INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas que indica" para la medición de la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de servicio de las siguientes instituciones:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCeI y FONASA

Resultados Servicio de Impuestos Internos (SII)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

SII

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

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

Jefe de Proyecto:

Eduardo Valenzuela

Equipo Consultor:

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

Contraparte institucional:

Natalie González
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.
- Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.
- Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio, 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 clave, expectativas y experiencias de los usuarios.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento 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.
- Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

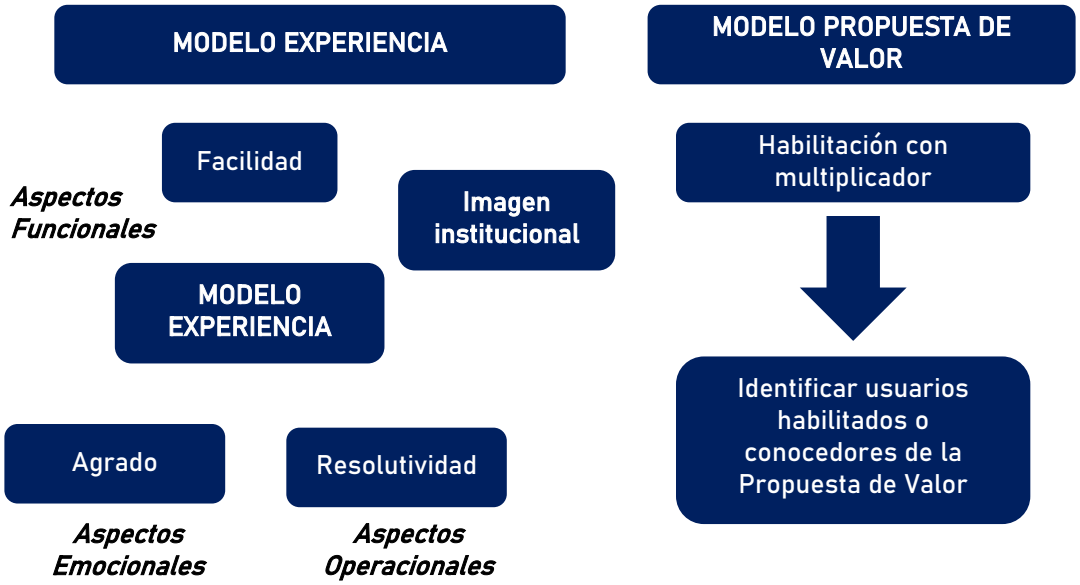
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 encuestas 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 el Servicio de Impuestos Internos.

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



MUESTRA PROYECTO 2018 (TOTAL INSTITUCIONES)

Instituciones	Muestra	Porcentaje
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	2.430	9%
Servicio de Impuestos Internos (SII)	2.318	9%
Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)	2.683	10%
Archivo Nacional (AN)	1.660	6%
Instituto de Previsión Social (IPS)	2.383	9%
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI)	3.717	14%
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	5.414	20%
Dirección del Trabajo (DT)	3.109	12%
Tesorería General de la República (TGR)	3.124	12%
TOTAL 2018	**26.838**	**100%**

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios SII
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas es probabilístico en la selección de usuarios 2018 perfilados como respondentes en cada institución de acuerdo a variables de segmentación (localización y tipo de usuario).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico.
Muestra	:	2.318 casos para Servicio de Impuestos Internos (SII)
Error	:	+/- 2,0% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución.
Fecha de Terreno	:	Desde el 5 de noviembre al 19 de noviembre de 2018.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para el Servicio de Impuestos Internos según segmento y zona

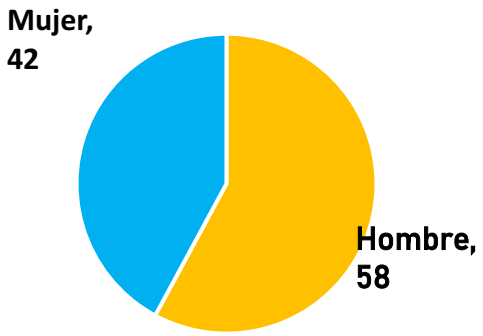
Segmentos	Persona Natural		Micro y Pequeña		Mediana y Grande		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Región Metropolitana	366	5,0%	389	4,9%	360	5,0%	1.115	2,9%	36.392
Otras Regiones	373	5,0%	449	4,6%	381	4,8%	1.203	2,8%	38.714
Total	739	3,5%	838	3,4%	741	3,5%	2.318	2,0%	75.106

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para el Servicio de Impuestos Internos

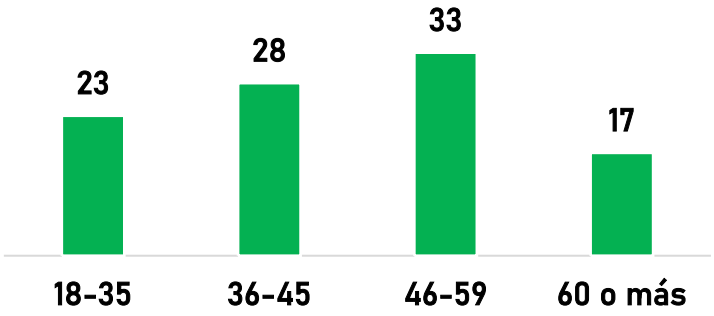
Aunque la muestra es menor en comparación a la de la medición 2016 (3.218 casos) no afecta a la calidad de la información, ya que ambas muestras tienen un error total menor al 2% asumiendo M.A.S a un 95% de nivel de confianza y varianza máxima

Características Generales del Usuario SII (%)

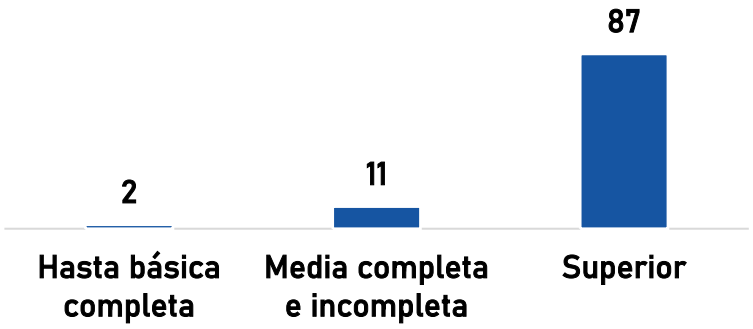
Sexo



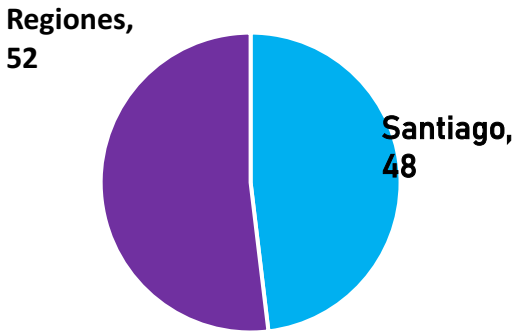
Edad en tramos



Nivel educativo



Zona de residencia

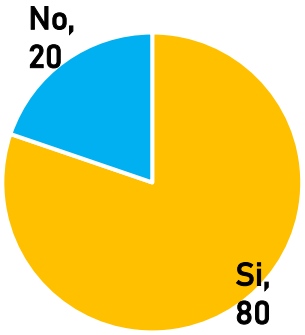


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

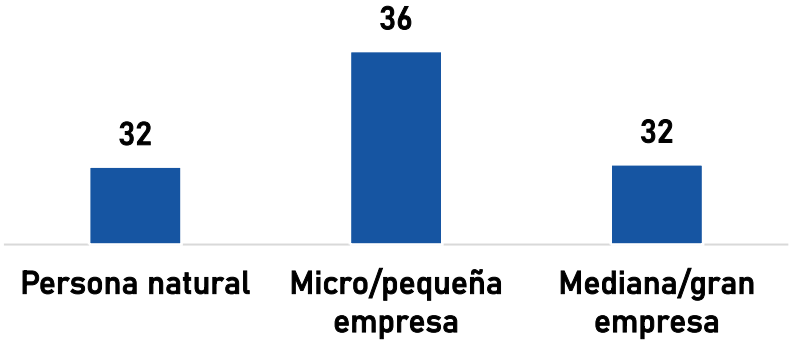
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario SII (%)

