

INFORME N° 21/98

Evaluación de la Calidad de Servicio

Noviembre 1997



I. Metodología



Evaluación de la calidad de servicio

1. Objetivos

- a) Evaluar 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. Pobl. Objetivo

Personas que han declarado renta en el año 1997 y han sido notificadas, con y sin devolución.

3. Selección Muestral

Estudio cuantitativo telefónico, con entrevistas personales.

Selección aleatoria de las personas a partir de listados entregados por el Servicio de Impuestos Internos.

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

4. Muestra

La muestra por oficinas de atención es la siguiente:

Ciudad	Nº de casos
Sur	101
Poniente	101
Centro	100
Pedro de Valdivia	102
Nuñoa	105
Valparaíso	104
Concepción	99
Temuco	86
TOTAL	798

La muestra según período es la siguiente:

– Con devolución	412
– Sin devolución	386
TOTAL	798

5. Terreno

En los meses de Septiembre, Octubre, Diciembre y Noviembre de 1997.

II. Resumen Ejecutivo



Satisfacción general

- El 64,1% de los entrevistados considera que la atención recibida este año fue "Muy buena o Excelente" (notas 6 y 7). Estos resultados representan un aumento significativo, en términos estadísticos, con respecto a la medición de 1996.
- Coherente con lo anterior el 72,5% dice que la atención recibida fue mejor que la recibida en citaciones anteriores. En la medición de 1996 el 69,1% decía que la atención recibida había sido mejor que la de otros años. Esto muestra que los usuarios tienen clara conciencia de que el servicio ha mejorado en forma clara durante los últimos dos años.
- Las oficinas Sur y Centro son las que registran mayores niveles de satisfacción general entre sus usuarios. En cambio los usuarios de la oficina Pedro de Valdivia son los que registran menores niveles de satisfacción con la atención recibida. Cabe recordar que en 1996 las oficinas Centro y Pedro de Valdivia eran las con peores evaluaciones.

- Los análisis realizados permitieron obtener 6 variables que influyen mayormente la satisfacción general, siendo "el tiempo de espera" la variable de mayor peso. Estas variables son:
 - Tiempo de espera para ser atendido.
 - Calidad de la solución entregada.
 - Presentación personal del funcionario.
 - Iluminación.
 - Señalización del lugar donde acudir.
 - Privacidad de las oficinas.

Satisfacción con las diferentes etapas del servicio

- Respecto a la **fecha de la citación** el 46,8% quedó "Muy satisfecho" y el 32,0% quedó "Regularmente satisfecho". Estos porcentajes son similares a los de la medición de 1996.

Respecto a la **carta de citación**, los aspectos mejor evaluados fueron "la claridad de la documentación solicitada" y "la oportunidad de la recepción de la carta". En cambio la "claridad del motivo de la citación" fue el aspecto peor evaluado.

- En promedio el 74,9% de los entrevistados se mostró satisfecho respecto a la igualdad en el proceso general: control de las declaraciones, las exigencias y el trato de los contribuyentes.

La oficina Poniente registró mayores niveles de satisfacción en este aspecto y la oficina Pedro de Valdivia registró los menores niveles de satisfacción.

- El 63,9% evalúa, en promedio, con notas 6 y 7 los diferentes aspectos relacionados con la espera para ser atendido. A pesar de no ser un buen promedio de evaluación, este resultado representa un alza significativa con respecto a la evaluación de 1996.

La oficina de Pedro de Valdivia nuevamente registra el peor promedio de evaluación. En cambio las oficinas de Valparaíso, Centro y Sur son las con mejores evaluaciones en los aspectos relacionados con la espera para ser atendido.

En general los aspectos más deficientes de la espera son: "tiempo de espera para ser atendido" y la "comodidad de la sala de espera".

- El 83,2% evaluó con notas 6 y 7 en términos generales al funcionario que lo atendió. A pesar de ser una excelente evaluación, este resultado representa una leve baja respecto de 1996.

Todos los aspectos específicos relacionados con el funcionario, al igual que en 1996, son evaluados positivamente en niveles que superan el 80% que coloca notas 6 y 7.

- La evaluación general (notas 6 y 7) de la infraestructura mejora de un 58,5% (1996) a un 61,9% (1997). Este resultado no representa un alza significativa en términos estadísticos.

Las oficinas Pedro de Valdivia y Concepción registran las peores evaluaciones respecto de su infraestructura. En cambio las oficinas de Valparaíso, Sur y Centro son las mejores evaluadas en este aspecto.

- El 69,7% de los entrevistados **solucionó su problema** en su primera visita a una oficina del Servicio de Impuestos internos. Esto representa una baja significativa con respecto al 70,1% que solucionó su problema en la primera visita durante 1996.

La "falta de papeles y documentos" fue la principal razón por la que no se solucionó el problema en la primera visita.

Uso de información y Sugerencias

- El Suplemento Tributario del Mercurio es la fuente de información más utilizada para realizar la declaración. Este suplemento es usado con mayor frecuencia entre quienes hicieron la declaración para una empresa y entre quienes mandaron representante.

La satisfacción con el Suplemento del Mercurio es alta (77,8% lo evalúa con notas 6 y 7). Sin embargo, al igual que en 1996, su mayor debilidad es la "facilidad para entenderlo".

- Las principales sugerencias para mejorar el servicio son:
 - Hacerlo más expedito/menos burocrático.
 - Mejorar el sistema de información.
 - Mejorar la atención/ que sea más personalizado.
 - Que haya más personal/ más funcionarios.

III. Análisis de Resultados



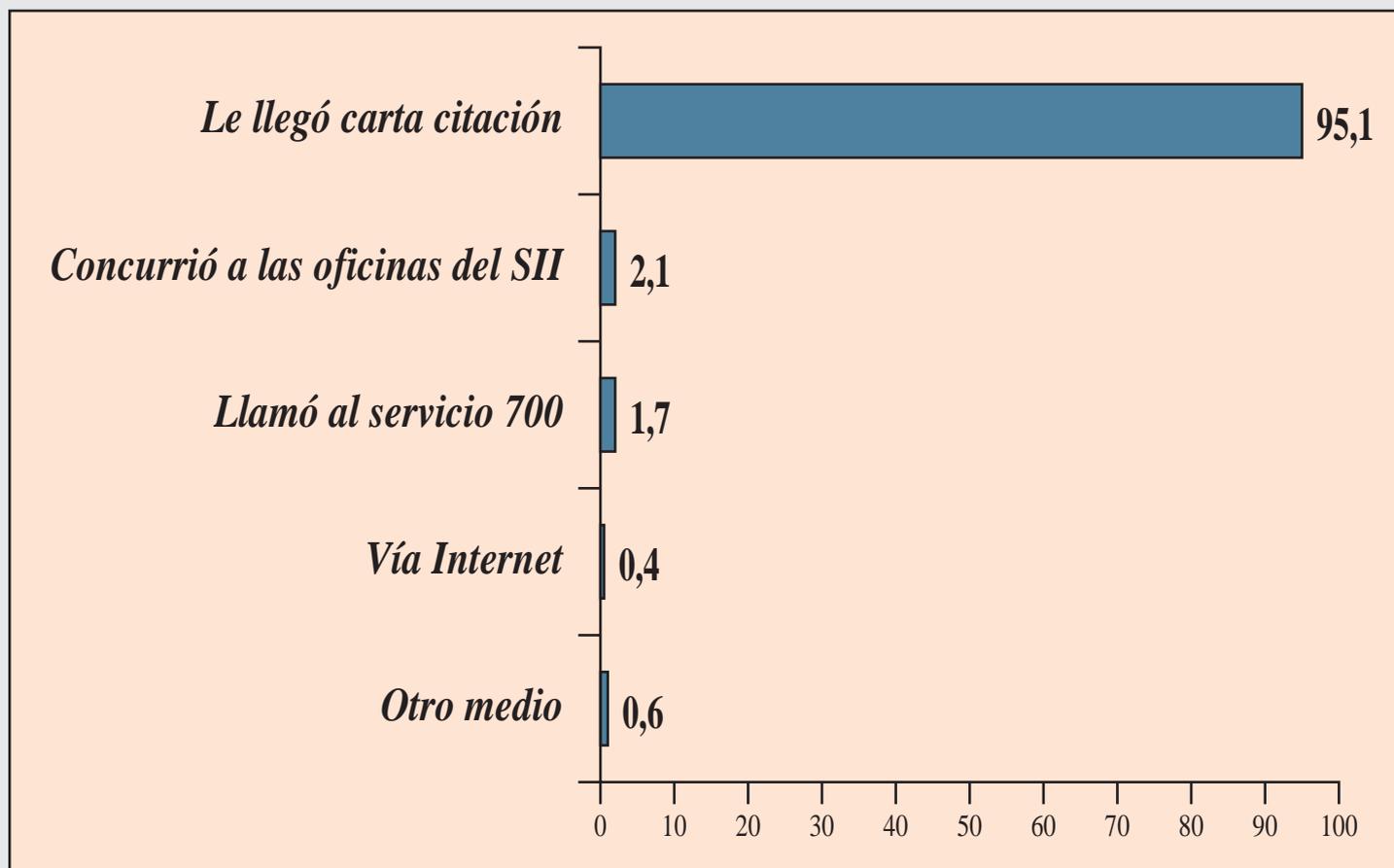
1. Reacciones frente a la citación.

El 95,1% de los entrevistados se enteró de que su declaración estaba observada a través de una carta-citación. Se observa una mínima mención de otros medios tales como Internet, Servicio 700, etc.

El 70,0% de los entrevistados sintieron que las observaciones a su declaración eran justificadas. Esta percepción se registrar con más fuerza entre los entrevistados que realizaron su declaración en las oficinas Poniente (85,0%) y en Ñuñoa (77,4%). En cambio en Pedro de Valdivia y Concepción sólo un 60,8% y un 90,5% respectivamente consideran que las observaciones realizadas eran justificadas.

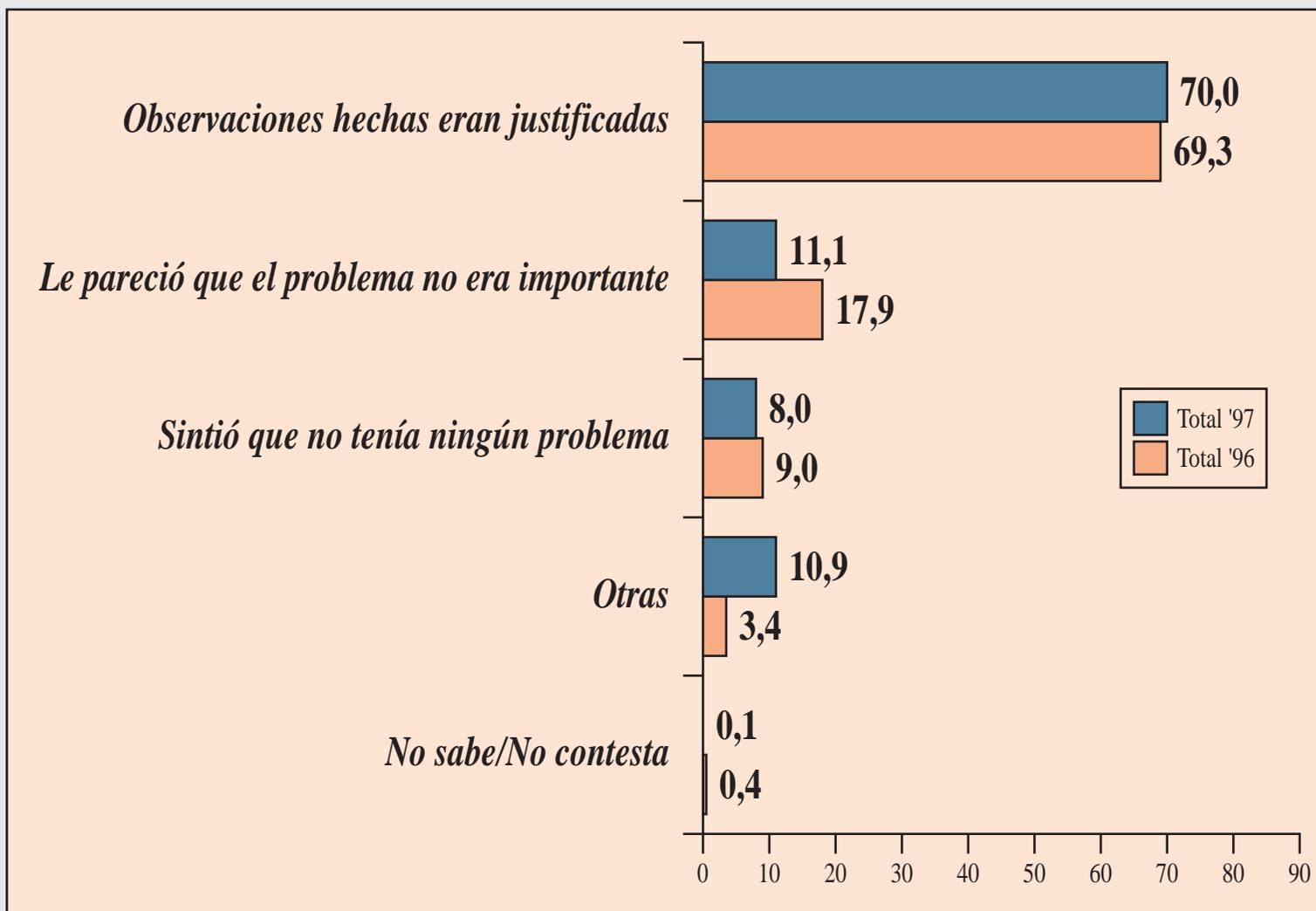
¿A través de que medios se enteró que su declaración estaba observada?

