Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE LA LÍNEA DE BASE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Servicio de Impuestos Internos
www.sii.cl

BID

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

Magdalena Browne M.

Equipo Consultor:

Daniella Leal V.
Claudia Yañez A.
Cristián Ayala A.
Vicky Rojas A.

Contraparte institucional:

Mariana Jordán
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda
Rodrigo Moya
Superintendencia de Seguridad Social
Claudio Collao
Dirección del Trabajo
Carlos Recabarren
Servicio de Impuestos Internos

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

General:

"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de los servicios percibidos de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización"

Específicos:

- Diagnosticar el modelo de atención de los usuarios del servicio provisto por las instituciones participantes, identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables claves y entender en términos genéricos las expectativas del usuario al interactuar con dicha institución.

- Medir el nivel de satisfacción global neta de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención.

- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otra desagregación relevante para la construcción de la línea de base de las instituciones participantes.

- Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

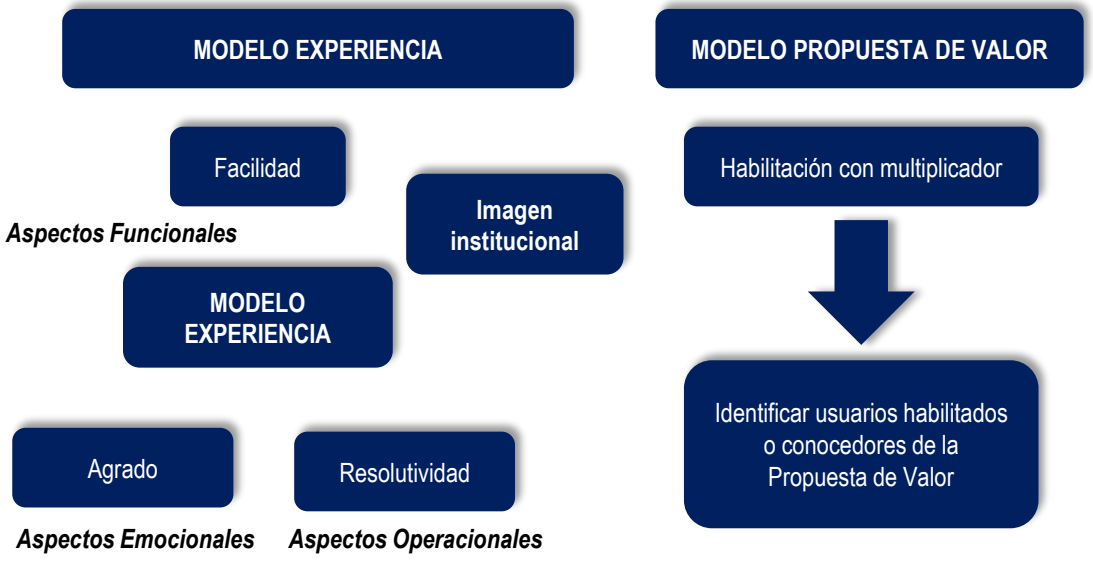
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector Público impulsado por el BID, la Subsecretaría de Hacienda está encargada del levantamiento de la Línea de Base para la Medición de la Satisfacción Usuaria. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios de dos instituciones públicas participantes del proyecto: la Superintendencia de Seguridad Social y la Dirección del Trabajo.

El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas en esta consultoría. Los resultados presentados buscan retroalimentar estos modelos.

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

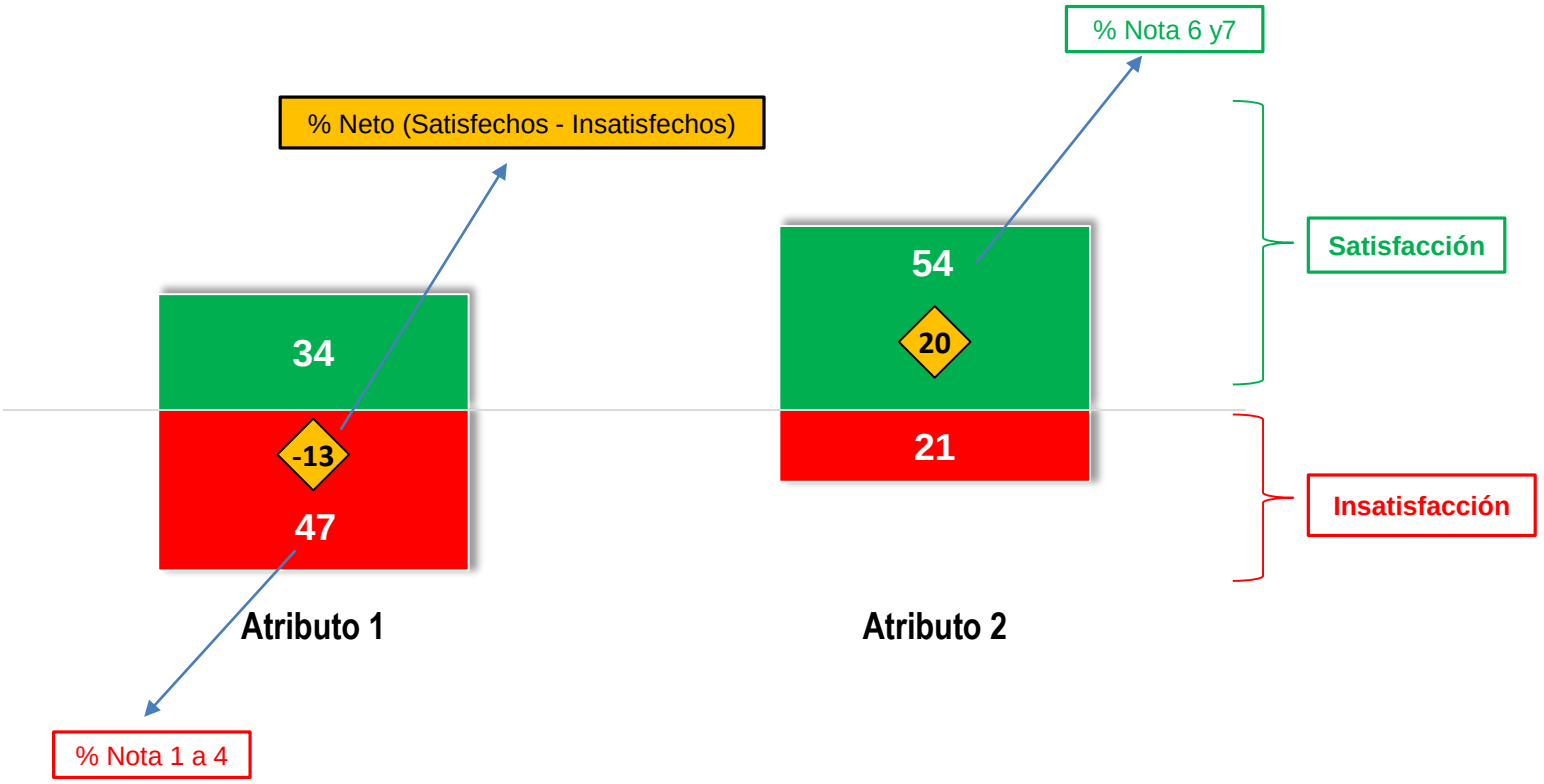
III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas presenciales de punto.
Universo	:	Usuarios SUSESO, DT y SII.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2016 perfilados como respondentes en cada institución de acuerdo a variables de segmentación. En las encuestas presenciales es intencional en el punto de contacto, segmentado por producto o servicio.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico. Para las encuestas presenciales, el marco muestral no es posible de estimar.
Muestra	:	4.676 casos para Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) 5.210 casos para Dirección del Trabajo (DT) 3.218 casos para el Servicios de Impuestos Internos (SII)
Error	:	+/- 1,3 para Superintendencia de Seguridad Social +/- 1,4 para Dirección del Trabajo +/- 1,7 para Servicio de Impuestos Internos
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución
Fecha de Terreno	:	12 de diciembre de 2016 al 28 de abril de 2017.

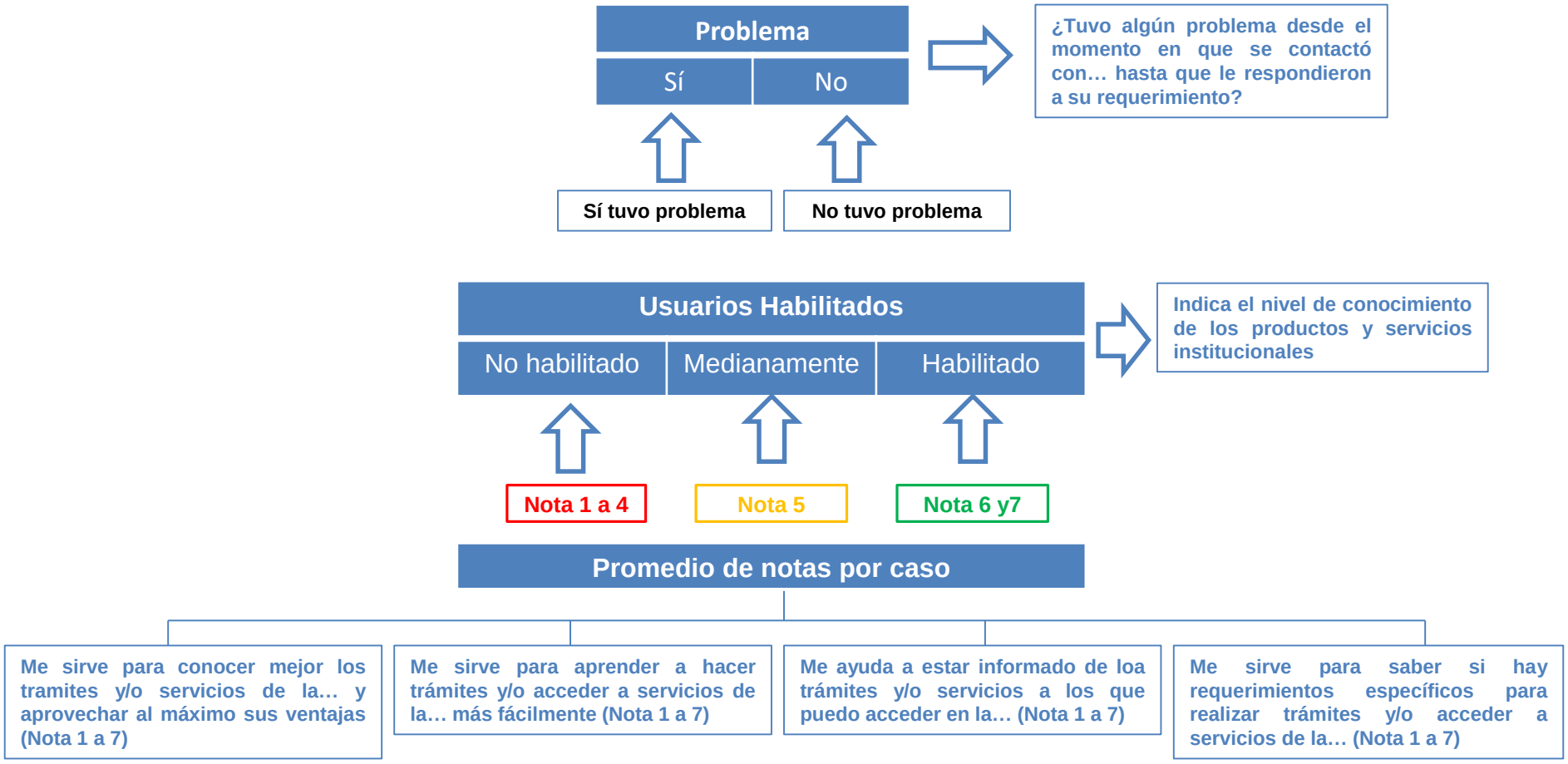
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



Ministerio de Hacienda

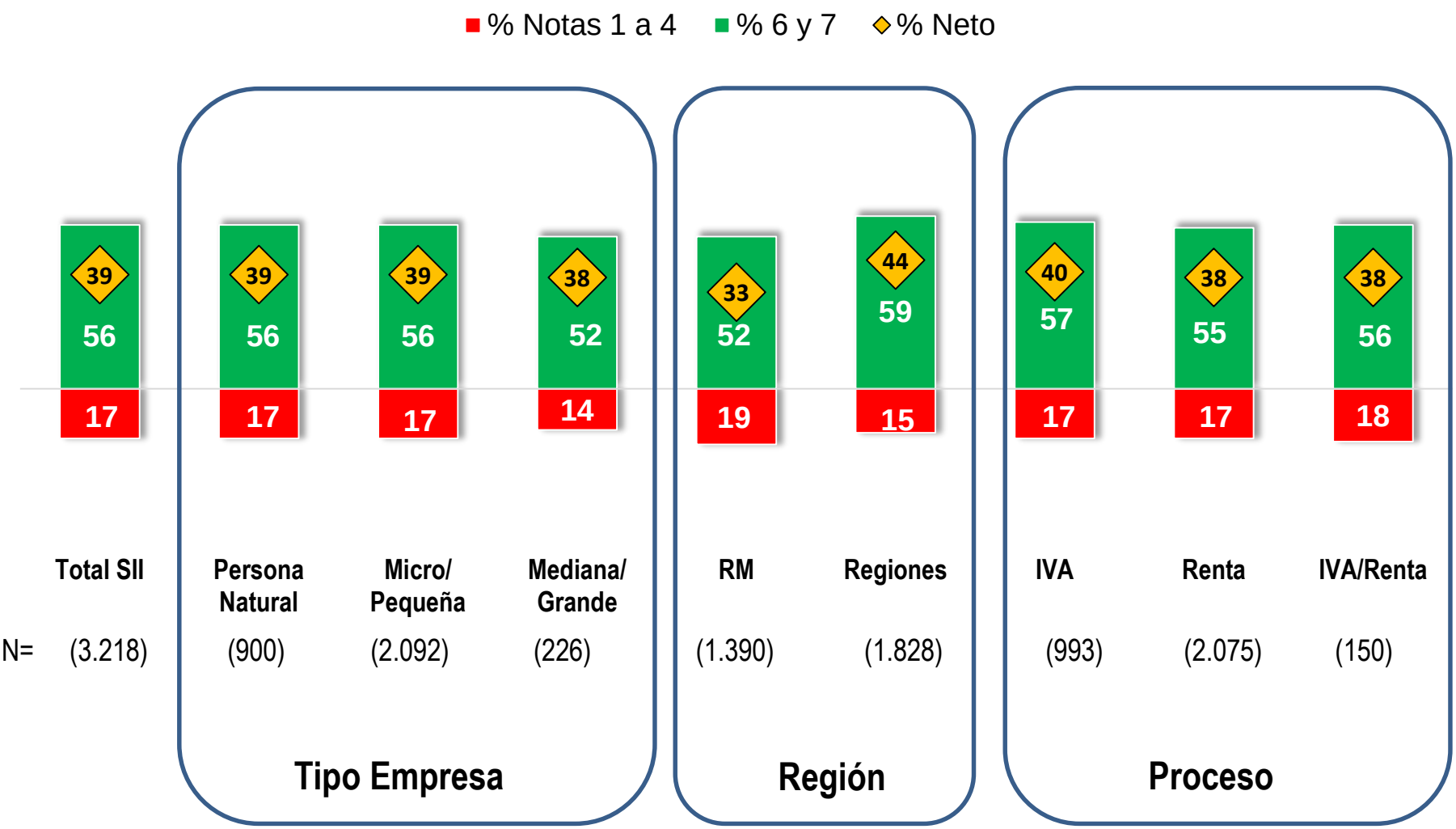
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

A. Servicio de Impuestos Internos (SII)
EVALUACIÓN GENERAL

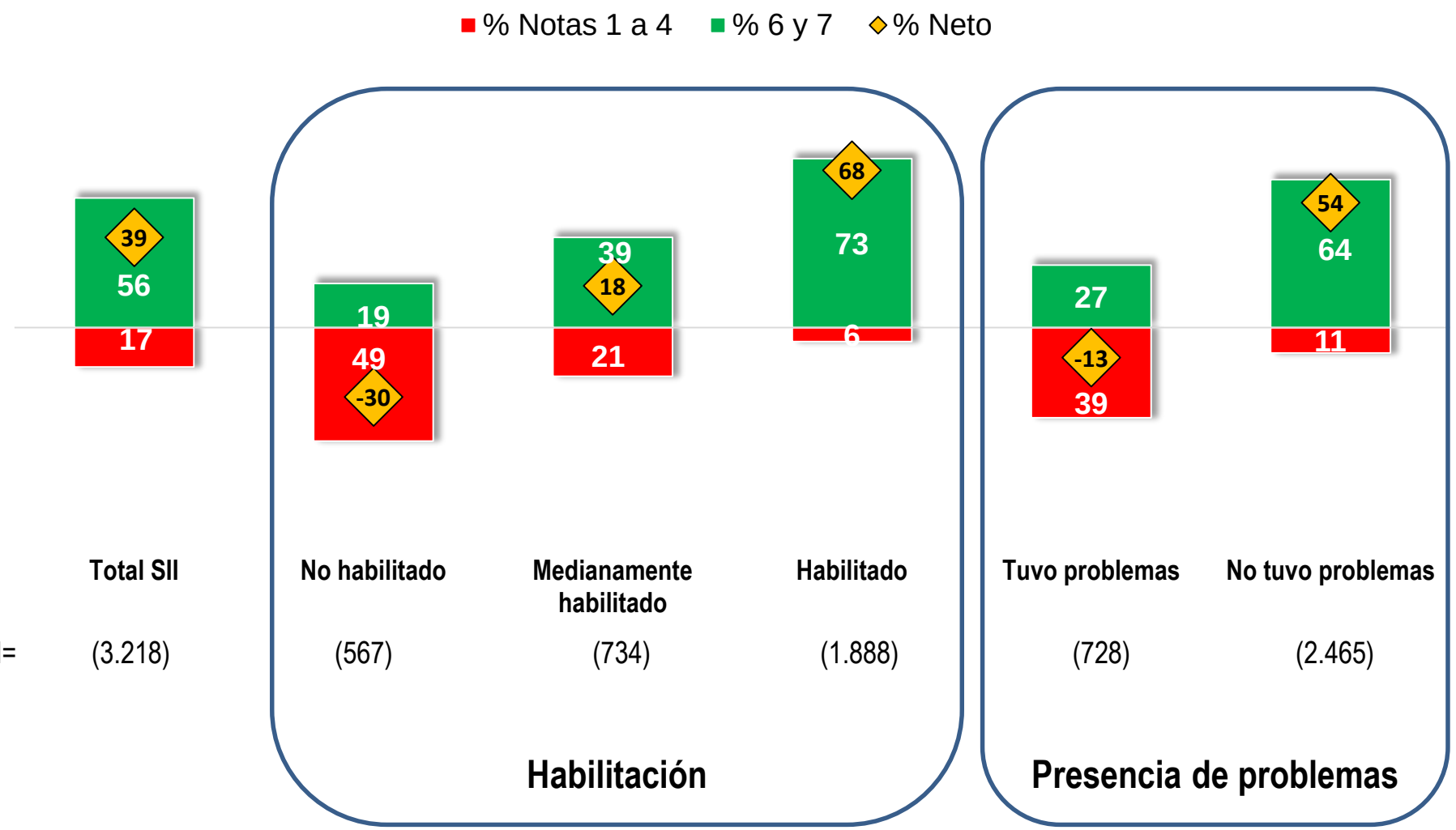
General Instituciones (%) SII – Tipo Empresa, Región y Proceso

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SII?



General Instituciones (%) SII – Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SII?



