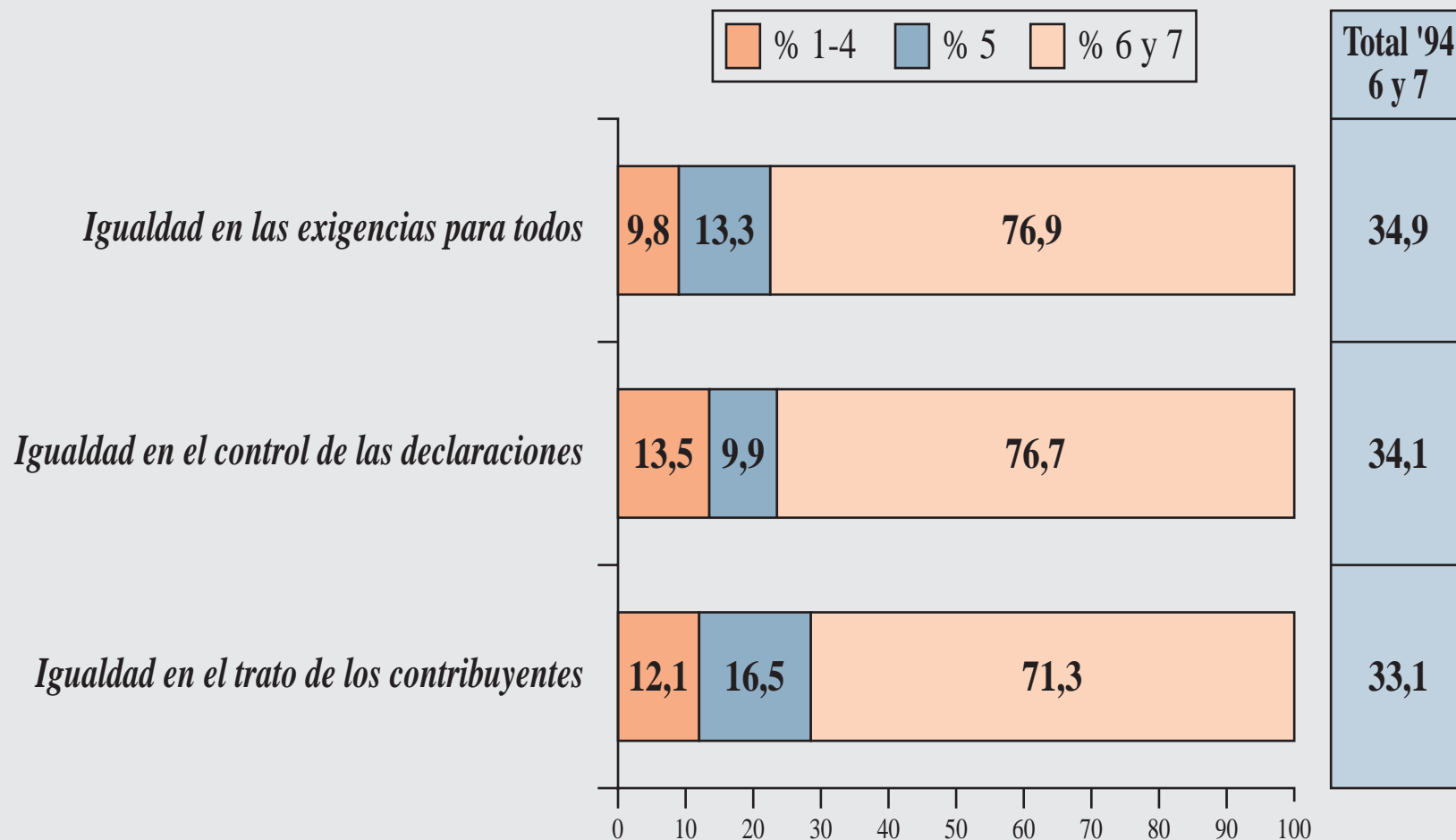
Al observar la evaluación segmentada por oficinas, y aún cuando es posible observar diferencias, resulta evidente que esta mejora en la evaluación del proceso es un hecho generalizado.

Es más, en la oficina Pedro de Valdivia, la más importante por el número de atenciones que ahí se realizan y la peor evaluada en 1994, la proporción de clientes satisfechos subió, en promedio, de un 20,3% en el '94 a un 78,8% el '96.



## Evaluación del Proceso General de declaración de renta

Total muestra '96: 793



## Evaluación del Proceso General de declaración de renta

Total muestras '96: 793

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

	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Temuco	Con Devol.	Sin Devol.
Igualdad de las exigencias para todos	76,9	68,3	79,7	69,0	85,2	80,5	71,7	73,3	78,1	74,9	80,3
Igualdad en el control de las declaración (con o sin devolución)	76,7	69,7	84,5	69,6	75,8	75,5	84,4	89,0	76,3	75,9	78,3
Igualdad en el trato de los contribuyentes	71,3	62,3	84,4	64,8	75,3	65,9	77,1	66,1	72,4	70,0	73,4
Promedio	75,0	<b>66,8</b>	82,9	<b>67,8</b>	78,8	74,0	77,7	76,1	75,6	73,6	77,3

## 7. Evaluación de la Citación

### Fecha de Citación

Se indagó, también, respecto de la evaluación que hacían los contribuyentes en relación a la fecha en que fueron citados a aclarar dudas. También en este punto se observa un aumento notable. En 1994 sólo un 7,8% evaluaba con notas positivas la fecha de citación; en la medición actual, dicha evaluación alcanzó un 42,6% de calificaciones positivas. A pesar del significativo aumento, en relación al año '94, en el nivel de satisfacción con la fecha de citación, es en este punto donde se observa el más bajo grado de satisfacción de todas las áreas (etapas) evaluadas.

También en este punto se observa una gran variabilidad inter-oficinas. Las oficinas de provincia y, en Santiago, Ñuñoa y Poniente son las que resultan mejor evaluadas (sobre 50% de 6 y 7). La oficina Sur, en cambio, sólo alcanzó un 18,7% de evaluaciones positivas en relación a este punto. Entre los citados en el período con devolución la satisfacción es significativamente menor que entre los citados sin devolución.

