



Presentación

**IMAGEN**

**SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

Enero de 2006

# Objetivo del Estudio

2

Conocer la imagen del SII, y percepciones sobre aspectos que inciden en la relación de los contribuyentes con el servicio.



# Metodología

3

**Diseño:** Cuantitativo en base a entrevistas personales cara a cara en el lugar de trabajo y/o hogar del entrevistado.

**Grupo Objetivo:**

- Segmento Empresa: Grandes, medianas y pequeñas empresas y comercio.
- Segmento Profesional/No Profesional: hombres y mujeres laboralmente activos, de NSE ABC1, C2, C3 y D.

**Tamaño de la muestra:** 718 entrevistas distribuidas de las siguiente manera:

Segmento	Tamaño			Total
	Grande	Mediano	Pequeño	
<b>Empresas</b>	51	50	49	<b>150</b>
<b>Comercio</b>	51	51	51	<b>153</b>
<b>Sub total</b>				<b>303</b>

	Dependiente	Independiente	
<b>Profesional</b>	120	85	<b>205</b>
<b>No Profesional</b>		210	<b>210</b>
<b>Subtotal</b>			<b>415</b>

**Fecha de Terreno:** Octubre-Noviembre 2005

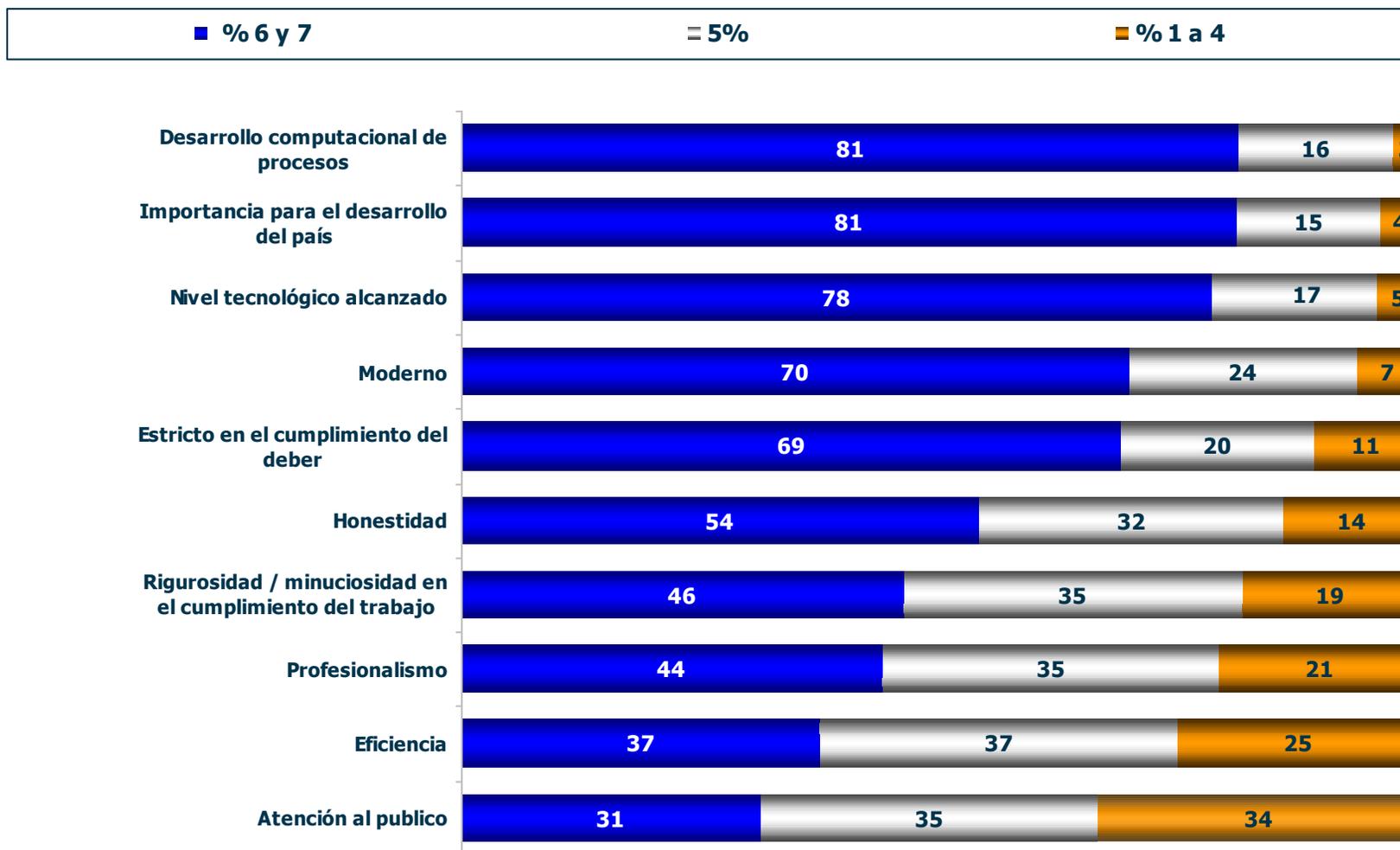
**Ponderación:** Según volumen de ventas declaradas por cada segmento (IVA 2003)

# Evaluación del SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS.

Escala= Excelente =7, Muy malo=1

Base=Total Muestra, (718)

4



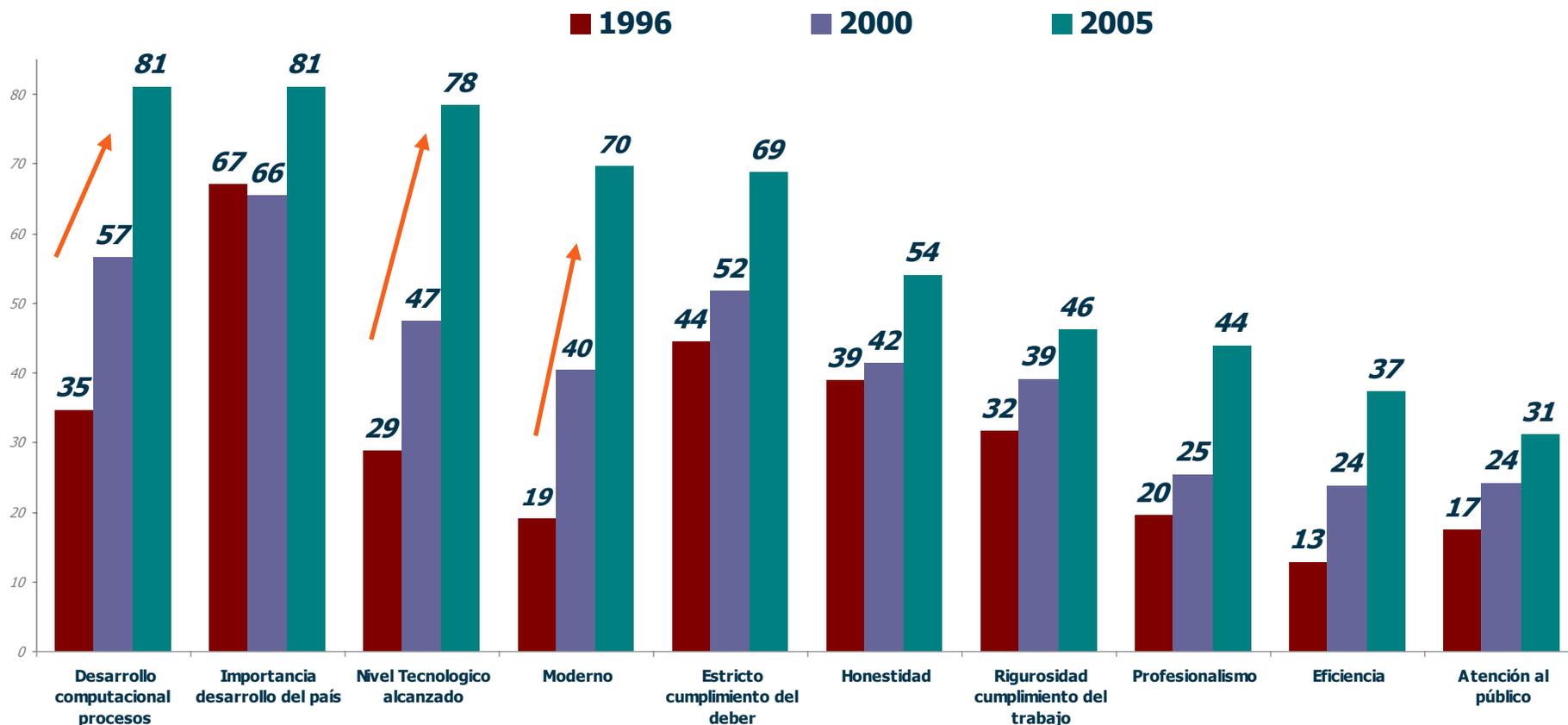
# Evaluación del Servicio de impuestos internos.