Ministerio de Hacienda

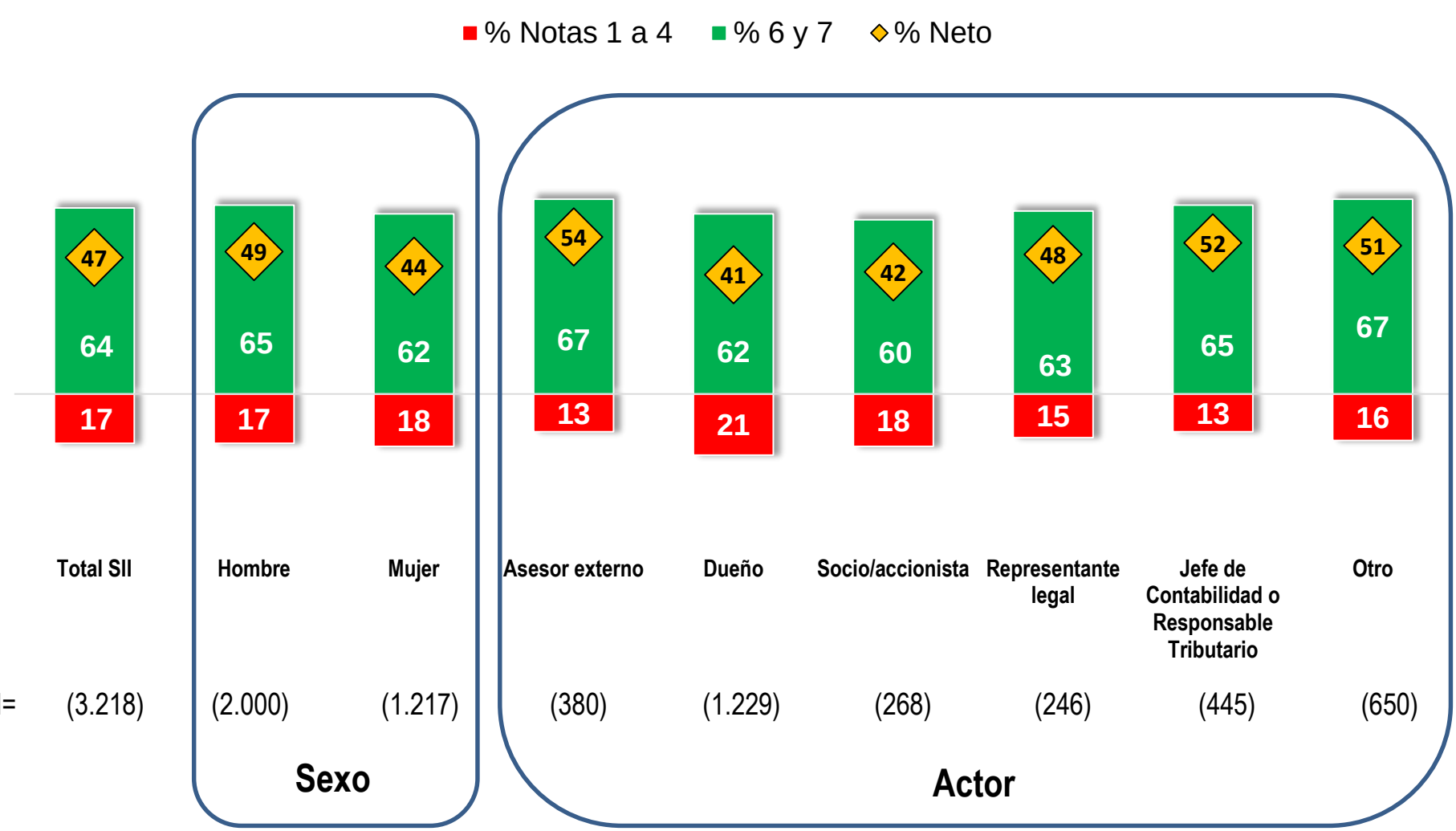
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

B. Servicio de Impuestos Internos (SII)
SATISFACCIÓN CON ÚLTIMA EXPERIENCIA

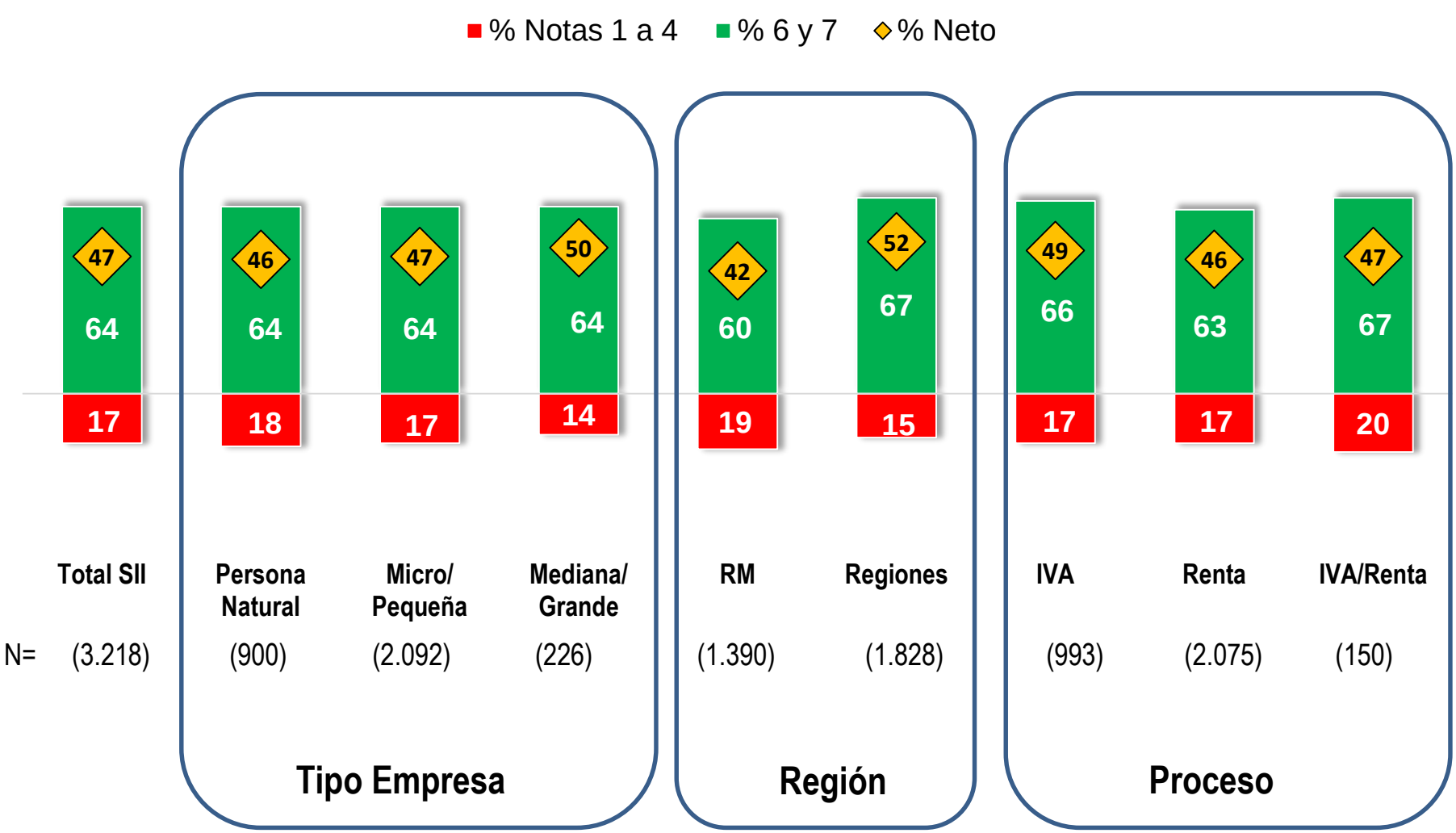
Última Experiencia (%) SII – Sexo y Actor

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite en el SII con motivo de la revisión de su declaración de impuestos a la RENTA y/o IVA, cuán satisfecho se encuentra con el servicio recibió en esa oportunidad? por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



Última Experiencia (%) SII – Tipo Empresa, Región y Proceso

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite en el SII con motivo de la revisión de su declaración de impuestos a la RENTA y/o IVA, cuán satisfecho se encuentra con el servicio recibió en esa oportunidad? por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

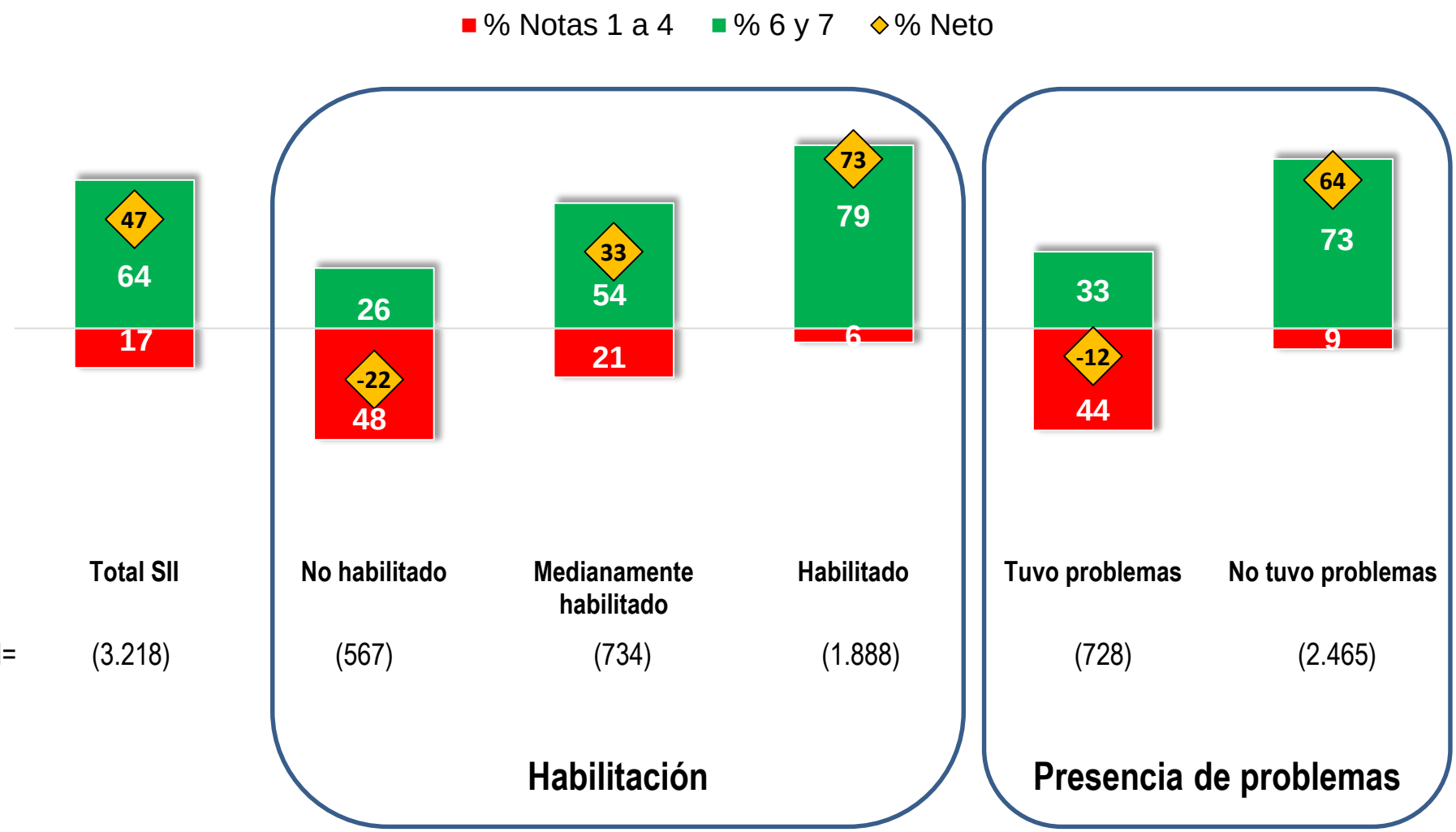


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

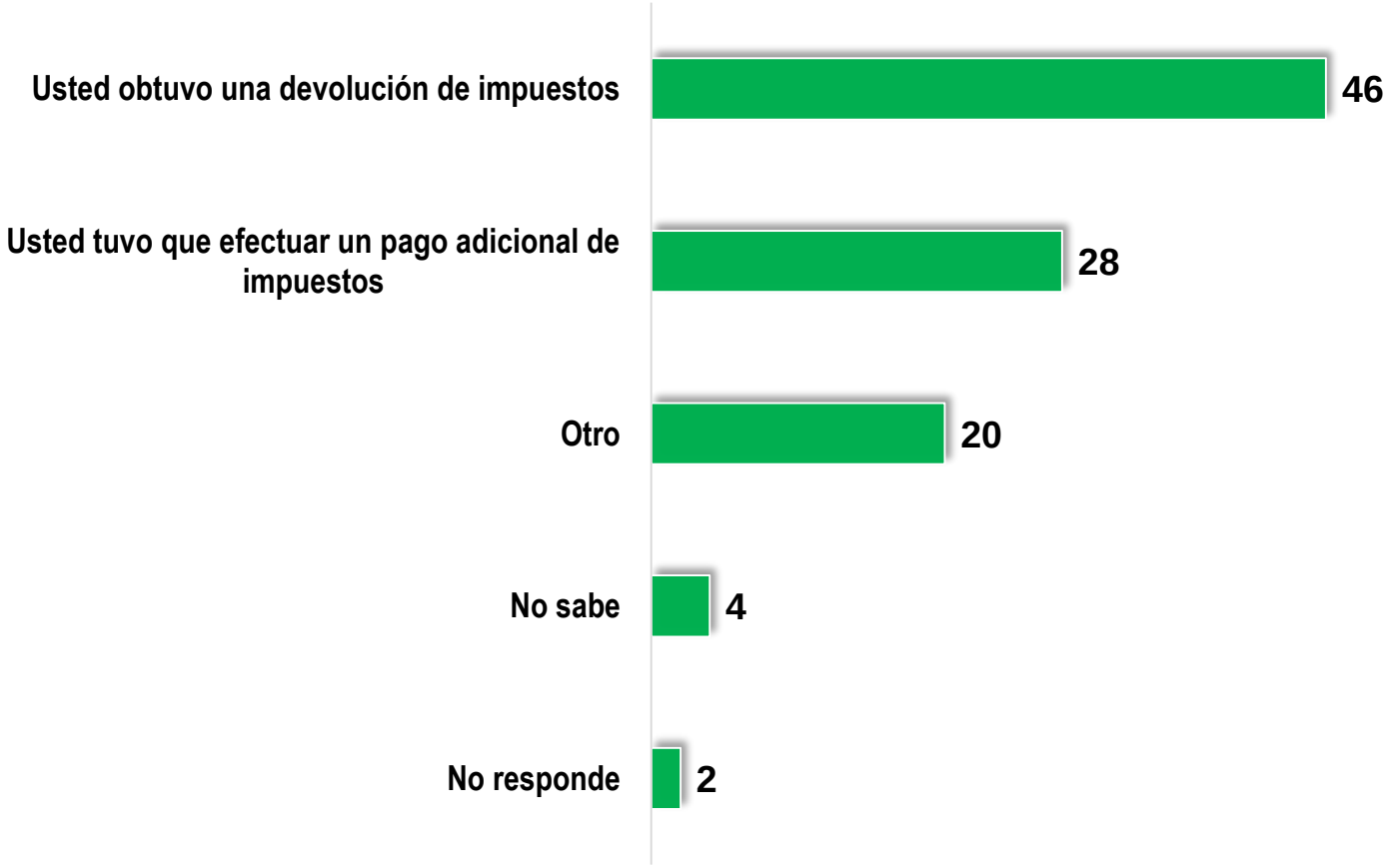
Última Experiencia (%) SII – Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite en el SII con motivo de la revisión de su declaración de impuestos a la RENTA y/o IVA, cuán satisfecho se encuentra con el servicio recibió en esa oportunidad? por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



Consecuencias de revisión Declaración de Impuestos Renta/IVA (%)

¿Como consecuencia de esta revisión a su declaración de impuestos a la RENTA y/o IVA?



N= 3.218

Tiempos de espera (%)

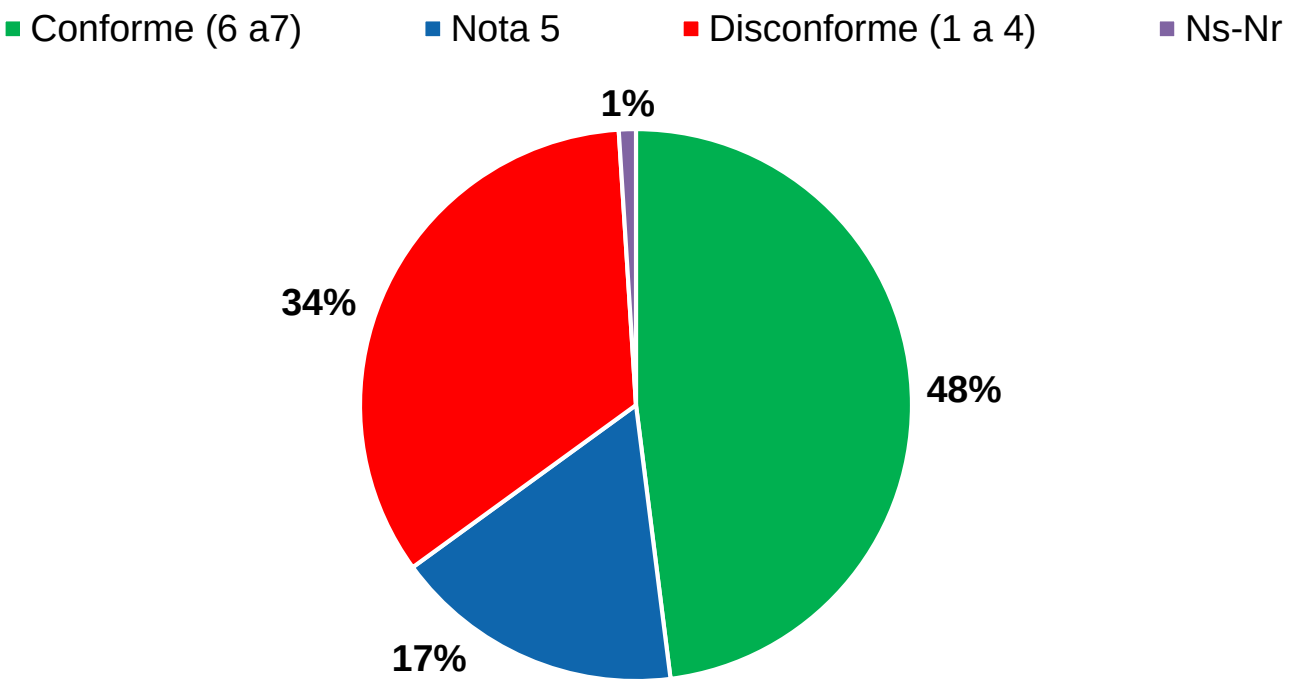
¿Cuánto demoró en recibir la devolución?