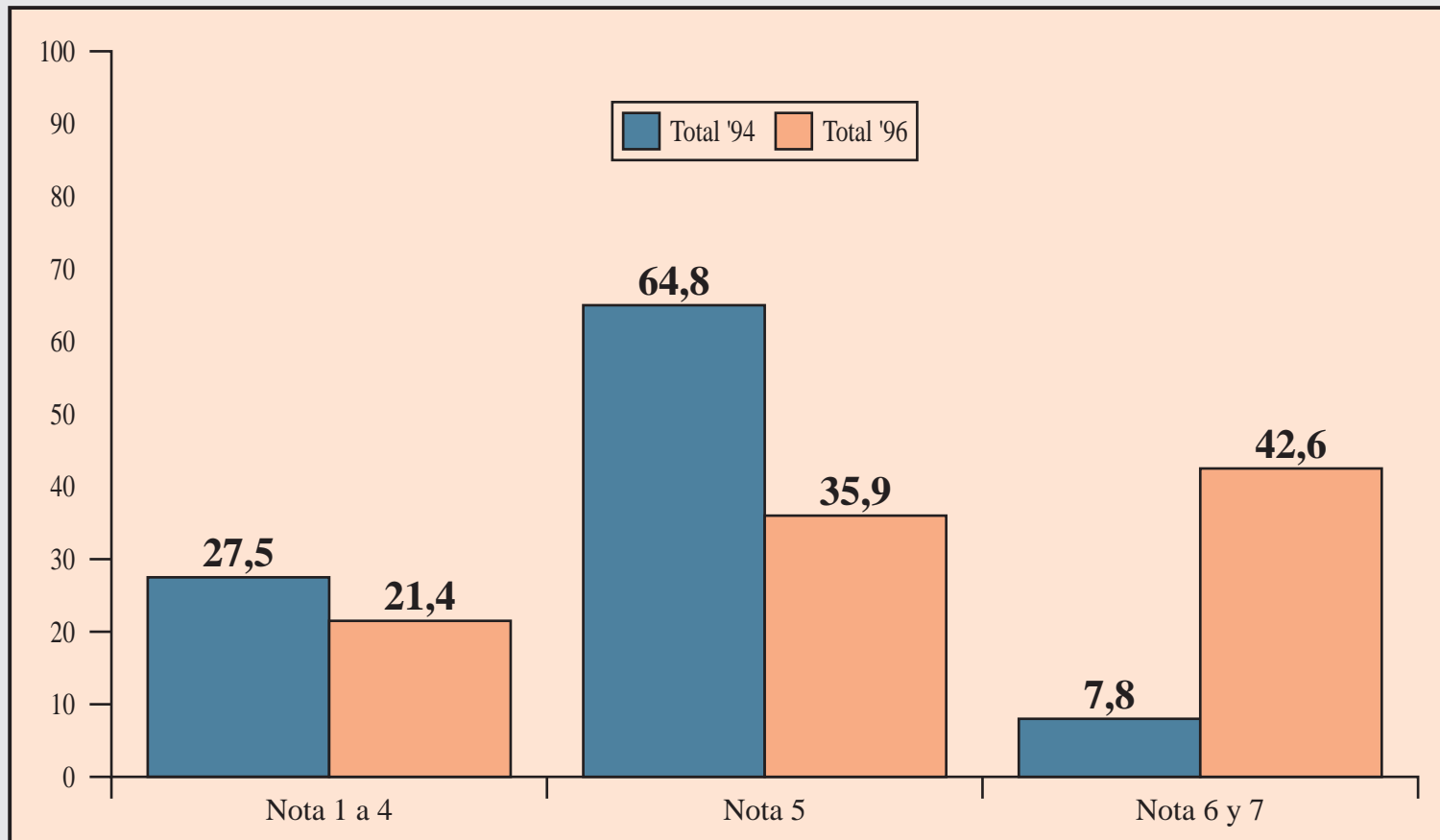
### La Citación: Cantidad y claridad de la información

Se evaluaron, a continuación, 5 aspectos específicos relacionados con la citación y la información contenida en ésta. Para estos 5 atributos se registraron aumentos en la proporción de entrevistados satisfechos. La proporción de clientes satisfechos, que subió, en promedio, 9,2 puntos porcentuales alcanzó la más alta variación en el atributo «claridad de la documentación solicitada» que llegó a un 72,1% de clientes muy satisfechos (55,5% en el '94).

Aún cuando la citación es «clara» y «oportuna» resulta, aparentemente, un tanto escueta, en lo que se refiere al motivo mismo de citación. Así, sólo un 60% está satisfecho con la «cantidad de información que viene en la carta» y, un 57,2% está satisfecho con la claridad con que es presentado el «motivo de citación».