## % 6 y 7. COMPARATIVO

Escala= Excelente =7, Muy malo=1

Base=Total Muestra

5

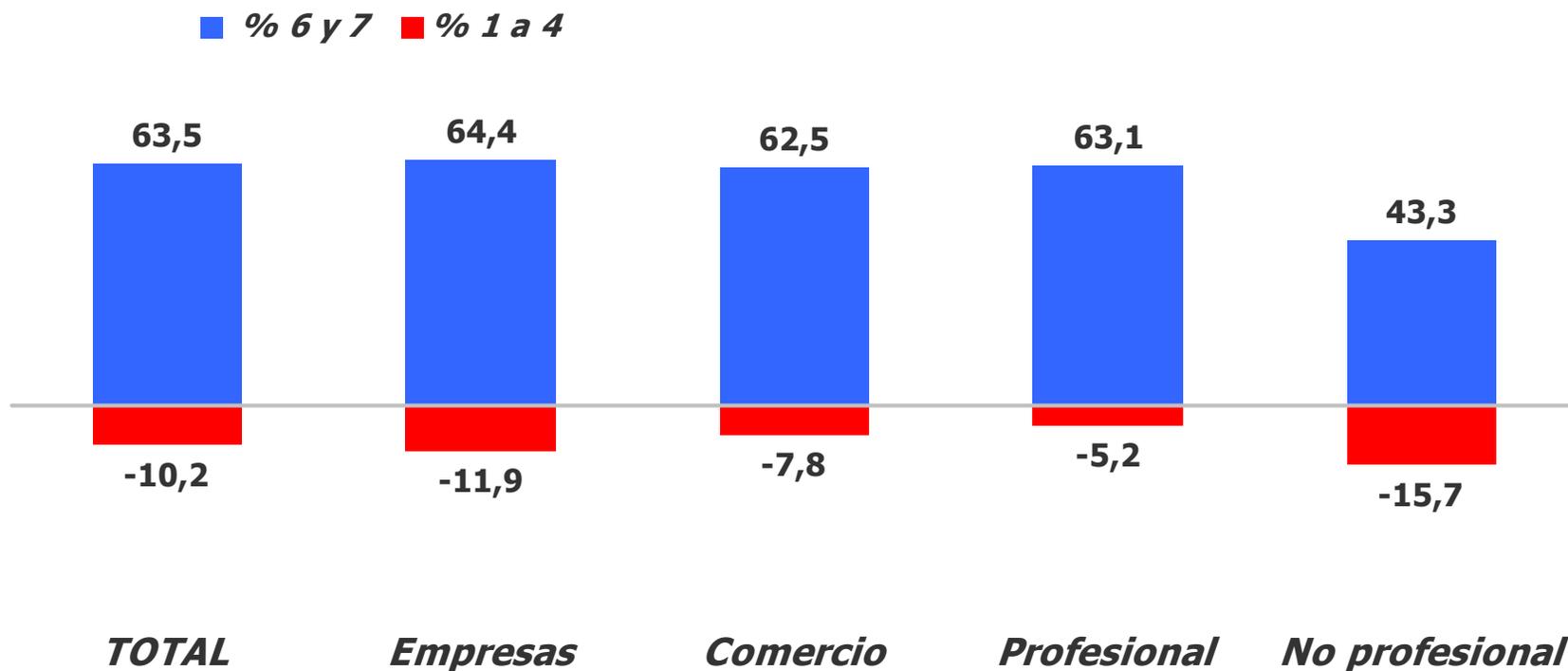


# Evaluación General del SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

Escala= Excelente =7, Muy malo=1

Base=Total Muestra, (718)

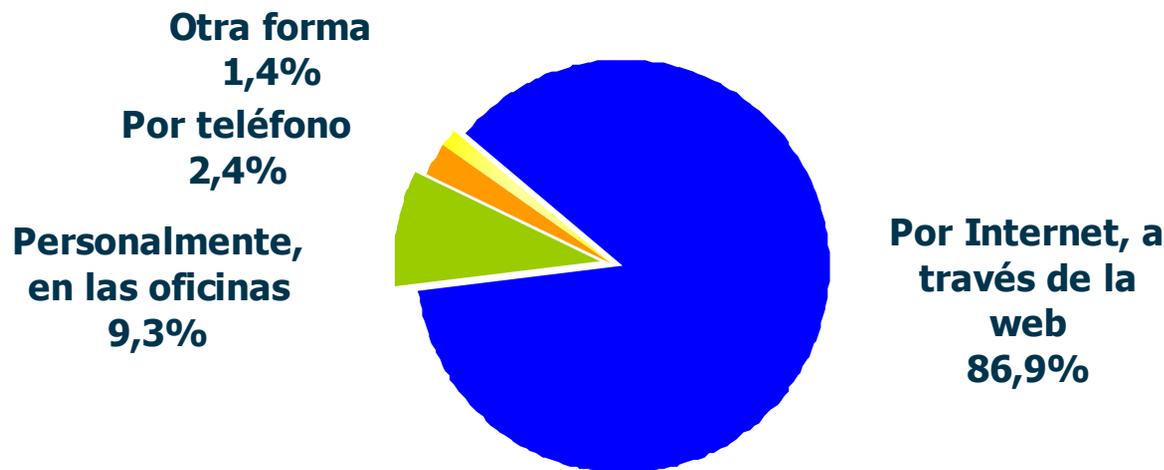
6



# ¿Cómo se relaciona más habitualmente con el SII?

Respuesta Espontánea y Única. Base=Total Muestra, (718)