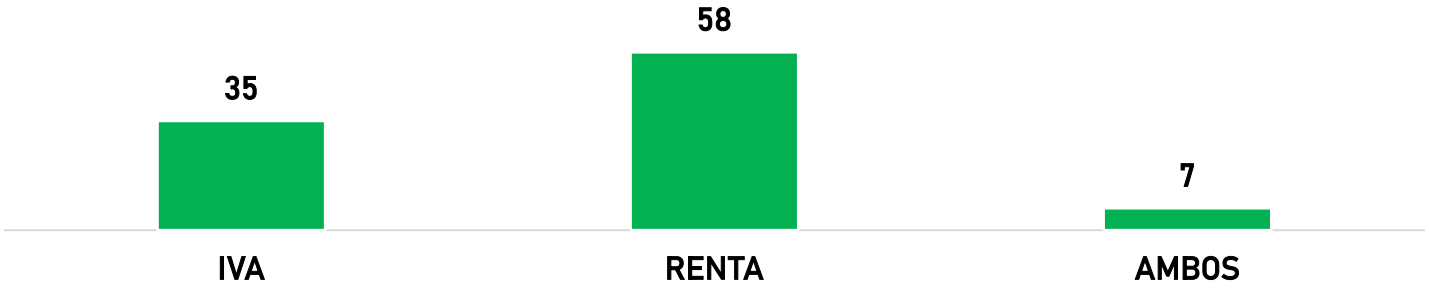
Jefatura de hogar



Usuario

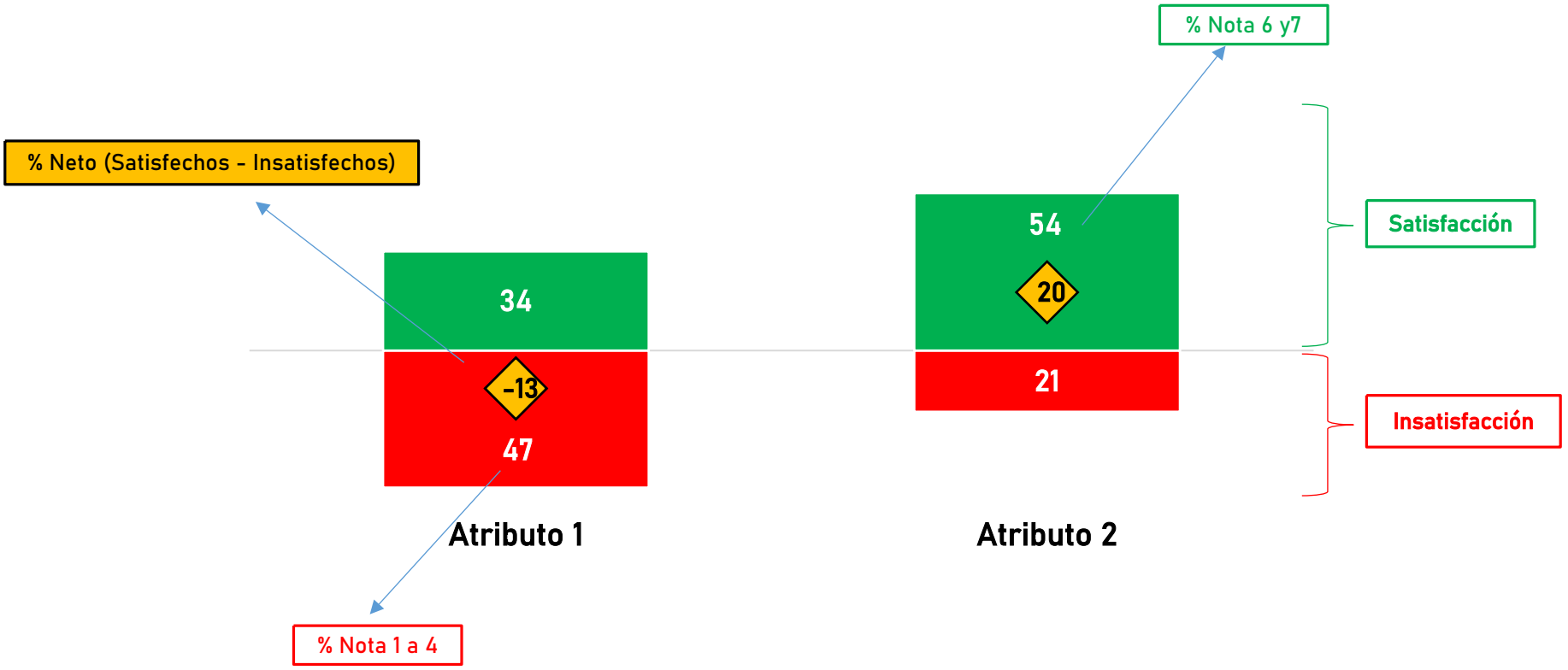


Trámite



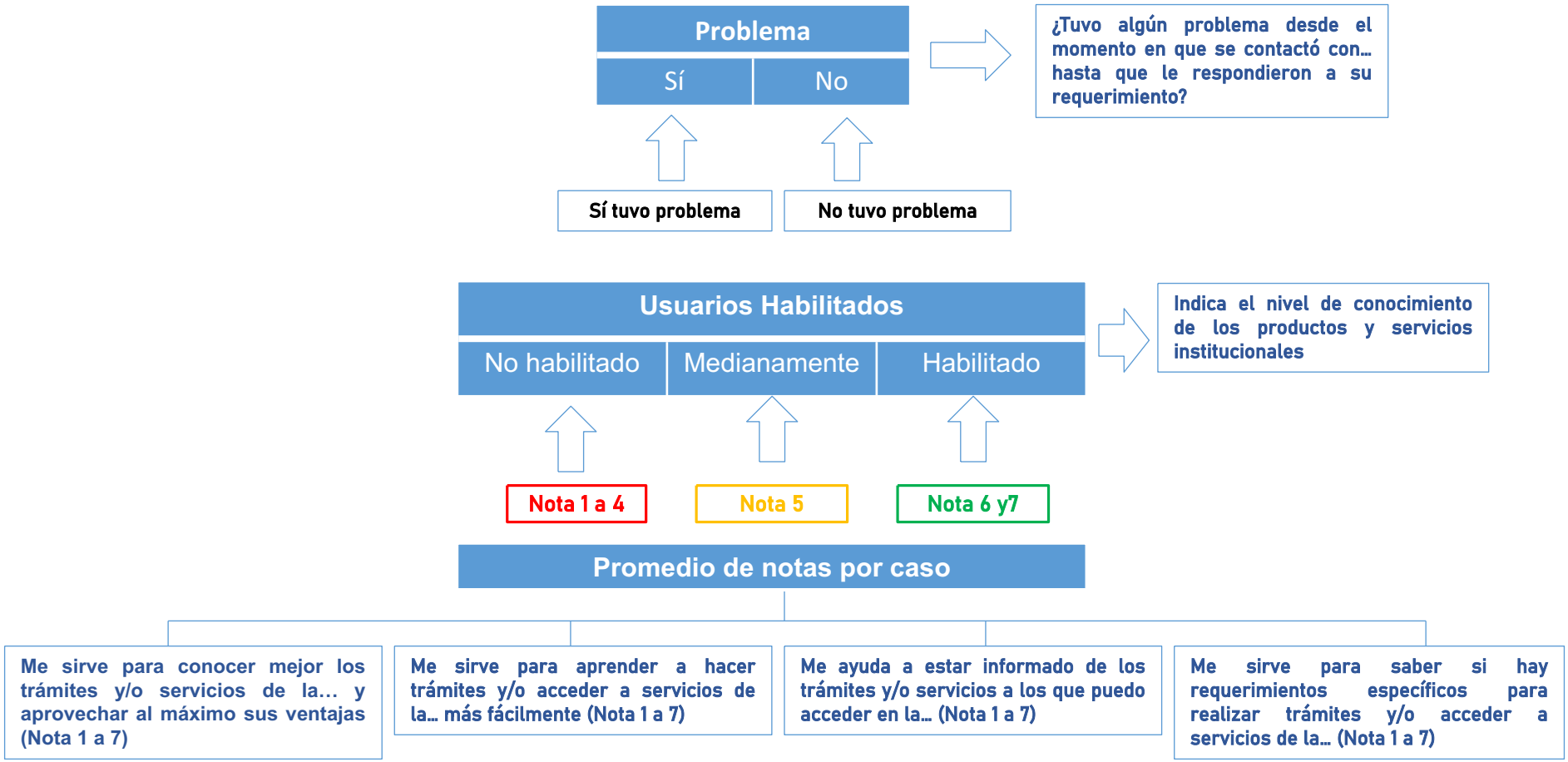
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