Respecto a la fecha misma de la citación  
**¿Cuán satisfecho estuvo Usted?**

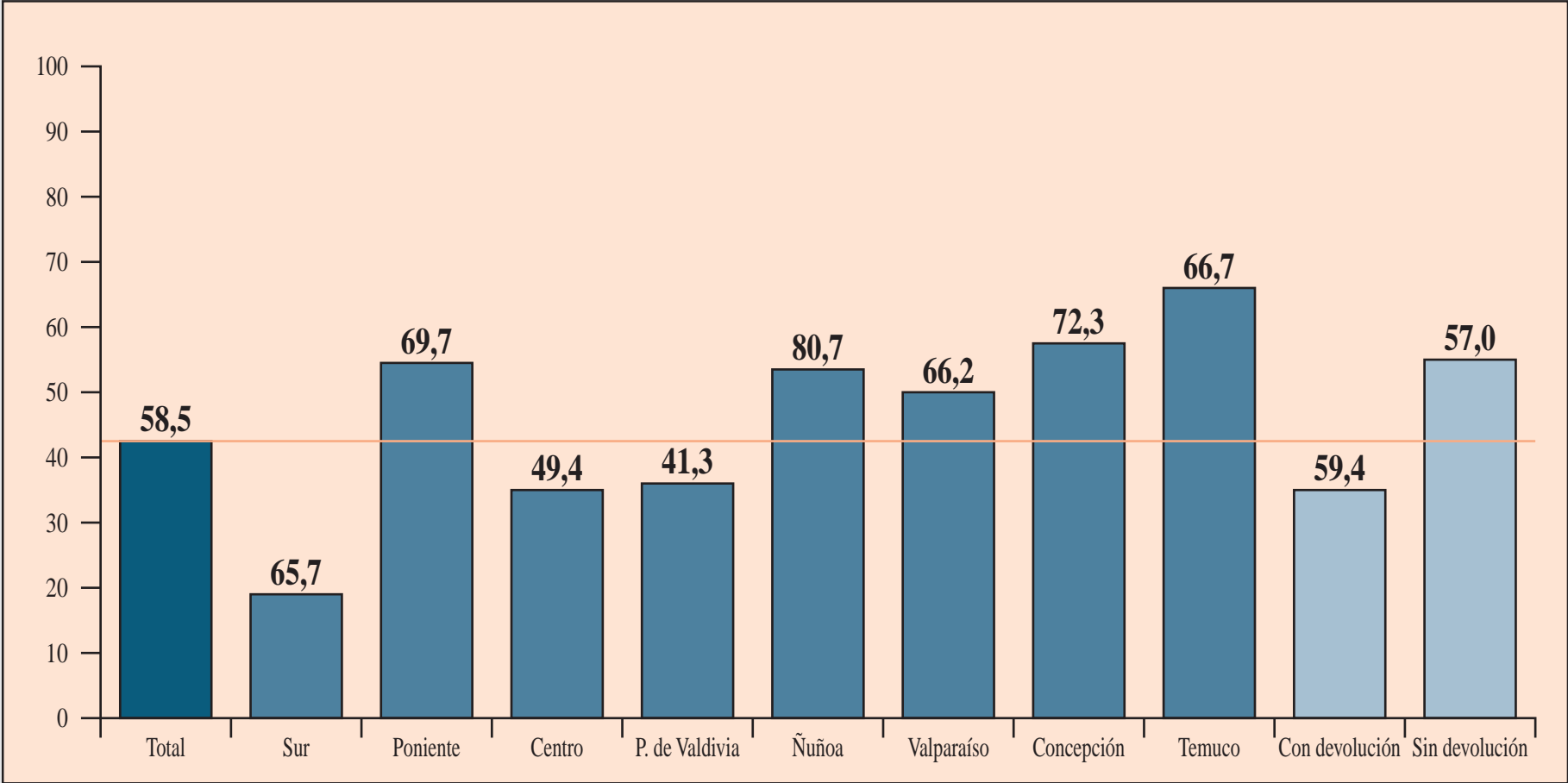
Total muestra '96: 793



# Satisfacción con la fecha de la citación, según oficinas y período

Total muestra '96: 793

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

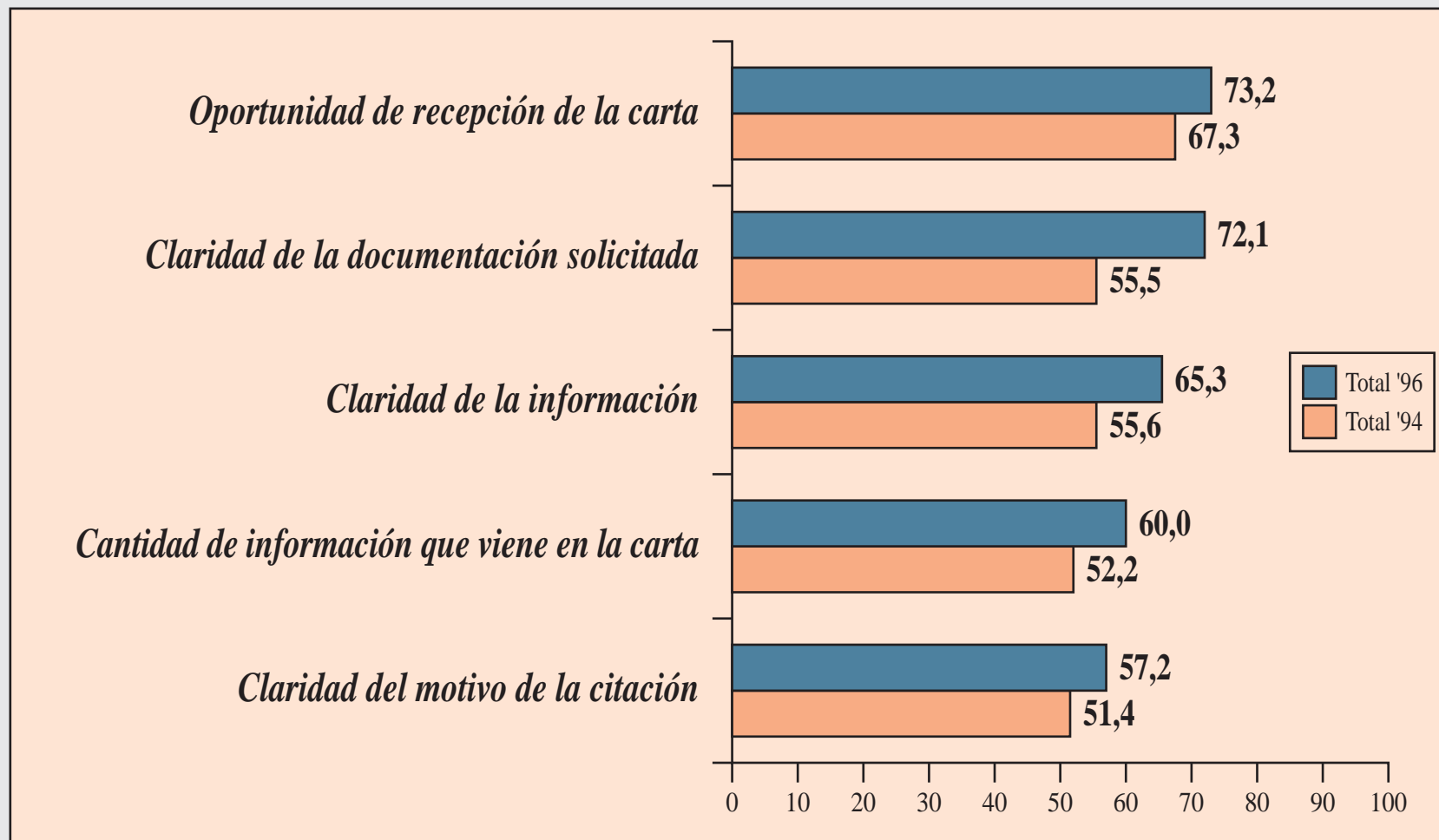


Específicamente en relación a la citación después de su Declaración de Renta

### ¿Cuán satisfecho está Ud con los siguientes aspectos?

Total muestra '96: 793

% 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 '96: 793

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

	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Temuco	Con Devol.	Sin Devol.
Oportunidad de recepción de la carta	73,2	<b>66,1</b>	67,4	<b>66,6</b>	76,0	77,6	<b>84,8</b>	75,2	74,1	69,0	79,9
Claridad de la documentación solicitada	72,1	71,3	68,3	<b>63,8</b>	74,1	74,5	<b>80,2</b>	<b>79,3</b>	74,1	71,3	73,5
Claridad de la información en la carta	65,3	58,3	58,5	<b>55,6</b>	69,2	73,4	69,6	<b>75,5</b>	66,7	64,2	67,0
Cantidad de inform. que viene en la carta	60,0	59,0	61,1	<b>49,7</b>	60,6	65,9	66,2	67,9	<b>58,3</b>	59,1	61,3
Claridad del motivo de la citación	57,2	<b>49,2</b>	52,9	<b>51,5</b>	56,2	65,3	65,6	67,8	58,9	55,5	59,9

## **8. Evaluación del Servicio: Tiempo de Espera**

También, en la evaluación del tiempo de espera, se observa un alza en relación al estudio hecho en 1994.