N= 1.500

Conformidad con pago adicional de impuestos (%)

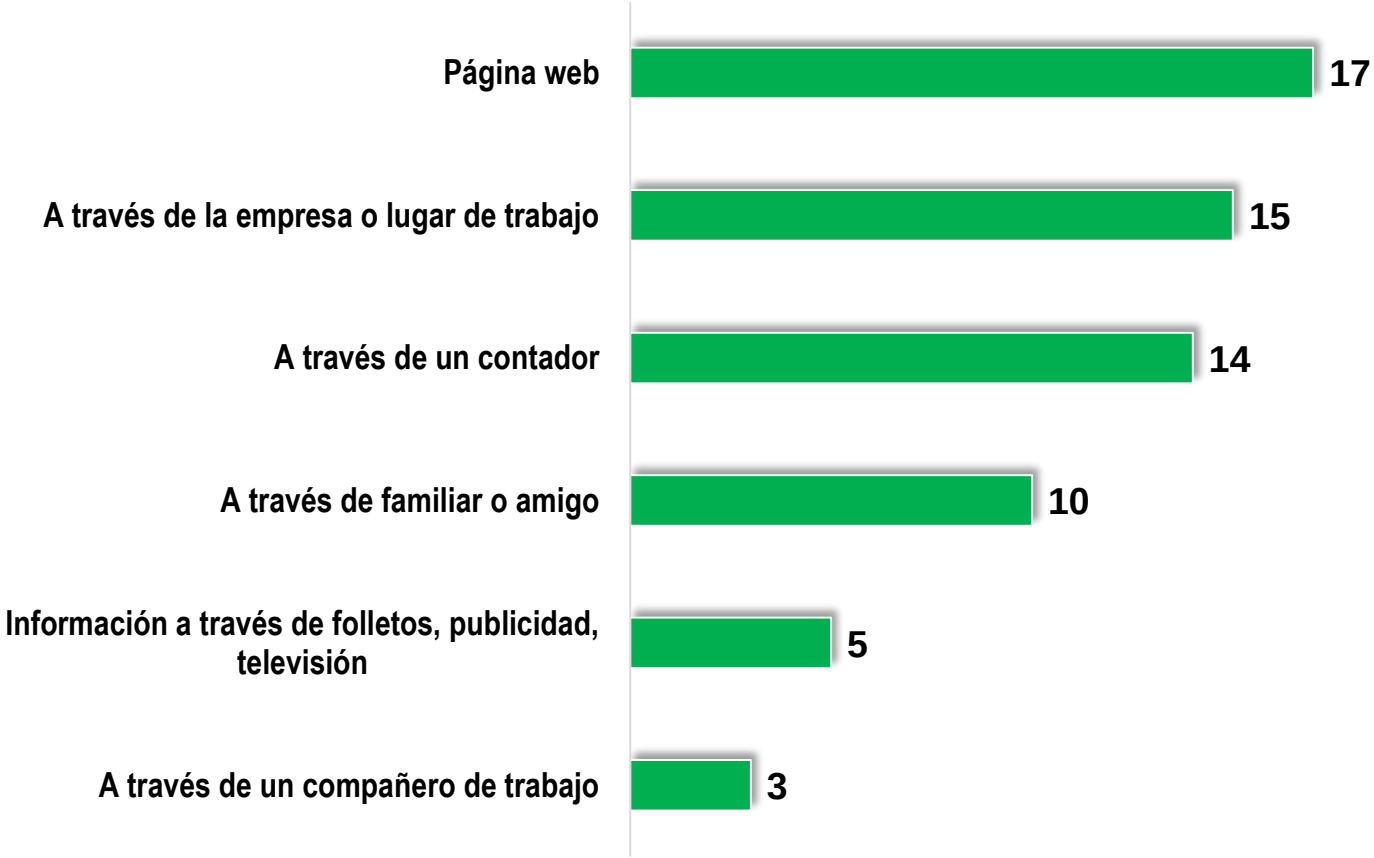
¿Quedó conforme con el monto determinado como pago adicional de impuestos? por favor utilice la escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy disconforme y 7 que quedó Muy conforme



N= 893

Canales a través de los cuales se enteró del SII (%)

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia del SII? **%Sí**



N= 3.218. En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario SII (%)

Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún tramite en el Servicio de Impuestos Internos?



N= 3.218

Información para realizar trámite en SII (%)

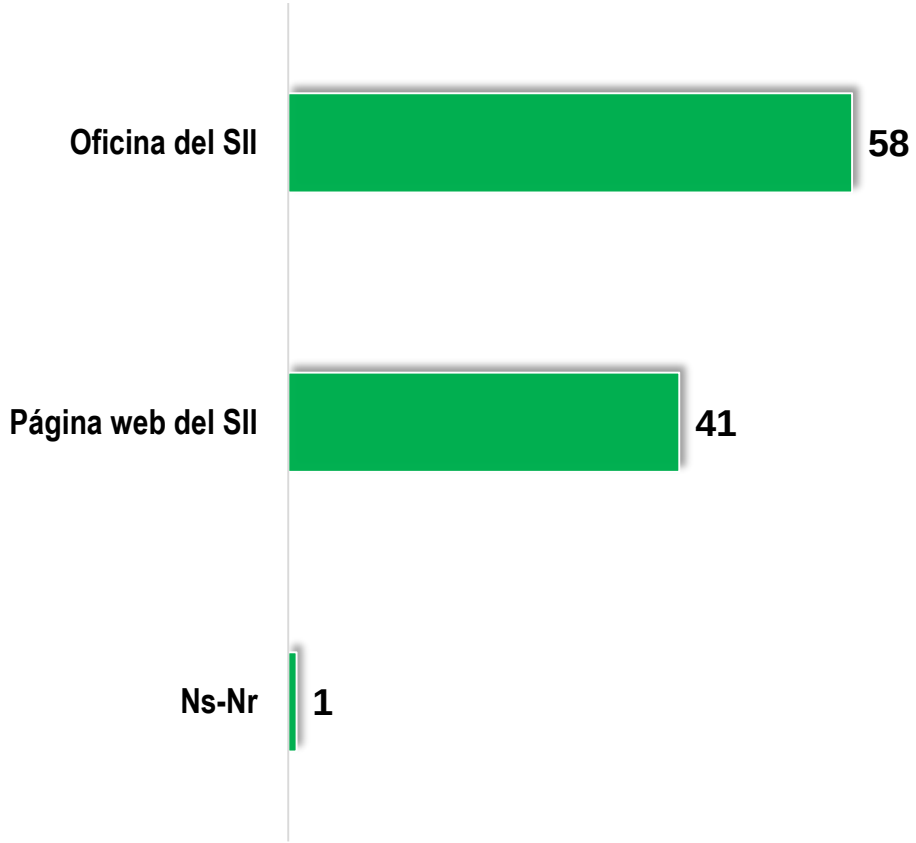
Para su trámite particular de revisión de la declaración de IVA-RENTA, ¿cómo se enteró que debía realizar este trámite?



N= 3.218

Último requerimiento en SII: Canal (%)

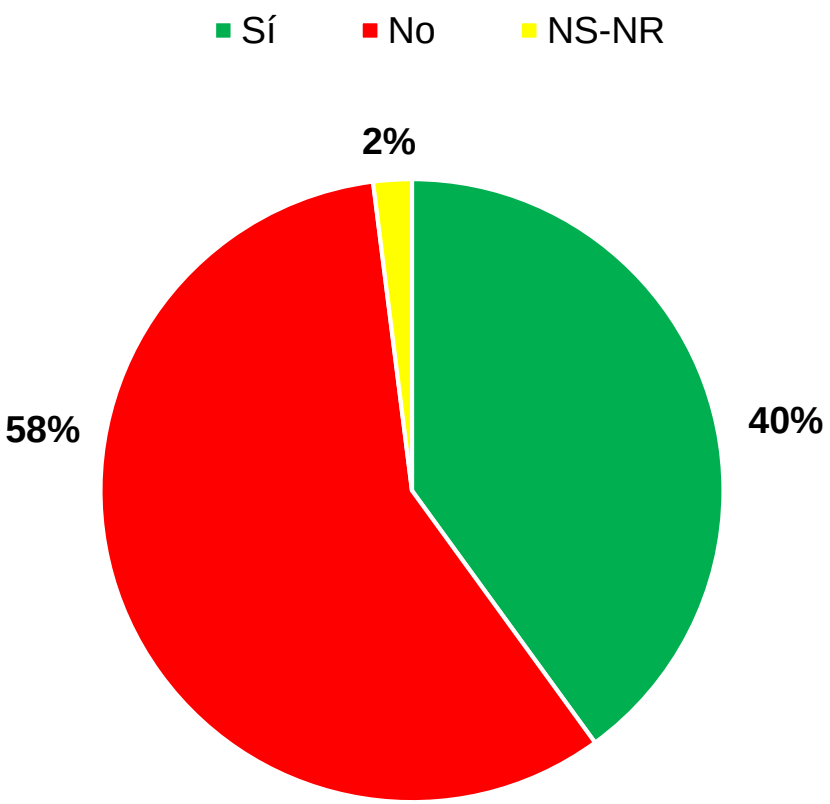
Pensando ahora en la última vez que realizó un trámite relacionado con la revisión de su declaración de IVA y/o RENTA en el Servicio de Impuestos Internos (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 3.218

Contacto para saber estado del trámite (%)

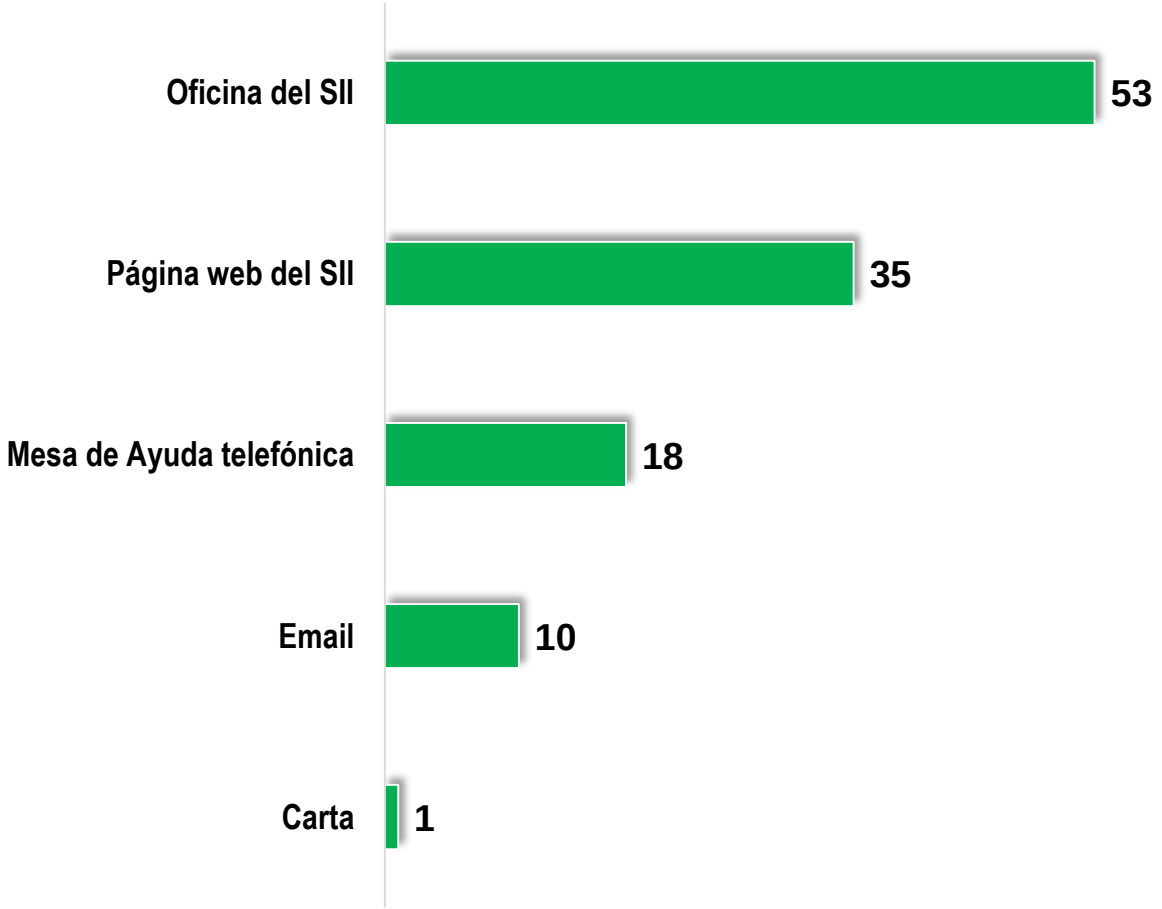
Durante el tiempo que duró su revisión de la declaración de IVA y/o RENTA, se contactó con el SII para saber el estado de su trámite



N= 3.218

Canal de Contacto para saber estado del trámite (%)

¿A través de qué canal tuvo contacto con SII para saber el estado de su trámite? **%Sí**



N= 1.292

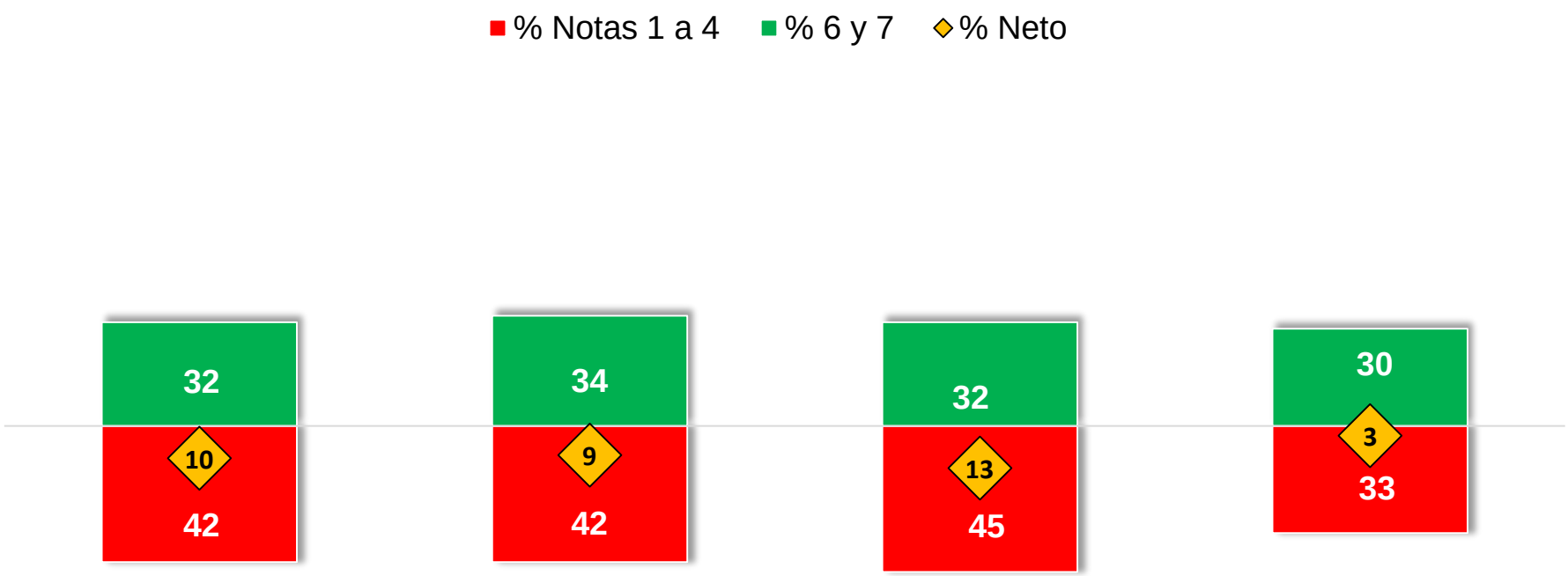
Satisfacción Canales de Contacto: SII

Satisfacción Canales de Contacto		Empresa				Región		Proceso			Habilitación			Problemas		Participación						Sexo	
		Total	NATUR.	MICRO/ PEQ	MED/ GRAND	RM	REG	IVA	RENTA	IVA/ RENTA	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	ASESOR	DUEÑO	SOCIO	REPRE.	CONT.	OTRO	H	M
Satisfacción última experiencia	NET 6 a 7	63.9%	63.7%	64.0%	63.7%	60.2%	67.5%	65.6%	62.9%	66.7%	25.7%	53.9%	79.5%	32.8%	73.2%	67.1%	61.7%	60.0%	63.5%	65.3%	67.1%	65.2%	62.0%
	NET 1 a 4	17.0%	17.6%	17.4%	14.0%	18.7%	15.4%	16.5%	17.0%	19.8%	47.8%	20.8%	6.2%	44.3%	9.0%	12.7%	20.6%	17.9%	15.3%	13.4%	16.0%	16.5%	17.8%
Mesa de Ayuda Telefónica	NET 6 a 7	32.0%	33.7%	31.9%	29.8%	27.5%	38.7%	37.7%	30.2%	29.3%	7.9%	23.3%	49.2%	24.5%	36.3%	23.2%	35.0%	40.6%	23.8%	37.5%	27.8%	36.4%	25.3%
	NET 1 a 4	41.7%	42.3%	44.7%	32.8%	46.6%	34.2%	44.4%	39.7%	60.9%	77.5%	44.4%	21.1%	60.4%	30.0%	45.2%	47.8%	29.9%	26.5%	40.0%	42.5%	36.9%	48.7%
Página Web	NET 6 a 7	66.2%	67.3%	65.8%	66.1%	63.7%	68.7%	64.6%	66.9%	66.2%	27.8%	58.4%	81.2%	50.9%	70.5%	67.7%	64.6%	66.5%	70.6%	65.6%	66.6%	67.4%	64.1%
	NET 1 a 4	14.5%	12.0%	14.8%	17.9%	16.2%	12.8%	15.7%	14.2%	10.9%	40.8%	16.9%	5.1%	26.6%	11.1%	15.8%	14.5%	16.6%	10.4%	16.5%	12.8%	13.5%	16.1%
Oficina del SII	NET 6 a 7	59.0%	57.4%	60.3%	55.4%	53.1%	64.6%	60.2%	57.9%	65.5%	17.8%	43.8%	77.2%	29.4%	68.1%	64.6%	55.9%	44.5%	58.6%	65.7%	61.1%	59.9%	57.7%
	NET 1 a 4	18.1%	19.4%	17.4%	19.3%	21.6%	14.8%	17.6%	18.2%	20.0%	56.1%	20.6%	5.7%	41.1%	11.1%	14.3%	20.5%	29.4%	19.9%	14.5%	14.6%	17.6%	18.7%
Carta	NET 6 a 7	47.6%	44.5%	45.4%	60.4%	46.0%	49.5%	48.7%	45.8%	68.3%	19.2%	36.6%	61.7%	38.9%	50.1%	37.5%	44.4%	45.3%	31.9%	57.9%	53.3%	48.8%	46.0%
	NET 1 a 4	17.0%	9.5%	20.2%	11.3%	17.7%	16.2%	13.8%	18.1%	21.1%	37.9%	16.8%	9.9%	21.7%	15.3%	18.9%	20.5%	19.2%	16.3%	10.4%	17.4%	15.3%	19.8%
Mail	NET 6 a 7	69.7%	73.8%	70.8%	58.4%	66.1%	73.6%	69.7%	69.4%	75.0%	34.5%	61.0%	83.3%	51.8%	74.4%	71.6%	66.6%	77.7%	71.2%	69.7%	70.3%	70.0%	69.2%
	NET 1 a 4	6.9%	10.7%	6.8%	2.4%	6.7%	7.2%	7.2%	6.9%	6.0%	23.7%	9.7%	0.9%	16.8%	4.3%	3.0%	9.3%	8.8%	9.4%	3.4%	6.9%	6.8%	7.2%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… MESA DE AYUDA TELEFÓNICA ¿qué nota le pondría?