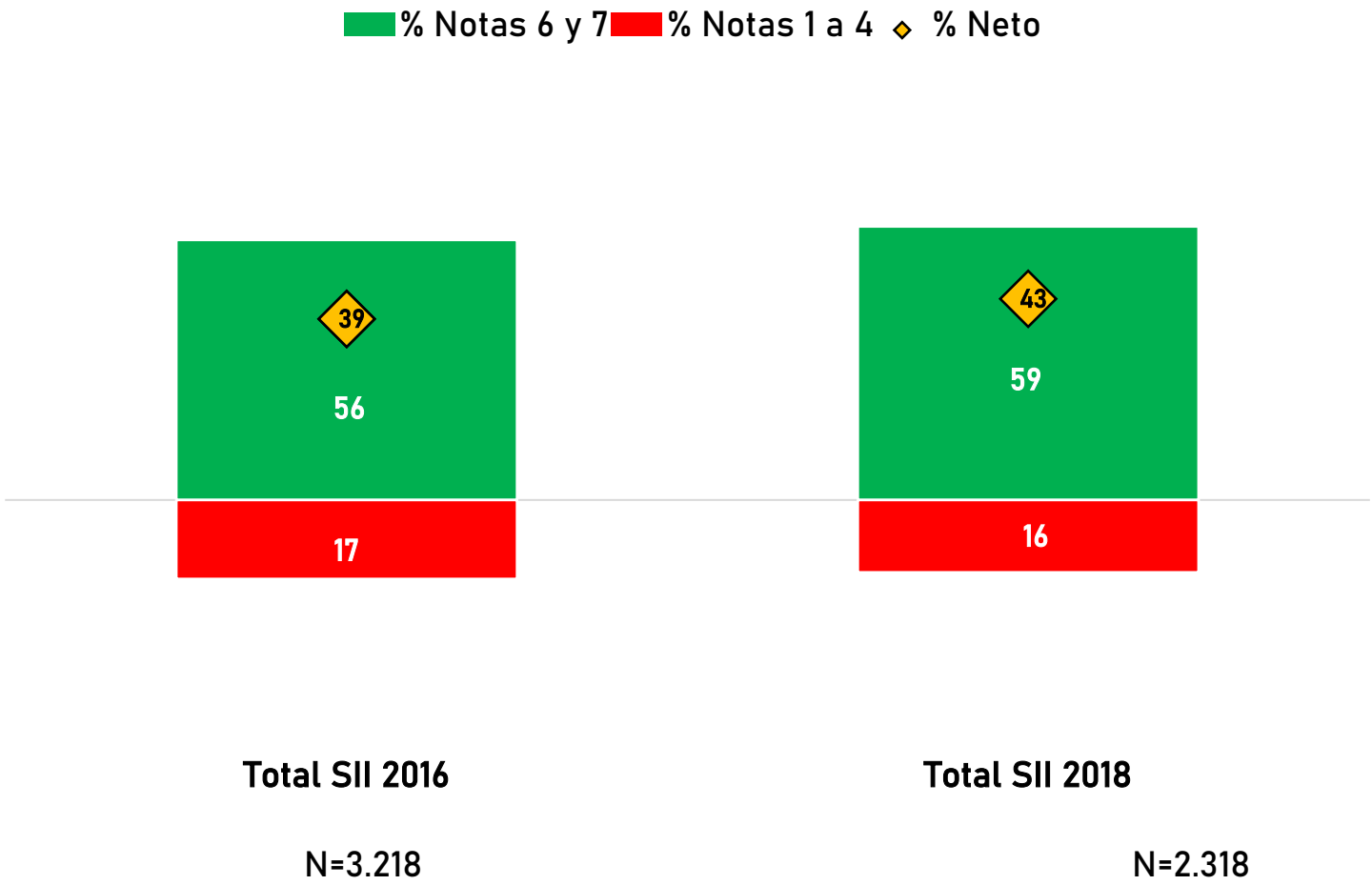
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para Servicios de Impuestos Internos (SII)