Los aspectos de «Señalización del lugar donde acudir» y «Proceso de llamadas según orden de llegada» alcanzan positivos niveles de satisfacción, 71,5% y 66,1% respectivamente.

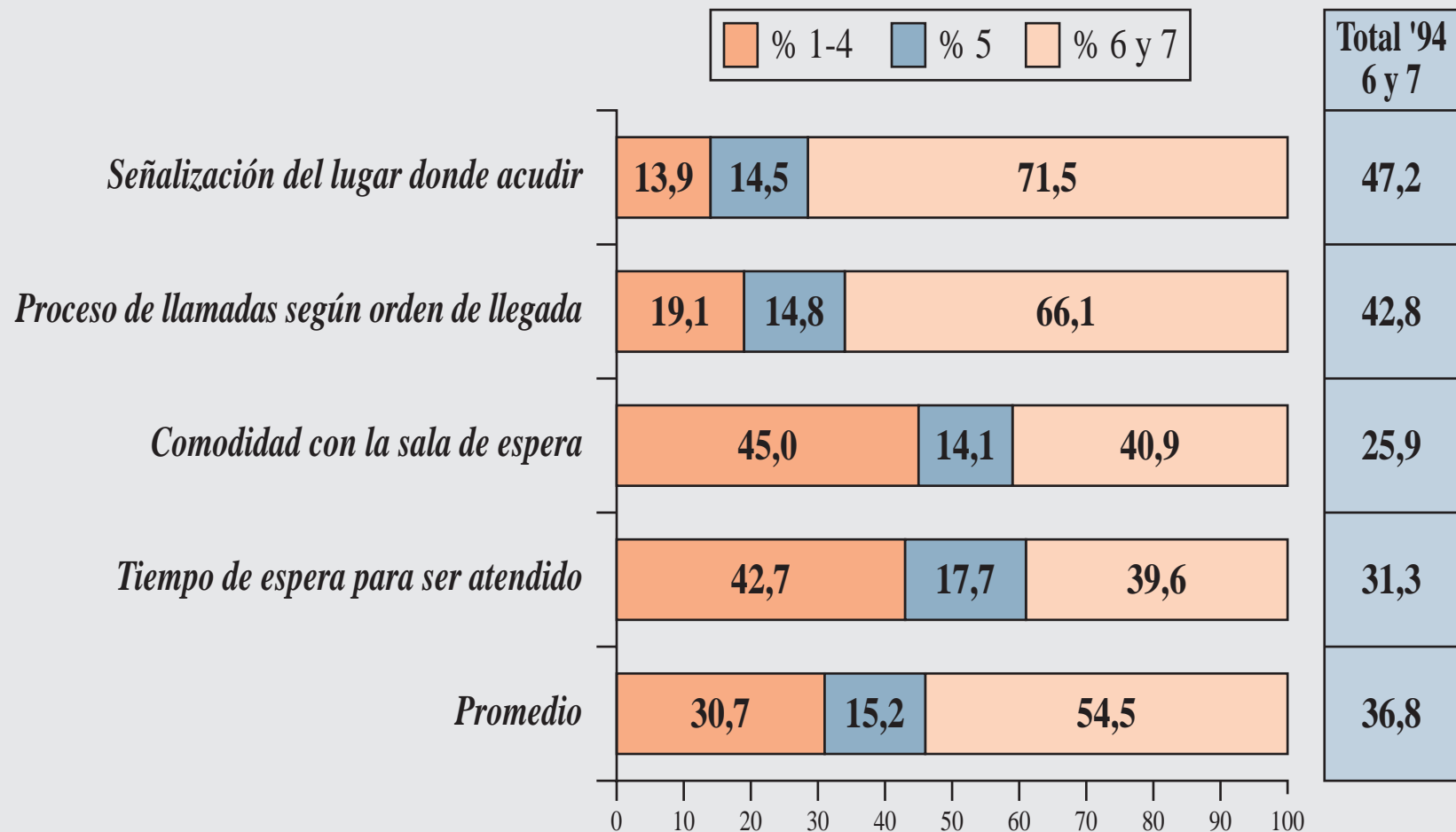
Por otro lado, los aspectos de «Comodidad de la sala de espera» (40,9%) y «Tiempo de espera para ser atendido» (39,6%), si bien muestran un significativo aumento en la proporción de contribuyentes satisfechos, no han alcanzado un nivel aceptable y deben, por ende, ser mejorados.

En general, en las oficinas Pedro de Valdivia y Centro es donde el problema de la espera se hace más crítico. Es muy probable que este hecho se encuentre asociado a que es en éstas donde se realiza el mayor número de atenciones.