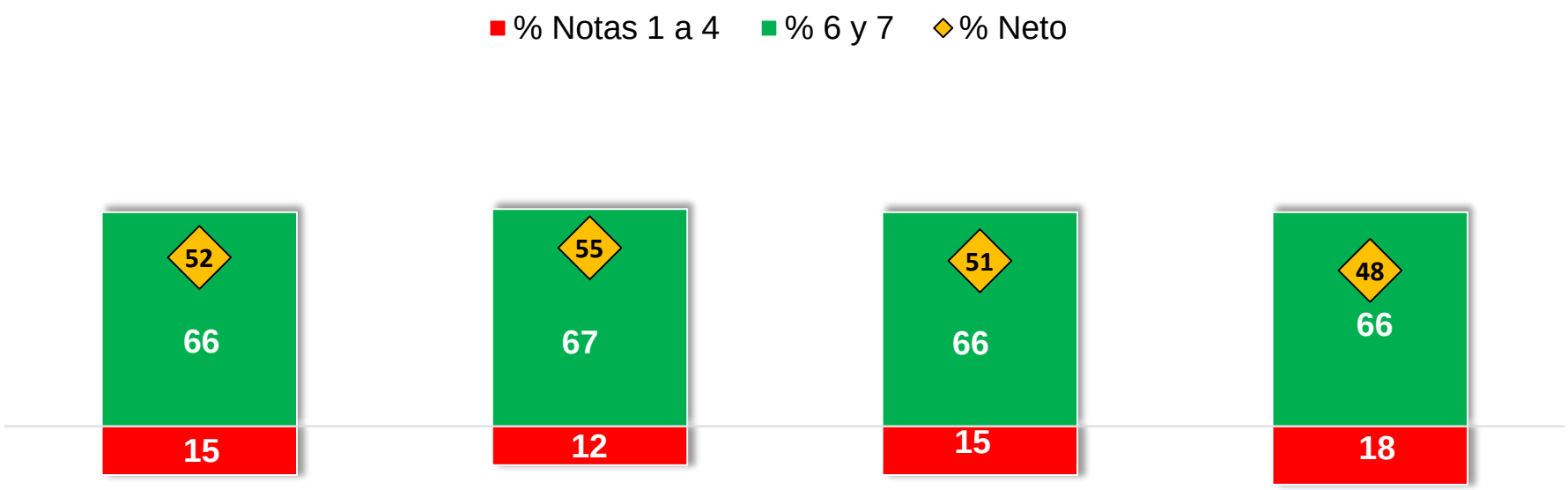
	Mesa de Ayuda Telefónica	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(225)	(77)	(124)	(24)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%)

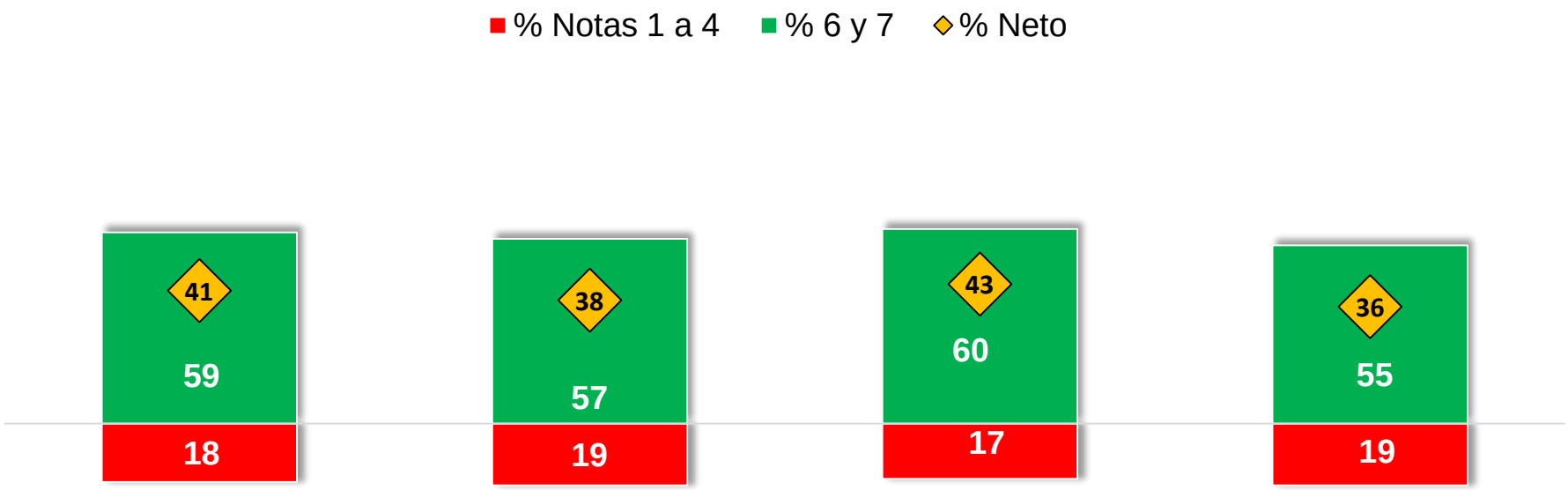
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



	PÁGINA WEB	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(1.753)	(500)	(1.133)	(120)

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%)

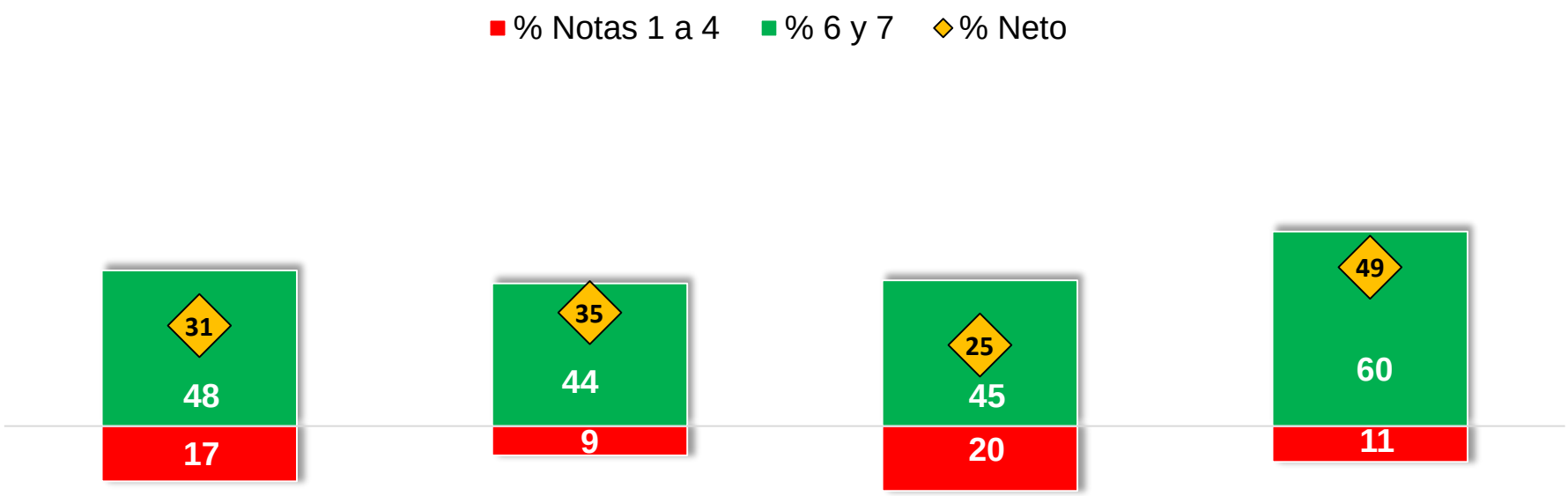
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…OFICINA DEL SII ¿qué nota le pondría?



	OFICINA DEL SII	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(2.069)	(586)	(1.336)	(147)

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…CARTA ¿qué nota le pondría?

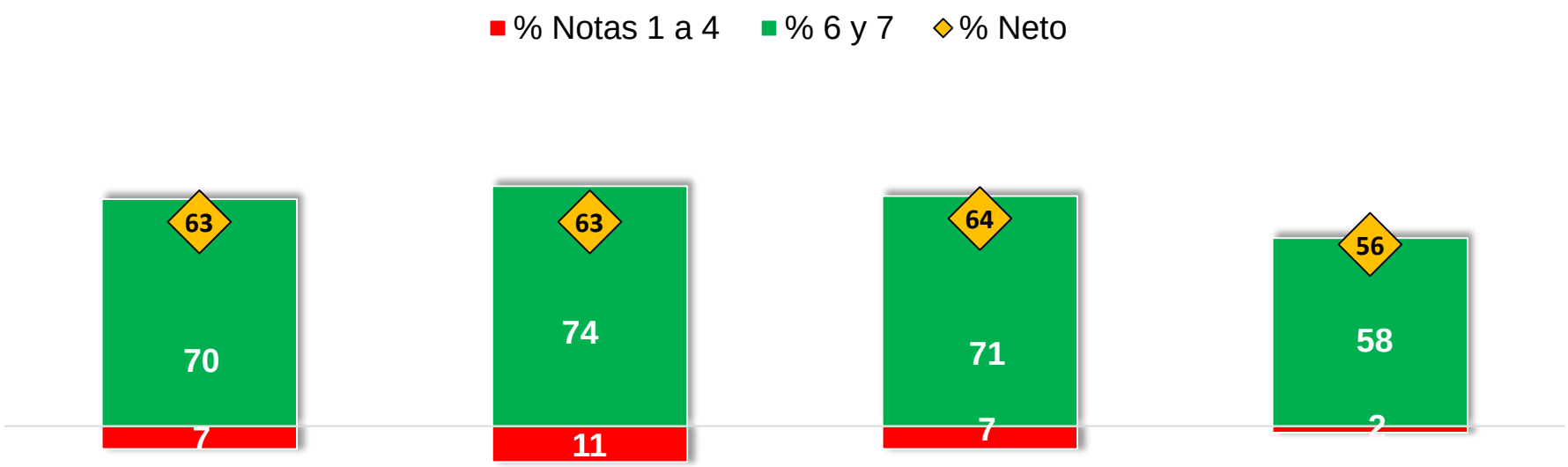


	CARTA	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(342)	(79)	(235)	(28)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…EMAIL ¿qué nota le pondría?



	EMAIL	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(734)	(189)	(488)	(57)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de sucursal: SII (%)

Pensando en la última visita a oficina del SII, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 1.196

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

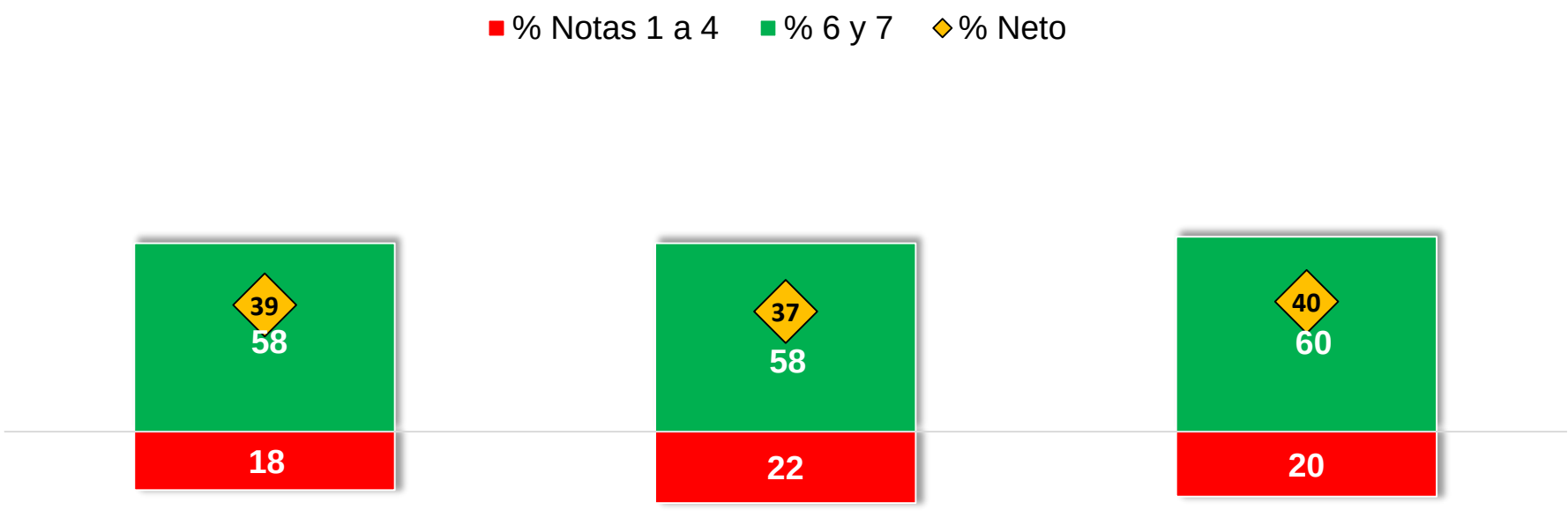
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Infraestructura en la Experiencia de Servicio: SII

Satisfacción Infraestructura en la Experiencia de Servicio		Empresa				Región		Proceso			Habilitación			Problemas		Participación						Sexo	
		Total	NATUR.	MICRO/ PEQ	MED/ GRAND	RM	REG	IVA	RENTA	IVA/ RENTA	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	ASESOR	DUEÑO	SOCIO	REPRE.	CONT.	OTRO	H	M
Satisfacción última experiencia	NET 6 a 7	48.7%	44.5%	49.5%	51.3%	47.6%	49.7%	46.7%	49.2%	53.7%	24.1%	33.5%	63.8%	37.2%	52.5%	53.2%	45.3%	41.6%	48.1%	63.1%	44.3%	47.8%	50.3%
	NET 1 a 4	22.5%	23.5%	22.8%	19.5%	22.9%	22.1%	23.4%	22.8%	15.2%	50.4%	26.1%	11.5%	38.3%	16.9%	21.8%	24.8%	25.2%	17.8%	16.0%	24.3%	22.5%	22.3%
Sus oficinas son cómodas	NET 6 a 7	72.3%	72.6%	72.9%	68.3%	69.8%	74.6%	72.2%	72.3%	72.4%	49.5%	65.6%	82.9%	59.5%	77.1%	76.9%	71.5%	57.9%	65.5%	82.1%	71.6%	71.3%	74.3%
	NET 1 a 4	9.5%	10.1%	9.1%	10.9%	10.3%	8.8%	7.7%	10.7%	5.6%	26.0%	10.0%	3.9%	17.1%	6.7%	4.9%	10.1%	14.5%	10.3%	5.3%	12.3%	10.2%	8.3%
Sus oficinas son muy limpias y ordenadas	NET 6 a 7	37.6%	41.3%	36.5%	37.1%	33.9%	41.0%	36.1%	38.1%	39.9%	16.8%	23.0%	51.4%	22.8%	42.7%	35.1%	38.5%	27.1%	37.0%	38.4%	40.9%	38.9%	35.4%
	NET 1 a 4	36.7%	31.3%	37.5%	41.0%	39.8%	33.8%	38.1%	36.8%	27.6%	66.1%	47.5%	21.6%	54.6%	30.2%	34.4%	37.8%	46.2%	38.4%	34.2%	33.5%	36.2%	37.4%
Los tiempos de espera de atención son adecuados	NET 6 a 7	48.7%	44.5%	49.5%	51.3%	47.6%	49.7%	46.7%	49.2%	53.7%	24.1%	33.5%	63.8%	37.2%	52.5%	53.2%	45.3%	41.6%	48.1%	63.1%	44.3%	47.8%	50.3%
	NET 1 a 4	22.5%	23.5%	22.8%	19.5%	22.9%	22.1%	23.4%	22.8%	15.2%	50.4%	26.1%	11.5%	38.3%	16.9%	21.8%	24.8%	25.2%	17.8%	16.0%	24.3%	22.5%	22.3%

Evaluación Específica Experiencia: SII (%)

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que realizó un trámite en SII. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite de IVA-RENTA que requería en el SII

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite de revisión de la declaración de IVA-RENTA

Para realizar este trámite en el SII, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

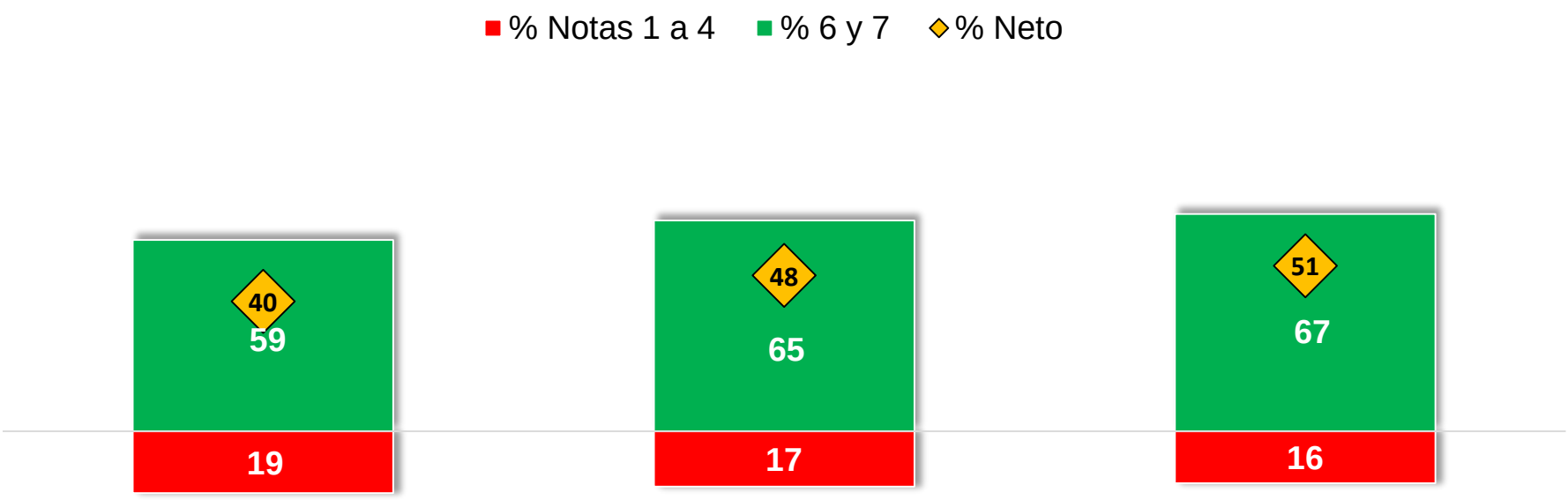
N= 3.218

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SII (%)

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que realizó un trámite en SII. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



La información que me entregaron para hacer mi trámite relacionado con la revisión de la declaración IVA-RENTA fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil para realizar este trámite