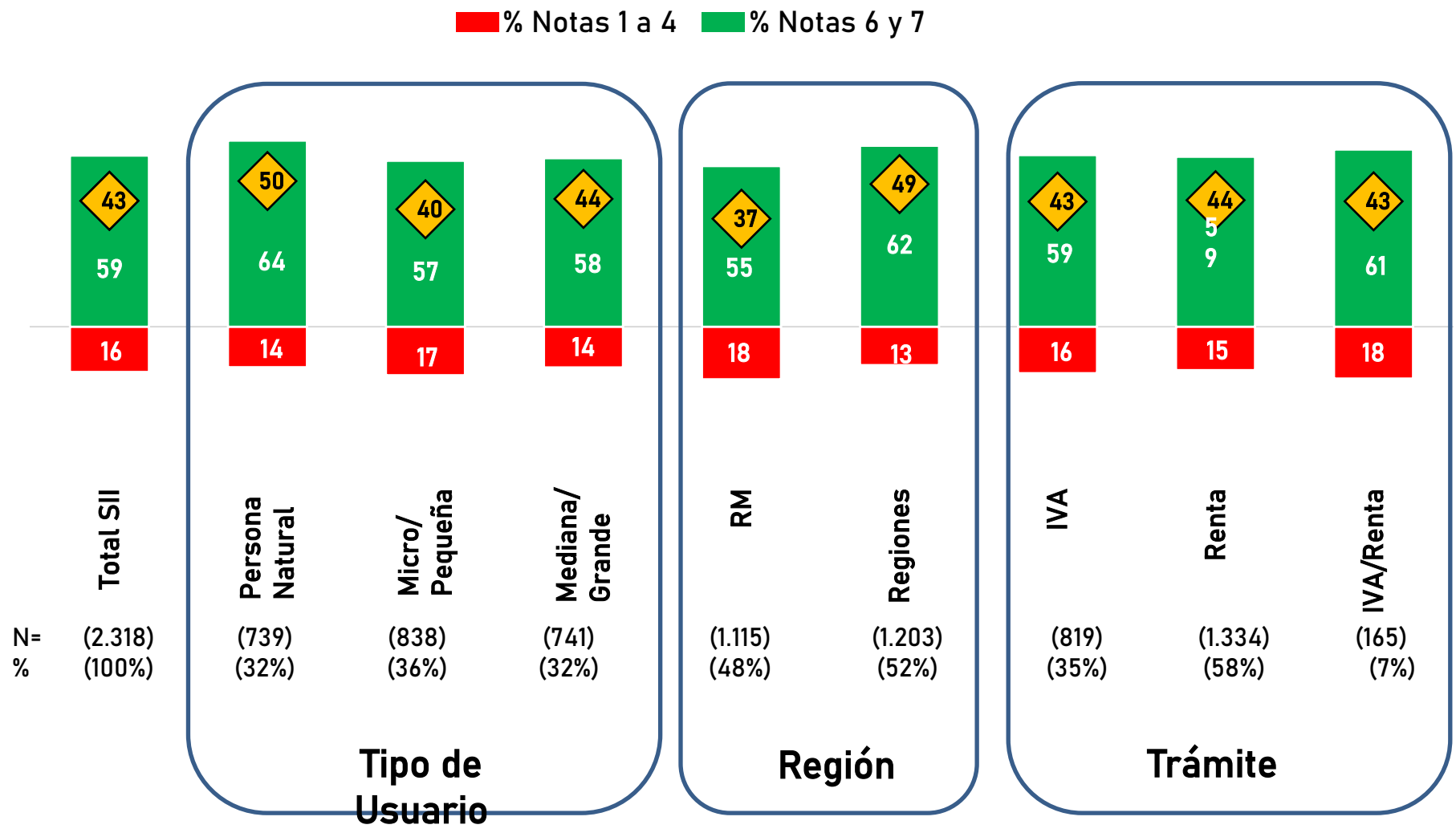
General institución (%) SII 2016 - 2018

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



General institución (%) SII – Tipo de Usuario, Región y Proceso

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

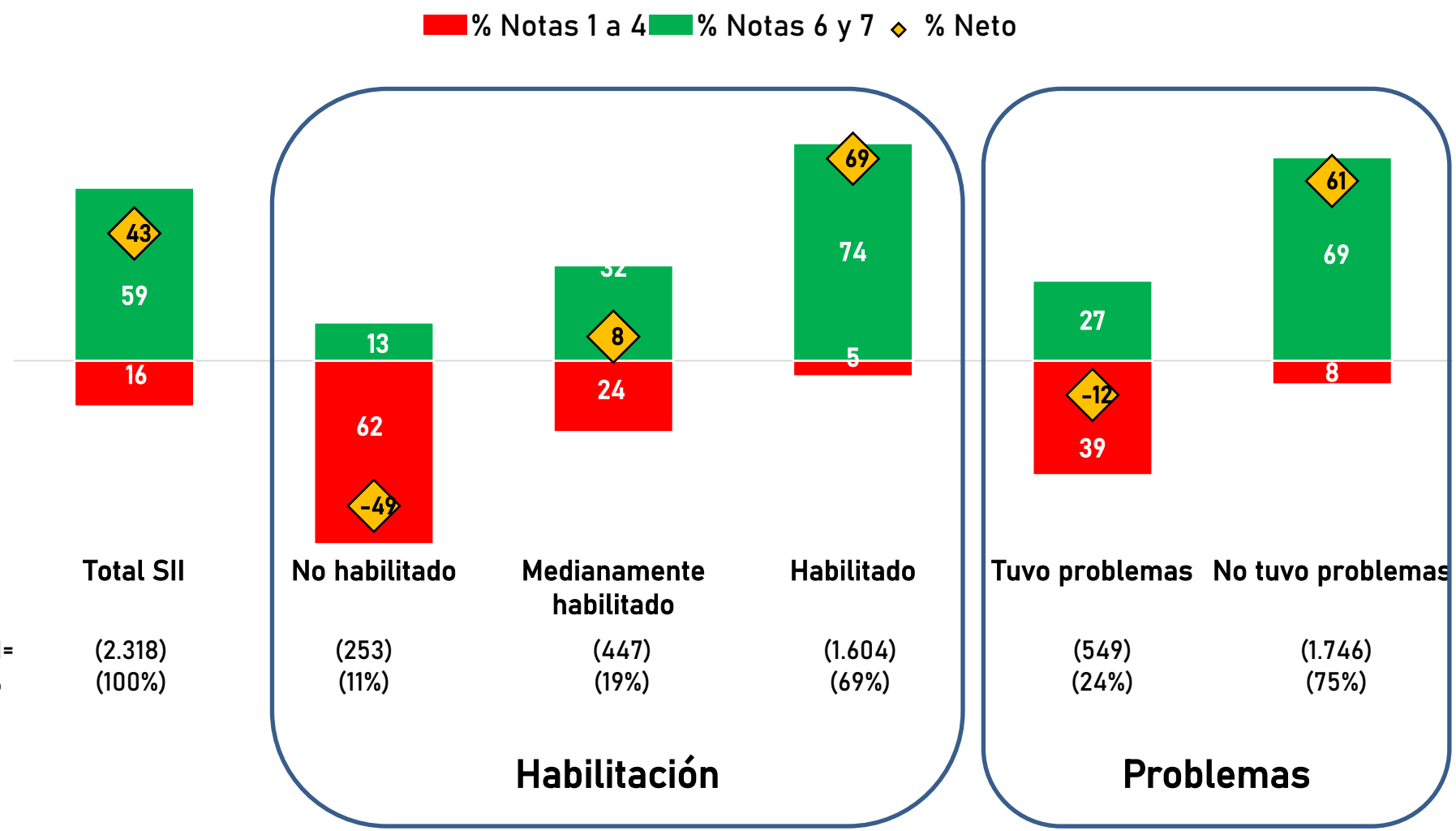


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

General institución (%) 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?