## Satisfacción con los aspectos relacionados con la espera para ser atendido

Total muestra '96: 793



## Evaluación del servicio en relación a la espera para ser atendido en las oficinas

Total muestra '96: 793

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

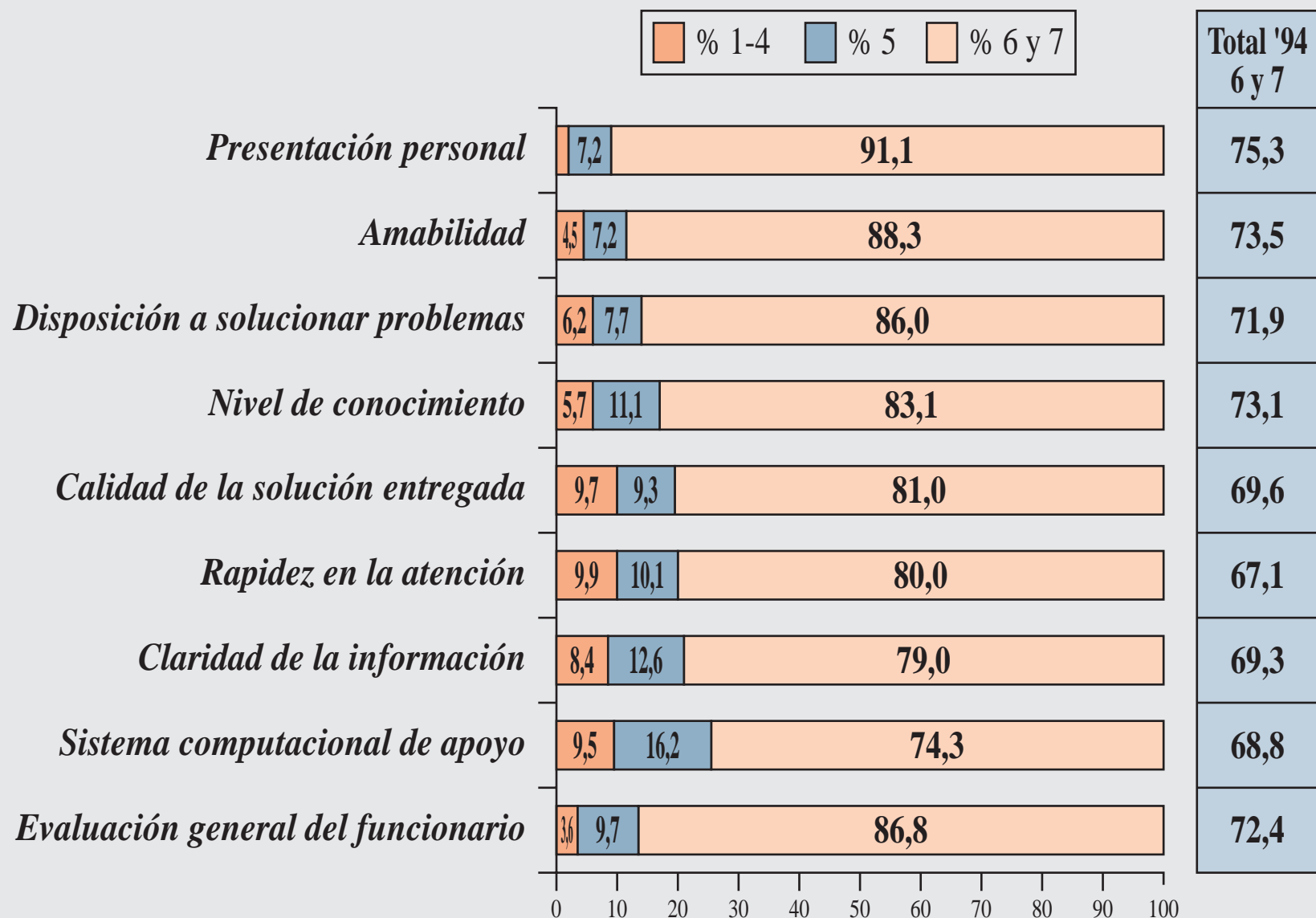
	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Temuco	Con Devol.	Sin Devol.
Señalización del lugar donde acudir	71,5	74,0	<b>77,6</b>	62,7	73,9	73,3	<b>87,0</b>	58,9	59,3	71,1	72,3
Proceso de llamadas según el orden de llegada	66,1	76,5	71,5	52,5	53,2	<b>88,2</b>	<b>84,6</b>	70,4	69,2	65,4	67,1
Comodidad sala de espera	40,9	66,7	59,2	21,8	20,8	<b>83,3</b>	64,4	12,1	35,5	40,6	41,4
Tiempo de espera	39,6	60,1	<b>44,4</b>	19,6	25,5	<b>68,4</b>	48,9	51,2	49,1	41,2	37,0
Promedio	54,5	69,3	63,2	39,2	43,4	78,3	71,2	48,2	53,3	54,6	54,5

## 9. Evaluación del Servicio: Funcionarios

En la evaluación de los funcionarios se obtuvieron resultados muy positivos. En todos los atributos evaluados, las calificaciones registradas fueron superiores a las del año anterior y, lograron porcentajes de contribuyentes satisfechos que oscilaron entre los 91,1% y los 74,3%. Es más, el atributo que obtuvo la menor proporción de evaluaciones satisfactorias es: «sistema computacional de apoyo» atributo no referido directamente a las personas.

## Satisfacción con los aspectos relacionados con el funcionario que lo atendió

Total muestra '96: 793



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

Total muestra '96: 793

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

	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Temuco	Con Devol.	Sin Devol.
Presentación personal	91,1	83,0	95,4	88,1	91,7	96,5	92,1	92,0	85,9	90,5	92,2
Amabilidad	88,3	<b>70,1</b>	91,5	88,4	89,0	91,4	92,7	93,7	84,3	88,5	88,0
Disposición a solucionar problemas	86,0	<b>71,3</b>	86,3	77,6	90,4	92,2	92,6	92,5	82,5	86,9	84,6
Nivel de conocimiento	83,1	81,7	83,8	79,7	82,6	84,4	85,3	88,4	86,8	82,0	85,0
Calidad de la solución entregada	81,0	<b>70,0</b>	82,9	<b>69,8</b>	87,7	83,2	88,5	86,8	75,3	80,5	81,9
Rapidez en la atención	80,0	<b>71,2</b>	83,8	<b>66,4</b>	85,1	86,5	84,1	84,1	81,5	79,4	81,1
Claridad de la información proporc. por el funcionario	79,0	<b>59,4</b>	82,3	<b>68,2</b>	84,8	80,9	90,0	88,7	78,3	79,3	78,6
Sistema computacional de apoyo	74,3	74,0	80,8	72,6	72,8	73,4	77,9	<b>70,5</b>	76,7	71,2	79,6
Evaluación general del funcionario	86,8	<b>70,0</b>	86,6	86,6	89,6	91,2	87,1	89,4	85,1	86,6	87,0