7



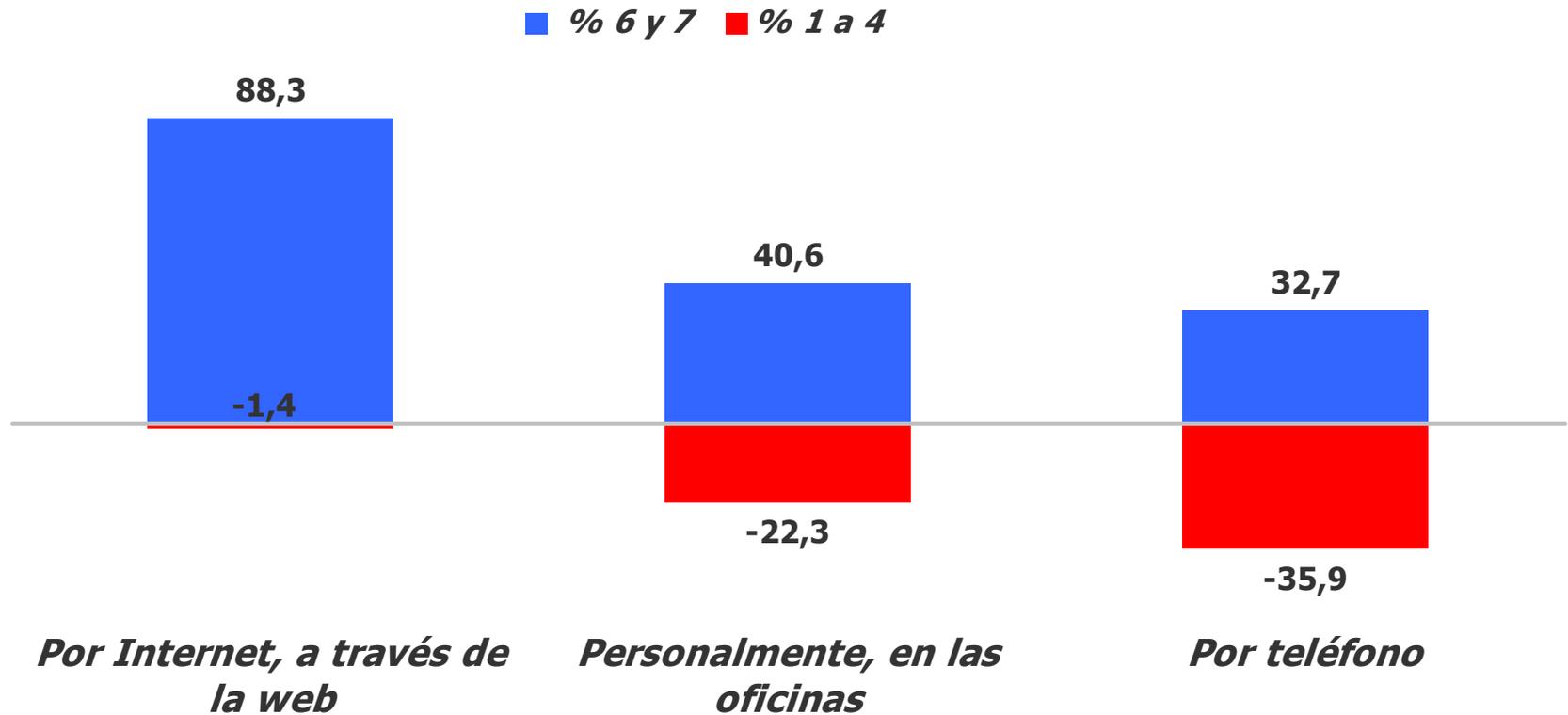
	TOTAL	Empresas	Comercio	Profesional	No profesional
Por Internet, a través de la web	86,9	88,2	88,8	77,2	20,5
Personalmente, en las oficinas	9,3	7,9	9,0	17,6	53,3
Por teléfono	2,3	2,7	1,6	2,8	1,4
Otra forma/ No se relaciona	1,4	1,3	0,6	2,4	24,8

# Evaluación de las formas que se relaciona con SII.

Escala= Excelente =7, Muy malo=1

Base=Quienes usan habitualmente cada forma..

8



# Percepción de porcentaje de evasión

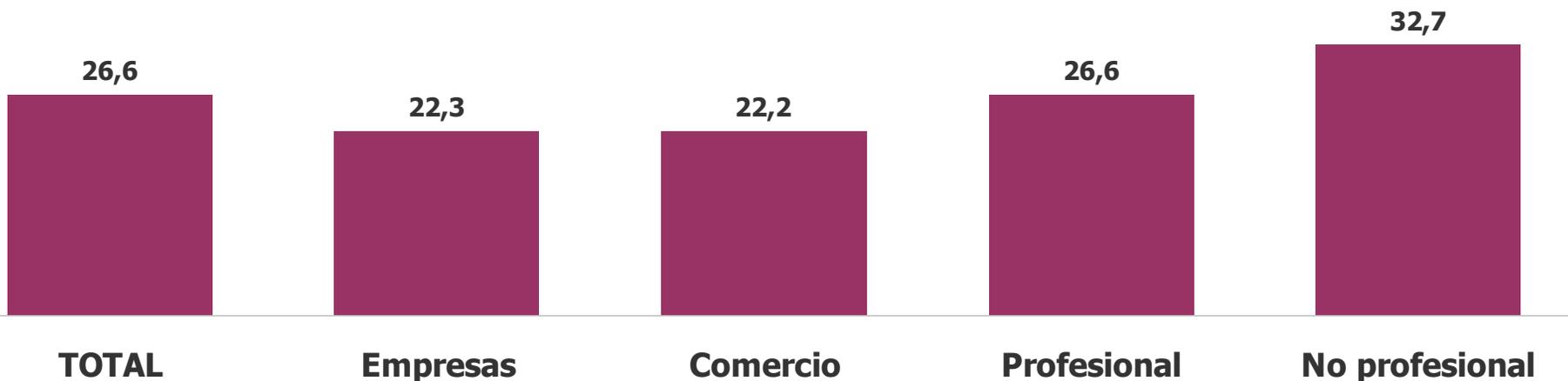
(De un contribuyente que tendría que pagar 100%)

Base=Total Muestra, (718)

9

▪ Respuesta promedio de % evasión estimado: 26.6%

▪ Respuestas por segmento:



# Cantidad de evasión asignada a las siguientes personas, empresas o actividades. Alternativas Dadas.

Base=Total Muestra, (718)