La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mí

Resolutividad

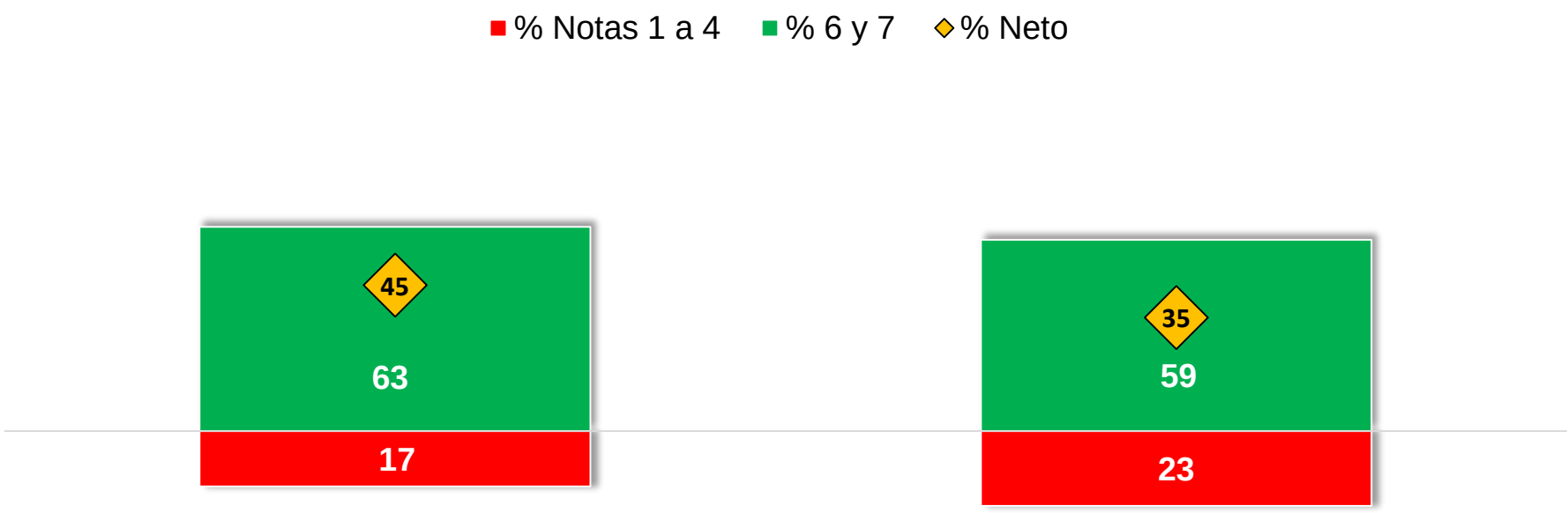
N= 3.218

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SII (%)

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que realizó un trámite en SII. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



En el SII me explicaron bien el resultado de mi trámite relacionado con la revisión de la declaración de IVA-RENTA

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del SII

Agrado

N= 3.218

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Especifica de Experiencia: SII

Satisfacción Especifica de Experiencia		Empresa				Región		Proceso			Habilitación			Problemas		Participación						Sexo	
		Total	NATUR.	MICRO/ PEQ	MED/ GRAND	RM	REG	IVA	RENTA	IVA/ RENTA	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	ASESOR	DUEÑO	SOCIO	REPRE.	CONT.	OTRO	H	M
Satisfacción última experiencia	NET 6 a 7	63.9%	63.7%	64.0%	63.7%	60.2%	67.5%	65.6%	62.9%	66.7%	25.7%	53.9%	79.5%	32.8%	73.2%	67.1%	61.7%	60.0%	63.5%	65.3%	67.1%	65.2%	62.0%
	NET 1 a 4	17.0%	17.6%	17.4%	14.0%	18.7%	15.4%	16.5%	17.0%	19.8%	47.8%	20.8%	6.2%	44.3%	9.0%	12.7%	20.6%	17.9%	15.3%	13.4%	16.0%	16.5%	17.8%
Fue fácil solicitar la información	NET 6 a 7	57.7%	57.6%	56.6%	63.5%	54.1%	61.1%	58.2%	57.0%	62.8%	19.0%	38.2%	77.2%	30.3%	65.8%	61.5%	54.7%	49.2%	52.6%	65.5%	60.6%	58.6%	56.3%
	NET 1 a 4	18.4%	17.8%	18.6%	18.2%	21.9%	15.1%	17.6%	18.8%	18.0%	58.2%	20.4%	5.6%	40.9%	11.9%	14.4%	20.9%	21.9%	19.2%	15.5%	16.4%	17.7%	19.4%
Quedé muy satisfecho con tiempos de respuesta	NET 6 a 7	58.4%	60.3%	58.5%	54.4%	55.3%	61.3%	58.6%	58.1%	59.4%	19.8%	41.9%	76.6%	24.6%	68.4%	61.7%	56.4%	52.1%	50.6%	63.5%	61.9%	59.1%	57.1%
	NET 1 a 4	21.6%	22.7%	21.6%	19.9%	24.2%	19.2%	19.7%	22.5%	22.7%	61.1%	27.0%	7.5%	51.3%	13.0%	19.2%	23.3%	25.9%	23.3%	17.3%	20.8%	20.7%	23.0%
Los pasos a seguir son muy claros	NET 6 a 7	59.8%	58.6%	60.7%	57.1%	56.1%	63.3%	58.9%	59.6%	67.9%	19.5%	43.1%	78.7%	30.1%	68.6%	67.2%	56.0%	53.1%	53.5%	67.3%	62.1%	59.7%	60.0%
	NET 1 a 4	19.9%	21.3%	19.7%	18.1%	22.9%	17.0%	18.8%	20.5%	18.6%	61.1%	24.7%	5.5%	45.7%	12.4%	13.5%	24.0%	24.7%	20.4%	14.1%	18.2%	19.4%	20.6%
Información fue muy fácil de entender	NET 6 a 7	59.4%	59.9%	58.7%	62.7%	55.1%	63.6%	59.2%	59.3%	63.2%	19.1%	40.7%	79.2%	32.1%	67.7%	68.0%	54.0%	54.3%	54.6%	68.6%	61.5%	59.4%	59.6%
	NET 1 a 4	19.4%	19.6%	19.4%	19.1%	21.6%	17.4%	18.7%	19.6%	21.6%	61.4%	21.9%	5.7%	42.8%	12.6%	14.6%	23.6%	22.0%	20.5%	12.1%	18.7%	19.1%	19.9%
Información fue muy útil	NET 6 a 7	64.9%	65.3%	64.3%	67.3%	60.5%	69.1%	64.6%	64.9%	66.3%	20.9%	48.4%	84.8%	34.6%	73.9%	68.5%	61.5%	58.9%	61.6%	70.7%	68.6%	65.2%	64.4%
	NET 1 a 4	16.6%	16.4%	16.8%	16.0%	19.1%	14.1%	15.9%	17.0%	15.9%	58.4%	16.9%	3.6%	39.4%	9.9%	13.1%	20.1%	18.7%	17.1%	11.3%	15.0%	16.1%	17.3%
Información fue suficiente	NET 6 a 7	66.9%	69.5%	65.8%	68.3%	63.2%	70.5%	67.3%	66.7%	67.8%	25.9%	53.4%	84.7%	37.8%	75.6%	71.3%	63.4%	61.3%	62.9%	72.1%	71.0%	67.6%	66.0%
	NET 1 a 4	16.3%	15.4%	16.9%	14.3%	19.1%	13.6%	15.5%	16.4%	19.0%	53.3%	18.4%	4.2%	39.5%	9.5%	12.3%	19.9%	18.6%	16.5%	10.4%	15.2%	15.8%	16.9%
Explicaron bien el resultado	NET 6 a 7	62.5%	66.6%	61.9%	58.9%	58.8%	66.2%	62.1%	62.7%	63.2%	21.7%	48.0%	80.7%	33.2%	71.3%	68.4%	57.6%	57.9%	57.0%	68.9%	67.6%	63.1%	61.6%
	NET 1 a 4	17.3%	16.8%	18.3%	12.7%	20.0%	14.8%	17.3%	17.1%	19.6%	56.7%	21.0%	4.0%	40.9%	10.6%	13.9%	20.9%	21.3%	14.8%	11.3%	16.5%	16.9%	17.9%
Me sentí muy bien acogido	NET 6 a 7	58.5%	61.1%	57.5%	59.6%	54.7%	62.2%	59.0%	58.0%	62.9%	17.0%	38.7%	78.7%	26.6%	67.9%	63.0%	55.2%	50.7%	52.0%	64.3%	63.7%	58.9%	58.0%
	NET 1 a 4	23.4%	22.9%	24.3%	19.5%	27.1%	19.8%	24.0%	23.1%	21.8%	68.7%	31.0%	6.7%	51.1%	15.3%	16.6%	27.1%	32.3%	23.2%	17.7%	21.0%	23.3%	23.3%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

MODELO DE EXPERIENCIA DE SII

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) SII

A continuación se expone el modelo asociado a la propuesta de JJ Morales, E. Sierpe y C. Mundi, para entender las expectativas y percepciones de los clientes.

Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario tiene de la institución.

Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE), los detalles metodológicos de la estimación se presentan en una lámina siguiente.

Los modelos presentan índices de ajuste bajos (se considera un buen modelo cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor o igual a 0,95), lo que significa que su capacidad explicativa es menor.

En estos modelos se observa que la dimensión que más incide en la satisfacción del usuario con la última experiencia es el **Agrado**. Cuando se introducen los ítems relacionados a **Imagen**, continúa siendo el Agrado la dimensión más relevante.

MODELO DE EXPERIENCIA DE SII

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) SII

Especificaciones metodológicas:

Con el fin de estimar esta propuesta teórica, se utilizan Modelos de Ecuaciones Estructurales (MEE), que corresponden a modelos MIMIC, ya que se establecen regresiones de variables latentes sobre una observada (satisfacción con la última experiencia).

Los análisis realizados para el modelo teórico siguieron procedimientos similares al de las instituciones anteriores: se utilizó el mismo software –AMOS- y un estimador de máxima verosimilitud-ML; dado que la base contenía *missing cases* se usa el comando de "*Estimate means and intercepts*", que utiliza una estimación basada en *Full Information Maximum Likelihood* –FIML para los casos perdidos.

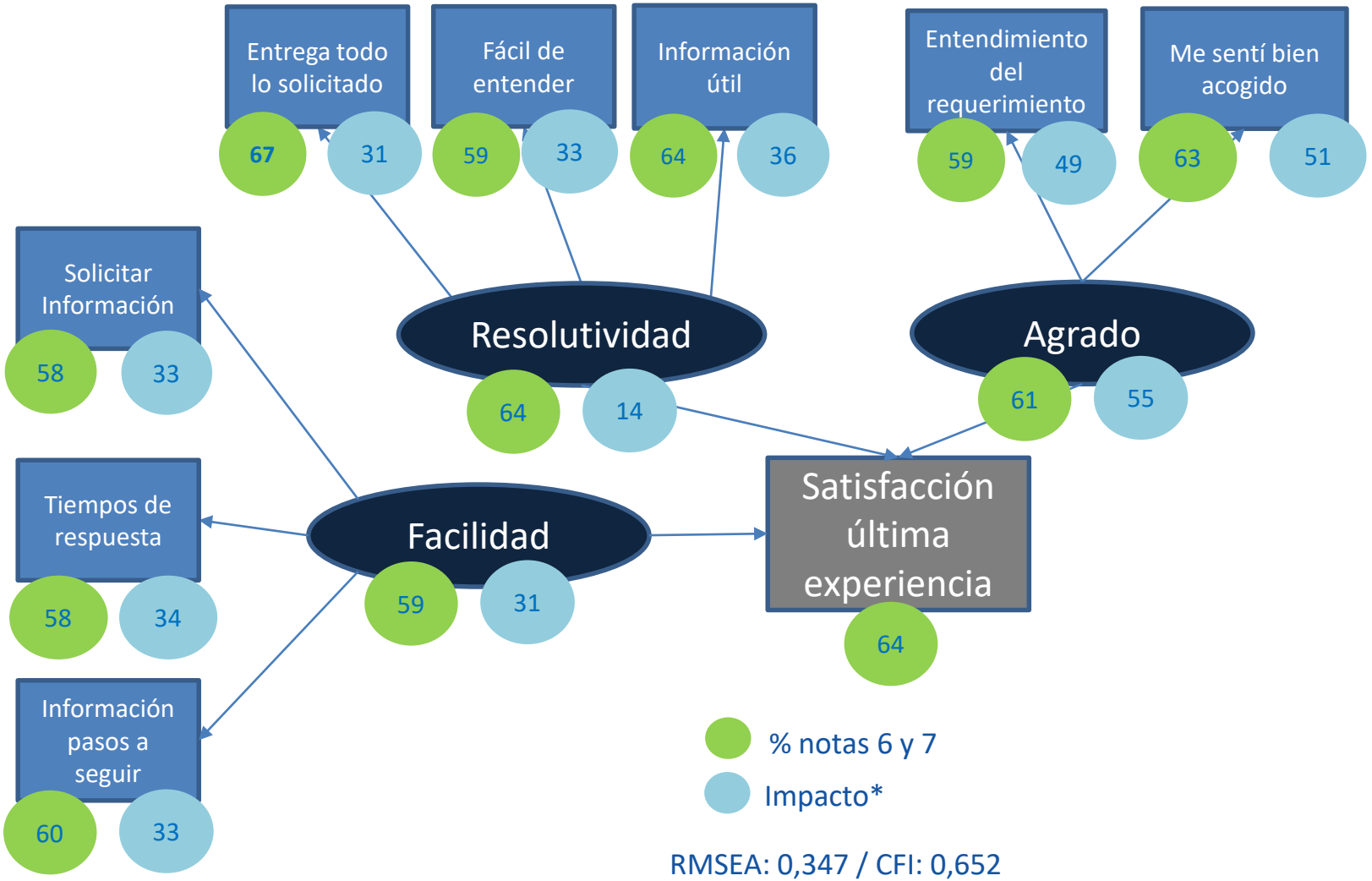
En los modelos a continuación, se exponen los resultados transformando el coeficiente estandarizado en una medida de **impacto** que refiere al porcentaje de la suma de los valores de los coeficientes, para mantener comparabilidad con el resto de las instituciones de la Línea de Base.

Se reporta como medida de ajuste el indicador RMSEA que considera los grados de libertad del modelo y toma en cuenta el tamaño de la muestra (valores menores a 0,05 son considerados aceptables). Además se reporta como medida de ajuste CFI (valores mayores o iguales a 0,95 son considerados aceptables). El uso de ambos indicadores son preferidos por la literatura (Schreiber, Nora, Stage, Barlow & King, 2006*).

*James B. Schreiber , Amaury Nora , Frances K. Stage , Elizabeth A. Barlow & Jamie King (2006) Reporting Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review, The Journal of Educational Research, 99:6, 323-338, DOI: 10.3200/JOER.99.6.323-338

Modelo de Experiencia SII

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,347 / CFI: 0,652

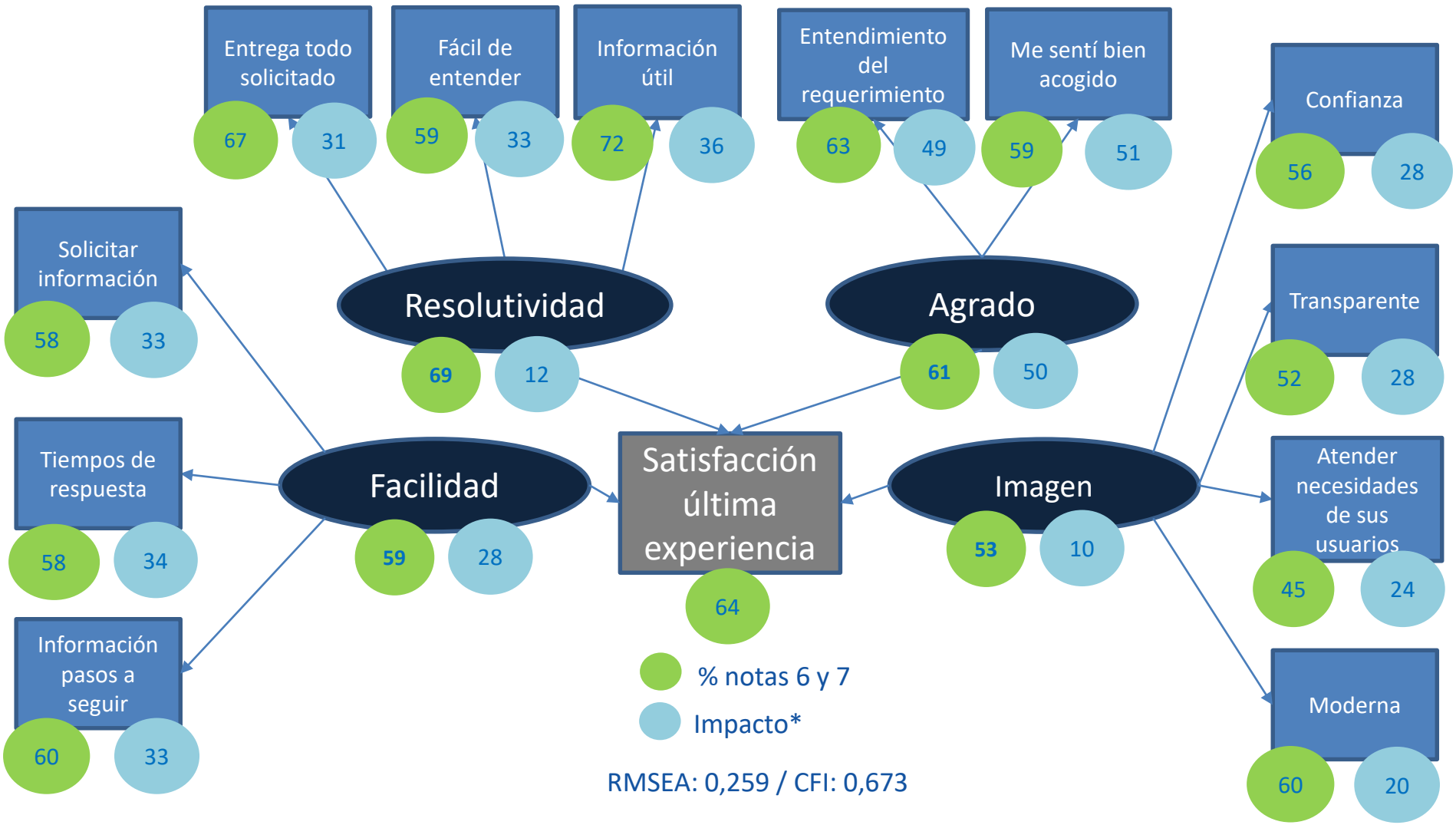
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen SII

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,259 / CFI: 0,673

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo Experiencia SII

		General		Problemas				Habilitado					
				Sí		No		No habilitado		Medianamente		Habilitado	
	N	N=3218		N=728		N=2465		N=567		N=734		N=1888	
		Sat 6 y 7	Peso	Sat 6 y 7	Peso	Sat 6 y 7	Peso	Sat 6 y 7	Peso	Sat 6 y 7	Peso	Sat 6 y 7	Peso
	Satisfacción General	64%		33%		73%		26%		54%		79%	
Dimensiones	Facilidad	59%	28%	28%	21%	68%	29%	19%	25%	41%	45%	78%	16%
	Resolutividad	64%	12%	35%	17%	73%	8%	22%	25%	47%	No sig	83%	17%
	Agrado	61%	50%	30%	54%	70%	51%	20%	24%	44%	55%	80%	55%
	Imagen	53%	10%	31%	8%	60%	13%	53%	26%	34%	No sig	72%	11%
Facilidad	Solicitar información	58%	33%	30%	32%	66%	34%	19%	38%	38%	30%	77%	33%
	Tiempos de respuesta	58%	34%	25%	34%	68%	33%	20%	30%	42%	40%	77%	33%
	Información pasoa a seguir	60%	33%	30%	34%	69%	33%	19%	32%	43%	30%	79%	34%
Resolutividad	Entrega todo solicitado	59%	33%	32%	34%	68%	33%	19%	30%	41%	32%	79%	33%
	Fácil de entender	65%	36%	35%	37%	74%	37%	21%	35%	48%	38%	85%	38%
	Información útil	67%	31%	38%	29%	76%	30%	26%	35%	53%	30%	85%	29%
Agrado	Entendimiento del requerimiento	63%	49%	33%	49%	71%	48%	22%	58%	48%	48%	81%	48%
	Me sentí bien acogido	59%	51%	27%	51%	68%	52%	17%	42%	39%	52%	79%	52%
Imagen	Confianza	56%	28%	32%	28%	63%	29%	56%	35%	39%	32%	74%	31%
	Transparente	52%	28%	30%	28%	58%	29%	52%	13%	34%	33%	70%	32%
	Atender necesidades usuarios	45%	24%	20%	24%	53%	24%	45%	37%	19%	21%	67%	22%
	Moderna	60%	20%	41%	20%	66%	19%	60%	14%	42%	14%	79%	15%

- **Satisfacción 6 y 7:** Rojo significa “menor a 60”; Amarillo significa “entre 60 y 75”; Verde significa “mayor a 75”.
- **Impacto:** Verde significa “mayor a promedio de impacto de dimensiones”
- **No sig:** Coeficiente no significativo.