## 10. Evaluación de las Oficinas de los Funcionarios

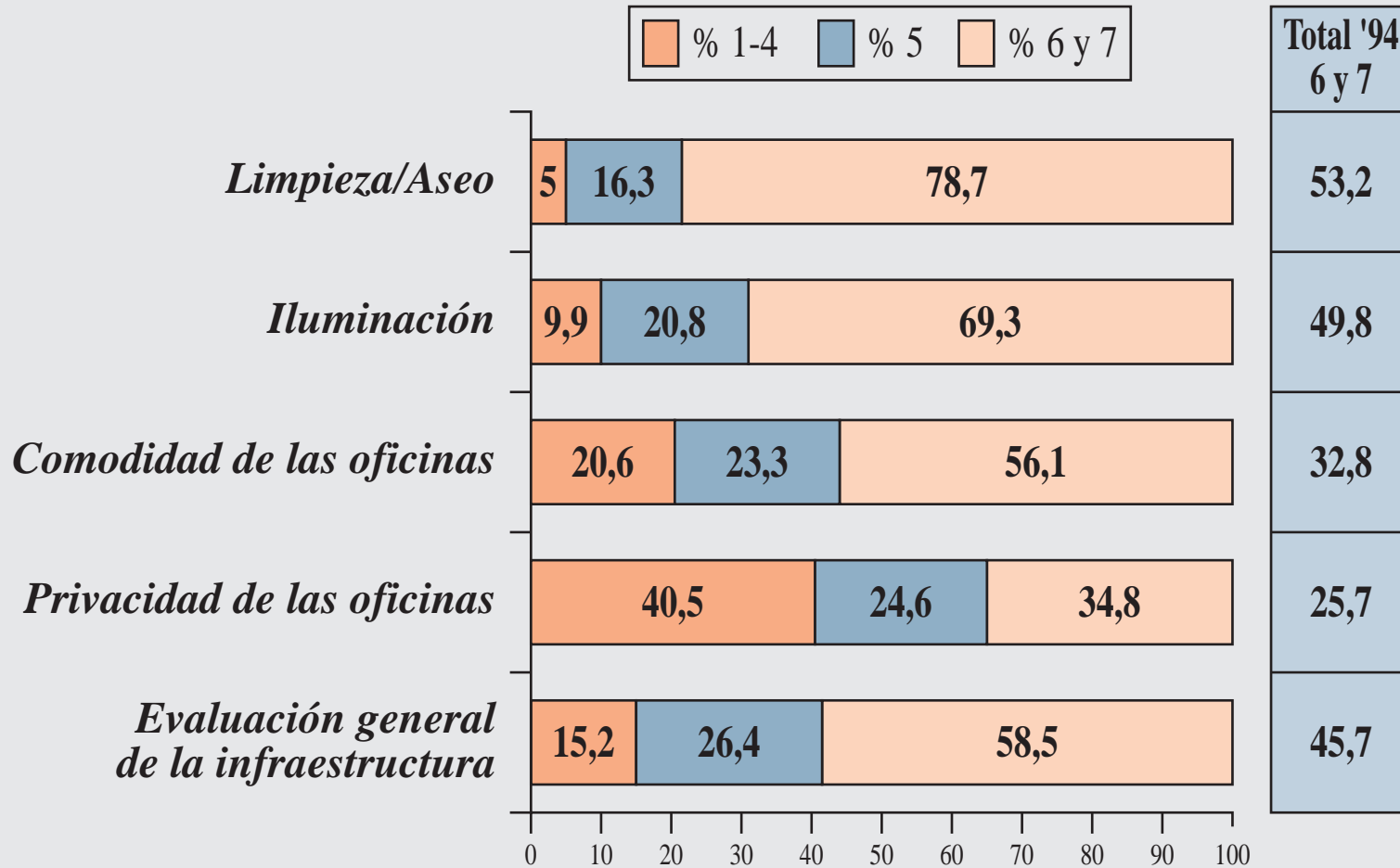
Nuevamente en este ítem se reitera un aumento en el grado de satisfacción de todos los atributos evaluados. A pesar que, en promedio, el porcentaje de satisfechos aumentó en 18 puntos, no es posible considerar que se ha alcanzado un nivel adecuado para todos ellos.

Los atributos de «limpieza/aseo» e «iluminación» alcanzaron aceptables niveles de satisfacción (78,75% y 69,3% respectivamente).

Sin embargo, «privacidad de las oficinas» obtuvo sólo un 34,8% de clientes satisfechos (40,5% de insatisfechos) siendo éste, el principal «problema» de las oficinas del S.I.I. Este problema es especialmente crítico en Concepción. Ahí, sólo se registró un 13,5% de clientes satisfechos.

## Evaluación de las oficinas en relación a los siguiente aspectos

Total muestra '96: 793



## Evaluación de las oficinas en relación a los siguientes aspectos

Total muestra '96: 793

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

	Total	Sur	Ponte.	Centro	P. de Valdivia	Ñuñoa	Valpo.	Concep.	Temuco	Con Devol.	Sin Devol.
Limpieza/Aseo	78,7	82,5	80,5	<b>72,8</b>	77,2	91,8	89,4	<b>60,9</b>	<b>69,6</b>	79,8	76,9
Iluminación	69,3	67,4	77,3	<b>60,7</b>	<b>62,7</b>	88,3	87,4	<b>56,2</b>	<b>61,8</b>	69,4	69,3
Comodidad de las oficinas	56,1	67,6	61,5	<b>52,6</b>	<b>37,0</b>	86,3	80,8	<b>38,0</b>	<b>50,0</b>	55,6	56,9
Privacidad de las oficinas	34,8	42,8	52,4	<b>25,0</b>	<b>27,9</b>	45,4	54,3	<b>13,5</b>	<b>25,0</b>	33,0	37,8
Evaluación general de la infraestructura	58,5	65,0	<b>73,3</b>	52,9	<b>41,2</b>	<b>85,4</b>	<b>78,1</b>	<b>40,9</b>	52,7	57,3	60,4