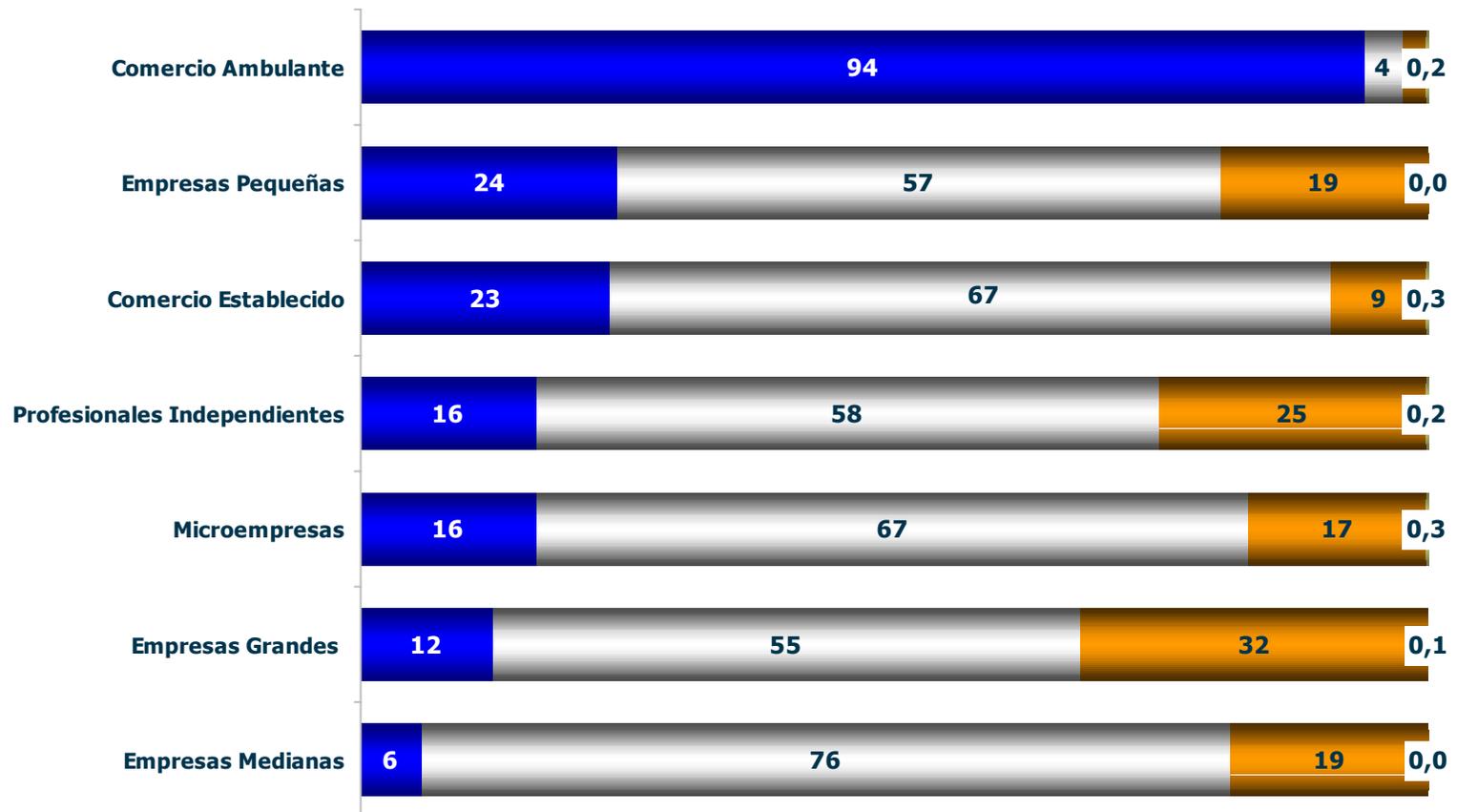
10

■ Mucho

▒ Algo

■ Nada

■ No sabe



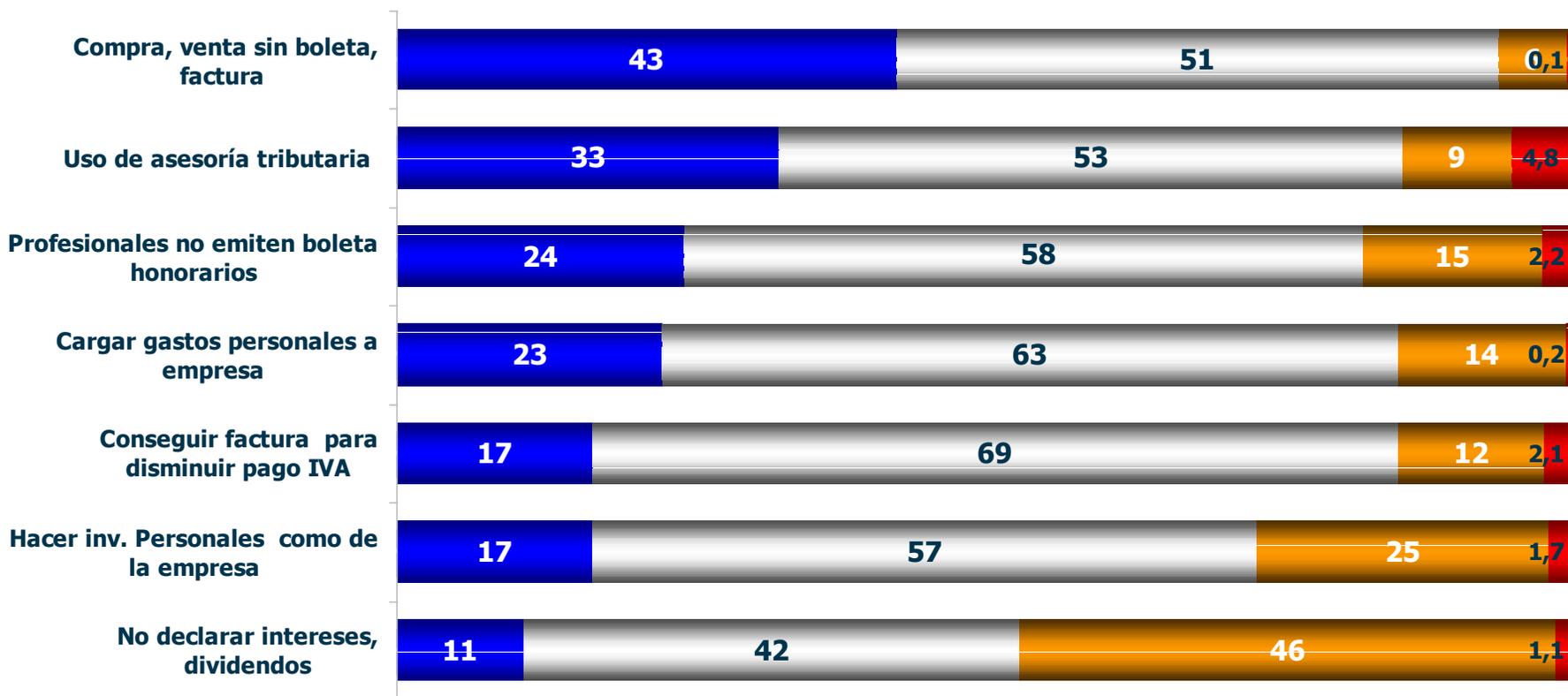
# Frecuencia estimada de distintas formas de evasión.

Alternativas Dadas. Escala= Mucho, Algo, Nada.

Base=Total Muestra, (718)

11

■ Mucho    ■ Algo    ■ Nada    ■ No sabe

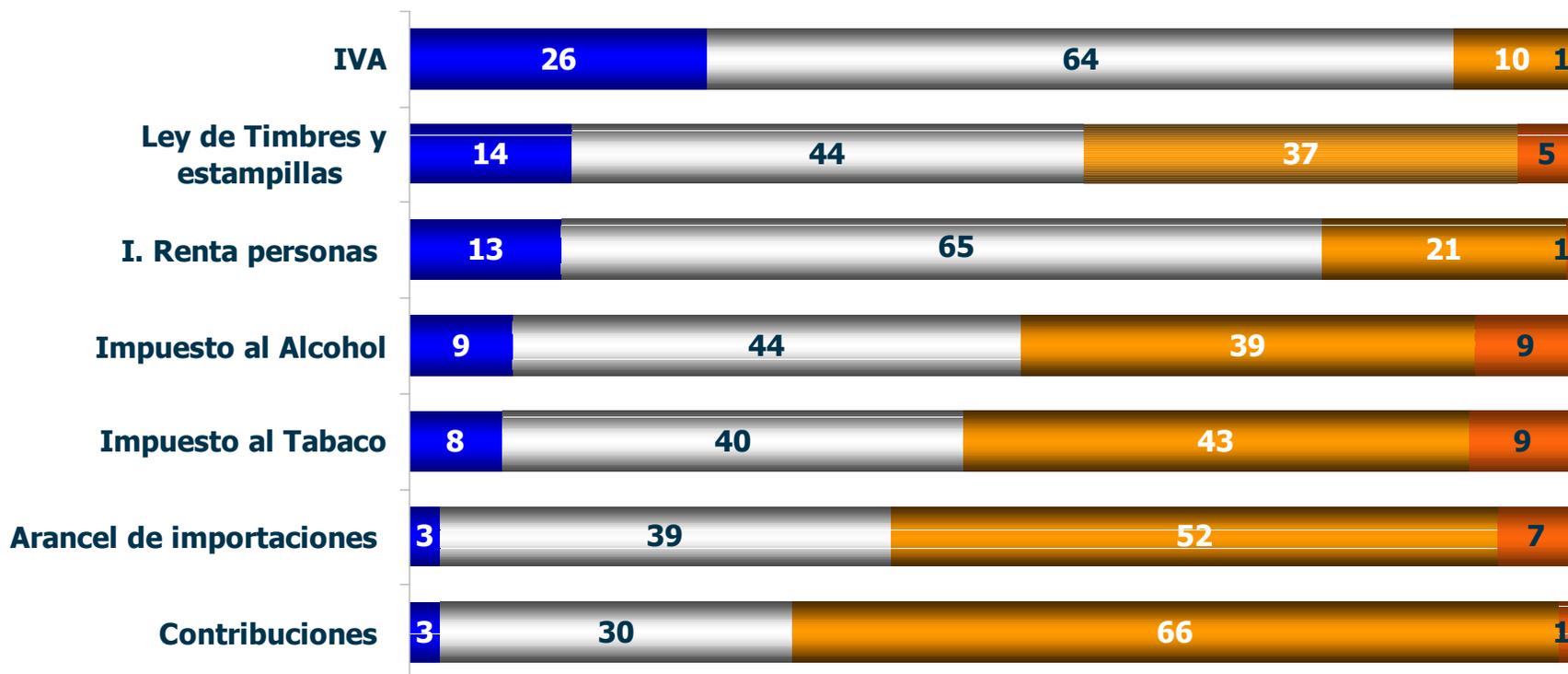


# Frecuencia estimada de evasión de distintos tipos de Impuestos.

Alternativas Dadas. Escala= Mucho, Algo, Nada. Base=Total Muestra, (718)