Modelo Experiencia SII

		General		Segmento empresa						Proceso					
				Persona natural		Micro Pequeña		Mediana Grande		IVA		RENTA		IVA-RENTA	
	N	N=3218		N=900		N=2092		N=226		N=993		N=2075		N=150	
		Sat 6 y 7	**Peso**	**Sat 6 y 7**	**Peso**	**Sat 6 y 7**	**Peso**	**Sat 6 y 7**	**Peso**	**Sat 6 y 7**	**Peso**	**Sat 6 y 7**	**Peso**	**Sat 6 y 7**	**Peso**
	Satisfacción General	64%		64%		64%		64%		66%		63%		67%	
Dimensiones	Facilidad	59%	28%	59%	28%	59%	29%	58%	22%	59%	29%	58%	30%	63%	No sig
	Resolutividad	64%	12%	65%	6%	63%	13%	66%	26%	64%	20%	64%	8%	66%	13%
	Agrado	61%	**50%**	64%	**54%**	60%	**48%**	60%	**52%**	61%	**50%**	61%	**46%**	63%	**87%**
	Imagen	53%	10%	53%	12%	54%	10%	55%	No sig	54%	No sig	53%	15%	57%	No sig
Facilidad	Solicitar información	58%	33%	58%	33%	57%	33%	63%	32%	58%	33%	57%	33%	63%	35%
	Tiempos de respuesta	58%	34%	60%	33%	58%	34%	54%	34%	59%	34%	58%	34%	59%	31%
	Información pasoa a seguir	60%	33%	59%	34%	61%	33%	57%	33%	59%	33%	60%	33%	68%	35%
Resolutividad	Entrega todo solicitado	59%	33%	60%	33%	59%	34%	63%	34%	59%	33%	59%	33%	63%	35%
	Fácil de entender	65%	36%	65%	36%	64%	**36%**	67%	34%	65%	36%	65%	**36%**	66%	36%
	Información útil	67%	31%	69%	31%	66%	30%	68%	32%	67%	31%	67%	31%	68%	28%
Agrado	Entendimiento del requerimiento	63%	**49%**	67%	**49%**	62%	**49%**	59%	**45%**	62%	**50%**	63%	**49%**	63%	**49%**
	Me sentí bien acogido	59%	**51%**	61%	**51%**	57%	**51%**	60%	**55%**	59%	**50%**	58%	**51%**	63%	**51%**
Imagen	Confianza	56%	28%	56%	28%	56%	28%	60%	28%	56%	28%	56%	28%	58%	27%
	Transparente	52%	28%	51%	28%	52%	28%	54%	29%	52%	28%	51%	28%	56%	27%
	Atender necesidades usuarios	45%	24%	45%	24%	45%	24%	44%	22%	46%	24%	44%	24%	52%	24%
	Moderna	60%	20%	58%	20%	61%	20%	63%	21%	61%	20%	60%	20%	60%	22%

- **Satisfacción 6 y 7:** Rojo significa “menor a 60”; Amarillo significa “entre 60 y 75”; Verde significa “mayor a 75”.
- **Impacto:** Verde significa “mayor a promedio de impacto de dimensiones”
- **No sig:** Coeficiente no significativo.

¿Qué pasa si exploramos los datos fuera del modelo teórico?

SII

Dado que siguiendo el modelo teórico se obtuvieron medidas de ajuste consideradas bajas en los modelos, es decir, con baja capacidad explicativa, se optó por explorar los datos y observar si desde ellos emergían dimensiones específicas que permitan entregar datos más ajustados a la realidad de la institución.

En la lámina siguiente se presenta un Análisis Factorial Exploratorio, en el cual se puede observar que las preguntas a las que se asocian las dimensiones teóricas de resolutividad, facilidad y agrado.

Para el caso de SII, emergen dos dimensiones que otorgan mejor capacidad explicativa, que sólo una o más de dos.

La primera dimensión (ML1 en la tabla siguiente) se asocia a la "**fluidez del proceso del trámite**", mientras que la segunda dimensión se asocia a la "**efectividad en la entrega de resultados del trámite**"

¿Qué pasa si exploramos los datos fuera del modelo teórico?

SII

Tabla. Análisis factorial exploratorio (AFE), P14

P10. ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación…?	ML1	ML2	H2	U2	com
1. Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite de IVA-RENTA que requería en el SII.	**0,70**	0,44	0,69	0,31	1,7
2. Quede muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite de revisión de la declaración de IVA-RENTA.	0,63	**0,57**	0,71	0,29	2,0
3. Para realizar mi trámite en SII, los pasos a seguir son muy claros.	**0,76**	0,45	0,78	0,22	1,6
4. La información que me entregaron para hacer mi trámite relacionado con la revisión de la declaración IVA-RENTA fue muy fácil de entender.	**0,77**	0,47	0,81	0,19	1,7
5. La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite.	**0,74**	0,54	0,84	0,16	1,8
6. La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mi.	0,49	**0,75**	0,81	0,19	1,7
7. En la SII me explicaron bien el resultado de mi trámite relacionado con la revisión de la declaración de IVA-RENTA.	0,47	**0,79**	0,85	0,15	1,6
8. En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del SII.	0,55	**0,61**	0,67	0,33	2,0

KMO matriz de correlación= 0,94 (adecuado para AFE). Test de esfericidad de Bartlett= p<0.00 (indica correlación entre variables, matriz de correlaciones es una matriz de identidad).
ML1: medida estandarizada de correlación entre el ítem y la variable latente. H2: proporción del indicador que se asocia al factor común. U2: varianza única (1-h2). Com: proporción de varianza total explicada por el factor (eigenvalue/número de indicadores). SS loadings: medida de la proporción de la varianza total correspondiente a cada factor.

¿Qué pasa si exploramos los datos fuera del modelo teórico?

SII

El mismo procedimiento ser realiza para la dimensión de imagen. De esta manera, se realiza un Análisis Factorial Exploratorio con las preguntas del cuestionario que se relacionan a esa dimensión (P16).

Como se observa en la tabla siguiente, los seis ítems de esa pregunta se encuentran altamente relacionados con una sola dimensión (al igual que en SUSESO y DT), por lo que para efectuar los modelos de ecuaciones estructurales debieran incluirse todos esos ítems.

Esta dimensión constituiría la "**percepción de la institución desde el usuario**".

¿Qué pasa si exploramos los datos fuera del modelo teórico?

SII

Tabla. Análisis factorial exploratorio (AFE), P16

P12. Ahora pensando en SUSESO en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?	ML1	h2	u2	Com
1. Que da mucha confianza	**0,83**	0,69	0,31	1
2. Que es muy transparente	**0,83**	0,70	0,30	1
3. Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	**0,91**	0,83	0,17	1
4. Que es muy moderna	**0,75**	0,57	0,43	1
5. Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	**0,83**	0,69	0,31	1
6. Que satisface las necesidades de sus usuarios	**0,91**	0,82	0,18	1
SS loadings	4,30			

KMO matriz de correlación= 0,88 (adecuado para AFE). Test de esfericidad de Bartlett= p<0.00 (indica correlación entre variables, matriz de correlaciones es una matriz de identidad).
ML1: medida estandarizada de correlación entre el ítem y la variable latente. H2: proporción del indicador que se asocia al factor común. U2: varianza única (1-h2). Com: proporción de varianza total explicada por el factor (eigenvalue/número de indicadores). SS loadings: medida de la proporción de la varianza total correspondiente a cada factor.

MODELO DE EXPERIENCIA DE SII - EXPLORATORIO

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen del Análisis Factorial Exploratorio, previamente realizado, modificando elementos metodológicos del análisis, como se explicará en una lámina siguiente.

El modelo presentó indicadores de ajuste adecuados (valor de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95), por lo que su capacidad "explicativa" es adecuada.

A partir de este modelo de ecuaciones estructurales, se observa que la dimensión que más incide en ello es la "**efectividad en la entrega de resultados del trámite**", teniendo que las Dimensiones de "**fluidez del proceso del trámite**", y "**percepción de la institución desde el usuario**" no resultan estadísticamente significativas, por lo que no serían relevantes para explicar la satisfacción del usuario con la última experiencia.

En este sentido, la satisfacción de los usuarios del SII se ve altamente incidida por la efectividad con que le son entregados los resultados del trámite, lo que involucra los tiempos de respuesta, la explicación de los resultados, la cantidad de información suficiente asociada al resultado, y lo acogidos que se vieron en este proceso.

MODELO DE EXPERIENCIA DE SII- EXPLORATORIO

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

Especificaciones metodológicas:

Para esta estimación se usaron igualmente Modelos de Ecuaciones Estructurales (MEE), que corresponden a modelos MIMIC, ya que se establecen regresiones de variables latentes sobre una observada (satisfacción con la última experiencia).

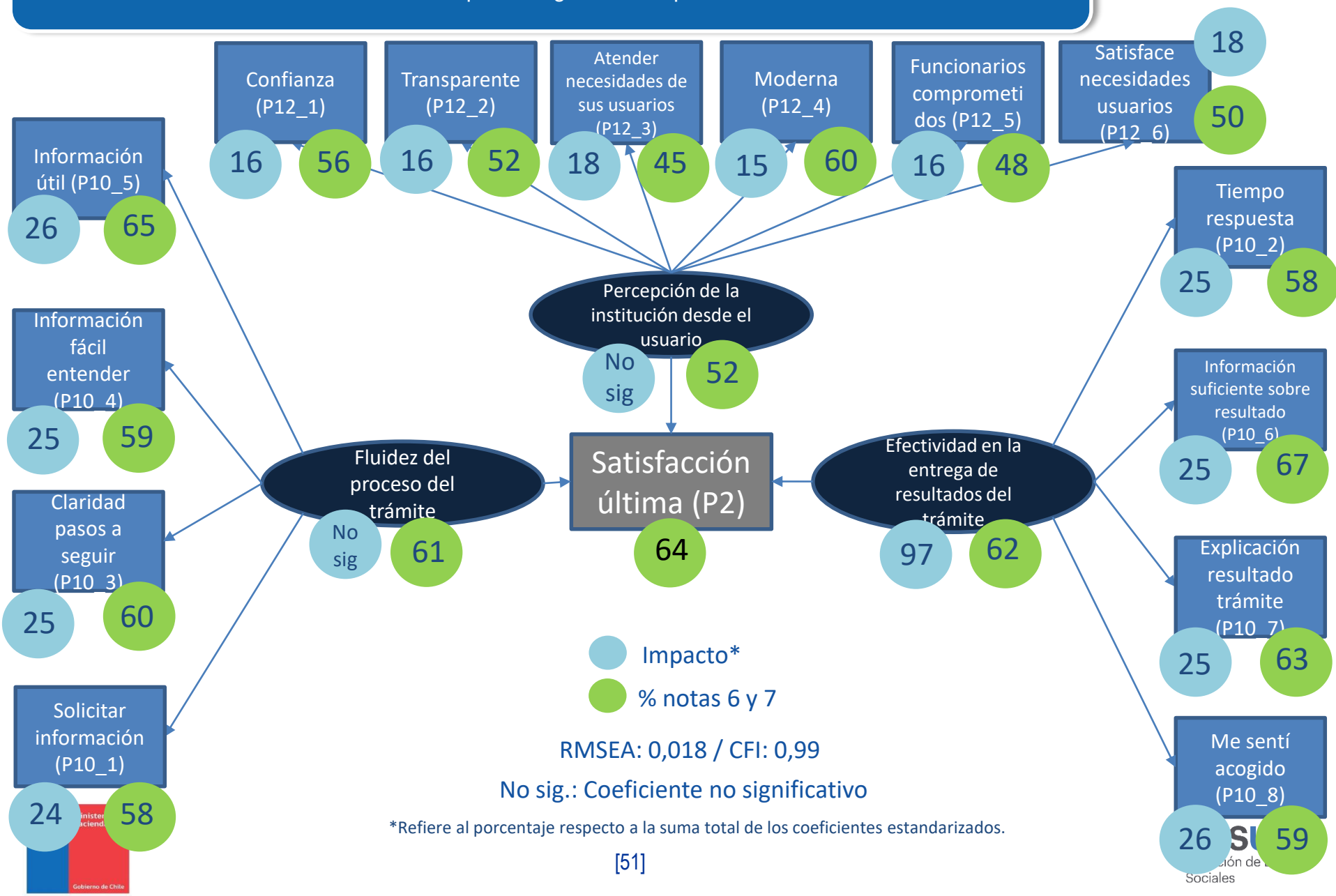
Con las dimensiones que emergieron del Análisis Factorial Exploratorio, se realizaron Análisis Factoriales Confirmatorios y posteriormente el MEE. Se utilizó como software R, mediante el paquete de Lavaan. Dado que las variables no presentaban una distribución normal, se utilizó el estimador DWLS (puesto que su distribución no es normal al tratarse de variables más bien categoriales/ordinales, por lo que el estimador considera correlaciones policóricas).

En los modelos a continuación, se exponen los resultados transformando el coeficiente estandarizado en una medida de **impacto** que refiere al porcentaje de la suma de los valores de los coeficientes, siguiendo la metodología aplicada al resto de las instituciones en esta Línea de Base. Los valores negativos se llevan a cero.

Se reporta como medida de ajuste el indicador RMSEA y CFI por razones antes mencionadas.

Modelo de Experiencia SII - Exploratorio

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos



RMSEA: 0,018 / CFI: 0,99

No sig.: Coeficiente no significativo

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SII

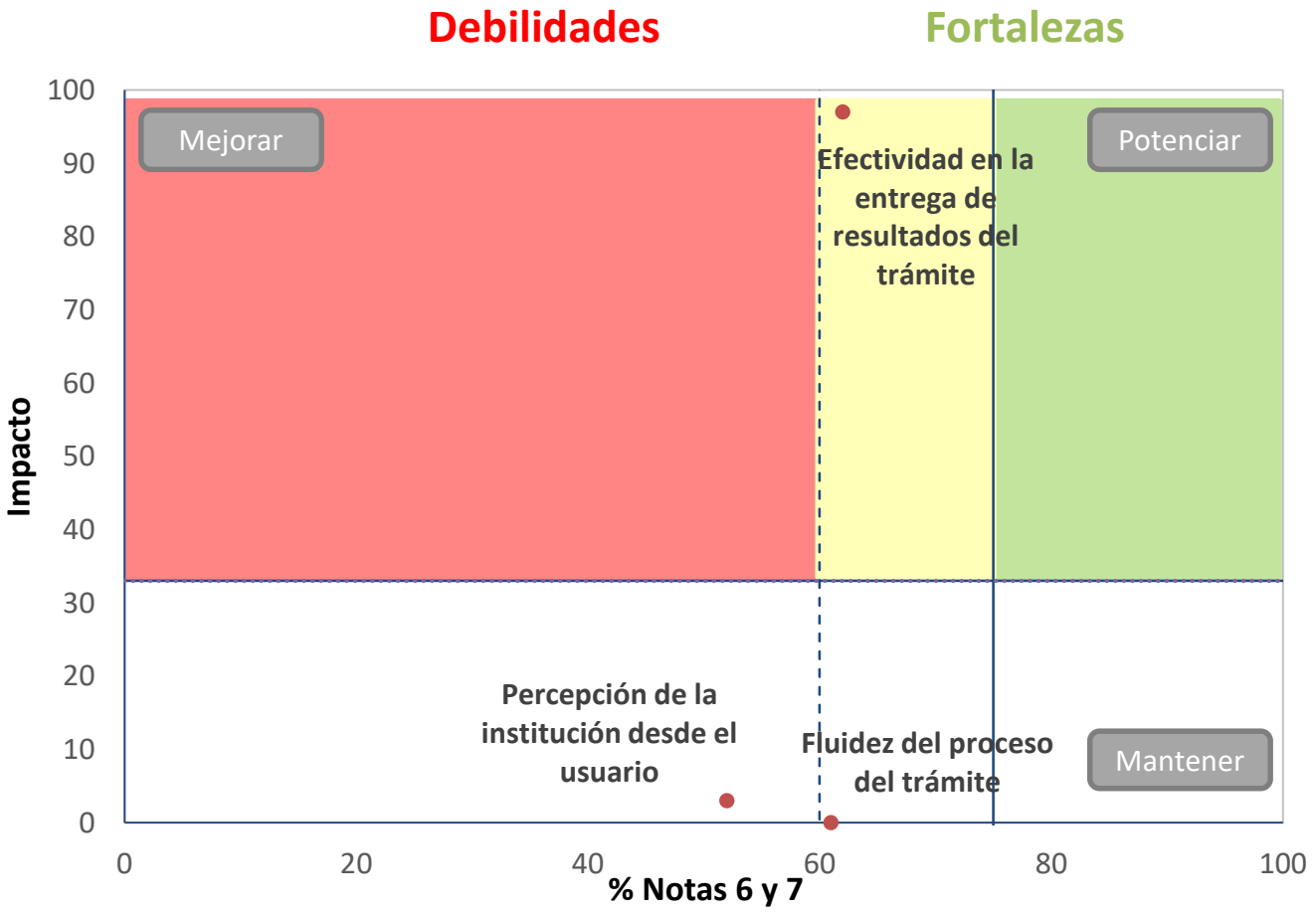
Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

Con la información anterior, se construyeron mapas de fortalezas y debilidades, presentados en las siguientes láminas.

Al observar los mapas de fortalezas y debilidades a nivel de dimensiones, se observa que si bien la dimensión de “efectividad en la entrega de resultados del trámite” es la más influyente en la satisfacción con la última experiencia en el modelo anterior, se encuentra actualmente en el área más cercana a las fortalezas, ya que la satisfacción de los usuarios en esa área se sitúa en un 62%.

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SII

DIMENSIONES



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SII

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

Los mapas de fortalezas y debilidades de cada una de las dimensiones se presentan a continuación.