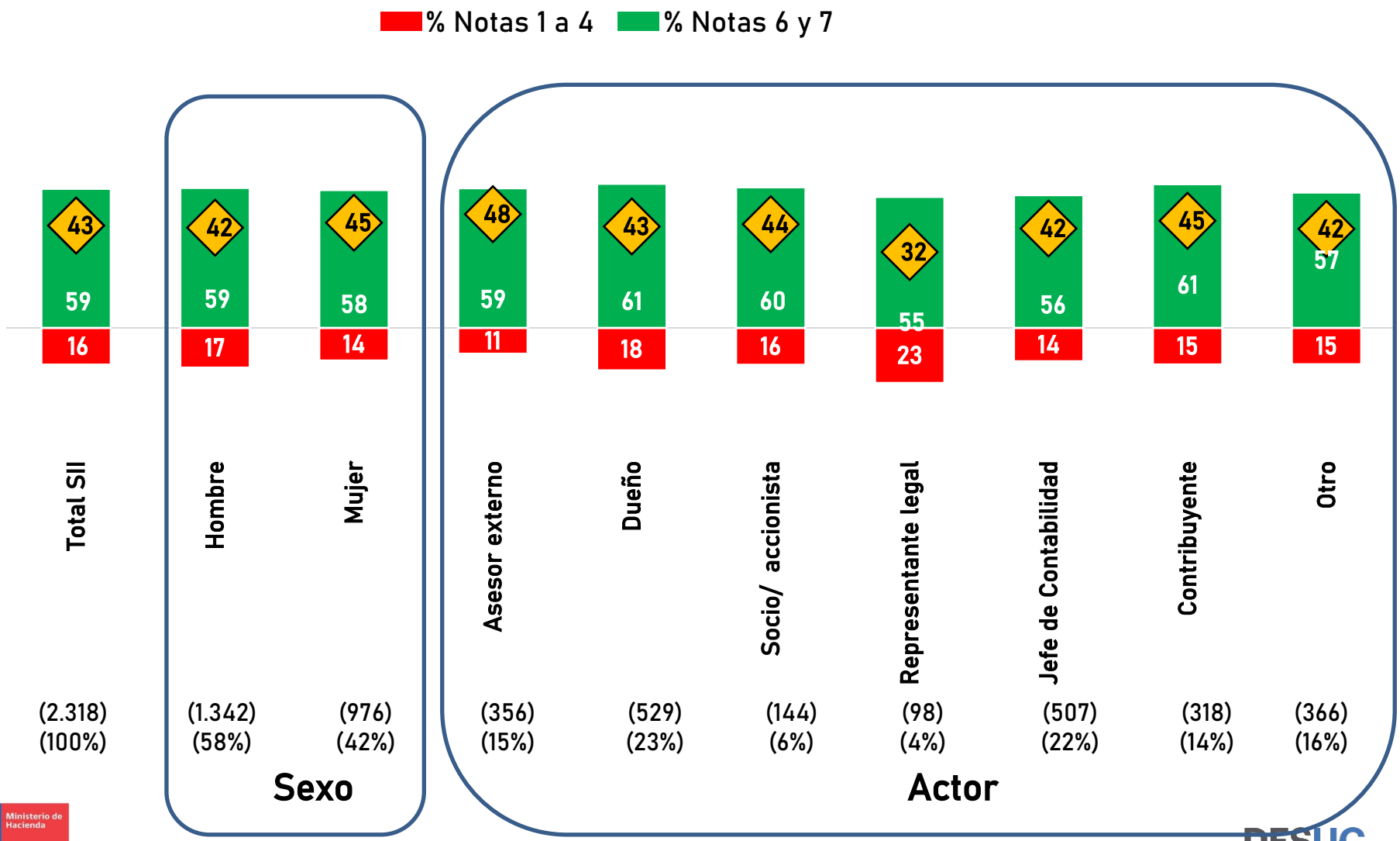


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

General institución (%) SII – Sexo y Actor

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

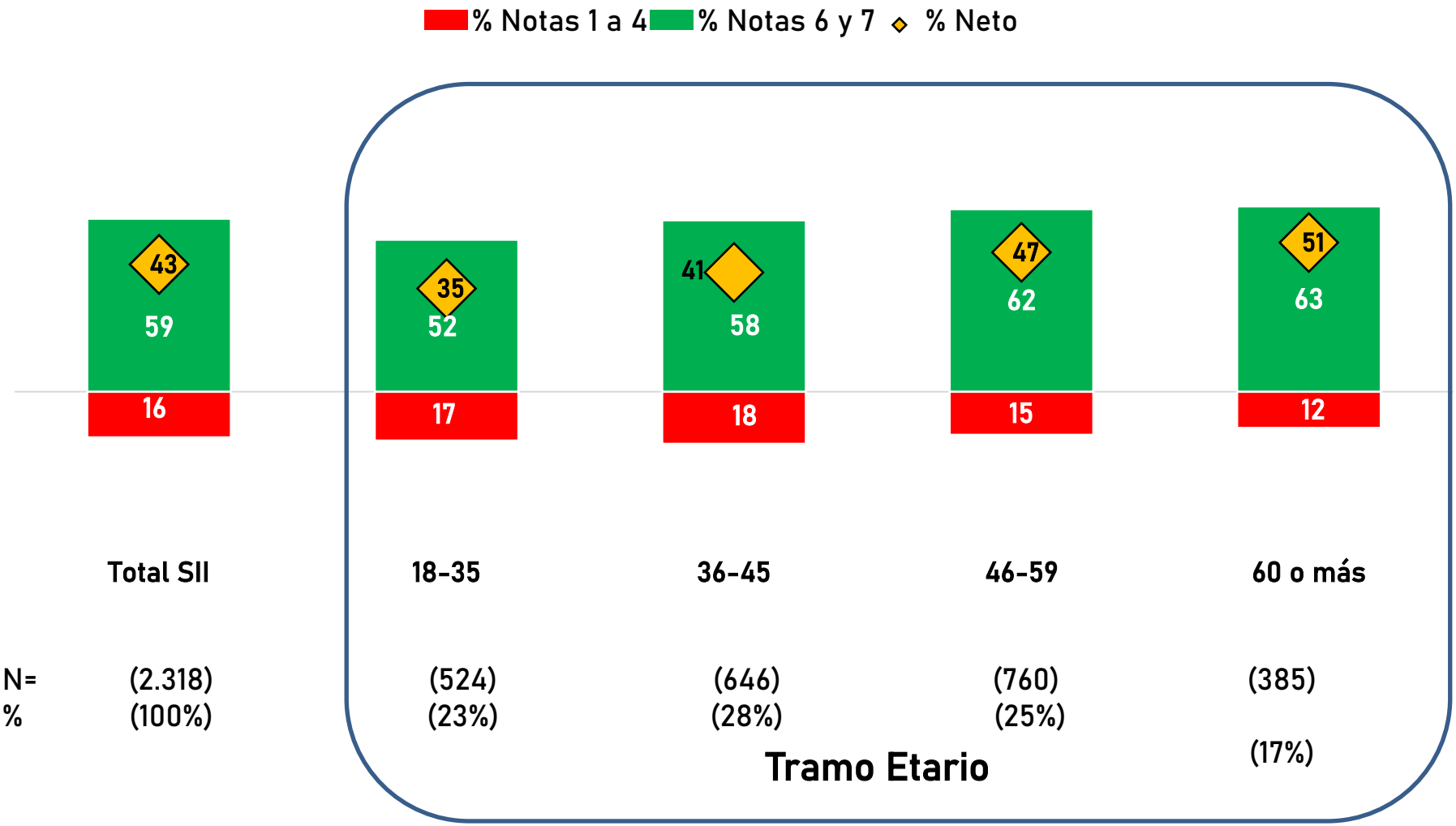


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

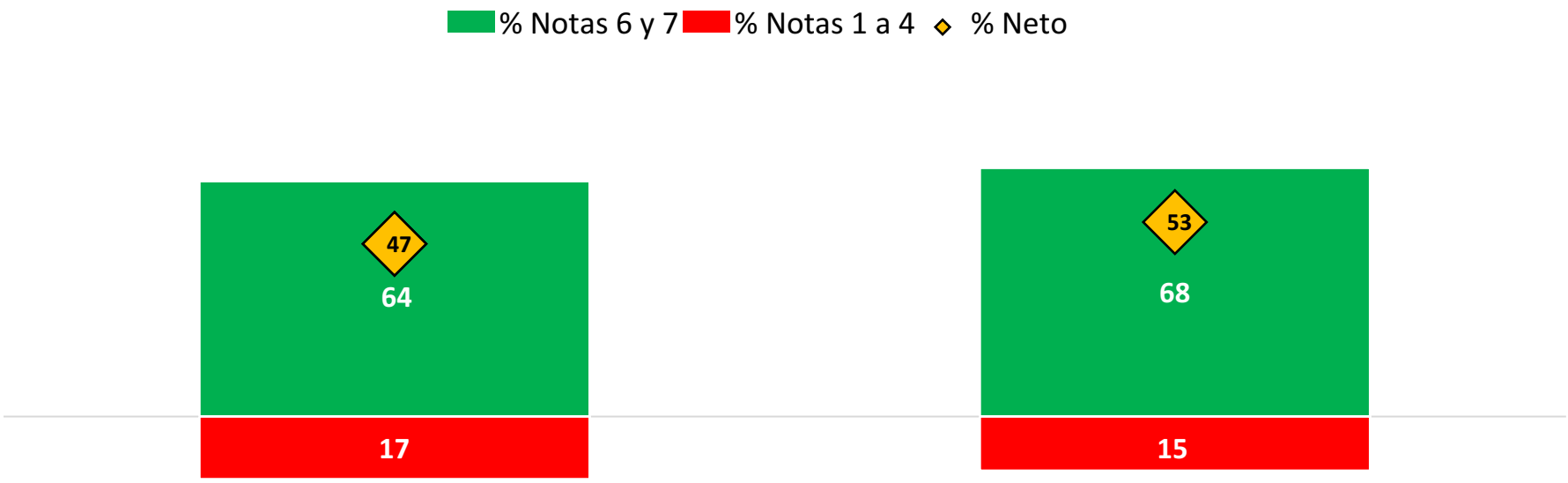
General institución (%) SII – Tramo Etario

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



Última Experiencia (%) SII – 2016 - 2018

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 la atención que 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