12

■ Mucho    ■ Algo    ■ Nada    ■ No sabe

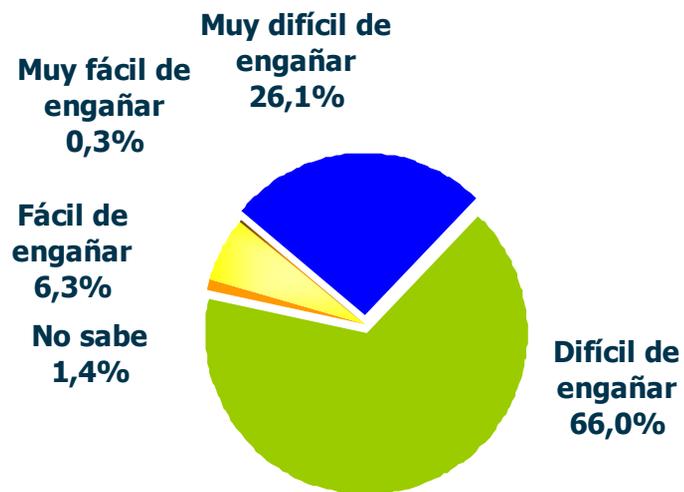


# ¿Qué tan fácil o difícil es engañar al SII?

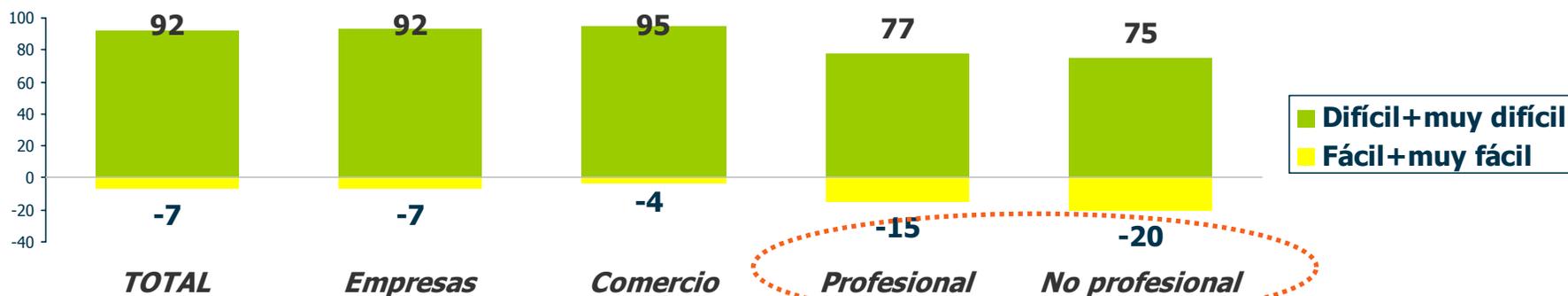
Escala= 5=Muy difícil de Engañar, 1= Muy Fácil de Engañar.

Base=Total Muestra, (718)

13



■ Dificil+ Muy difícil



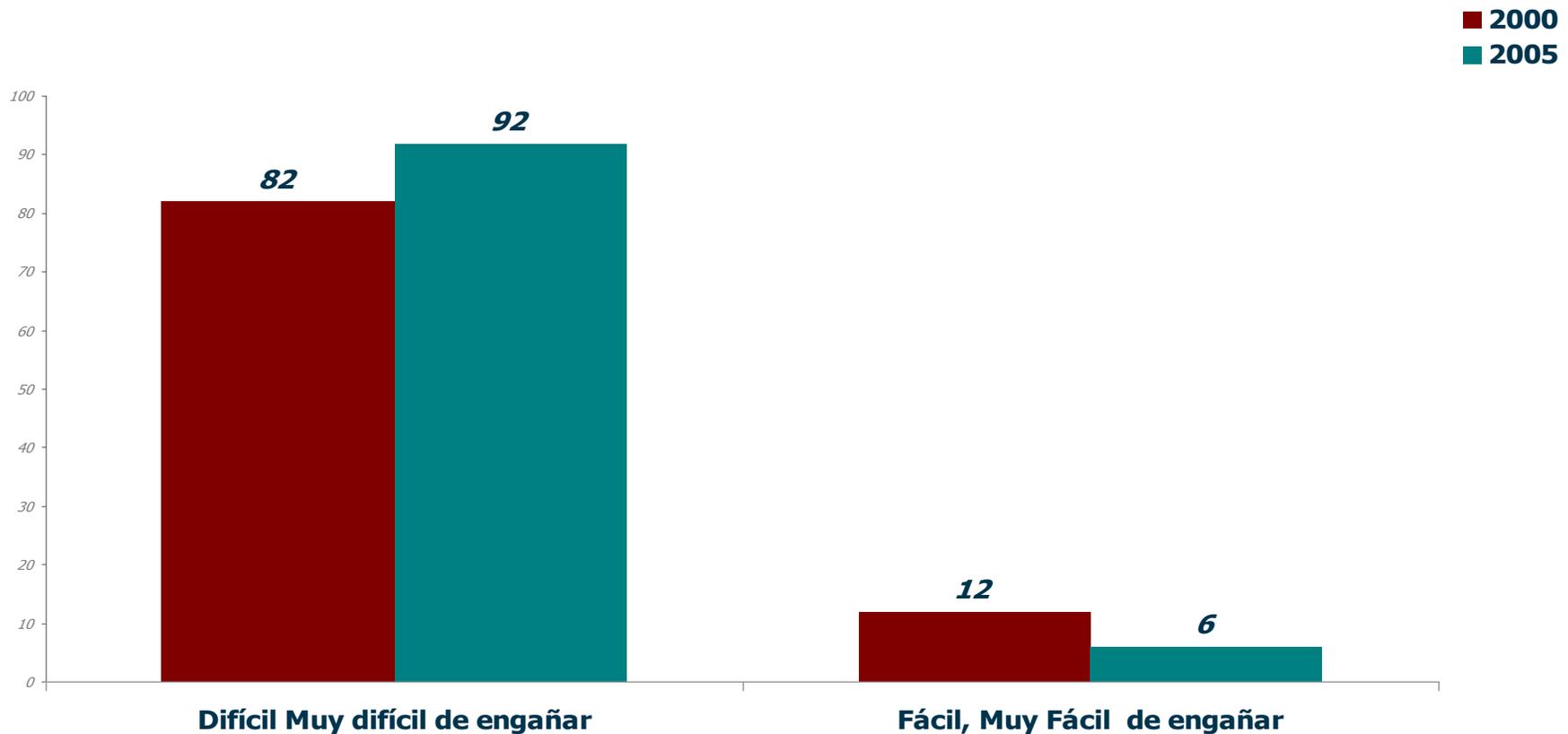
■ Fácil+ Muy fácil

# ¿Qué tan difícil de engañar es el SII?

Escala= 5=Muy difícil de Engañar, 1= Muy Fácil de Engañar.

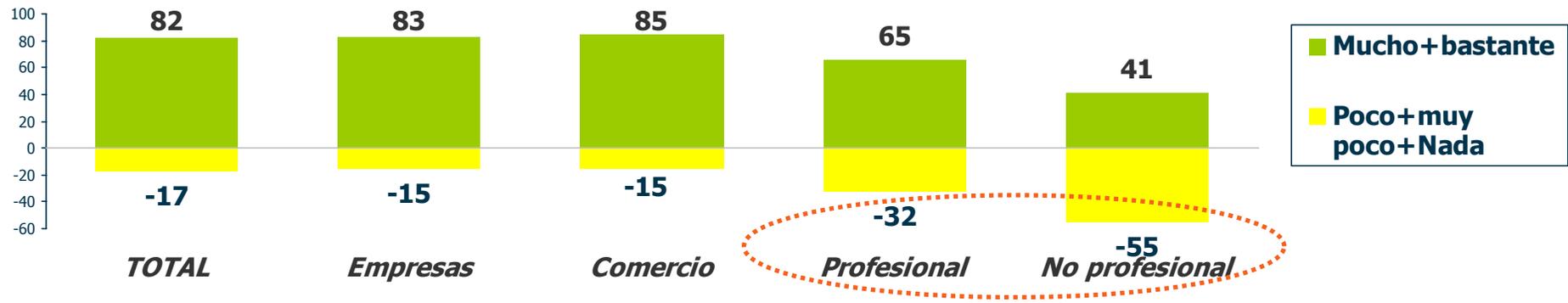
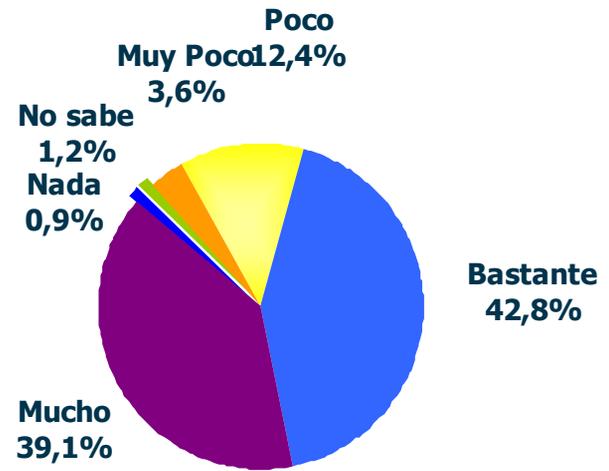
Base=Total Muestra.