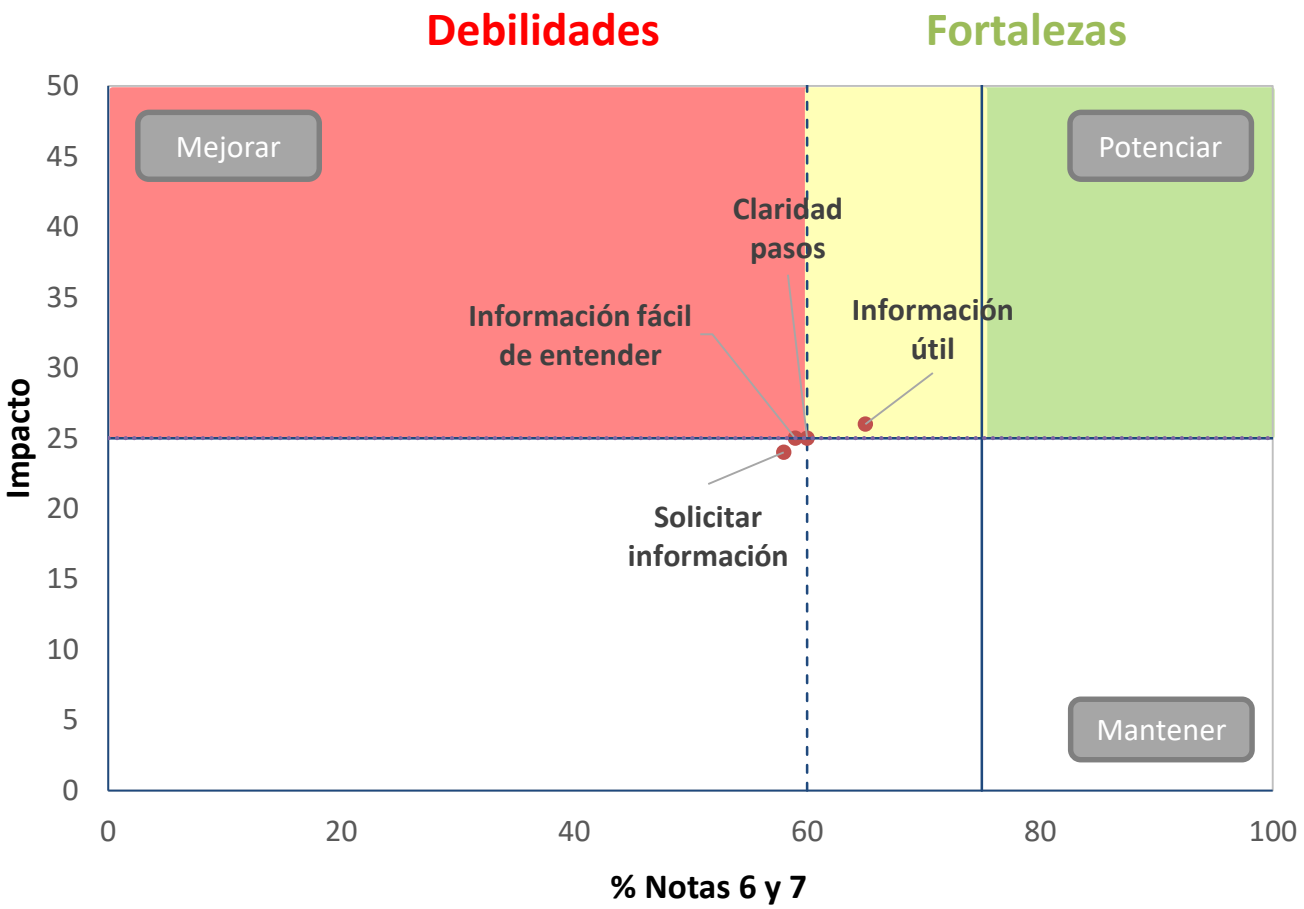
Para el caso de la dimensión “fluidez del proceso del trámite” los atributos que debieran fortalecerse son la claridad de los pasos y la información que sea fácil de entender.

En la dimensión “efectividad en la entrega de resultados del trámite”, si bien como dimensión no se sitúa en el cuadrante de debilidades, hay un par de atributos a fortalecer correspondiente a tiempos de respuesta y aspectos emocionales como el acoger al usuario.

En la dimensión de “percepción de la institución desde el usuario”, se observan importante de trabajar los atributos de satisface las necesidades de los usuarios y atiende las necesidades de los usuarios.

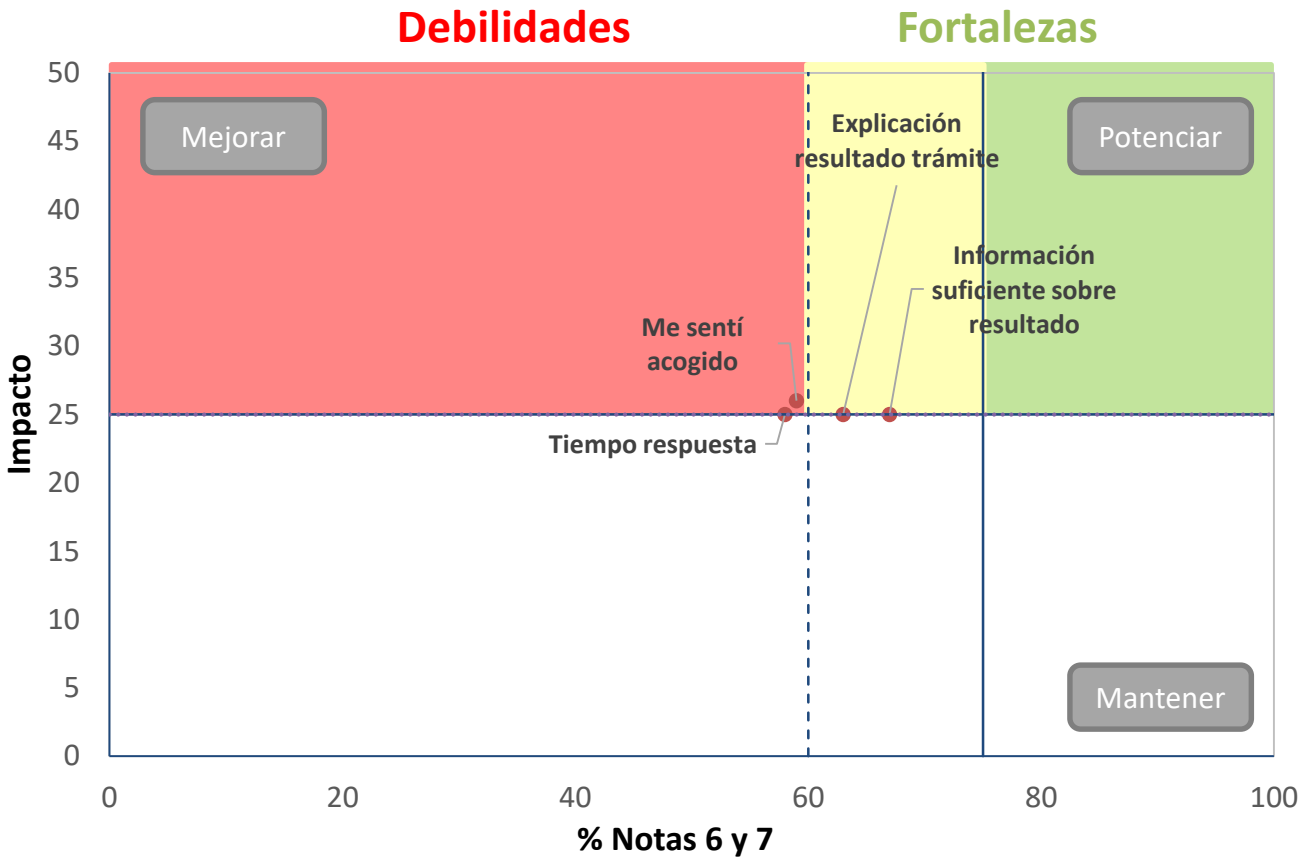
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SII

ATRIBUTOS FLUIDEZ DEL PROCESO DEL TRÁMITE



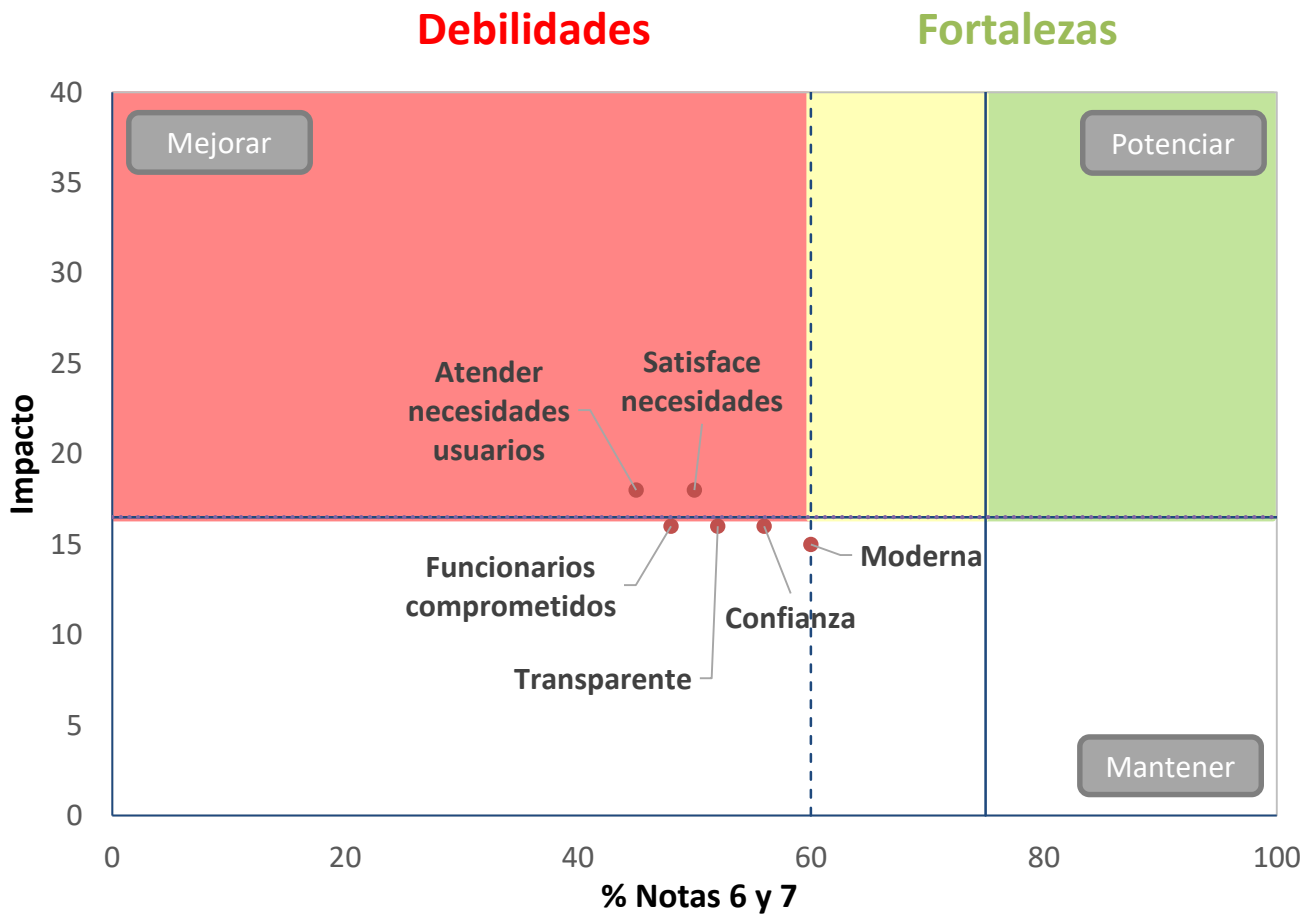
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SII

ATRIBUTOS EFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DEL TRÁMITE



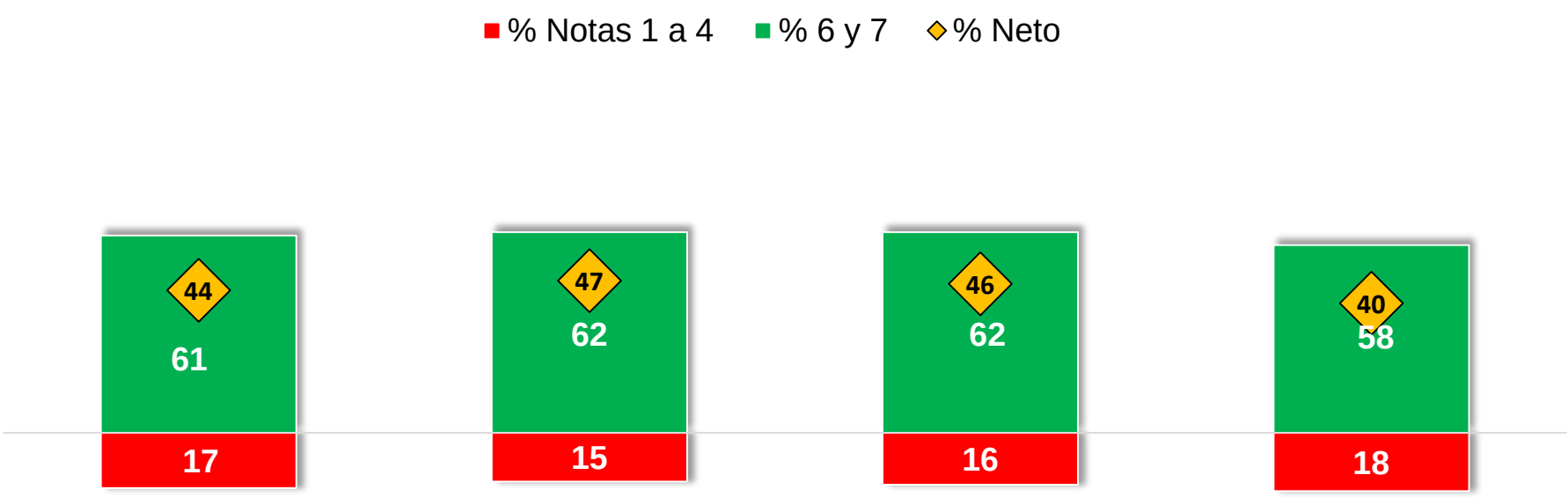
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SII

ATRIBUTOS **PERCEPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN DESDE EL USUARIO**



Habilitación: SII (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SII (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del SII y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios del SII más fácilmente

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en el SII

Me sirve para saber si hay requerimientos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios del SII

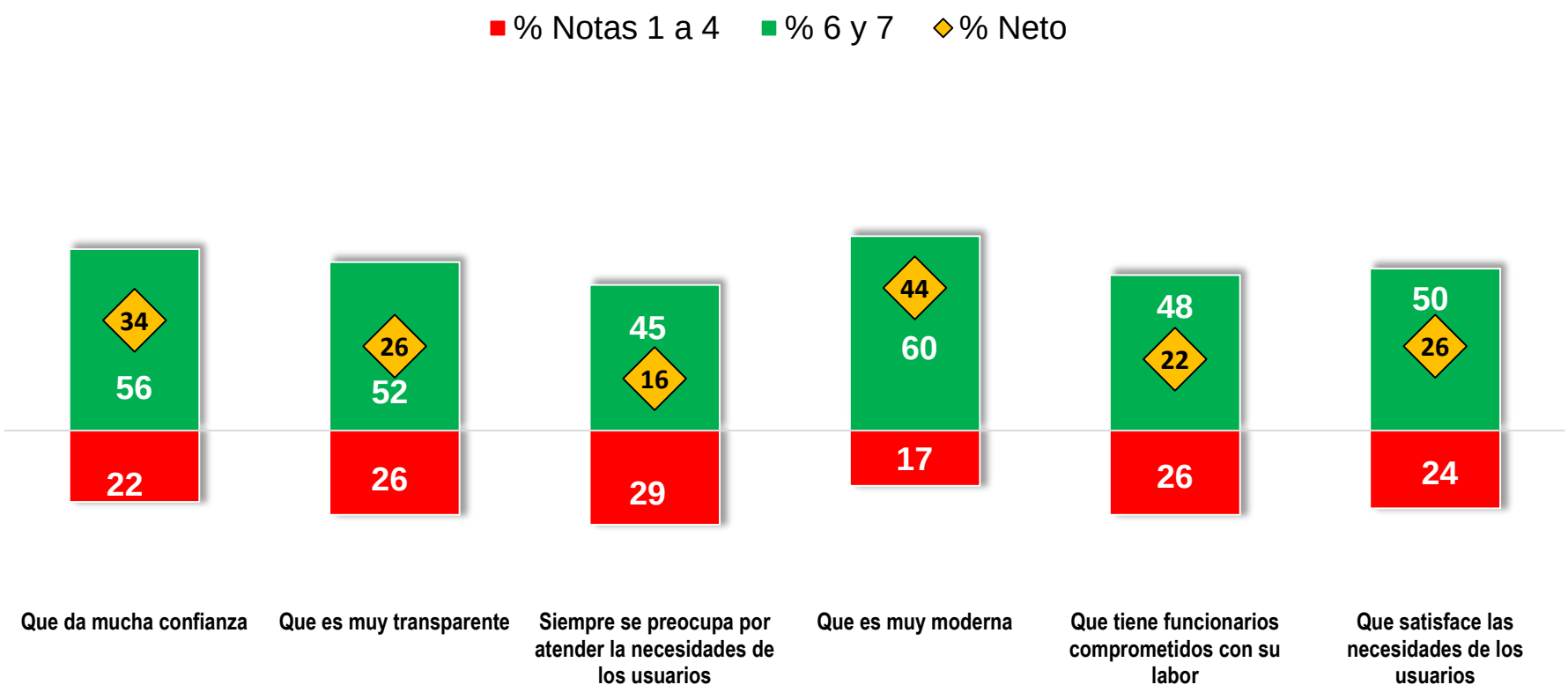
N= 3.218

Habilitación: SII

Habilitación		Empresa				Región		Proceso			Habilitación			Problemas		Participación						Sexo	
		Total	NATUR.	MICRO/ PEQ	MED/ GRAND	RM	REG	IVA	RENTA	IVA/ RENTA	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	ASESOR	DUEÑO	SOCIO	REPRE.	CONT.	OTRO	H	M
Satisfacción última experiencia	NET 6 a 7	63.9%	63.7%	64.0%	63.7%	60.2%	67.5%	65.6%	62.9%	66.7%	25.7%	53.9%	79.5%	32.8%	73.2%	67.1%	61.7%	60.0%	63.5%	65.3%	67.1%	65.2%	62.0%
	NET 1 a 4	17.0%	17.6%	17.4%	14.0%	18.7%	15.4%	16.5%	17.0%	19.8%	47.8%	20.8%	6.2%	44.3%	9.0%	12.7%	20.6%	17.9%	15.3%	13.4%	16.0%	16.5%	17.8%
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios	NET 6 a 7	61.0%	59.6%	60.4%	66.4%	58.1%	63.8%	60.7%	60.6%	68.0%	2.1%	24.6%	94.0%	36.0%	68.4%	67.5%	56.6%	51.7%	62.4%	68.2%	63.3%	61.1%	61.0%
	NET 1 a 4	16.8%	19.9%	16.5%	13.0%	18.9%	14.7%	15.3%	17.6%	15.5%	83.5%	8.9%	0.2%	33.9%	11.8%	13.8%	21.1%	20.1%	16.1%	9.9%	14.7%	16.3%	17.6%
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios	NET 6 a 7	62.1%	61.5%	61.3%	67.4%	58.1%	65.9%	61.9%	61.5%	71.5%	1.7%	25.4%	95.6%	39.2%	68.9%	64.7%	58.6%	55.1%	61.1%	70.1%	64.3%	62.6%	61.3%
	NET 1 a 4	15.4%	18.5%	14.9%	13.0%	18.3%	12.7%	15.1%	15.6%	15.6%	79.6%	5.7%	0.3%	30.8%	11.0%	12.9%	18.1%	18.0%	15.2%	11.2%	14.3%	15.5%	15.2%
Me ayuda a estar más informado de los trámites	NET 6 a 7	62.1%	63.1%	61.0%	65.5%	58.4%	65.5%	63.1%	61.3%	65.6%	1.7%	23.9%	96.2%	42.6%	67.9%	66.6%	57.1%	55.2%	60.7%	70.8%	65.3%	61.9%	62.4%
	NET 1 a 4	15.9%	17.0%	15.8%	14.4%	18.2%	13.6%	15.7%	16.0%	15.1%	83.7%	4.7%	0.2%	30.9%	11.5%	14.8%	18.7%	20.0%	16.2%	9.5%	14.2%	15.7%	16.1%
Me sirve para saber si hay requerimientos específicos	NET 6 a 7	57.7%	58.3%	57.2%	60.0%	54.1%	61.2%	58.0%	56.9%	66.6%	1.4%	15.2%	92.3%	36.8%	64.1%	60.7%	53.7%	51.8%	60.2%	65.1%	59.5%	57.9%	57.5%
	NET 1 a 4	17.9%	18.7%	18.1%	15.6%	20.6%	15.3%	17.3%	18.3%	17.1%	85.2%	12.3%	0.2%	34.4%	13.0%	16.4%	21.6%	23.1%	18.1%	11.3%	14.7%	18.0%	17.7%