Total SII 2016

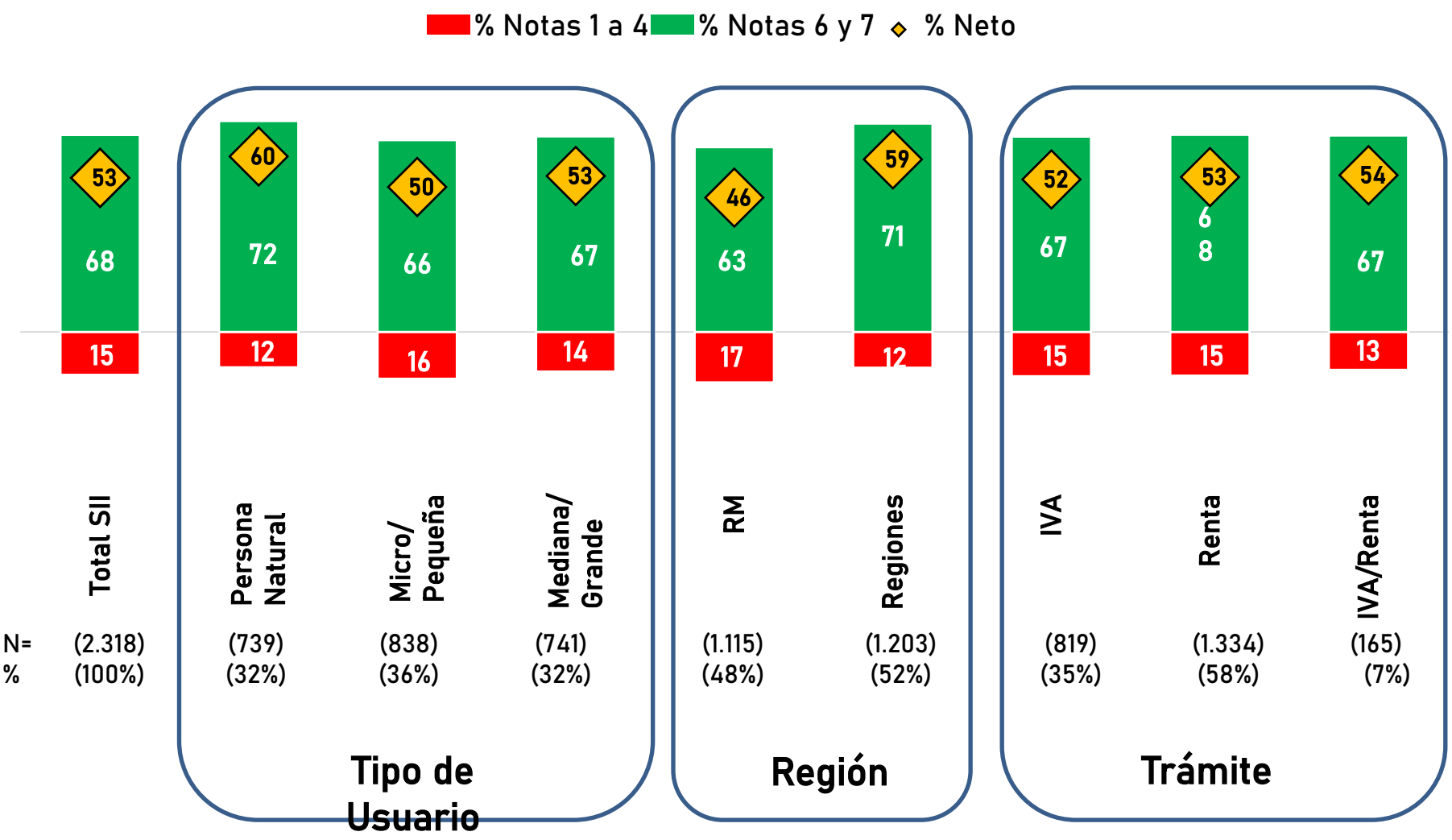
N= 3.218

Total SII 2018

N=2.318

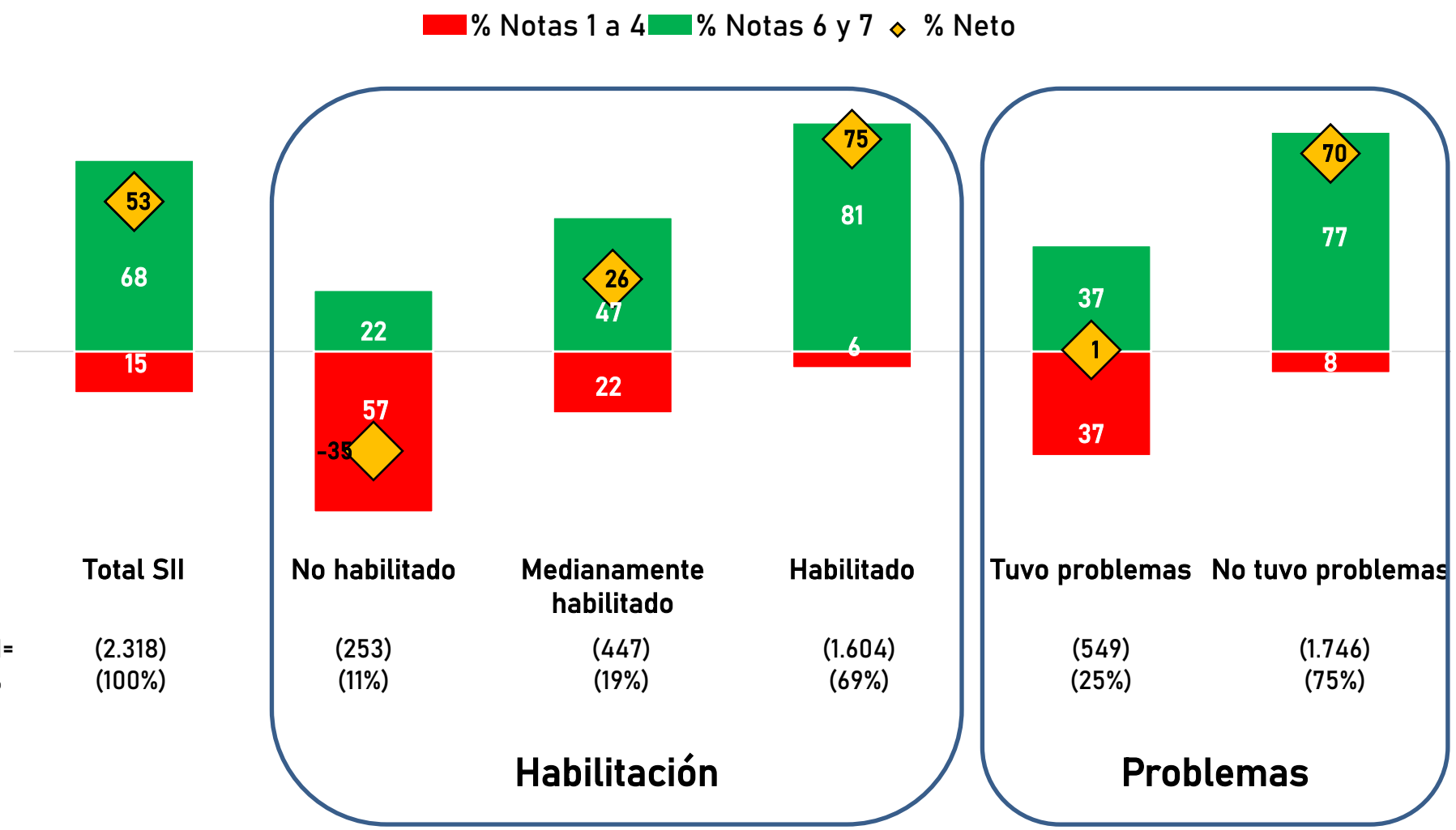
Última Experiencia (%) SII – Tipo de Usuario, Región y Proceso

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 la atención que 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



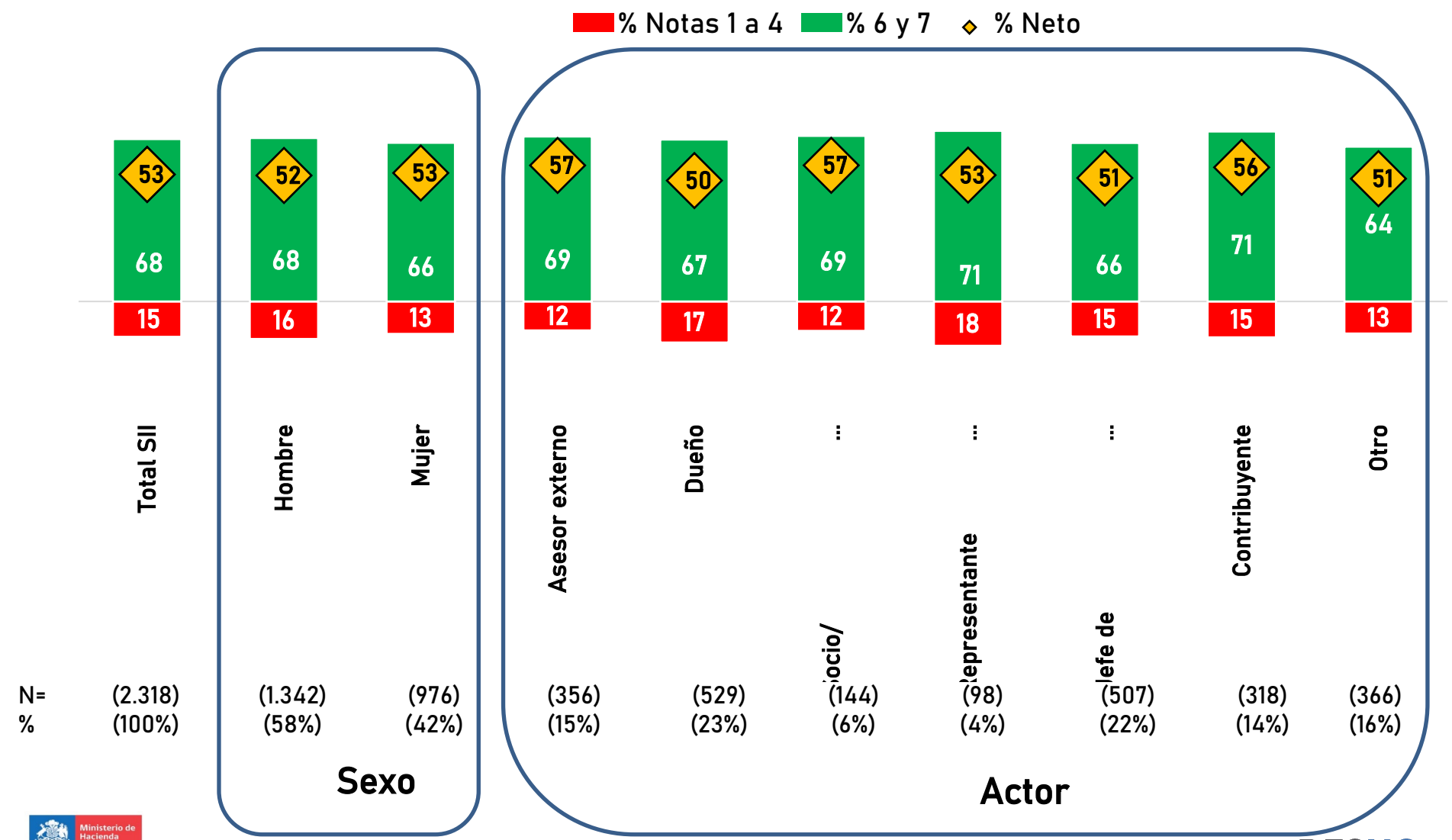
Última Experiencia (%) SII – Habilitación y Problemas