14



# ¿Cuánto cree ud. se ha reducido la evasión de impuestos en el último tiempo?

Alternativas Dadas. Escala= Mucho, Bastante, Poco, Muy Poco, Nada.  
Base=Total Muestra, (718)

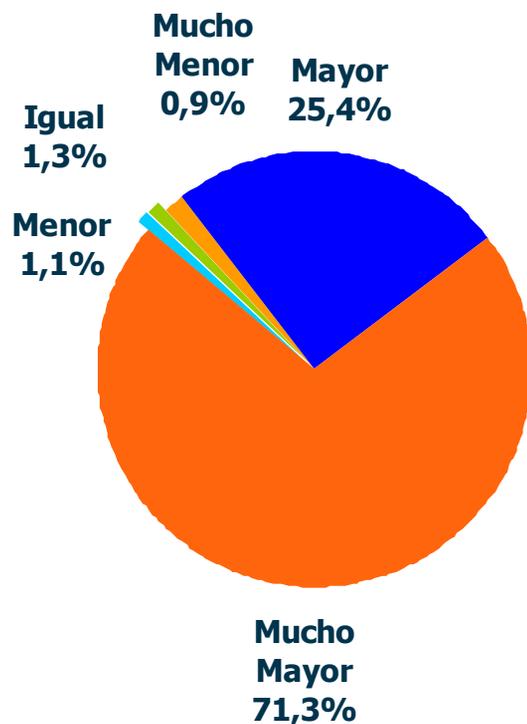


# ¿Cómo es la información que maneja SII en comparación a algunos años atrás?

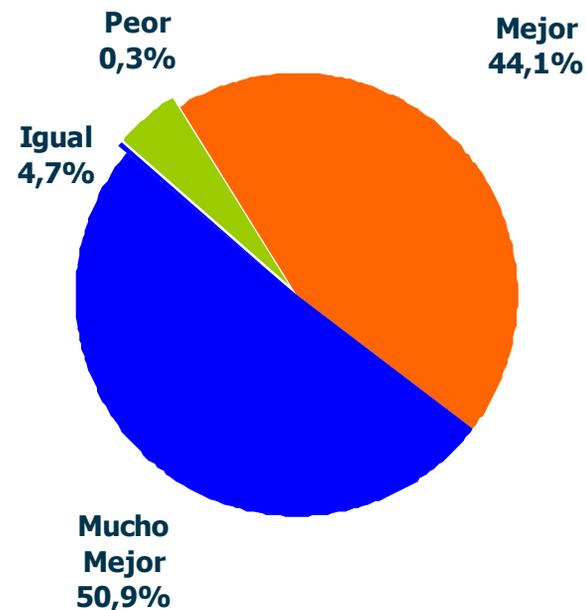
Escala=Mucho Mayor a Mucho Menor Base=Total Muestra, (718)

16

## CANTIDAD



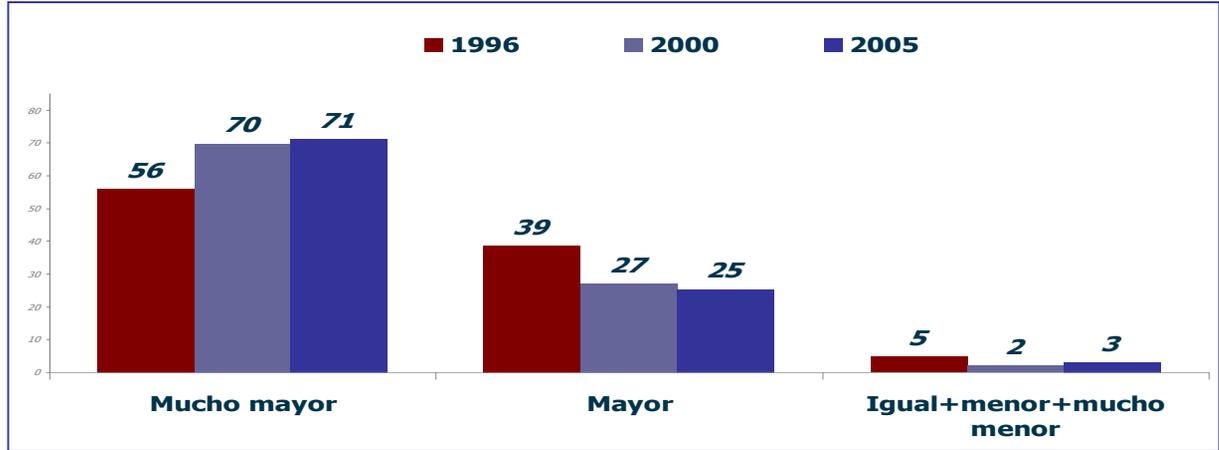
## CALIDAD



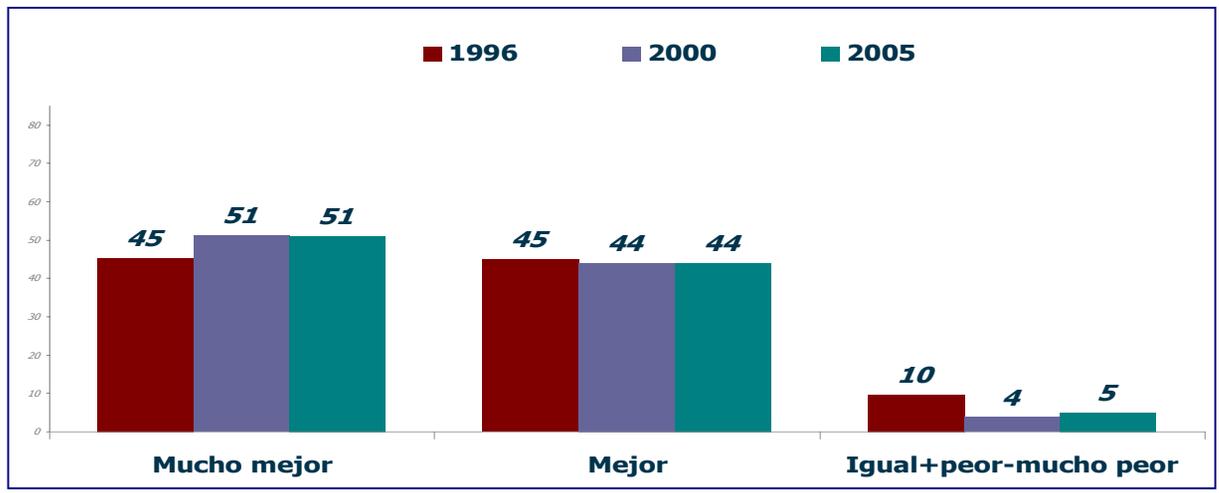
# ¿Cómo es la CANTIDAD y CALIDAD de información que maneja SII en comparación a algunos años atrás? COMPARATIVO.

Base=Total Muestra.