Total muestra '97: 798



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

Total muestra '97: 798

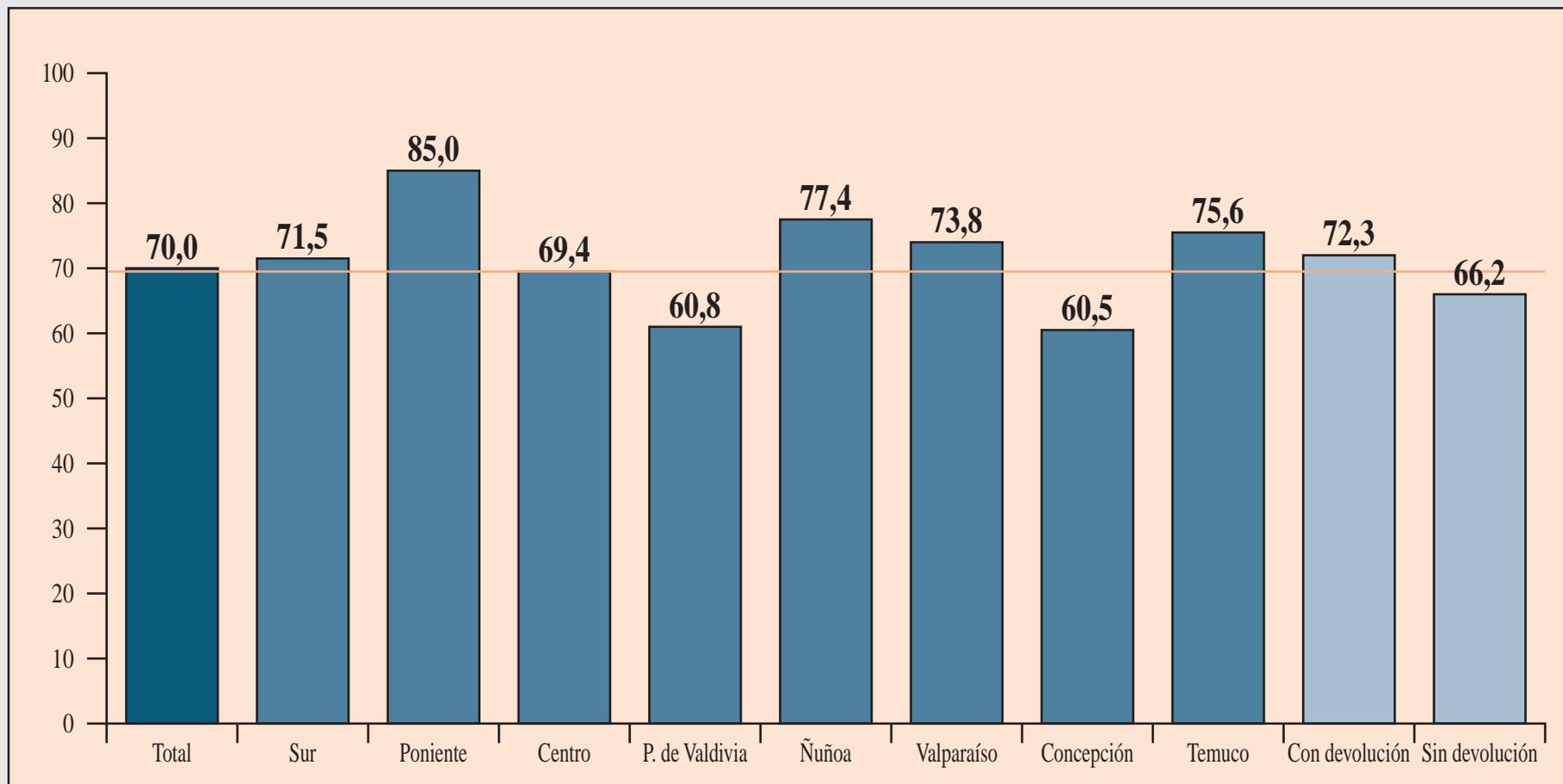


Nota: En "OTRAS" se señala: *Sorprendido* (2,4); *Preocupación/Miedo* (2,7); *Malestar* (2,1)

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

Total muestra '97: 798

% que señala que las observaciones hechas eran justificadas



2. Información utilizada para hacer la declaración.

El 79,0% de los entrevistados dice haber contado con información para realizar la declaración de Impuesto a la Renta.

Las fuentes de información con que más se contó fueron: el "Suplemento Tributario", el "Contador" y "Folletos/formularios".

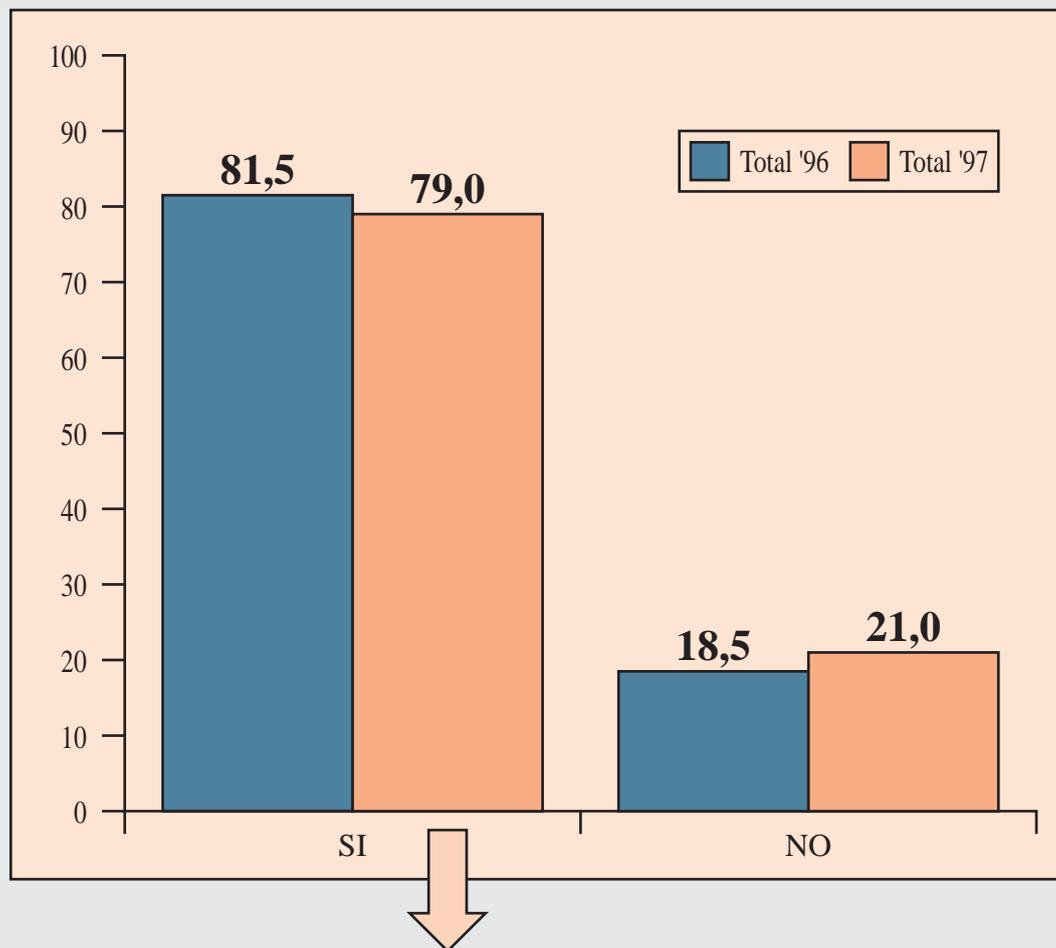
Cabe destacar que el "Contador" aparece como una fuente de información con mayor presencia respecto del año pasado (sube de un 14,2% que tuvo información entregada por un Contador en 1996 a un 22,2% en 1997). En cambio los "Folletos/formularios" aparecen como una fuente que se tuvo menos en cuenta en relación a 1996 (baja de un 36,8 a un 20,2%).

Con respecto al Suplemento Tributario del Mercurio, el 50,5% de los entrevistados dijo haberlo utilizado para realizar su declaración. El uso de este suplemento se observa con mayor intensidad entre quienes hicieron la declaración para una empresa (66,0%) y entre quienes mandaron representante (65,8%).

El 77,8% de quienes usaron el Suplemento Tributario del Mercurio lo evalúan con notas 6 y 7. Esta evaluación positiva es muy similar a la del año pasado. Al analizar los aspectos específicos del suplemento se observa que su mayor debilidad continúa siendo "la facilidad para entenderlo".

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

Total muestra '97: 798

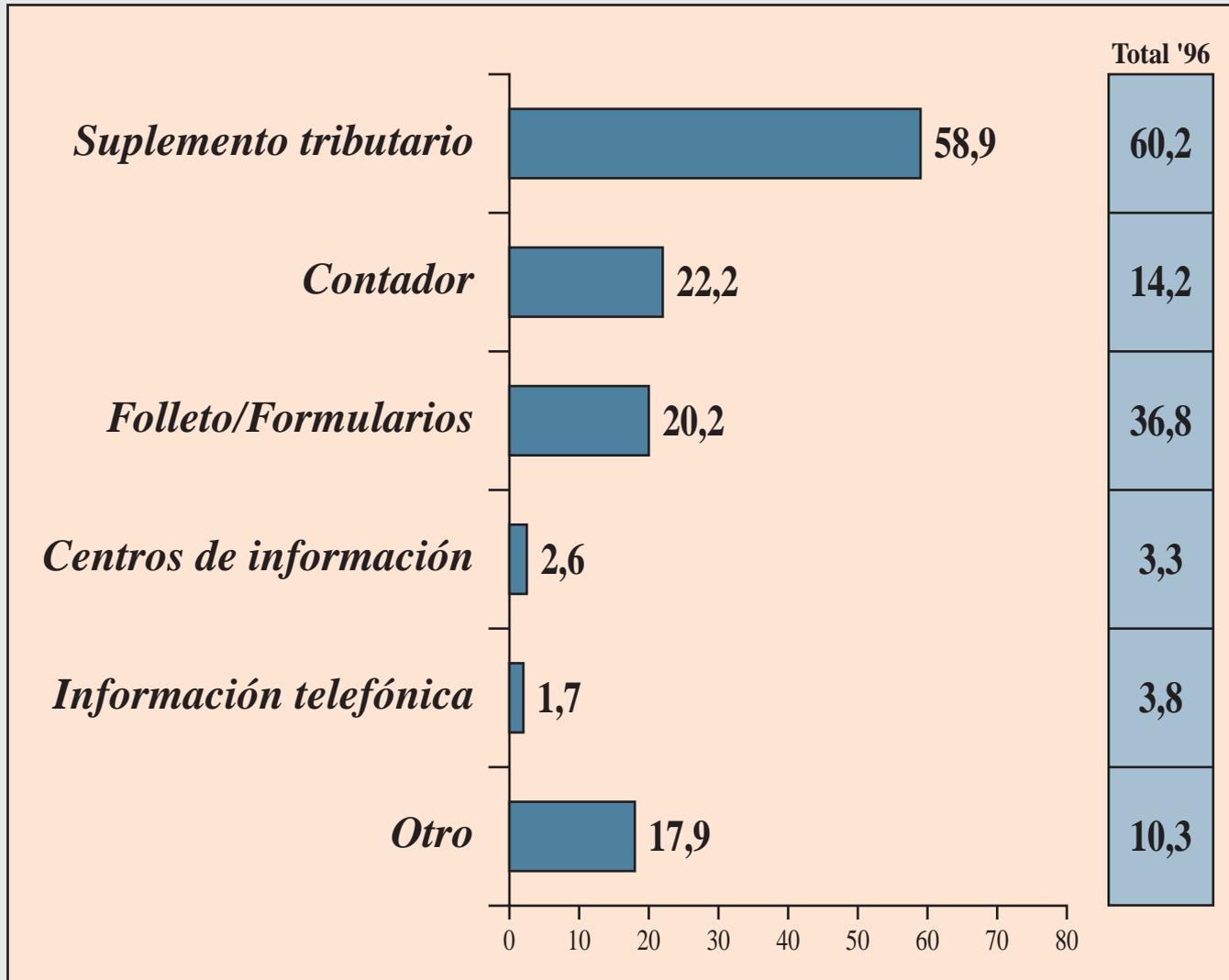


	Sur	Poniente	Centro	Pedro de Valdivia	Ñuñoa	Valparaíso	Concepción	Temuco	Con devolución	Sin devolución
% SI '97 según sucursal	73,0	80,4	81,4	76,7	71,5	88,6	82,6	88,4	77,0	82,0

¿Con qué tipo de información contó Usted?