## 11. Satisfacción con Etapas del Servicio Recibido

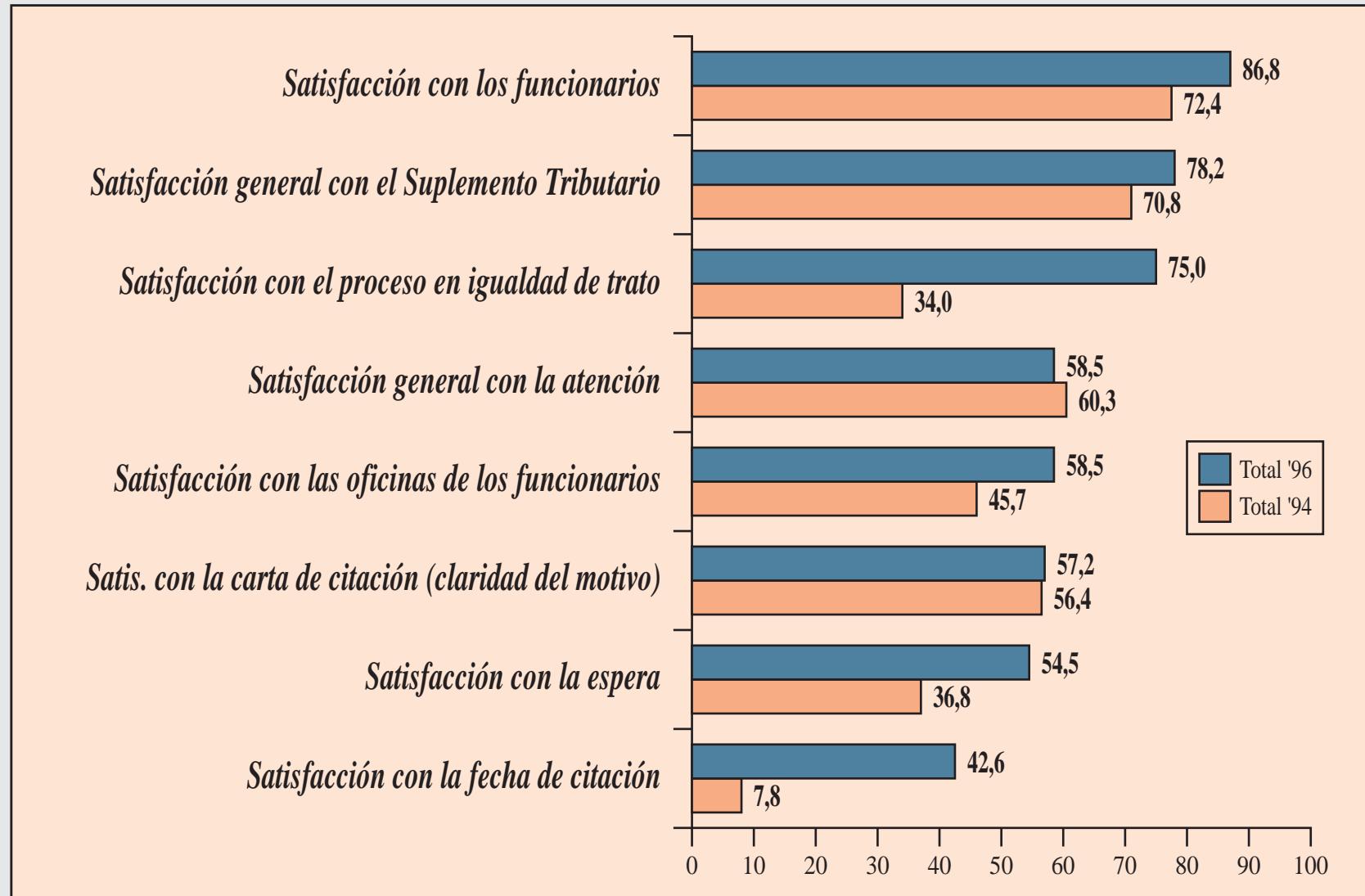
Al observar en conjunto, el nivel de satisfacción general de la distintas etapas involucradas, es posible señalar las siguientes conclusiones:

- Las áreas de «funcionarios», «suplemento» y «percepción de trato igualitario» muestran positivos niveles de satisfacción entre los evaluados.
- Las áreas de «atención», «oficinas» y «claridad del motivo de citación» obtuvieron niveles de satisfacción que bordeó el 60% lo que, sin ser calificable de positivo, no resultan críticos.
- El «tiempo de espera» y, especialmente, la «fecha de citación», presentan muy bajos niveles de satisfacción y deben tomarse más medidas correctivas a pesar de los importantes logros alcanzados en relación al año '94.

## Satisfacción con las diferentes etapas involucradas en la atención entregada por el SII

Total muestra '96: 793

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



## 12. Grado de «Solución de Problemas»

El 70,1% de los entrevistados solucionó los problemas por los que fue citado en su primera visita. Este porcentaje es levemente mayor al registrado en 1994 (68,9%).

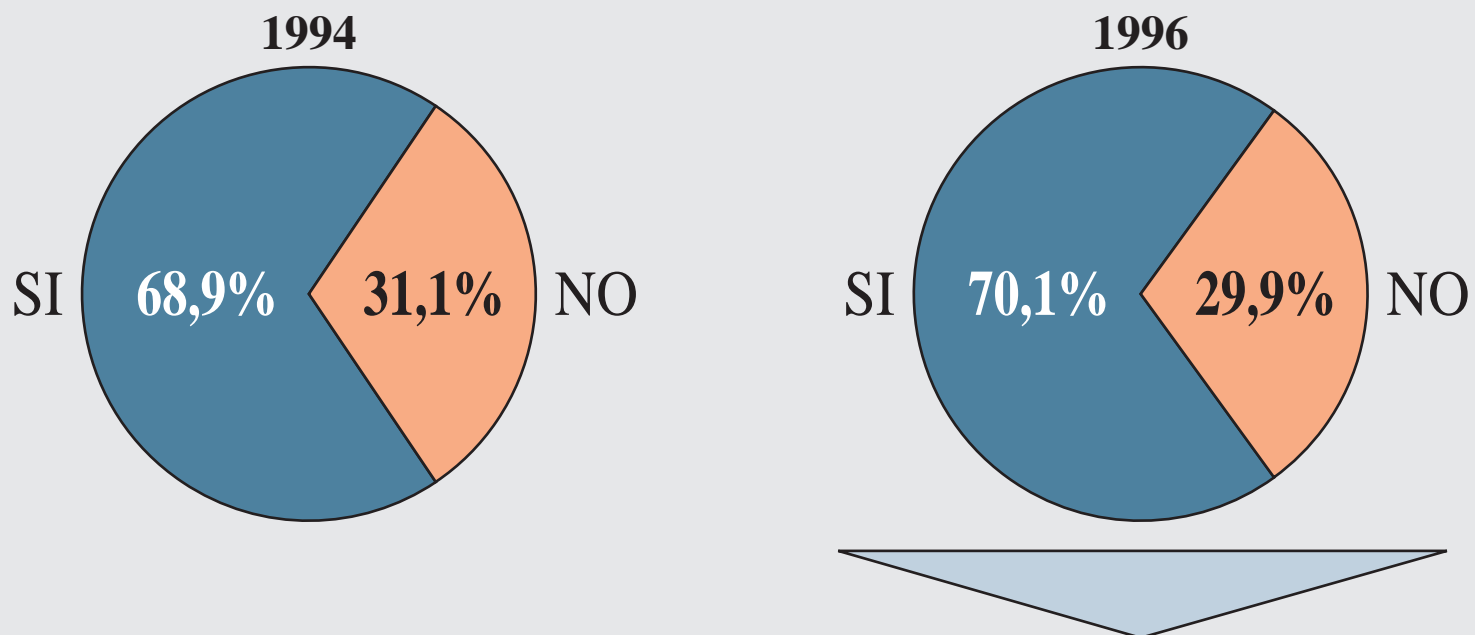
En Concepción es donde se registra el más alto porcentaje de visitas exitosas (78,9%). En la oficina Centro (Santiago), en cambio, es donde se registra el menor porcentaje de éxito en dicha gestión (60,7%).