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 la atención que 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 – 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 la atención que 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

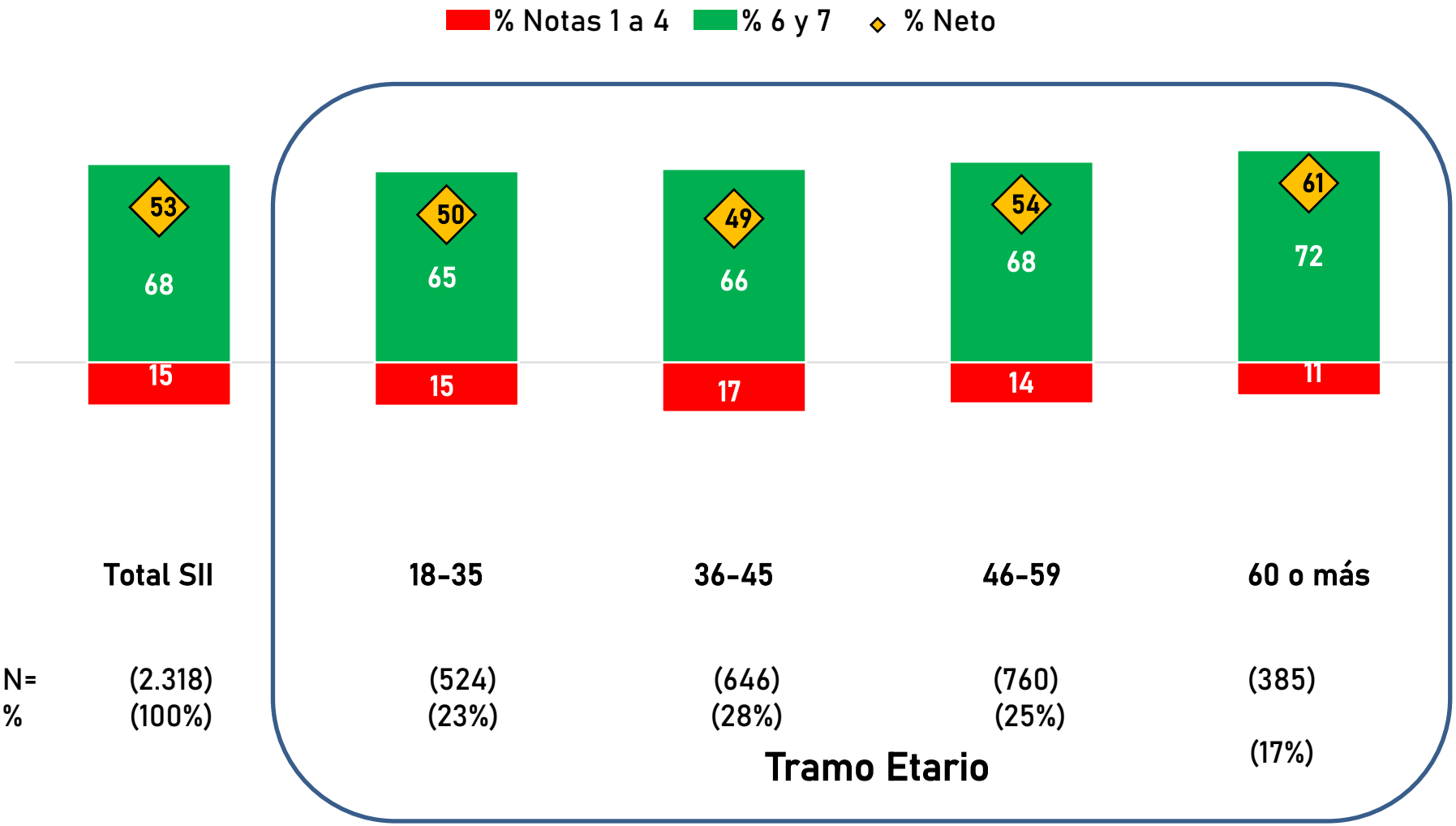


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

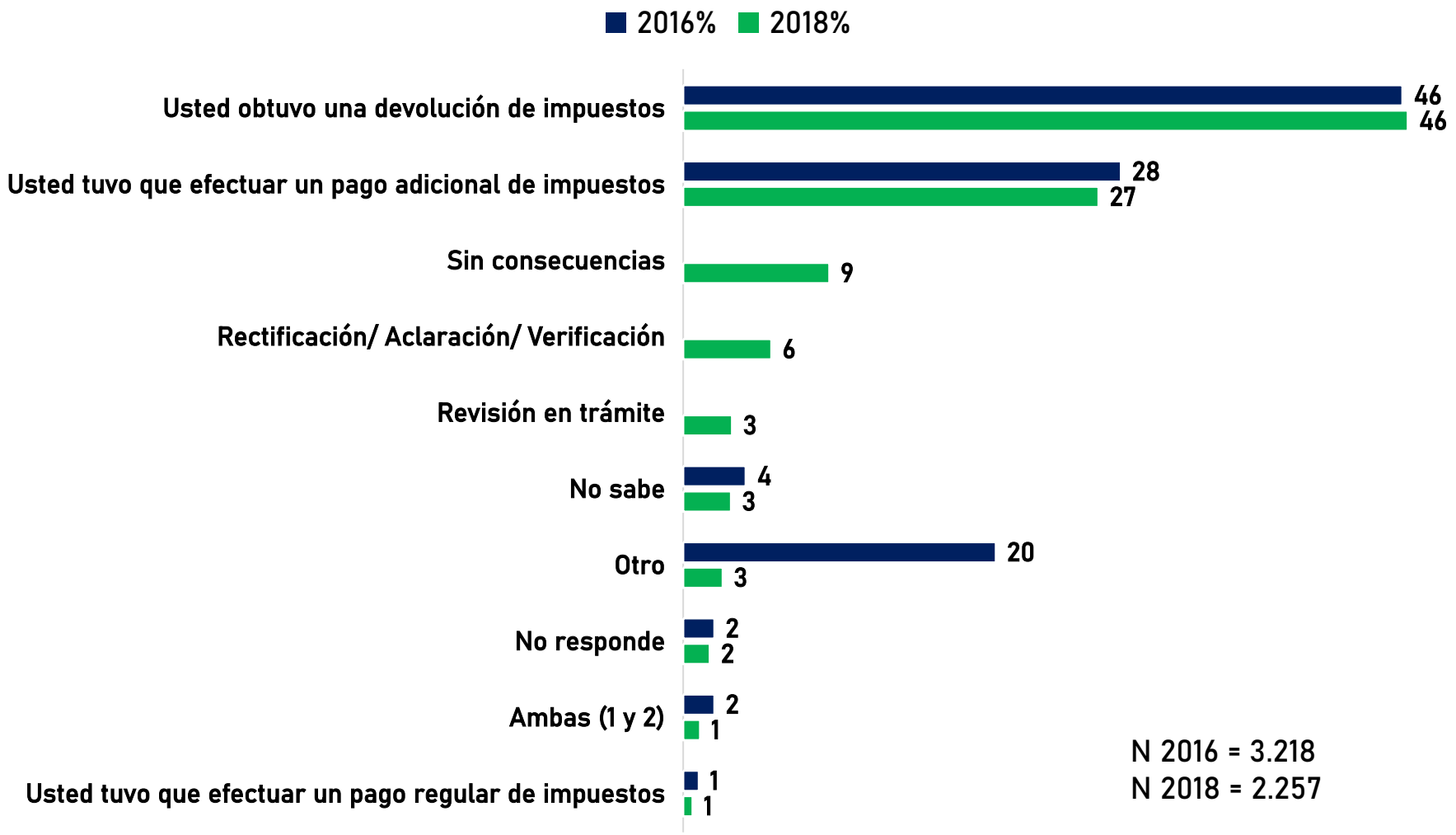
Última Experiencia (%) SII – Tramo Etario