Alternativas preguntadas

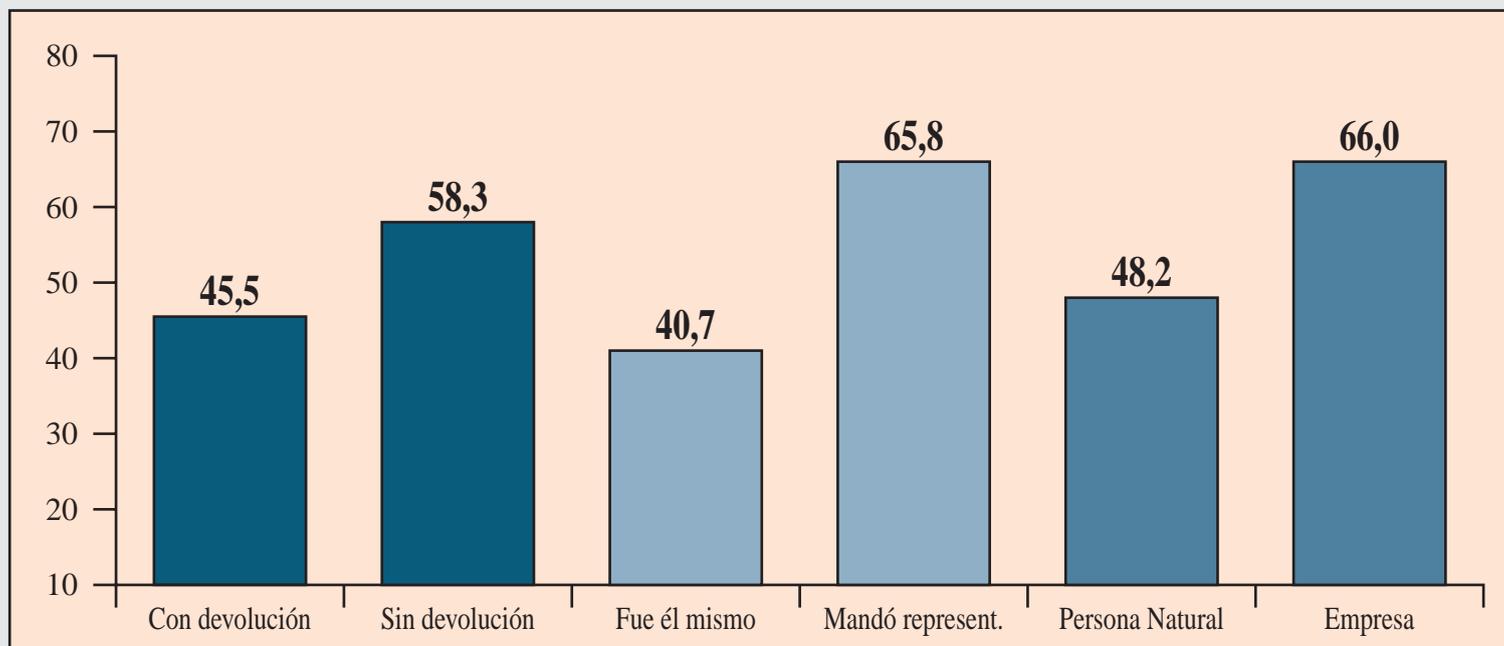
Base: Quienes usaron algún tipo de información '97 = 79,0%



Nota: En "OTRO" se señala: Comp./Internet (2,2); Terceras pers./Amigos (5,4); Manual Tributario (5,9)

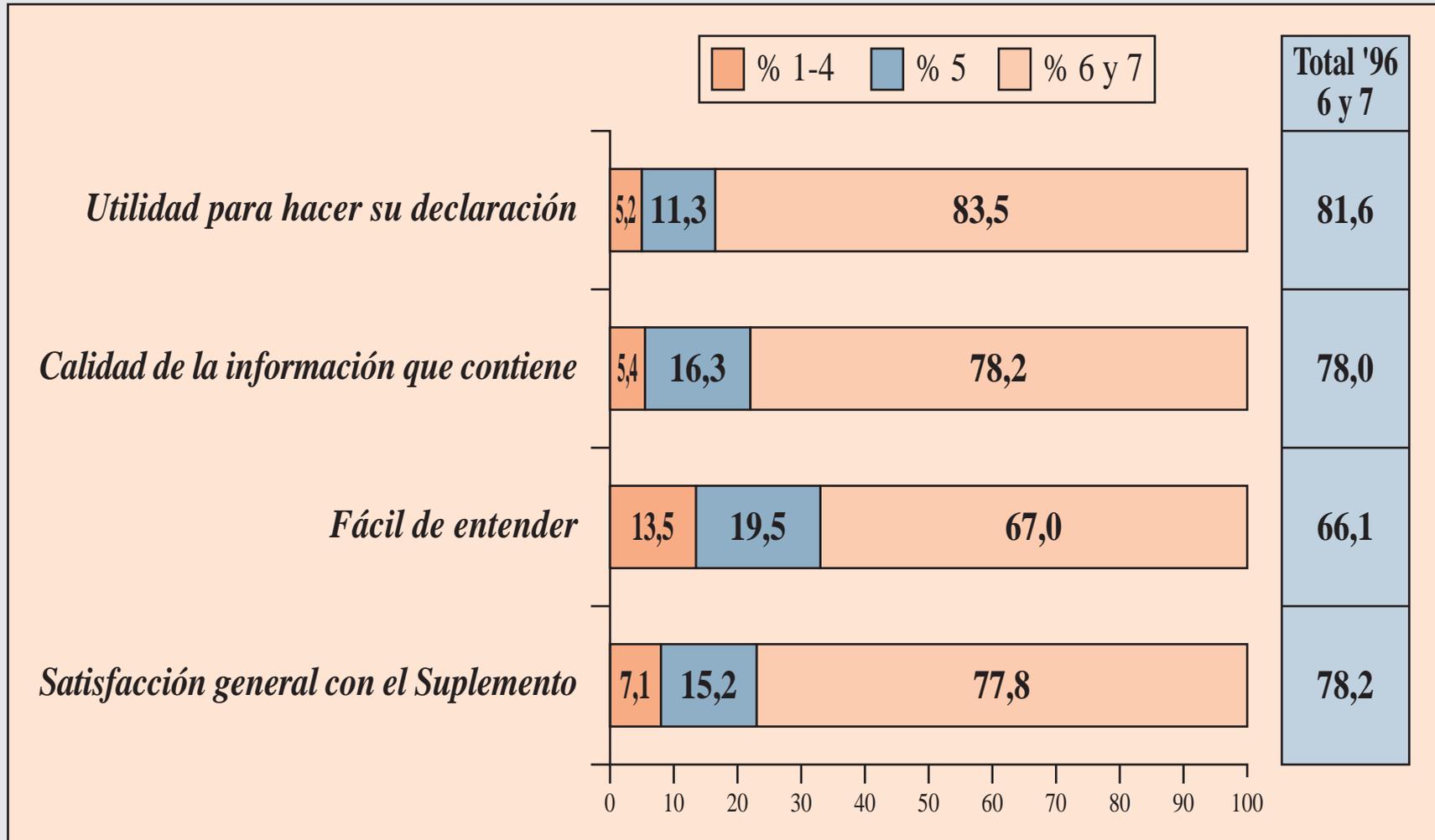
¿Utilizó Ud. para hacer su declaración el Suplemento Tributario distribuido junto al diario El Mercurio?

Total muestra '97: 798



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

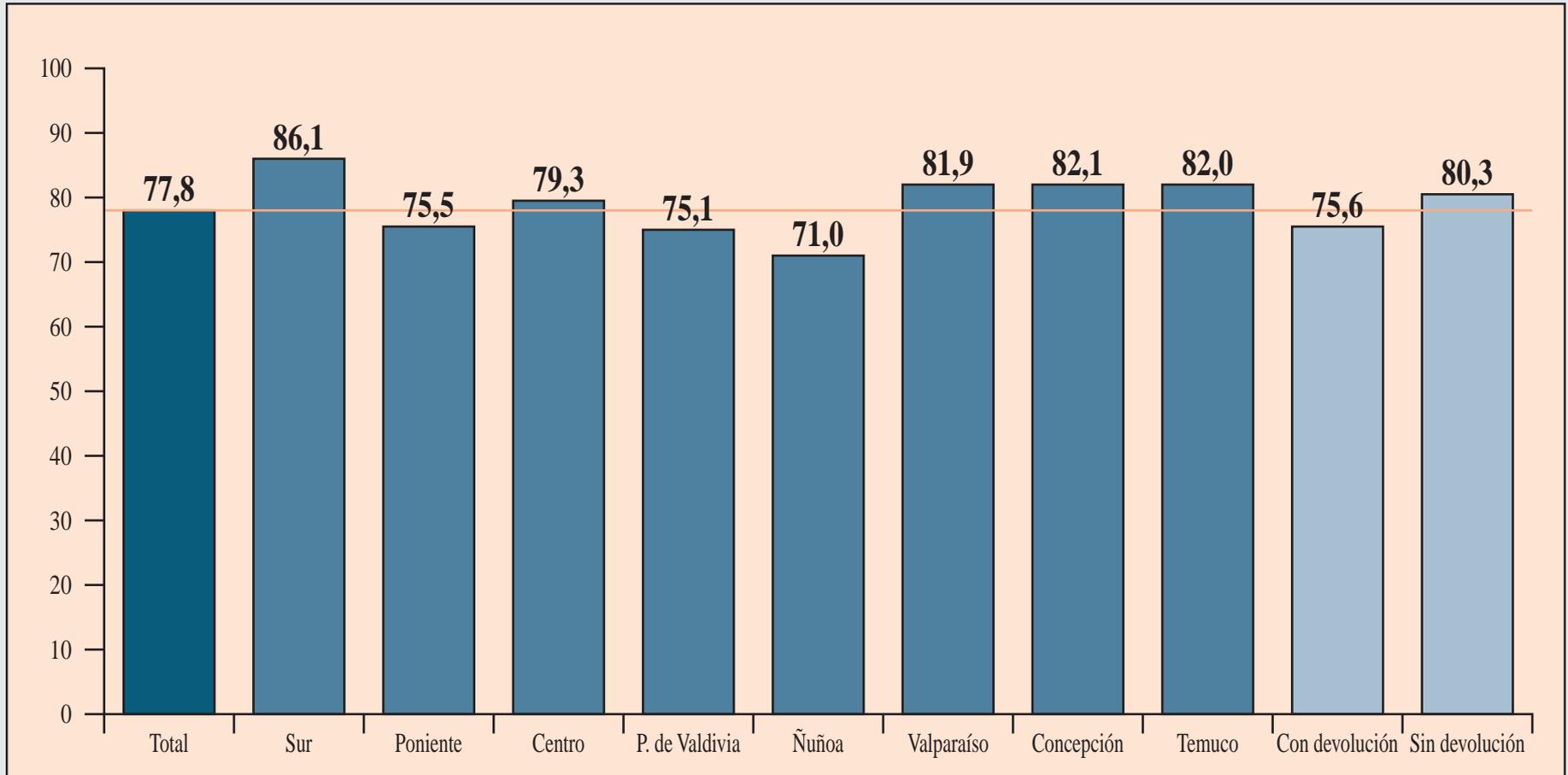
Base: *Quienes han utilizado el Suplemento Tributario de El Mercurio = 50,5%*



Evaluación General del Suplemento Tributario del diario El Mercurio

Base: Quienes utilizaron el Suplemento Tributario de El Mercurio = 50,5%

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



3. Comparación con atención recibida en años anteriores

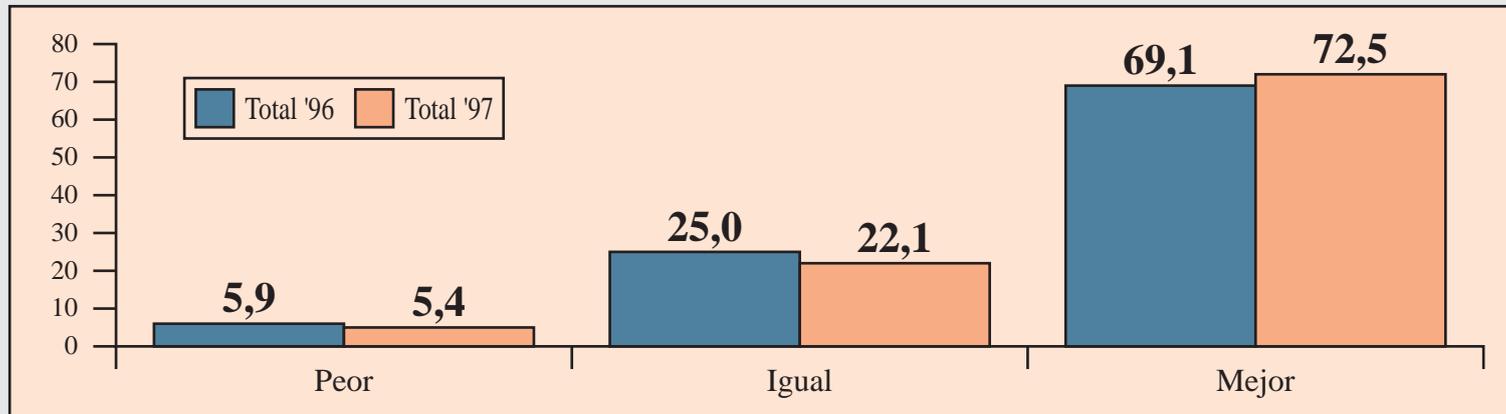
A las personas que habían sido citadas en años anteriores se les preguntó cómo consideraban que había sido la atención este año. El 72,5% dijo que la atención recibida había sido mejor que la(s) otra(s) vez(vezes) en que había sido citado.

La percepción mayoritaria de que la atención recibida este año fue mejor se mantiene en todas las sucursales.

Para complementar lo anterior es interesante observar que esta misma pregunta fue realizada en la medición de 1996. Los resultados en esa ocasión mostraban que un 69,1% de las personas que habían sido citadas en otros años consideraban que la atención había mejorado. Esto demuestra que entre los usuarios existe una clara percepción de que el servicio ha mejorado en forma clara durante los últimos dos años.