## Cantidad



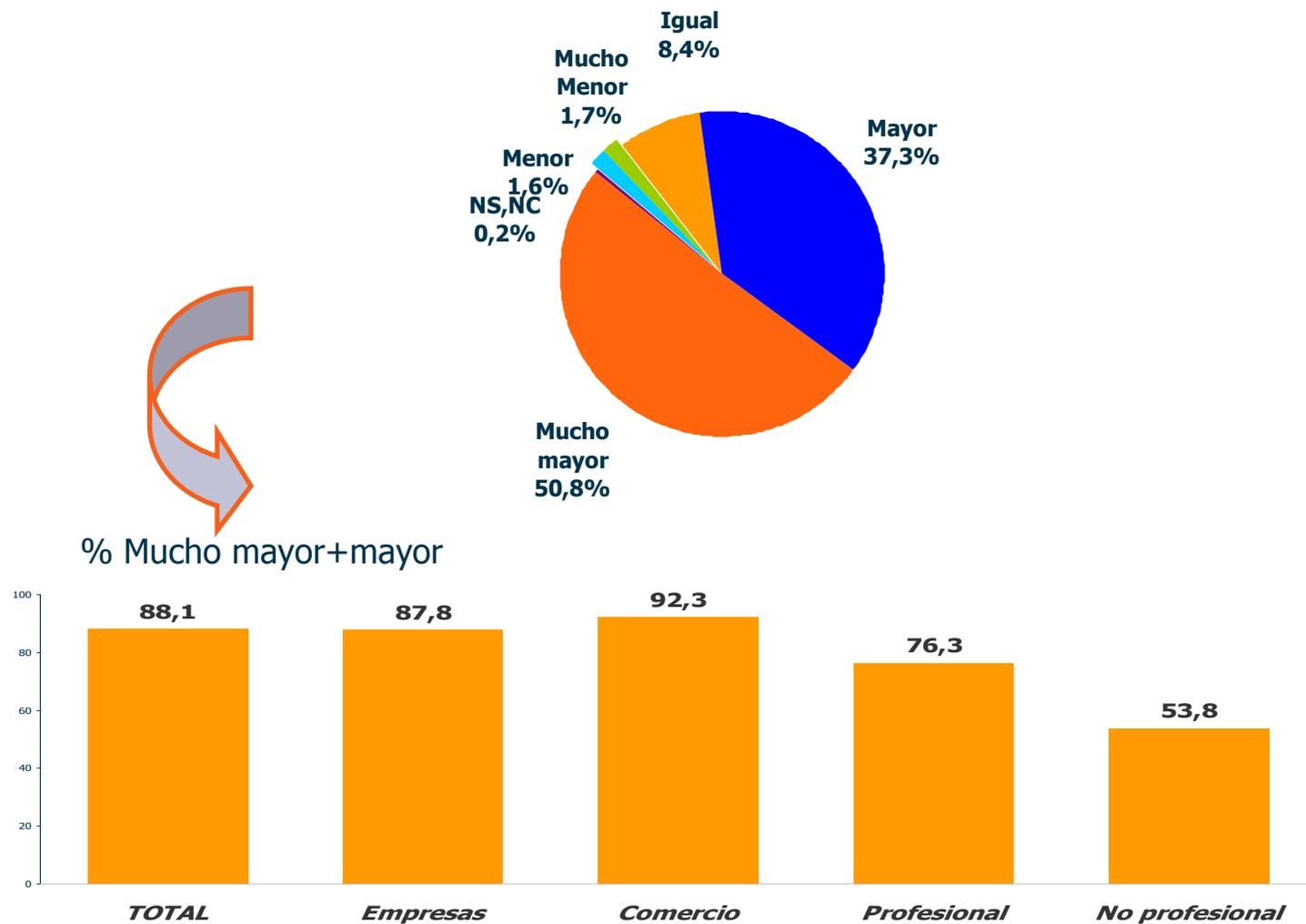
## Calidad



¿Cómo es la información adicional, ajena a la declaración de impuestos, que el SII posee de cada contribuyente en comparación a algunos años atrás?

Escala=Mucho Mayor a Mucho Menor. Base=Total Muestra, (718)

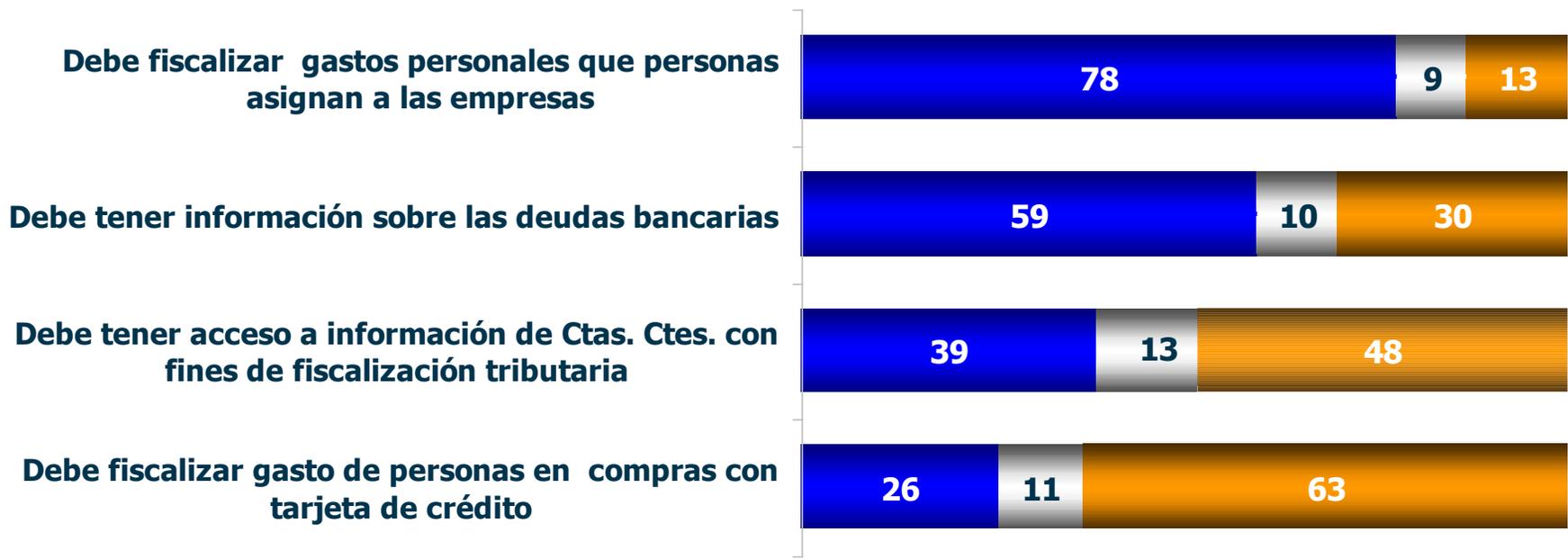
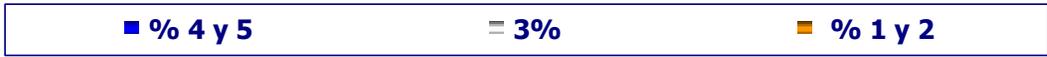
18