Existen, al igual que en el punto 5 (Evaluación global) marcadas diferencias intra-oficinas en las dos mediciones que la observación del promedio global oculta. Así, por ej., la oficina más «eficiente» el año '94 fue Ñuñoa con un 76,3% de primeras visitas exitosas (68,6% en '96) y; la menos, fue la oficina Sur con un 60% de éxitos en primera visita (76% en 1996).

Entre el 29,9% de entrevistados que debían volver, las razones más señaladas para tal hecho, al igual que en 1994, fue: «faltaban papeles, documentos» (53,1% de menciones). «Información poco clara» (13,6%) y «Tuvo que rehacer el formulario» (6,5%) son las razones que le siguen.

## ¿Ud. se fue de su 1ª visita a Impuestos Internos con su problema solucionado?

Total muestra '96: 793

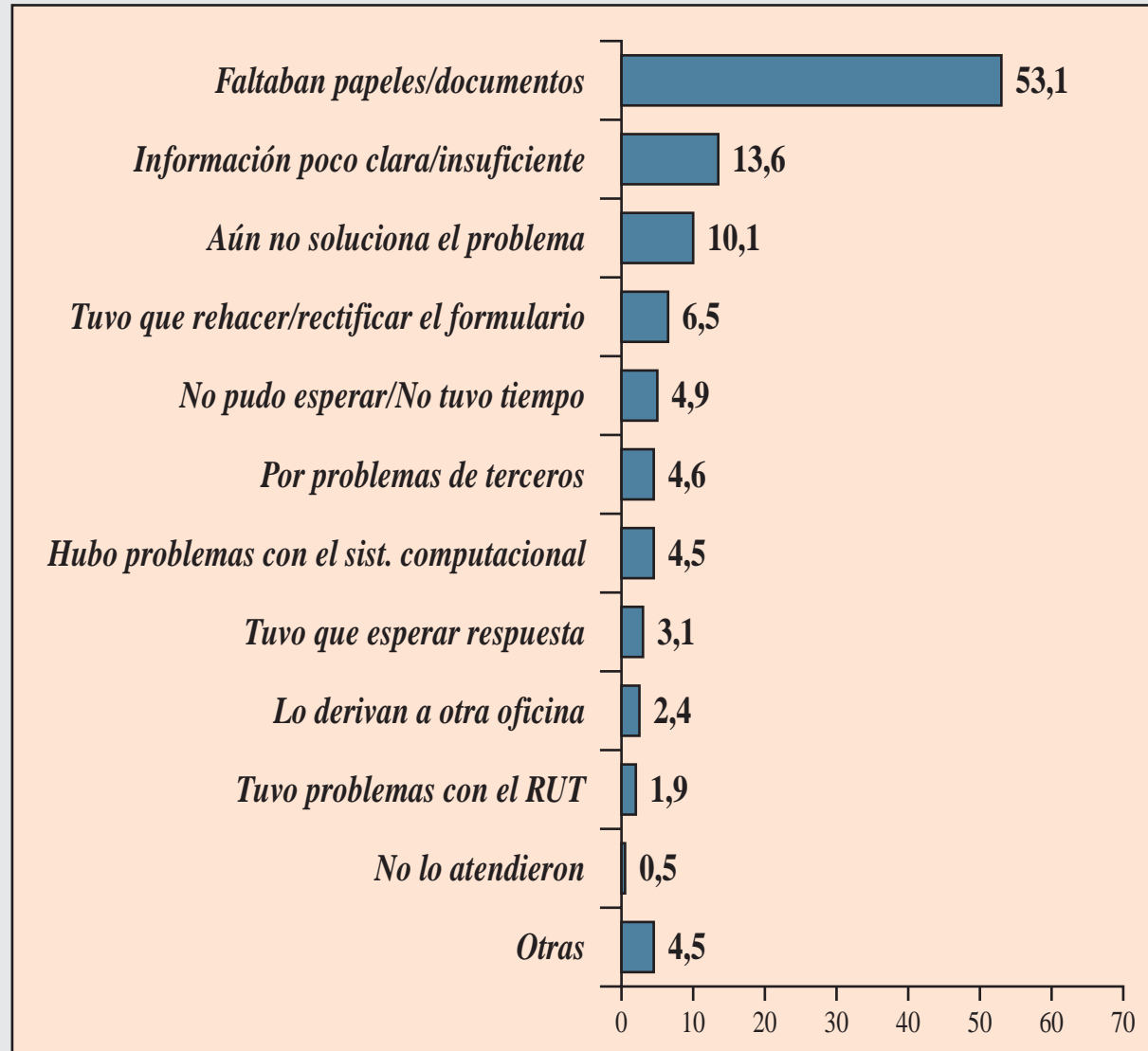


	Sur	Poniente	Centro	Pedro de Valdivia	Ñuñoa	Valparaíso	Concepción	Temuco	Con devolución	Sin devolución
SI	76,0	70,9	<b>60,7</b>	74,5	68,6	65,5	<b>78,9</b>	69,5	71,3	68,2
NO	24,0	29,1	39,3	25,5	31,4	34,5	21,1	30,5	28,7	31,8

## Razones por las que no solucionó su problema en la 1ª visita

Base: Quienes que no solucionaron su problema en la 1ª visita = 29,9%

Total Menciones; espontáneas



### 13. Sugerencias

Por último, se solicitó a los entrevistados, que realizaran sugerencias que permitieran mejorar la atención entregada por este Servicio.

Las sugerencias más frecuentes, que en general, son bastante similares a las entregadas el año '94, son: «Servicio más expedito/menos burocracia» (14,3%), «Más funcionarios» (14,2%), «Ampliar oficinas/más comodidad» (12,2%) y «Funcionarios más idóneos» (10,15).

Las sugerencias mencionadas están, preferentemente orientadas a 3 puntos específicos.

- Disminuir el tiempo de permanencia en los locales.
- Mejorar infraestructura/más comodidad.
- Facilitar el trámite de tributación con mayor información y claridad de los procesos.

## Sugerencias para mejorar la atención del servicio

Total muestra '96: 793

Total Menciones; espontáneo