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

Base: *Quienes han sido citados anteriormente = 66,9%*

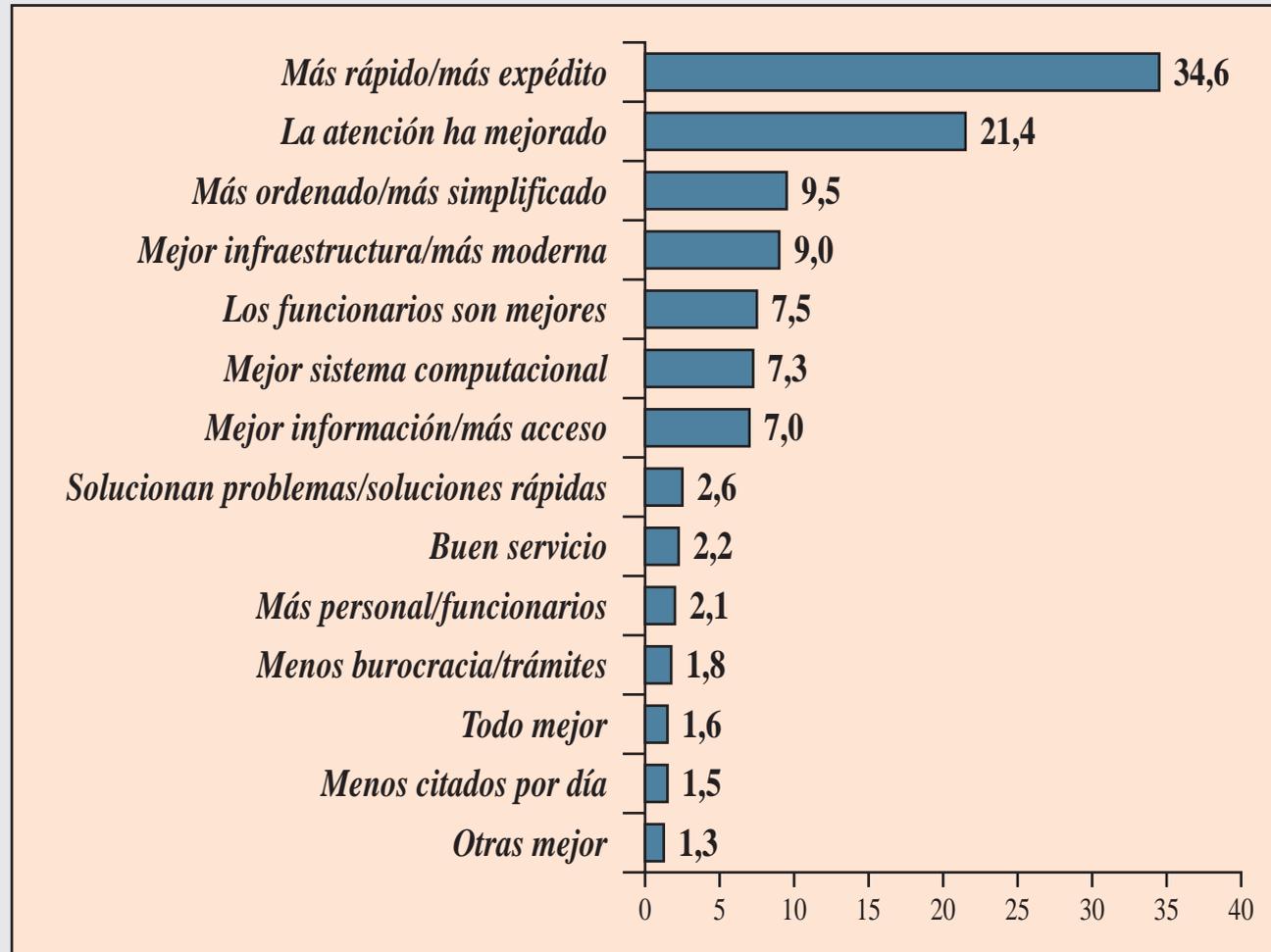


	Peor	Igual	Mejor
Sur	2,5	13,8	83,7
Poniente	9,4	15,9	74,7
Centro	2,4	22,4	75,3
Pedro de Valdivia	7,7	27,3	65,0
Ñuñoa	5,7	20,8	73,5
Valparaíso	7,2	23,7	69,1
Concepción	3,6	21,8	74,7
Temuco	3,3	15,0	81,7
Con devolución	7,4	24,6	68,0
Sin devolución	2,6	18,2	79,2

Causas del mejoramiento de la atención del servicio

Base: *Quienes han sido citados anteriormente* = 66,9%

Total Menciones; espontáneo – % que señala "Mejor" (72,5%)



4. Satisfacción general con la atención recibida por parte del Servicio de Impuestos Internos.

El 64,1% de los entrevistados considera que la atención recibida fue "Muy buena o Excelente" (Colocan notas 6 y 7). Dicho porcentaje representa una mejoría significativa con respecto al 58,5% registrado en la medición de 1996, sin embargo todavía no alcanza niveles de excelencia.

Las principales razones para sentirse satisfecho con el servicio son:

- Atención es buena/amable.
- Todo está bien ordenado/sin problema.

Las principales razones para sentirse insatisfecho son:

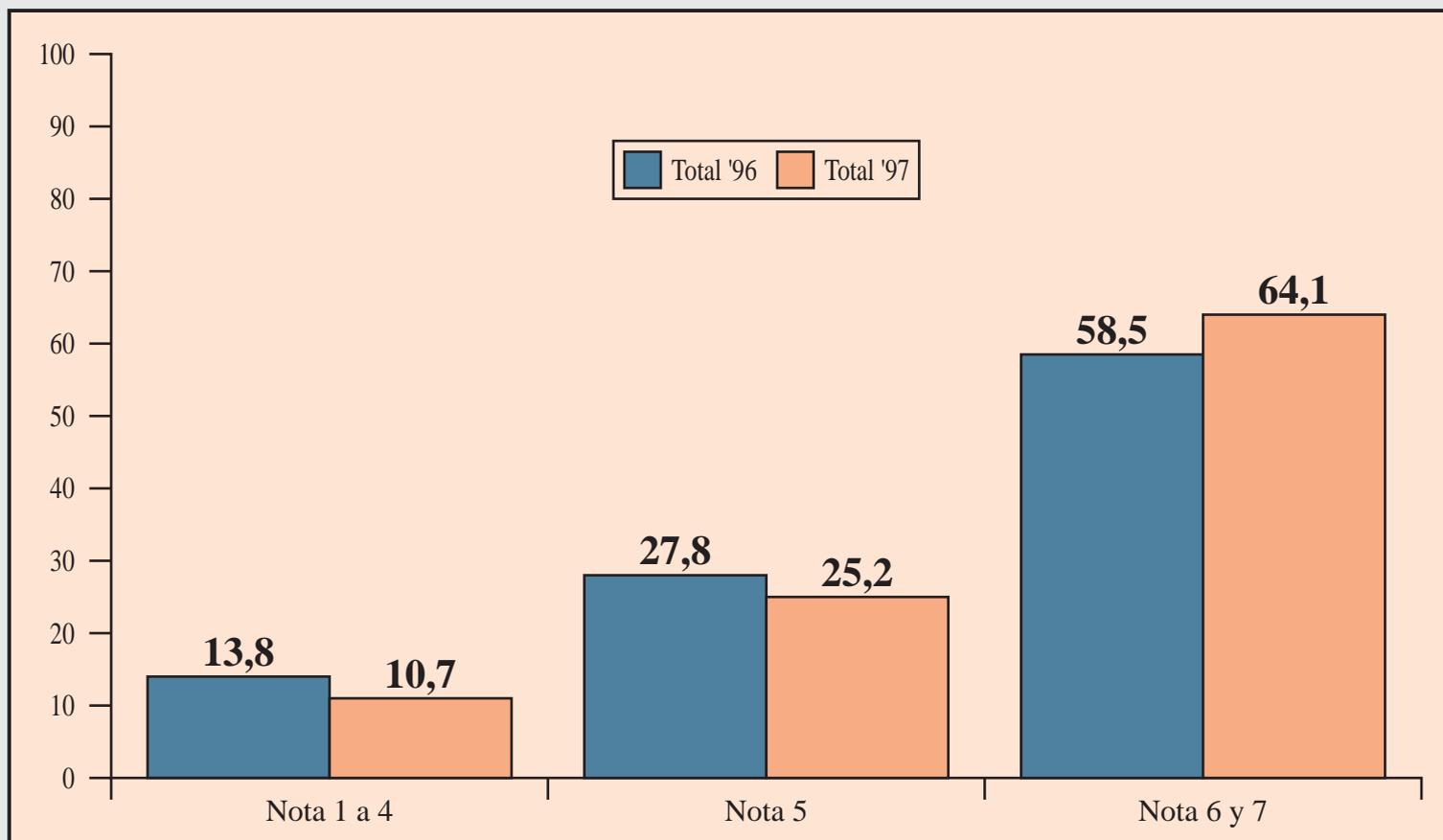
- Demasiado lento/mucha espera.
- Infraestructura inadecuada.

Al analizar por oficinas los mayores niveles de satisfacción se registran en las oficinas Sur (74,9%) y Centro (75,7%). En cambio en la oficina Pedro de Valdivia se registra el menor nivel de satisfacción (48,7%).

La oficina del Centro es la que registra un mayor aumento porcentual en la satisfacción de sus usuarios con respecto a la medición de 1996 (sube de un 49,4% a un 75,7%). En cambio la oficina de Ñuñoa es la que registra la mayor disminución porcentual en la satisfacción de sus usuarios (baja de un 80,7% a un 67,9%).

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

Total muestra '97: 798



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

Total muestra '97: 798

Total Menciones; espontáneo 53,1%



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

Total muestra '97: 798

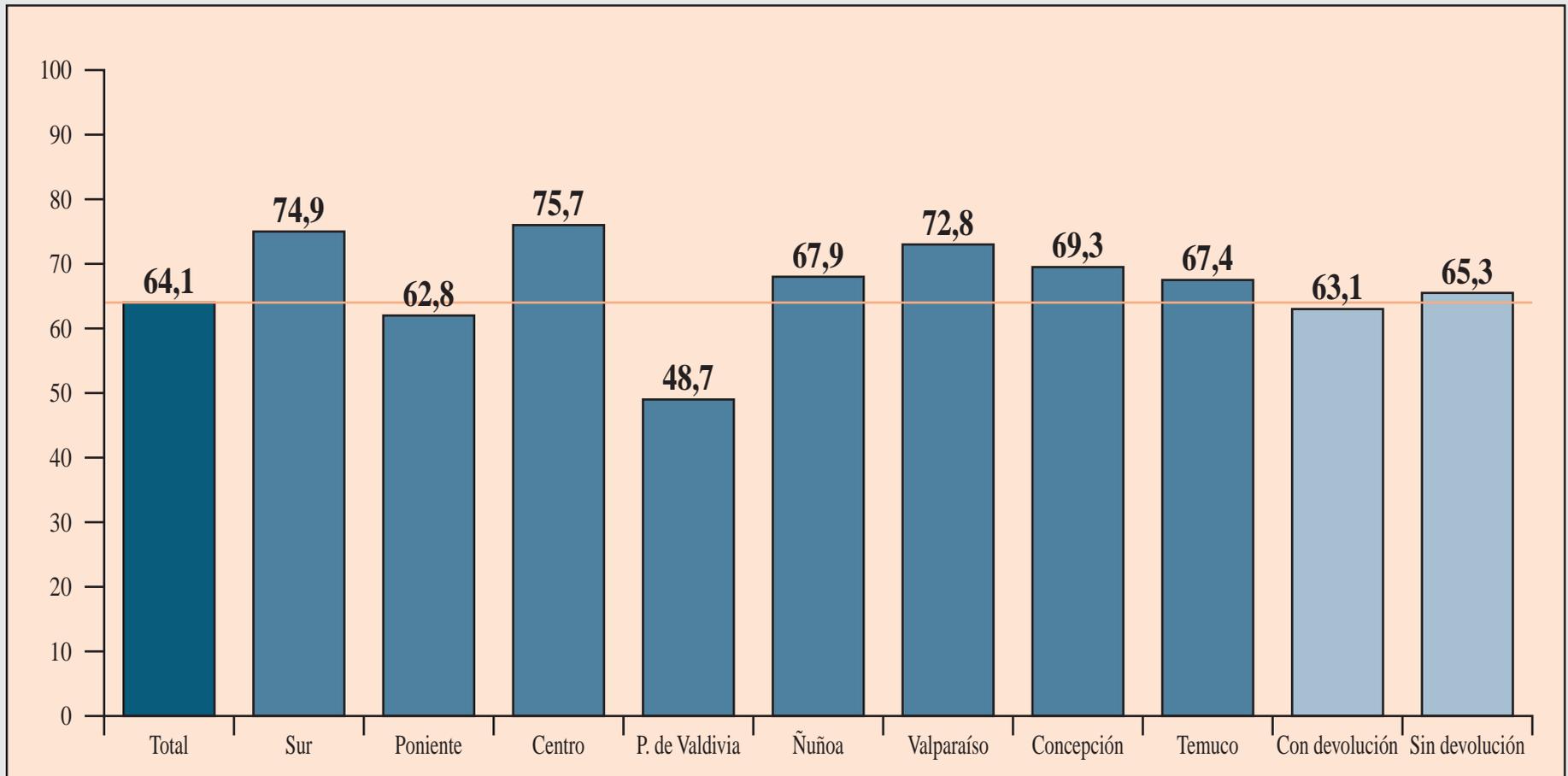
Total Menciones; espontáneo 45,3%



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

Total muestra '97: 798

% 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?

Total muestras '97: 798

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

	Total 1996	Total 1997	Diferencia '97 - '96
Total	58,5	64,1	5,6
Sur	65,7	74,9	9,2
Poniente	69,7	62,8	-6,9
Centro	49,4	75,7	26,3
Pedro de Valdivia	41,3	48,7	7,4
Ñuñoa	80,7	67,9	-12,8
Valparaíso	66,2	72,8	6,6
Concepción	72,3	69,3	-3,0
Temuco	66,7	67,4	0,7
Con devolución	59,4	63,1	3,7
Sin devolución	57,0	65,8	8,8

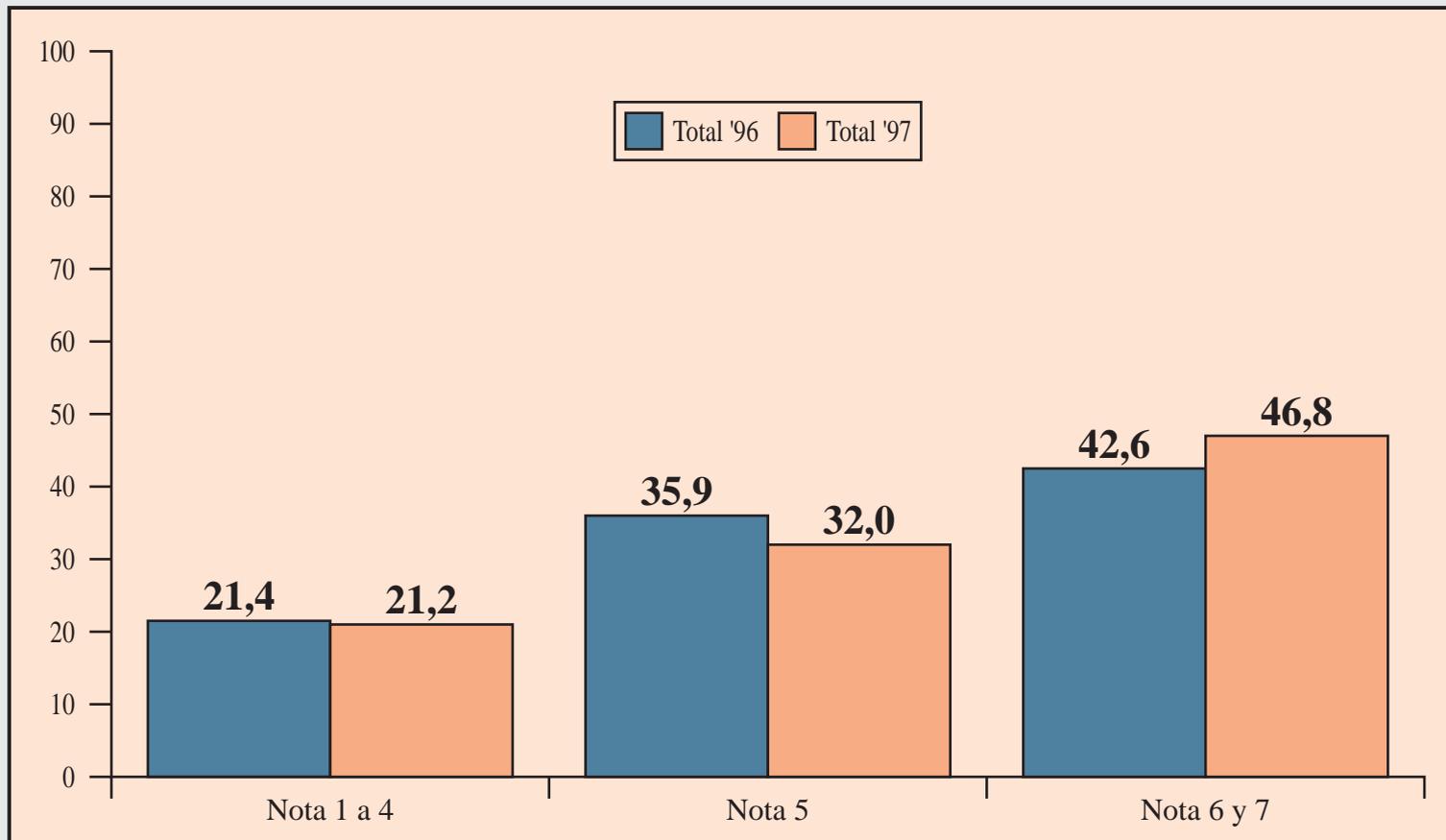
5. Evaluación de la citación.

