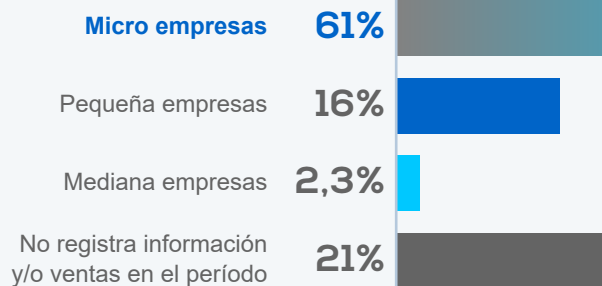


PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES

Existen **1.257.710** pequeños contribuyentes empresas:



Las personas naturales corresponden a **1.727.478 contribuyentes**, que en la última Operación Renta se encontraban en los tramos afectos del Impuesto Global Complementario (IGC).

De estas, un **56,6%** se encuentra en el tramo de **13,5 a 30 UTA** del IGC.



DESCRIPCIÓN

El Modelo de Atención basado en la gestión de la experiencia -que como Servicio estamos implementando desde 2016 en el marco del Modelo de Atención y Asistencia del Contribuyente (MAAC)- contribuye al cumplimiento tributario voluntario, informado, sin errores y oportuno, por medio de la disminución de las brechas entre el nivel de expectativas que tienen los contribuyentes y la percepción del servicio efectivamente recibido.

En este contexto, en 2019 se comenzó a aplicar una encuesta de medición de la experiencia en los diez principales viajes del SII ³². Durante 2020, dicha medición cuenta con 110.000 encuestas respondidas, y revela una satisfacción neta ³³ con los viajes de 58,9%, con una baja de 3,6 puntos porcentuales respecto al año 2019.

Durante el año 2020, se implementó el Sistema Integrado de Atención al Contribuyente, que entrega anualmente más de 2 millones de atenciones en las áreas de asistencia, y que este año se ha visto a partir de la segunda quincena de marzo, fuertemente afectada por las restricciones de atención presencial y cuarentenas producto del COVID-19.

(32) Se refiere a los siguientes trámites medidos en el año 2019: Inicio de Actividades, Atención Renta, Atención IVA, Inscripción para Emisores de Documentos Tributarios Electrónicos, Emisión de Factura Electrónica, Peticiones Administrativas, Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Condonaciones (PASC), Término de Giro, Auditoría, y atención a través de Mesa de Ayuda. En el año 2020 se excluyen PASC y atención a través de Mesa de Ayuda y se incluyen los trámites relacionados a Boleta Electrónica y Bienes Raíces.

(33) El Índice de Satisfacción Neta es la diferencia entre el porcentaje de contribuyentes satisfechos y el porcentaje de contribuyentes insatisfechos. Para calcularlo, se considera satisfechos a quienes han valorado el servicio con nota 6 y 7, e insatisfechos a quienes evalúan con nota 1 al 4.

En este mismo contexto, el MAAC ha avanzado en mejoras en la atención a distancia, digitalizando servicios y trámites señalados en la Ley Modernización Tributaria, fortaleciendo la entrega de orientación en Mesa de Ayuda y Contactos Web, e impulsando acciones de habilitación a través de charlas y acciones de educación fiscal y tributaria en línea. Durante el año 2020, 77.500 contribuyentes han participado en las charlas y talleres vía plataforma web.

Como parte de la estrategia de digitalización y servicios remotos, en el canal digital se ha fortalecido la entrega de servicios web centrados en el usuario, con la puesta en marcha de una serie de mejoras y digitalización de trámites del ciclo de vida del contribuyente, aplicando metodología design thinking, para el desarrollo de prototipos, testeos con usuarios, aplicación de criterios de usabilidad, mejorando la entrega de información y ayudas en el sitio web y ofreciendo servicios más sencillos, amigables y resolutivos.

Por ello, se debe profundizar en el vínculo con los pequeños contribuyentes, mejorando la entrega de servicios de calidad, y también en la consideración, por parte del Servicio, de los elementos que impactan en la experiencia y en su relación con la institución.



¿QUÉ BUSCAMOS LOGRAR?

Gestionar la experiencia de los pequeños contribuyentes a lo largo de su ciclo de vida tributario con énfasis en la auto-atención en el sitio web, incorporando herramientas para el diseño de servicios centrados en las necesidades usuarias, acompañado de acciones de habilitación que permitan que su cumplimiento tributario sea informado, fluido, correcto y fácil.



PLAN DE ACCIÓN

Estructurales – Nuevas Capacidades

Mejorar la disponibilidad de información y tecnología de la aplicación de la carpeta tributaria disponible en la web, con énfasis en facilitar su acceso y uso por parte del segmento de pequeños contribuyentes.

Consolidar la implementación del Sistema Integrado de Atención al Contribuyente mediante la capacitación de funcionarios y la aplicación de los protocolos de atención, con el objetivo de mejorar los niveles de satisfacción usuaria.

Desarrollar un sistema de evaluación mediante encuestas que permita evaluar las acciones de atención y educación tributaria en los Núcleos de Atención Fiscal (NAF) ³⁴.

Preventivas – Facilitación - Colaboración

Habilitar a pequeños contribuyentes en el marco de los nuevos regímenes tributarios incluidos en la Modernización Tributaria.

Mantener reuniones periódicas con asociaciones y/o representantes de pequeños contribuyentes, con la finalidad de levantar necesidades de habilitación y generar actividades que las satisfagan.

Trabajar con organizaciones que posean convenios de colaboración con el SII en el ámbito de la educación, con el objeto de generar contenidos y acciones de difusión, relacionado con los nuevos regímenes tributarios.

Control

Monitorear las brechas de incumplimiento en trámites de relevancia en el segmento de pequeños contribuyentes, para el desarrollo de herramientas de habilitación específicas para este grupo.

(34) Los Núcleos de Atención Fiscal (NAF) nacen de un acuerdo entre el Servicio de Impuestos Internos y algunas instituciones de enseñanza superior, para la capacitación de alumnos y docentes destinada a prestar un servicio gratuito de orientación y apoyo a pequeños contribuyentes (personas naturales y jurídicas) que por su baja renta no pueden pagar una atención profesional de manera particular.