# Actitudes sobre la privacidad de las personas y el nivel de fiscalización de SII. Alternativas Dadas.

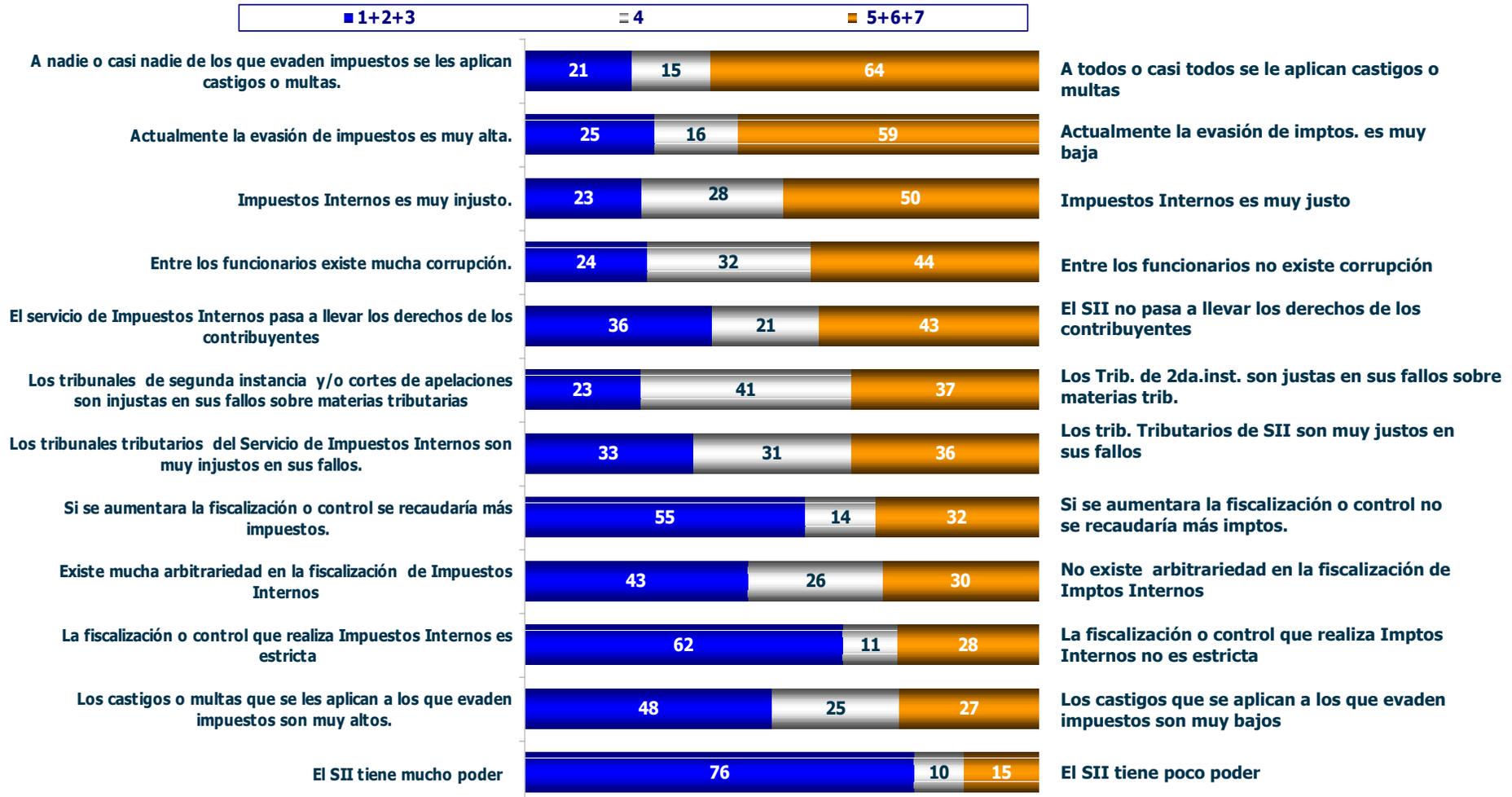
Escala= 5=Muy de Acuerdo, 1= Muy en Desacuerdo.

Base=Total Muestra, (718)



# Percepción de afirmaciones referidas al tema de los Impuestos

Base=Total Muestra, (718)

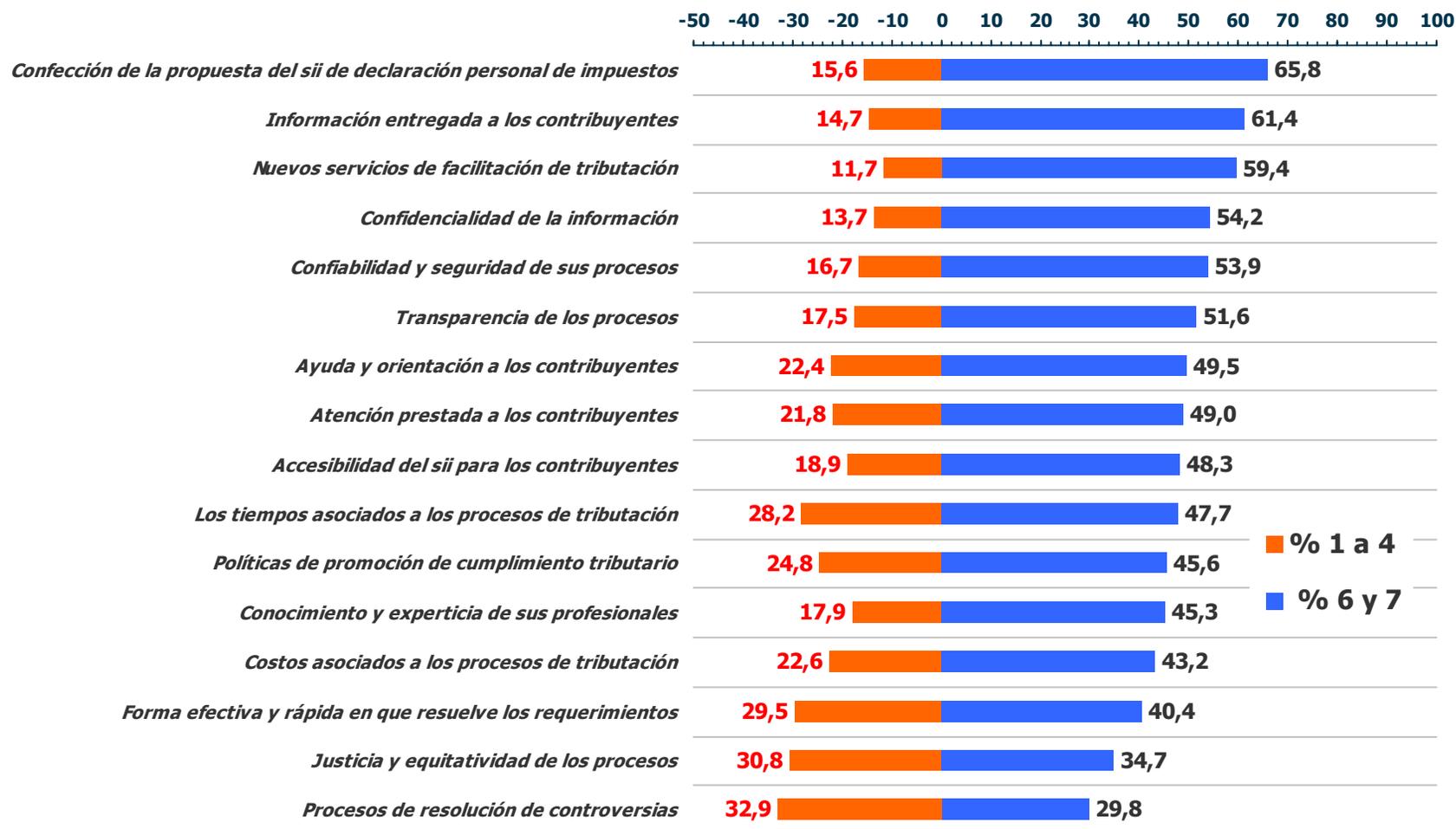


# Evaluación de cambios incorporados en el servicio de SII.

Escala, 7=excelente, 1= Muy malo

Base=Total Muestra, (718)

21



# Conclusiones

22

1. El SII es evaluado positivamente por los distintos segmentos de la población.
2. En la positiva evaluación del SII destaca especialmente el nivel tecnológico alcanzado, su modernización y buen cumplimiento de su esencial rol en la economía.
3. La mejoría en las evaluaciones del SII se ha producido en un proceso gradual y sostenido de al menos 10 años.
4. Una altísima proporción de los usuarios del SII (más del 80%) se contacta con él a través de Internet, medio que recibe las mejores calificaciones en cuanto a calidad del servicio entregado.
5. Las personas que se contactan con el SII a través del teléfono, o en visitas personales a las oficinas, se muestran menos satisfechas con la calida del servicio recibido.
6. El monto total de evasión tributaria subjetiva; esto es, estimada por las personas, se sitúa en un 26,6%. El impuesto más evadido se cree que es el IVA, lo que se realizaría a través de ventas sin la respectiva boleta o factura.
7. Las personas creen que el monto de evasión está disminuyendo en forma importante. La razón de esta creencia es que el SII cuenta con cada vez más y mejor información respecto a las personas, por lo que cada vez es más difícil de engañar.
8. Las personas se muestran favorables a la fiscalización del SII, pero manifiestan reservas respecto a la posibilidad de acceso a registros privados como Cuentas Corrientes y Tarjetas de Crédito.