Respecto a la fecha de la citación sólo un 46,8% quedó "Muy satisfecho" y el 32,0% quedó "Regularmente satisfecho". Estos porcentajes son similares a la medición realizada en 1996. En general los contribuyentes "sin devolución" se muestran más satisfechos con la fecha de la citación que aquellos "con devolución".

Los aspectos específicos de la carta de citación mejor evaluados fueron "la claridad de la documentación solicitada" y "la oportunidad de la recepción de la carta". Por último el aspecto peor evaluado fue "la claridad del motivo de la citación". Sin embargo la evaluación de este aspecto muestra una mejoría con respecto a la medición de 1996.

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

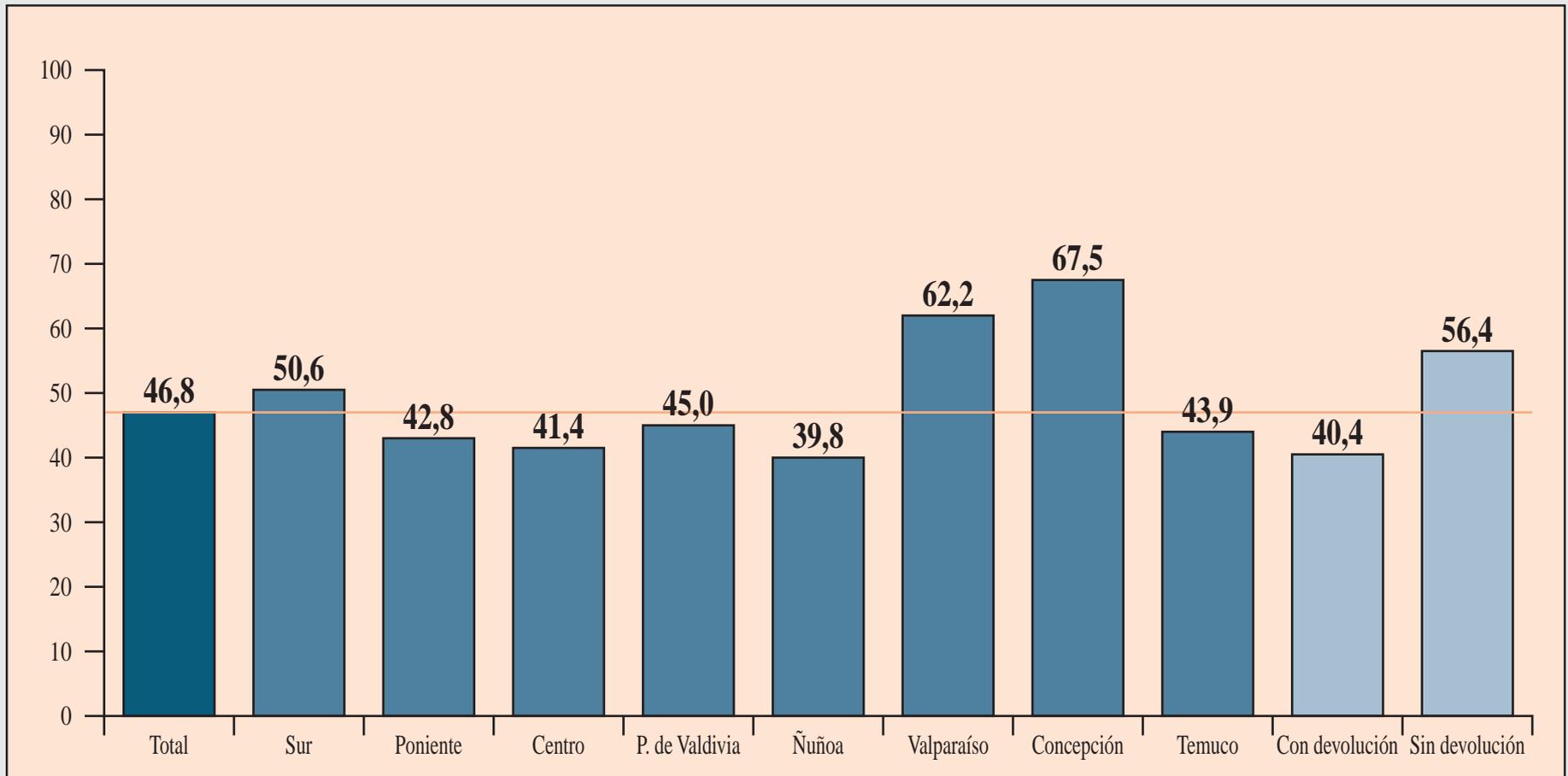
Total muestra '97: 798



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

Total muestra '97: 798

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

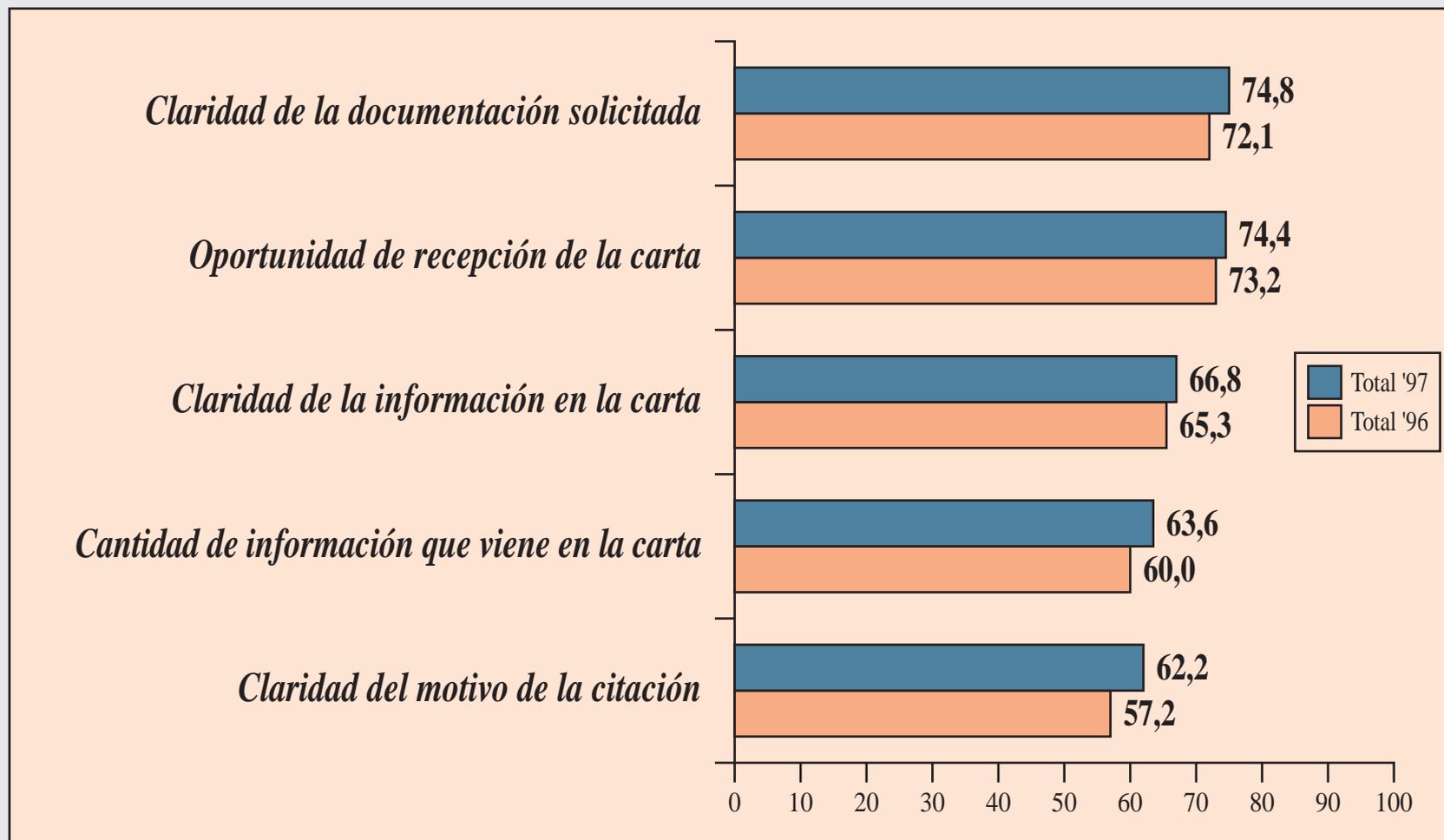


Específicamente en relación a la citación después de su Declaración de Renta

¿Cuán satisfecho está Ud con los siguientes aspectos?

Total muestra '97: 798

% 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 '97: 798

% 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.
Claridad de la documentación solicitada	78,4	81,7	78,4	80,9	71,3	65,1	71,4	85,9	66,7	70,9	80,9
Oportunidad de recepción de la carta	74,4	75,4	73,8	80,5	69,3	69,4	81,2	80,1	74,1	70,0	81,1
Claridad de la información en la carta	66,8	69,9	69,2	69,3	65,4	59,2	66,2	74,1	64,7	65,3	69,1
Cantidad de inform. que viene en la carta	63,6	71,6	62,9	71,8	57,5	56,0	62,3	74,4	65,9	59,8	69,4
Claridad del motivo de la citación	62,2	77,8	63,9	62,4	59,1	50,0	66,2	74,2	60,7	59,0	67,1

6. Satisfacción con el Proceso.

Se evaluaron tres dimensiones de la igualdad en el proceso de atención (control, exigencias, trato). Los resultados muestran que las tres dimensiones registran niveles similares de evaluación. Cabe señalar que dichas evaluaciones también son muy similares a las de la medición de 1996.

La "igualdad en el control de las declaraciones" es evaluada por el 75,6% de los entrevistados con notas 6 y 7. En 1996 la evaluación 6 y 7 alcanzó un 76,7%.

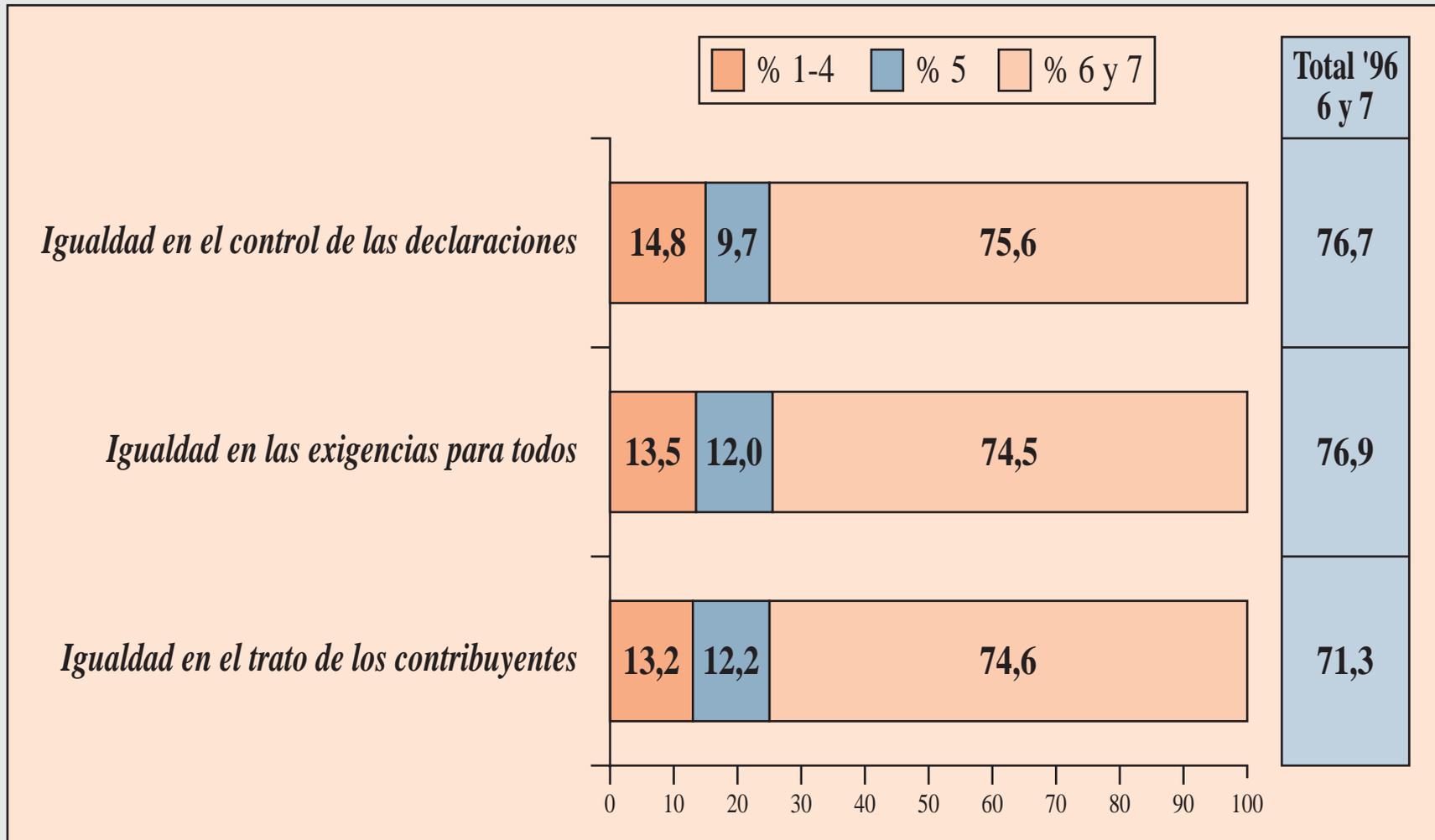
La "igualdad en las exigencias para todos" es evaluada por el 74,5% de los entrevistados con notas 6 y 7. En 1996 la evaluación 6 y 7 alcanzó un 76,9%.