Imagen Institucional: SII (%)

Ahora pensando en el SII en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



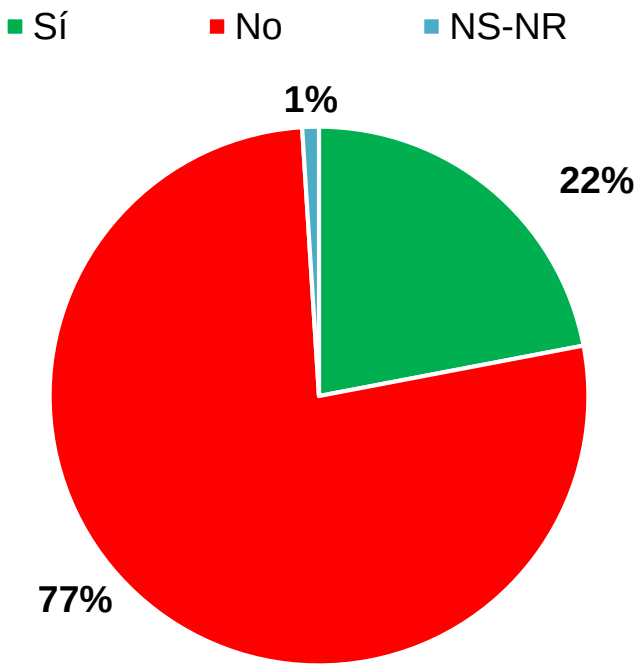
N= 3.218

Imagen: SII

Imagen		Empresa				Región		Proceso			Habilitación			Problemas		Participación						Sexo	
		Total	NATUR.	MICRO/ PEQ	MED/ GRAND	RM	REG	IVA	RENTA	IVA/ RENTA	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	ASESOR	DUEÑO	SOCIO	REPRE.	CONT.	OTRO	H	M
Satisfacción última experiencia	NET 6 a 7	63.9%	63.7%	64.0%	63.7%	60.2%	67.5%	65.6%	62.9%	66.7%	25.7%	53.9%	79.5%	32.8%	73.2%	67.1%	61.7%	60.0%	63.5%	65.3%	67.1%	65.2%	62.0%
	NET 1 a 4	17.0%	17.6%	17.4%	14.0%	18.7%	15.4%	16.5%	17.0%	19.8%	47.8%	20.8%	6.2%	44.3%	9.0%	12.7%	20.6%	17.9%	15.3%	13.4%	16.0%	16.5%	17.8%
Que da mucha confianza	NET 6 a 7	56.2%	55.7%	55.6%	59.9%	54.2%	58.0%	56.4%	55.9%	58.4%	17.4%	39.3%	74.5%	31.8%	63.4%	60.0%	53.2%	46.1%	48.0%	65.1%	60.1%	55.7%	57.0%
	NET 1 a 4	22.3%	22.8%	23.3%	16.6%	24.5%	20.2%	23.5%	22.0%	18.8%	61.9%	27.2%	8.6%	43.2%	16.3%	19.1%	27.2%	24.8%	25.1%	13.4%	19.9%	23.0%	21.2%
Que es muy transparente	NET 6 a 7	51.8%	50.9%	51.7%	54.0%	47.7%	55.8%	52.5%	51.2%	56.2%	15.0%	34.0%	69.9%	30.3%	58.2%	55.4%	49.7%	40.5%	47.5%	58.4%	55.2%	52.3%	51.1%
	NET 1 a 4	25.9%	24.8%	26.9%	22.4%	28.7%	23.2%	26.1%	26.1%	22.3%	66.2%	32.5%	11.2%	46.8%	19.8%	21.7%	30.9%	29.6%	29.9%	16.5%	23.0%	26.7%	24.5%
Siempre se preocupa por necesidades de los us.	NET 6 a 7	45.2%	45.3%	45.4%	44.5%	40.3%	50.0%	46.5%	44.1%	51.8%	7.0%	18.9%	67.2%	20.3%	52.7%	48.2%	44.0%	34.0%	42.4%	48.9%	48.9%	45.3%	45.2%
	NET 1 a 4	29.3%	29.0%	29.8%	27.1%	33.3%	25.5%	28.4%	30.0%	25.8%	80.2%	41.1%	9.5%	56.5%	21.4%	23.7%	33.2%	38.2%	30.5%	23.4%	25.6%	29.6%	28.8%
Que es muy moderna	NET 6 a 7	60.4%	57.9%	60.9%	62.7%	56.9%	63.9%	61.5%	60.0%	60.1%	21.5%	42.5%	79.3%	41.0%	66.2%	65.9%	58.0%	56.4%	57.5%	69.4%	57.5%	62.8%	56.7%
	NET 1 a 4	16.8%	18.0%	16.5%	16.2%	19.4%	14.3%	17.2%	16.6%	17.3%	54.6%	19.8%	4.4%	32.9%	12.1%	10.6%	19.9%	21.2%	16.5%	11.5%	17.2%	16.1%	17.9%
Que tiene funcionarios comprom. con su labor	NET 6 a 7	47.6%	47.0%	48.0%	46.8%	42.2%	52.8%	47.8%	47.1%	53.2%	12.0%	29.9%	65.3%	23.7%	54.6%	50.1%	47.2%	38.6%	42.4%	51.6%	49.7%	49.2%	45.0%
	NET 1 a 4	26.0%	25.7%	26.4%	24.2%	28.7%	23.4%	25.9%	26.1%	25.0%	66.4%	34.9%	10.4%	51.0%	18.7%	22.1%	27.9%	32.5%	30.6%	22.7%	22.5%	24.2%	28.7%
Que satisface las necesidades de sus usuarios	NET 6 a 7	50.0%	50.3%	50.1%	49.1%	45.0%	54.9%	49.9%	49.4%	59.0%	7.7%	24.6%	73.0%	21.5%	58.4%	52.1%	48.8%	40.4%	45.4%	53.9%	54.3%	51.2%	48.3%
	NET 1 a 4	23.7%	22.2%	24.4%	22.6%	26.7%	20.8%	22.7%	24.4%	21.1%	72.3%	31.3%	6.1%	50.2%	15.9%	18.4%	26.4%	31.9%	26.2%	19.4%	20.4%	22.6%	25.3%

Problemas durante el Trámite: SII (%)

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el SII hasta que finalizó su trámite relacionado con la revisión de la declaración de IVA-RENTA del año pasado?



N= 3.218

Problemas durante el Tramite - Tipo: SII (%)

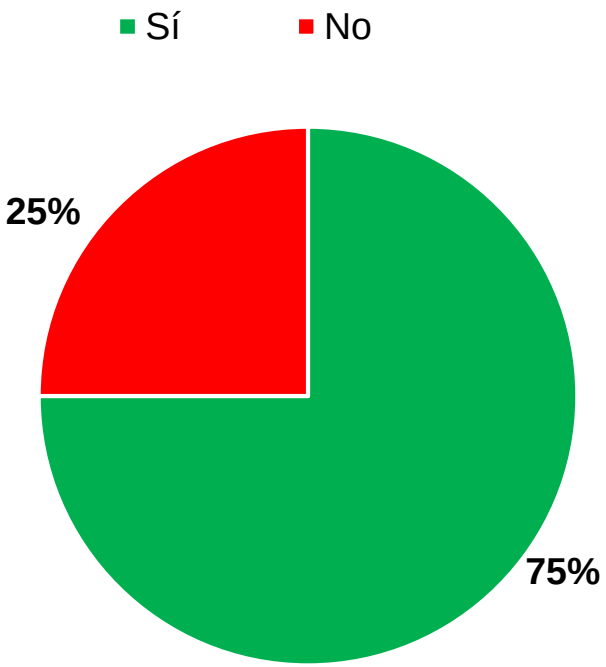
¿Qué problema tuvo?



N= 728

Problemas durante el Tramite - Contacto: SII (%)

¿Se contactó con el SII para resolver su problema?



N= 728

Problemas durante el Tramite – No reclamo: SII (%)

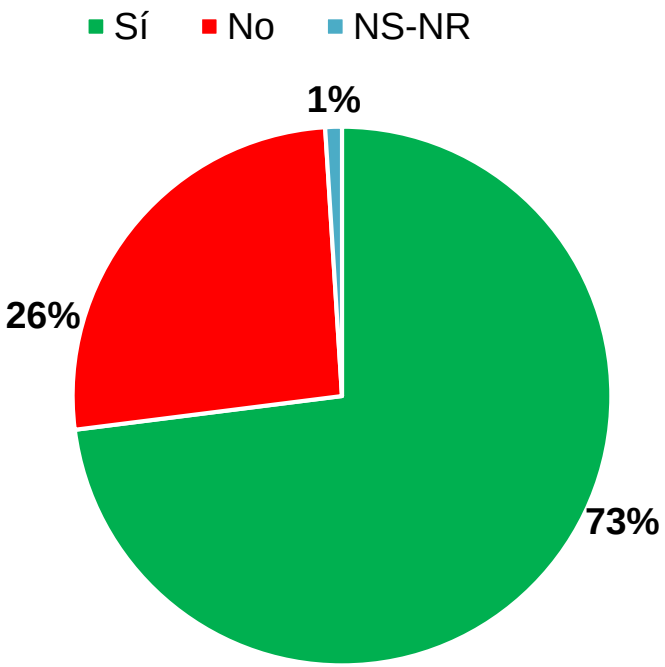
¿Por qué no hizo el reclamo?



N= Sólo para quienes NO reclaman 180

Problemas durante el Trámite - Respuesta : SII (%)

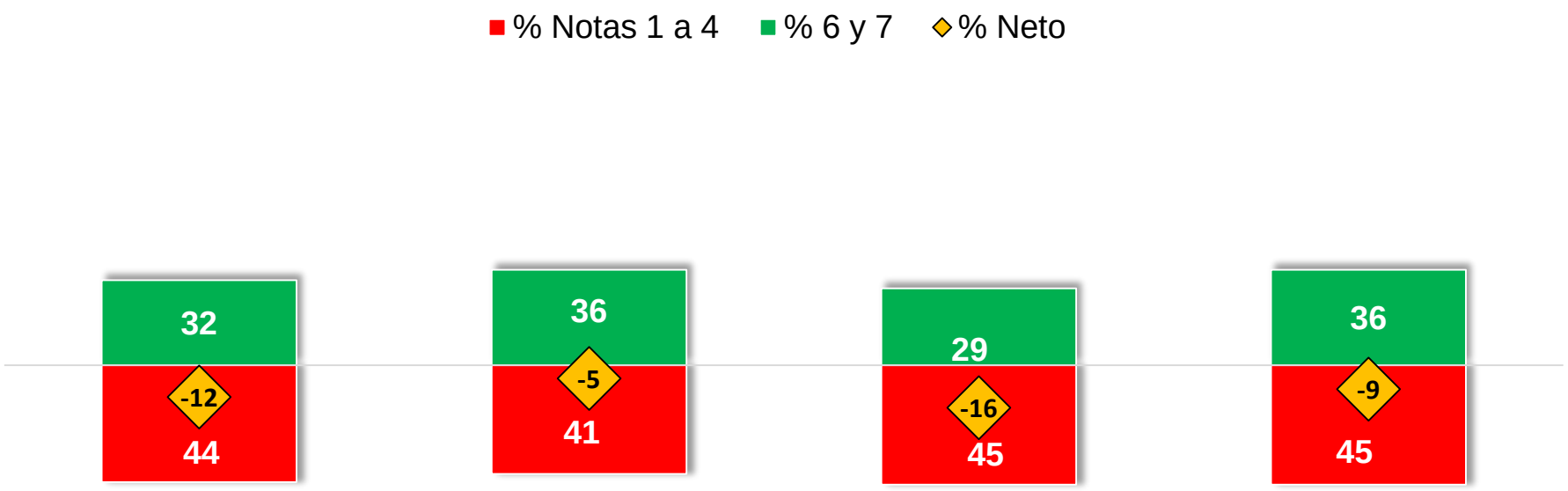
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte del SII?



N= 543

Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SII (%)

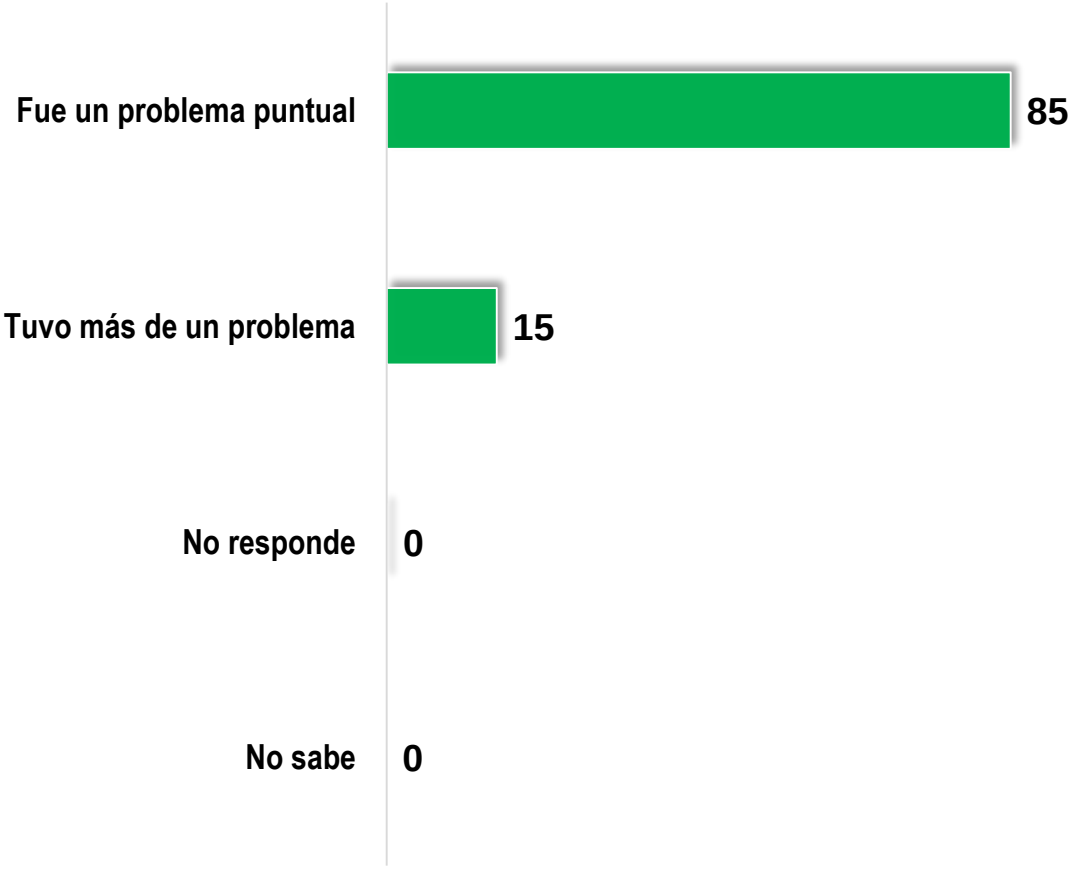
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del SII?



	Satisfacción respuesta	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(401)	(129)	(254)	(18)

Problemas durante el Tramite – Problemas: SII (%)

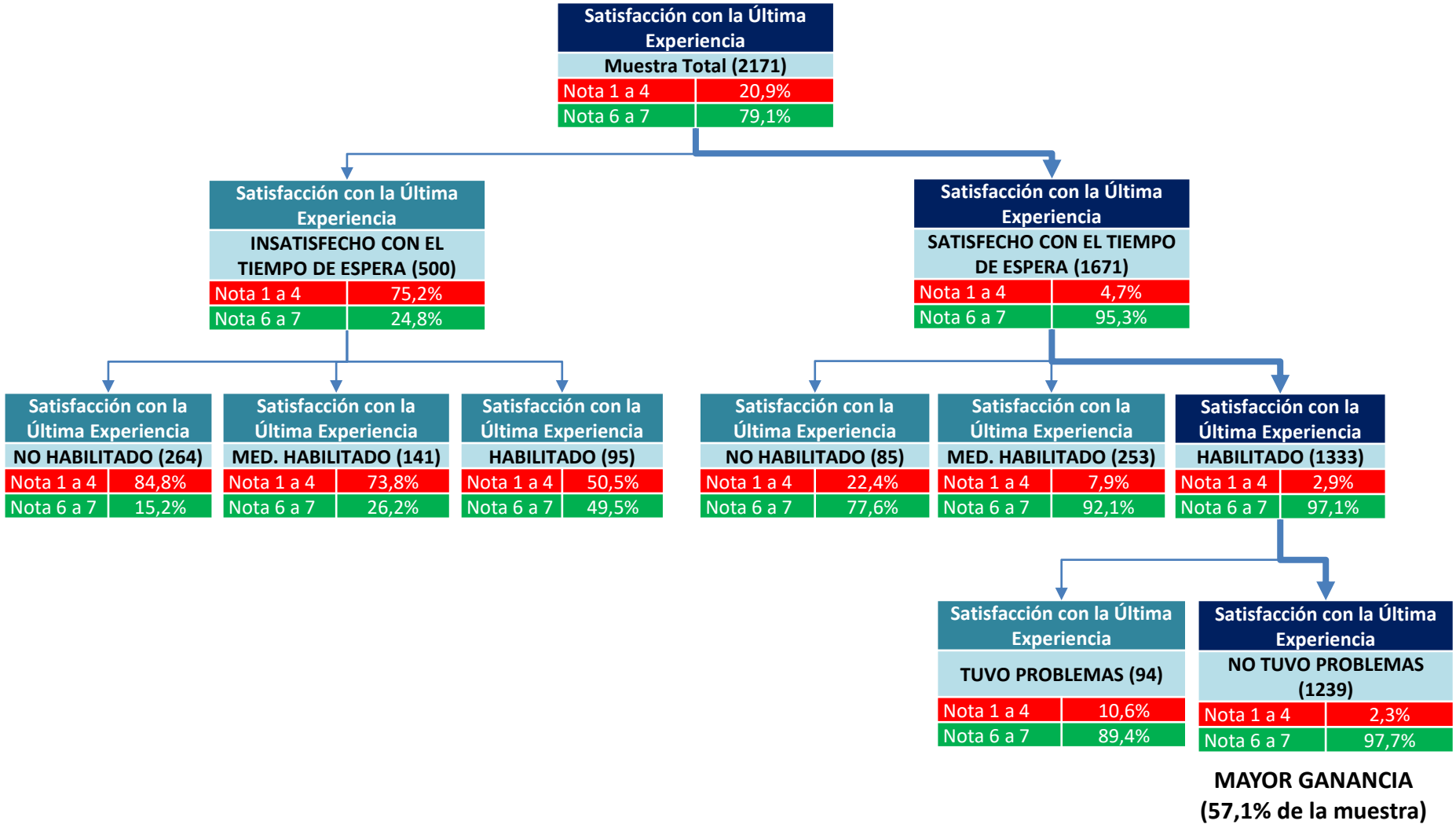
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el SII hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 728

Variables que discriminan la satisfacción: SII

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(57,1% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE LA LÍNEA DE BASE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Servicio de Impuestos Internos
www.sii.cl

BID

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES