



## Atención y Asistencia hacia las personas

---

### Respuesta:

El Servicio de Impuestos Internos cuenta con diversos canales de atención para apoyar y dar una rápida respuesta a las contribuyentes y los contribuyentes, dentro de los cuales destacan el Sitio Web, que recibió más de **ochocientos treinta millones** de transacciones anuales, con un índice de satisfacción neta (ISN) de **70,0 % (ISN GLOBAL)** para el año 2022.

En cuanto al Contacto web, recibió y respondió más de **230.000** consultas de los contribuyentes, de las cuales cerca del 90% se respondieron en menos de **5 días hábiles**.

Por otra parte, la Mesa de ayuda del SII atendió más de un millón y medio de llamados anuales, con un índice de satisfacción neta de **73,1%**, frente a la pregunta: ¿Recomendaría este canal de atención?, realizada al terminar la llamada telefónica.

Finalmente, en las Oficinas presenciales del SII se recibió a más de **798.544** contribuyentes en el último año (total de atenciones 2022 en unidad: evaluaciones, fiscalización y asistencia), los cuales realizaron trámites y/o consultas.

Todo lo anterior permitió obtener en el año 2022 el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes PROCALIDAD, en la categoría Contractual, por la valoración de su relación permanente con los contribuyentes. Esto se suma al premio a la excelencia otorgado por el Servicio Civil al SII.