La "igualdad en el trato de los contribuyentes" es evaluada por el 74,6% de los entrevistados con notas 6 y 7. En 1996 la evaluación 6 y 7 alcanzó un 71,3%.

Al comparar los promedios de evaluación según oficinas se observa que Pedro de Valdivia registra el porcentaje promedio más bajo de evaluación con notas 6 y 7 (66,7%) y que la oficina Poniente registra el porcentaje promedio más alto (83,0%).

Evaluación del Proceso General de Declaración de Renta

Total muestra '97: 798



Evaluación del Proceso General de Declaración de Renta

Total muestras '97: 798

% 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 en el control de las declaración (con o sin devolución)	75,6	79,3	88,4	81,2	67,3	68,3	70,1	83,5	83,1	73,6	78,3
Igualdad en el trato de los contribuyentes	74,6	76,4	81,3	73,1	68,1	79,8	75,9	75,0	80,2	73,1	76,8
Igualdad de las exigencias para todos	74,5	77,3	79,3	82,0	64,9	72,9	71,0	82,0	80,0	74,5	74,6
Promedio	74,9	77,6	83,0	78,7	66,7	73,6	72,3	80,1	81,1	73,7	76,5

Razones por estar insatisfecho con la atención en los siguientes aspectos

Total muestras '97: 798

Total menciones espontáneas

	Igualdad en el trato de los contribuyentes	Igualdad de las exigencias para todos	Igualdad en el control de las decl. (con o sin devol.)
Hay diferencias	7,1	6,1	3,4
Diferencias según clientes	5,2	4,6	2,5
Diferencias con conocidos/amigos	4,8	2,4	0,4
Servicio lento	3,4	1,4	1,0
Mala atención	2,6	0,2	–
Mal trato de funcionarios	1,4	0,1	–
Control en forma desordenada	–	–	1,3
Mayor control sobre las con devolución	–	–	1,1
Falta control	–	–	1,1

7. Evaluación del servicio: Espera

El 63,9% en promedio, evalúa con notas 6 y 7 los aspectos relacionados con la espera para ser atendido. A pesar de no ser un buen promedio de evaluación, este resultado representa un alza significativa con respecto al porcentaje que evaluó con esas notas en 1996 (54,5%).

Al analizar las evaluaciones de los aspectos específicos de la espera también se observa una importante mejora con respecto a 1996. Sin embargo todavía aparecen variables con evaluaciones insuficientes.

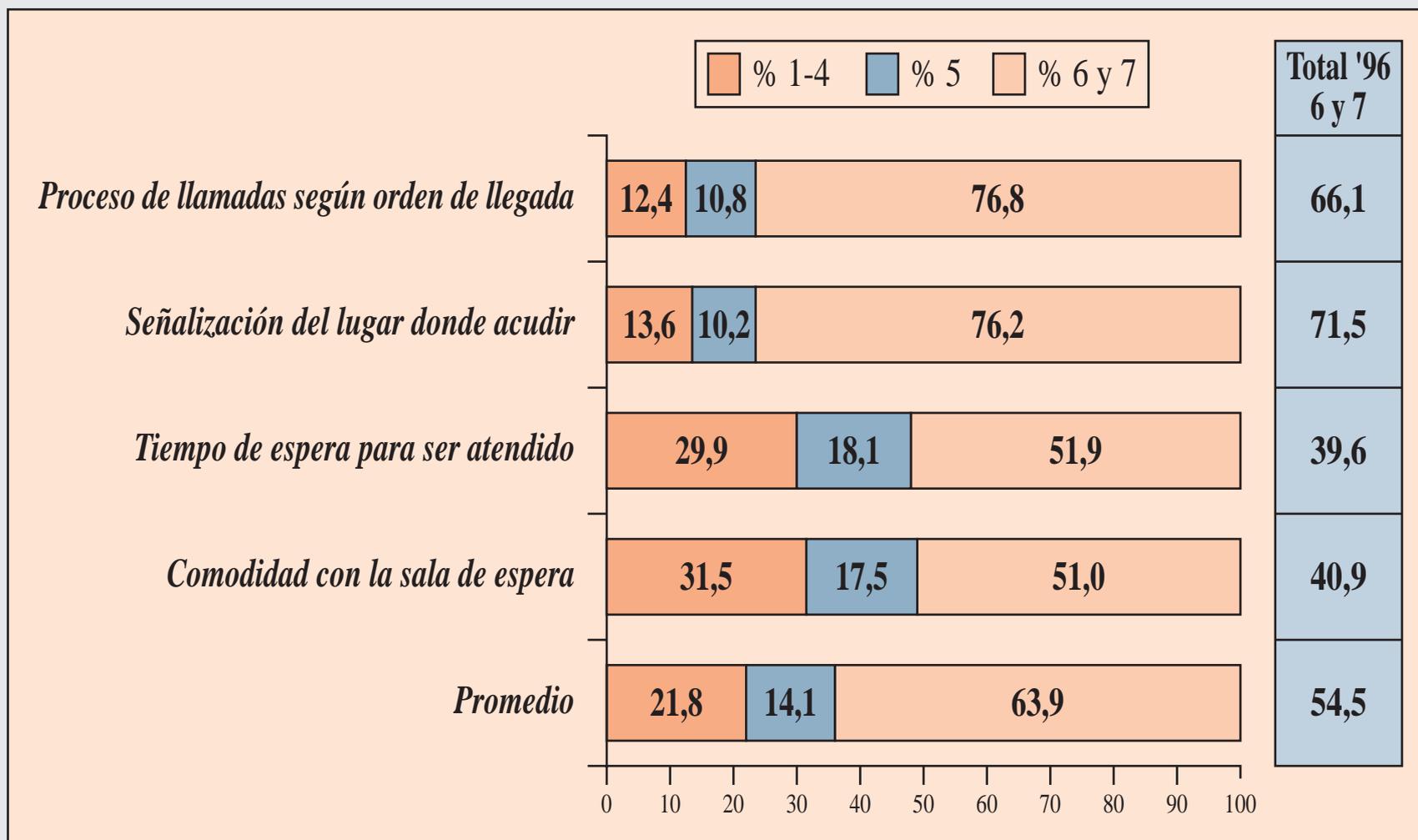
El "proceso de llamadas según orden de llegada" y la "señalización del lugar donde acudir" son las variables mejor evaluadas (76,8% y 76,2% respectivamente las evalúan con notas 6 y 7).

Las variables "tiempo de espera para ser atendido" y la "comodidad de la sala de espera" son evaluadas sólo por un 51,9% y un 51,0% respectivamente con notas 6 y 7.

Al analizar por oficinas, el promedio más bajo de evaluación de los diferentes aspectos de la espera se registran en la oficina Pedro de Valdivia (47,7%). En cambio las oficinas de Valparaíso (75,4%), Centro (75,3%) y Sur (74,6%) registran los mejores promedios de evaluación.

Satisfacción con los aspectos relacionados con la espera para ser atendido

Total muestra '97: 798



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

Total muestra '97: 798

% 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.
Proceso de llamadas según el orden de llegada	76,8	83,8	75,1	85,2	66,4	80,7	85,5	77,1	73,2	76,6	77,2
Señalización del lugar donde acudir	76,2	76,4	71,9	87,4	66,7	79,7	85,4	75,9	73,3	74,9	78,1
Tiempo de espera	51,9	69,5	48,7	59,0	33,3	59,8	60,8	68,8	59,3	50,8	53,7
Comodidad sala de espera	51,0	68,8	60,3	69,4	24,3	65,5	69,9	35,8	36,5	48,2	55,3
Promedio	64,0	74,6	64,0	75,3	47,7	71,4	75,4	64,4	60,6	62,6	66,1

8. Evaluación del servicio: Funcionarios.

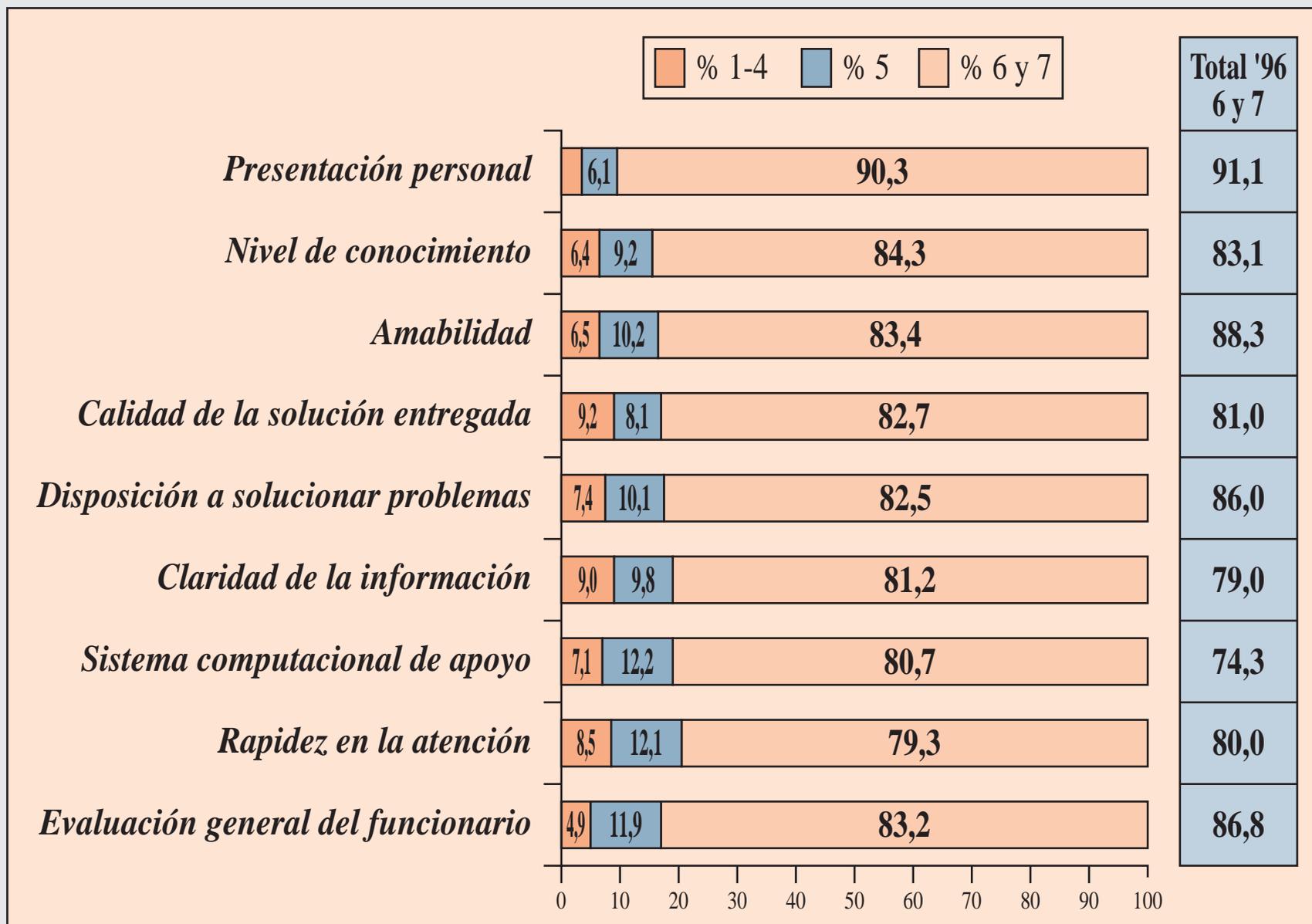
El 83,2% de los entrevistados evaluó con notas 6 y 7 en términos generales al funcionario que los atendió. A pesar de que este resultado es satisfactorio representa una leve baja con respecto a 1996.

Los aspectos específicos relacionados con el funcionario, al igual que en 1996, son evaluados positivamente en niveles que superan el 80% que coloca notas 6 y 7. El aspecto que registra la mejor evaluación es la "presentación personal del funcionario" con un 90,3%.

Al analizar las evaluaciones por oficinas, Pedro de Valdivia es la que registra el peor promedio de evaluación general del funcionario con un 73,7% (notas 6 y 7). En cambio las oficinas del Centro y Concepción registran las mejores evaluaciones (con un 92,8% y un 89,8% respectivamente).

Satisfacción con los aspectos relacionados con el funcionario que lo atendió

Total muestra '97: 798



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

Total muestra '97: 798

% 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	90,3	94,5	90,7	94,7	82,8	91,4	96,8	96,4	83,5	89,5	81,5
Nivel de conocimiento	84,3	86,4	81,5	88,9	79,0	85,5	92,5	84,3	85,2	83,6	85,5
Amabilidad	83,4	84,5	83,6	93,9	72,5	84,8	88,9	89,9	81,4	83,3	83,5
Calidad de la solución entregada	82,7	78,6	83,7	91,8	76,8	81,9	86,2	83,0	81,0	81,3	84,8
Disposición a solucionar problemas	82,5	86,7	83,2	93,1	71,8	81,3	89,9	87,6	79,0	82,5	82,5
Claridad de la información proporc. por el funcionario	81,2	80,5	83,5	90,1	72,5	82,2	84,1	83,1	82,9	80,5	82,3
Sistema computa- cional de apoyo	80,7	84,5	84,3	85,9	73,3	85,4	78,0	79,4	84,4	78,6	84,0
Rapidez en la atención	79,3	86,7	75,9	86,2	75,9	73,3	81,7	84,4	76,7	77,7	81,8
Evaluación general del funcionario	83,2	88,9	81,0	92,8	73,7	83,3	87,5	89,8	81,2	81,6	85,7

9. Evaluación de las oficinas.

La evaluación general de la infraestructura sube de un 58,5% (1996) que colocaba notas 6 y 7 a un 61,9% (1997).

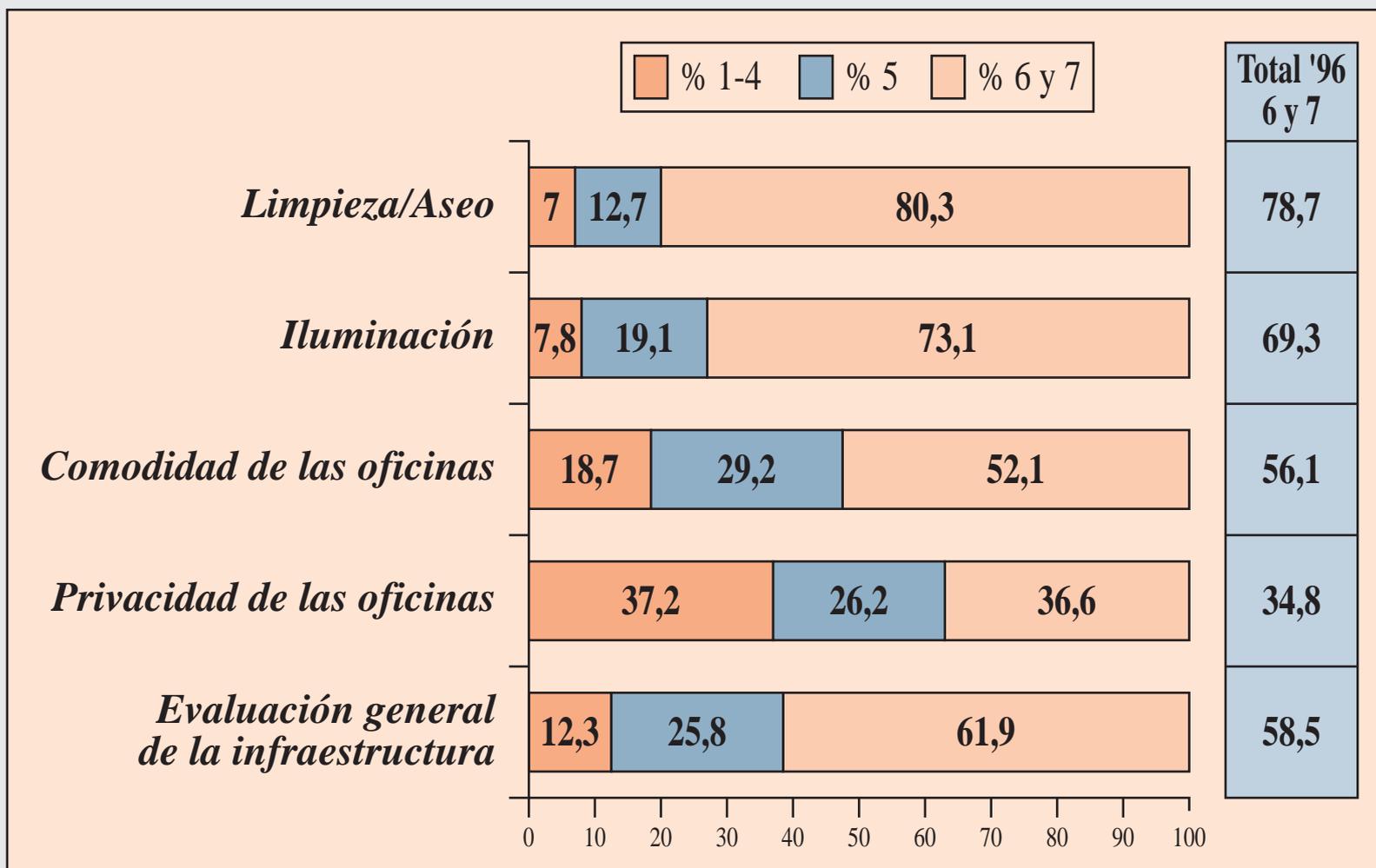
Los aspectos mejores evaluados de las oficinas son la "limpieza y aseo" (78,7% le coloca notas 6 y 7) y la "iluminación" (69,3%).

El aspecto peor evaluado, al igual que en 1996, es la "privacidad de las oficinas" (36,6%).

Al analizar por oficinas, las peores evaluaciones de la infraestructura se registran en las oficinas de Pedro de Valdivia (38,5%) y Concepción (48,4%). En cambio las oficinas con mejores evaluaciones son Valparaíso (79,8%), Sur (79,2%) y Centro (75,1%).

Evaluación de las oficinas en relación a los siguiente aspectos

Total muestra '97: 798



Evaluación de las oficinas en relación a los siguientes aspectos

Total muestra '97: 798

% 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	80,3	94,8	87,4	85,3	66,4	84,5	88,0	82,4	73,2	77,9	84,1
Iluminación	73,1	86,3	74,8	85,8	54,2	83,0	85,2	69,1	68,2	70,4	77,3
Comodidad de las oficinas	52,1	67,8	65,8	70,2	25,4	57,9	74,3	40,0	43,5	50,3	55,0
Privacidad de las oficinas	36,6	45,5	43,0	54,8	20,2	36,2	47,1	29,2	23,5	34,0	40,5
Evaluación general de la infraestructura	61,9	79,2	69,1	75,1	38,5	74,2	79,8	48,4	58,1	59,8	65,3

10. Satisfacción con etapas del servicio recibido.

Los mayores niveles de satisfacción se registran respecto de:

- Los funcionarios en general (83,2% coloca notas 6 y 7).
- El Suplemento Tributario (77,8%).
- La igualdad en el trato (74,9%).

Los menores niveles de satisfacción se registran respecto de:

- Oficinas de los funcionarios (61,9%).
- Fecha de la citación (46,8%).

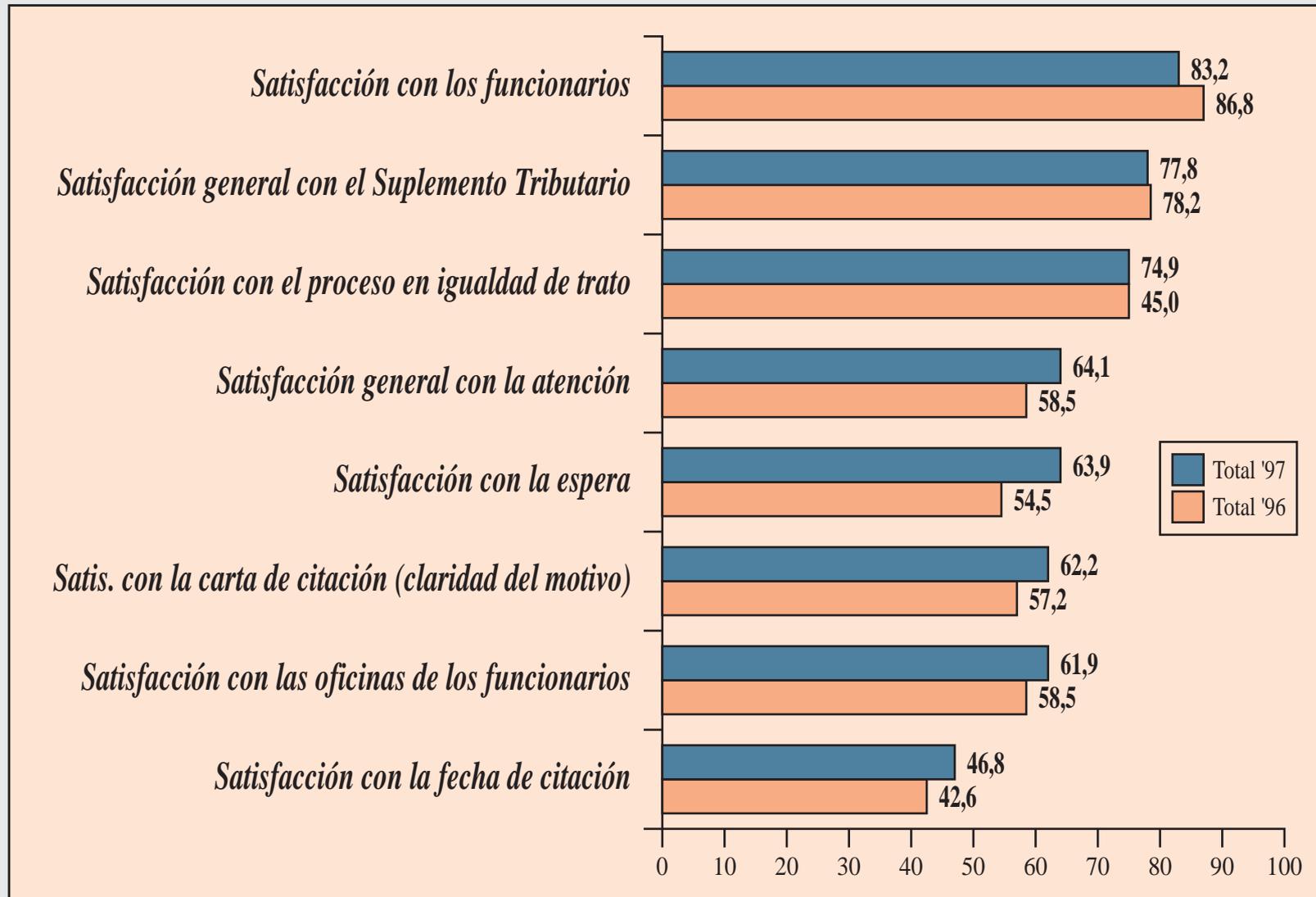
Al comparar con la medición de 1996, las alzas en los niveles de satisfacción que resultan significativas estadísticamente se registran en la:

- Satisfacción general con la atención.
- Satisfacción con la espera.

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

Total muestra '97: 798

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



11. Variables que inciden en la satisfacción general.

Los análisis realizados (Stepwise Regression) permitieron obtener 6 variables que explican el 60% de la variación de la satisfacción general de los usuarios del servicio. Estas variables son:

- Tiempo de espera hasta ser atendido.
- Calidad de la solución entregada.
- Presentación personal del funcionario.
- Iluminación.
- Señalización del lugar donde acudir.
- Privacidad de las oficinas.

Estas 6 variables pueden diferenciarse en tres grupos de acuerdo a su peso relativo respecto de la varianza de la Satisfacción general.

El primer grupo incluye sólo a la variable "Tiempo de espera" que tiene la mayor incidencia en la satisfacción general con el servicio. Cabe agregar que esta variable tiene una alta correlación con las variables "Comodidad de la sala de espera" y "Proceso de llamadas según orden de llegada".

En el segundo grupo se incluyen las variables: "Calidad de la solución entregada", "Presentación personal del funcionario" e "Iluminación". La variable "Calidad de la solución entregada" tiene además una alta correlación con: "Disposición a solucionar problemas", "claridad de la información" y "amabilidad".

En el último grupo quedarían las variables con menor peso en la satisfacción general: "Señalización del lugar a donde acudir" y "Privacidad de las oficinas". Esta última variable tiene una alta correlación con "comodidad de las oficinas", "Iluminación" y "Limpieza".

REGRESION MULTIPLE: Estudio "Calidad de Servicio" SII

(Evaluación con notas 1 a 7; B: 798)

Variable dependiente = Satisfacción General

R = 0,60

	Coefficiente estandarizado
<i>Tiempo de espera hasta ser atendido</i>	,30
<i>Calidad de la solución entregada (Funcionario)</i>	,20
<i>Presentación personal (Funcionario)</i>	,20
<i>Iluminación</i>	,20
<i>Señalización del lugar donde acudir</i>	,10
<i>Privacidad de las oficinas</i>	,10

Estos 6 atributos explican el 60,0% de la satisfacción general

Existe una alta correlación entre:

Tiempo de espera - Comodidad de la sala de espera - Proceso de llamadas según orden de llegada

*Calidad de la solución entregada - Disposición a solucionar problemas
Claridad de la información - Amabilidad*

Comodidad de las oficinas - Privacidad - Iluminación - Limpieza.

Variables no incluidas:

- Comodidad de la sala de espera
- Proceso de llamadas según llegada
- Nivel de conocimiento
- Amabilidad
- Disposición a solucionar problemas
- Rapidez en la atención
- Claridad de la información
- Sistema computacional
- Comodidad de oficinas
- Limpieza/Aseo

12. Grado de "Solución de Problemas".

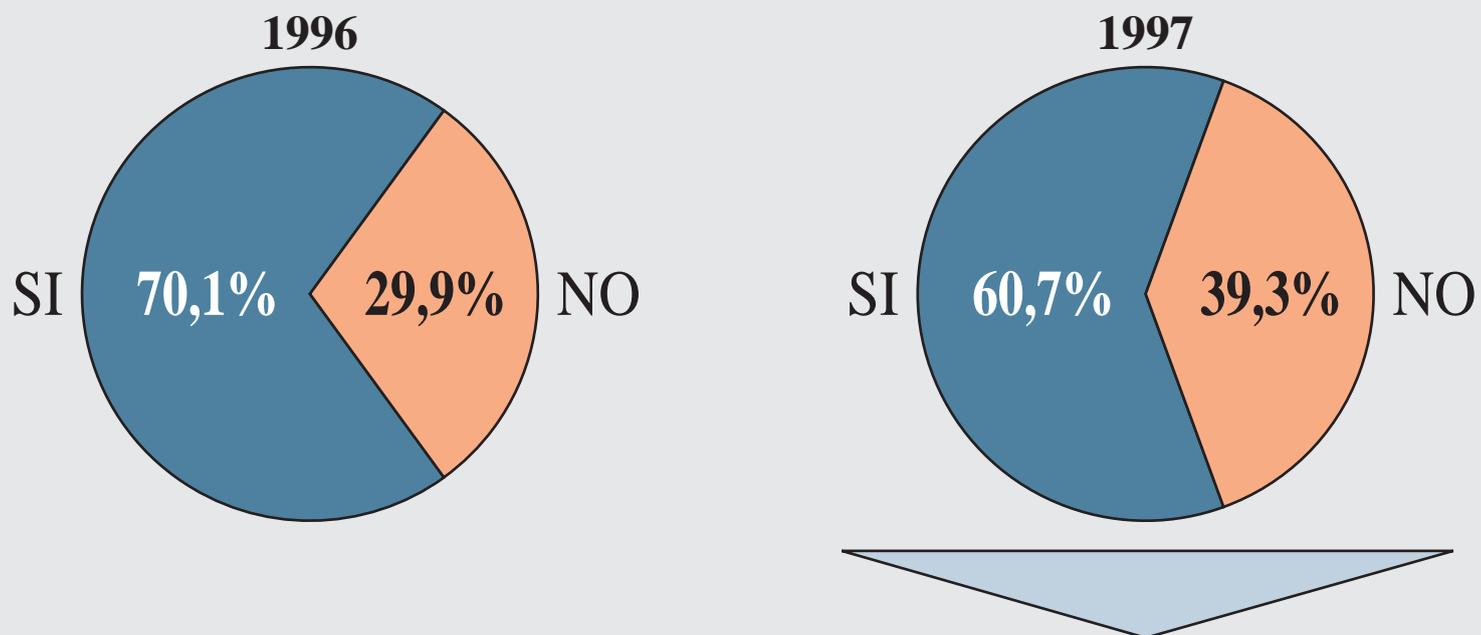
El 60,7% de los entrevistados logró solucionar su problema en su primera visita a Impuestos Internos. Esa cifra representa una baja significativa respecto de 1996 de quienes logran una solución en la primera visita.

La "falta de papeles y documentos" fue la principal razón por la que no se solucionó el problema en la primera visita.

La oficina de Temuco fue la que menos resolvió los problemas de los contribuyentes durante su primera visita.

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

Total muestra '97: 798



	Sur	Poniente	Centro	Pedro de Valdivia	Ñuñoa	Valparaíso	Concepción	Temuco	Con devolución	Sin devolución
SI	57,2	56,8	61,2	60,2	63,5	69,2	63,7	43,0	59,0	63,3
NO	42,8	43,2	38,8	39,8	36,5	30,8	36,3	57,0	41,0	36,7

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

Base: Quienes que no solucionaron su problema en la 1ª visita = 39,3%

Total Menciones; espontáneas



13. Aspectos relacionados con la rectificación de la declaración de renta.

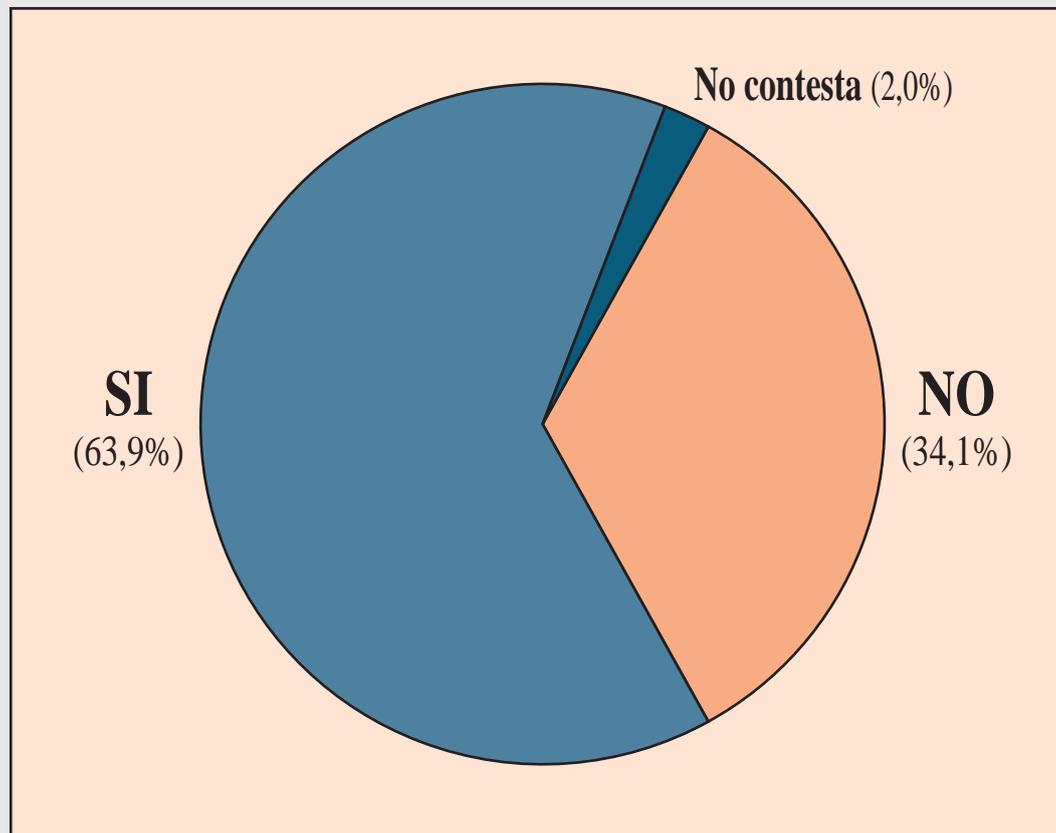
El 63,9% de los entrevistados debió rectificar su declaración de renta.

Frente a la alternativa de usar Internet para realizar las rectificaciones el 46,3% dijo que de todas maneras utilizaría este medio para realizar las rectificaciones. El 24,2% dijo que no lo utilizaría y el 29,3% no sabe si lo utilizaría.

Los usuarios de la oficina de Concepción fueron quienes se mostraron más dispuestos a usar Internet para realizar las rectificaciones.

¿En esta oportunidad debió Ud. rectificar su Declaración de Renta?

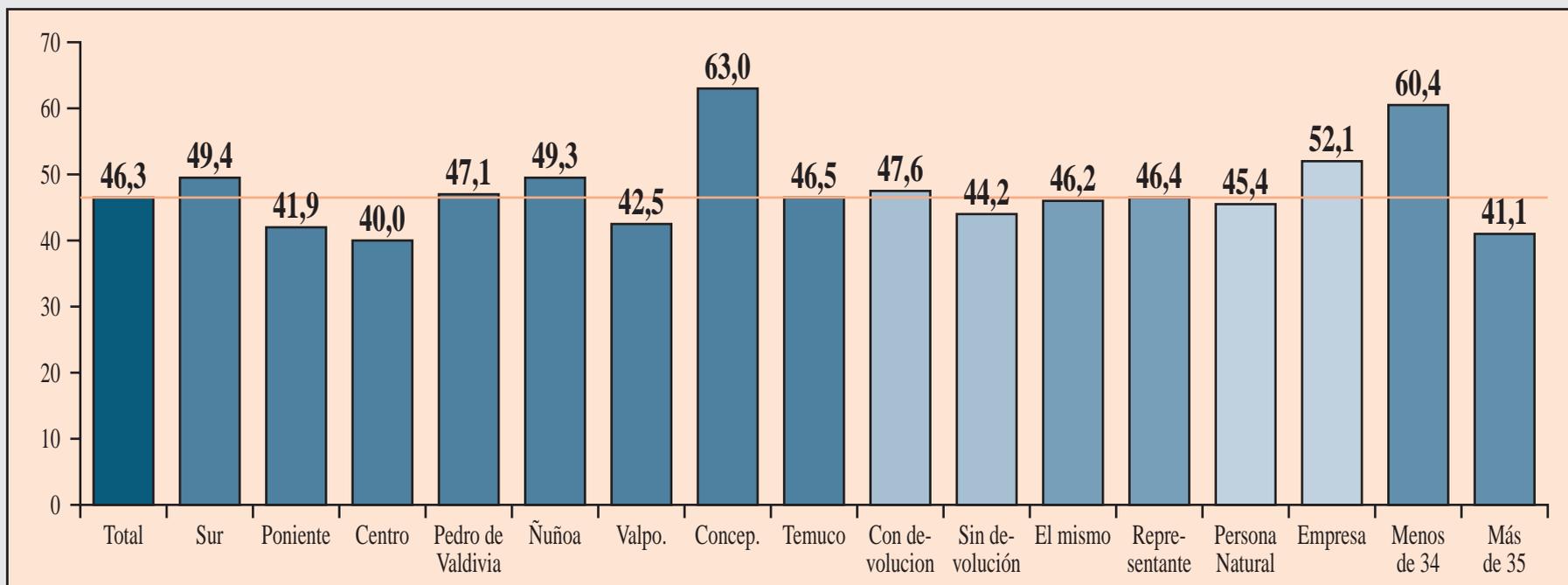
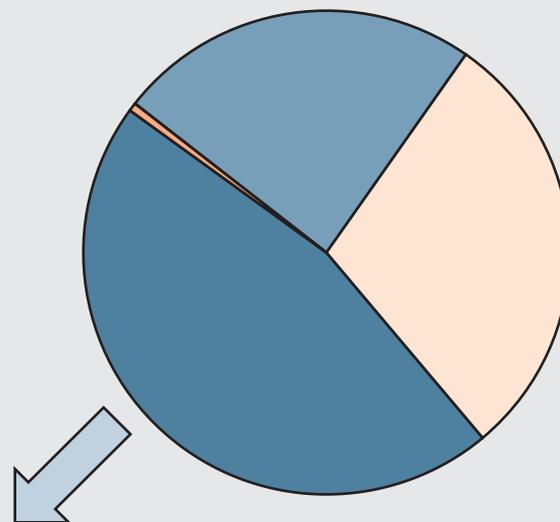
Total muestra '97: 798



¿Utilizaría el servicio de Internet para hacer rectificaciones a la Declaración de Renta?

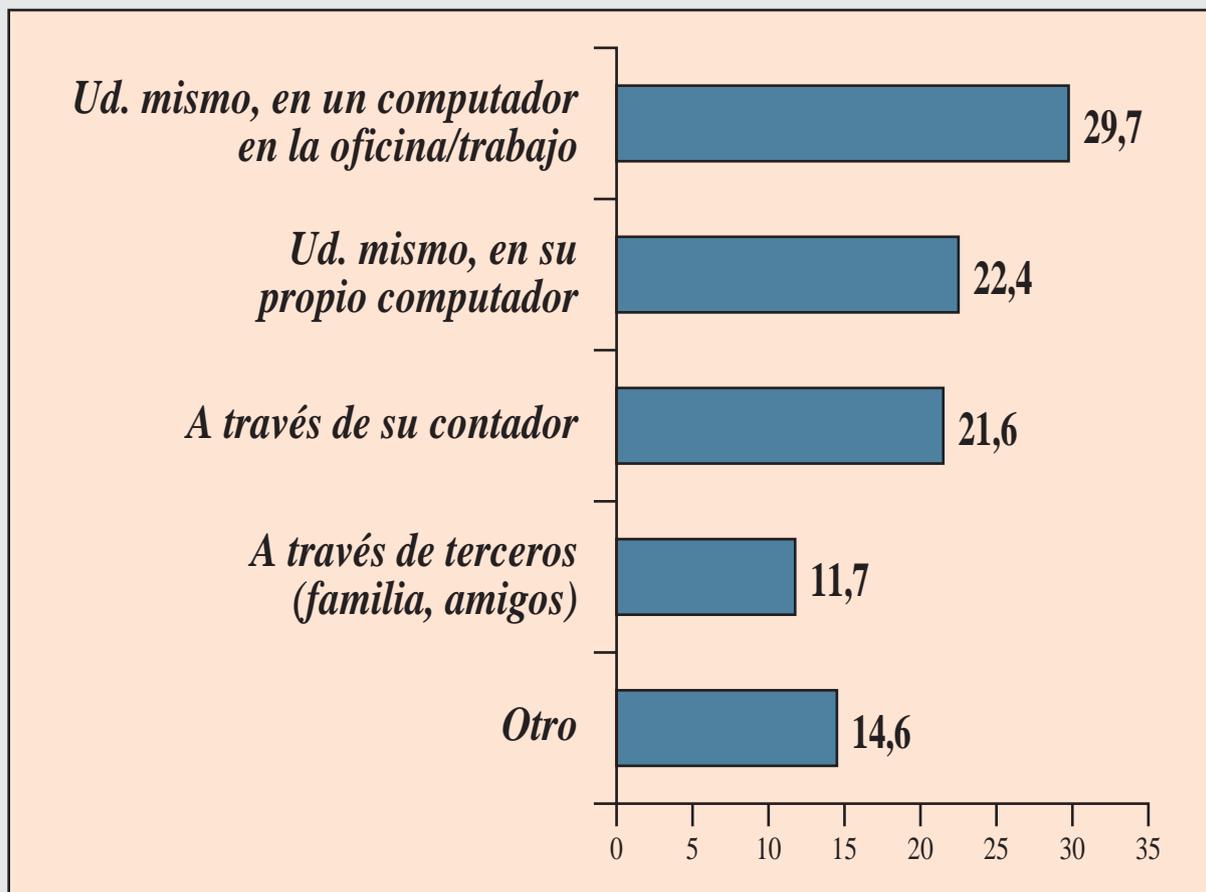
Total muestra '97: 798

- No contesta (0,2%)
- No lo utilizaría (24,2%)
- No sabe si lo utilizaría o no (29,3%)
- Lo utilizaría de todas maneras (46,3%)



¿Cómo accedería Ud. a Internet para efectuar la rectificación?

Total muestra '97: 798



14. Sugerencias.

Las principales sugerencias para mejorar el servicio son:

- Que sea más expedito / menos burocrático.
- Mejorar el sistema de información.
- Mejorar la atención/ que sea más personalizado.
- Que haya más personal/ más funcionarios.

Cabe agregar que en 1996 también aparecieron dentro de las sugerencias más nombradas el que "el servicio sea más expedito" y que "hubieran más funcionarios".

Sugerencias para mejorar la atención del servicio

Total muestra '97: 798

Total Menciones; espontáneo