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 la atención que 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 (%) 2016-2018

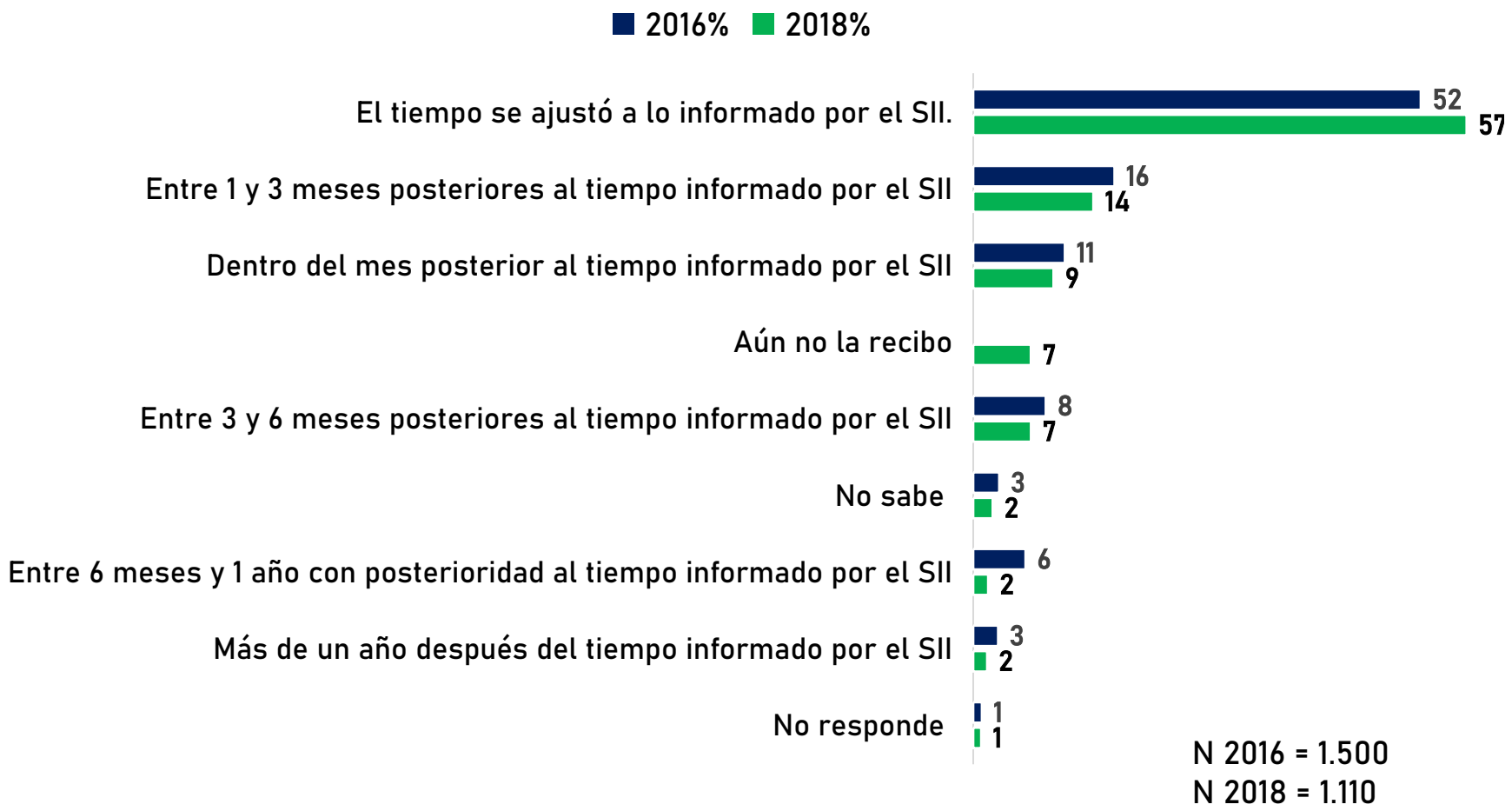
Como consecuencia de esta revisión a su declaración de impuestos a la RENTA y/o IVA:



N 2016 = 3.218
N 2018 = 2.257

Tiempos de espera (%) 2016-2018

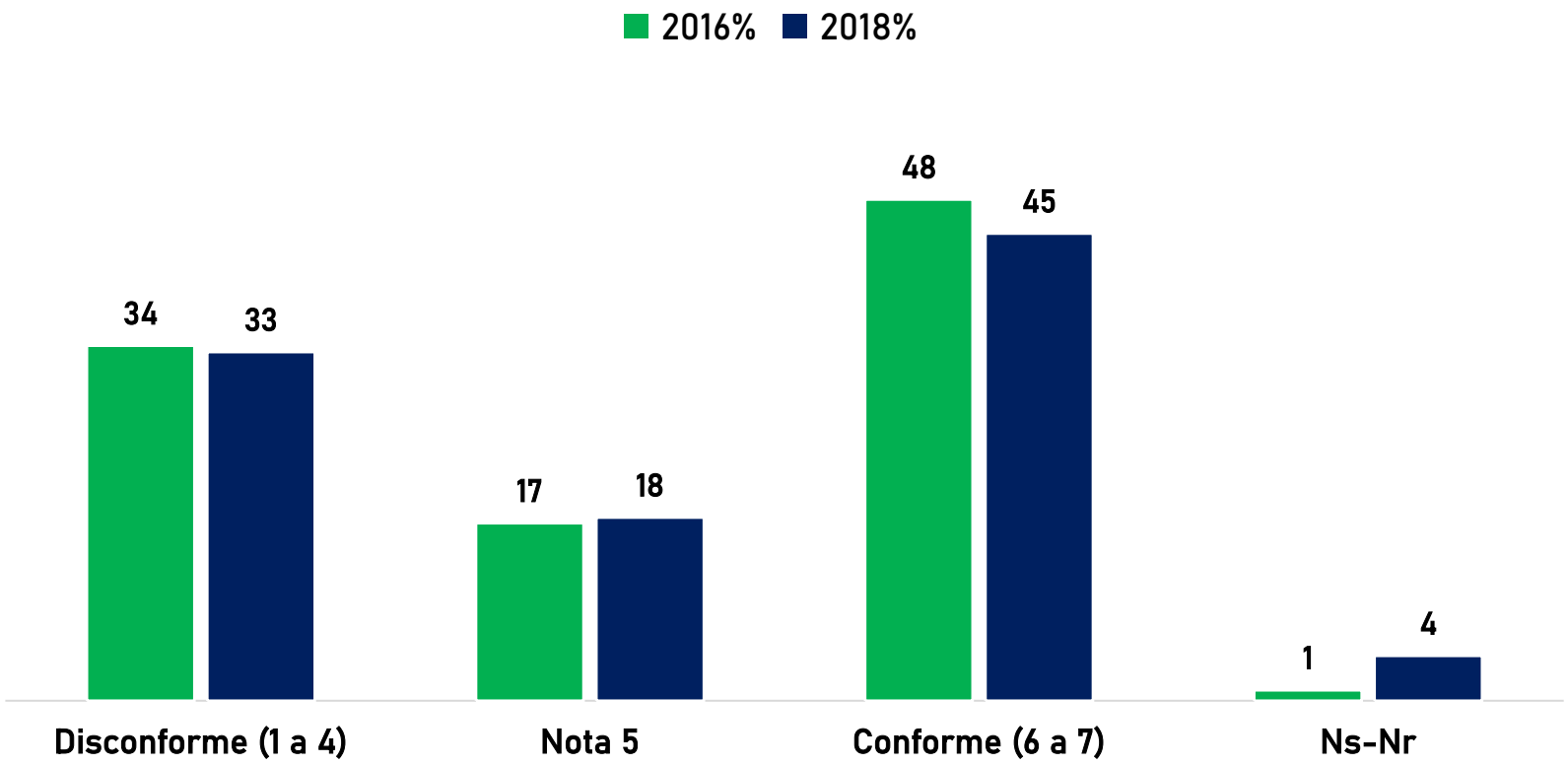
¿Cuánto demoró en recibir la devolución?



N 2016 = 1.500
N 2018 = 1.110

Conformidad con pago adicional de impuestos (%) 2016-2018

¿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



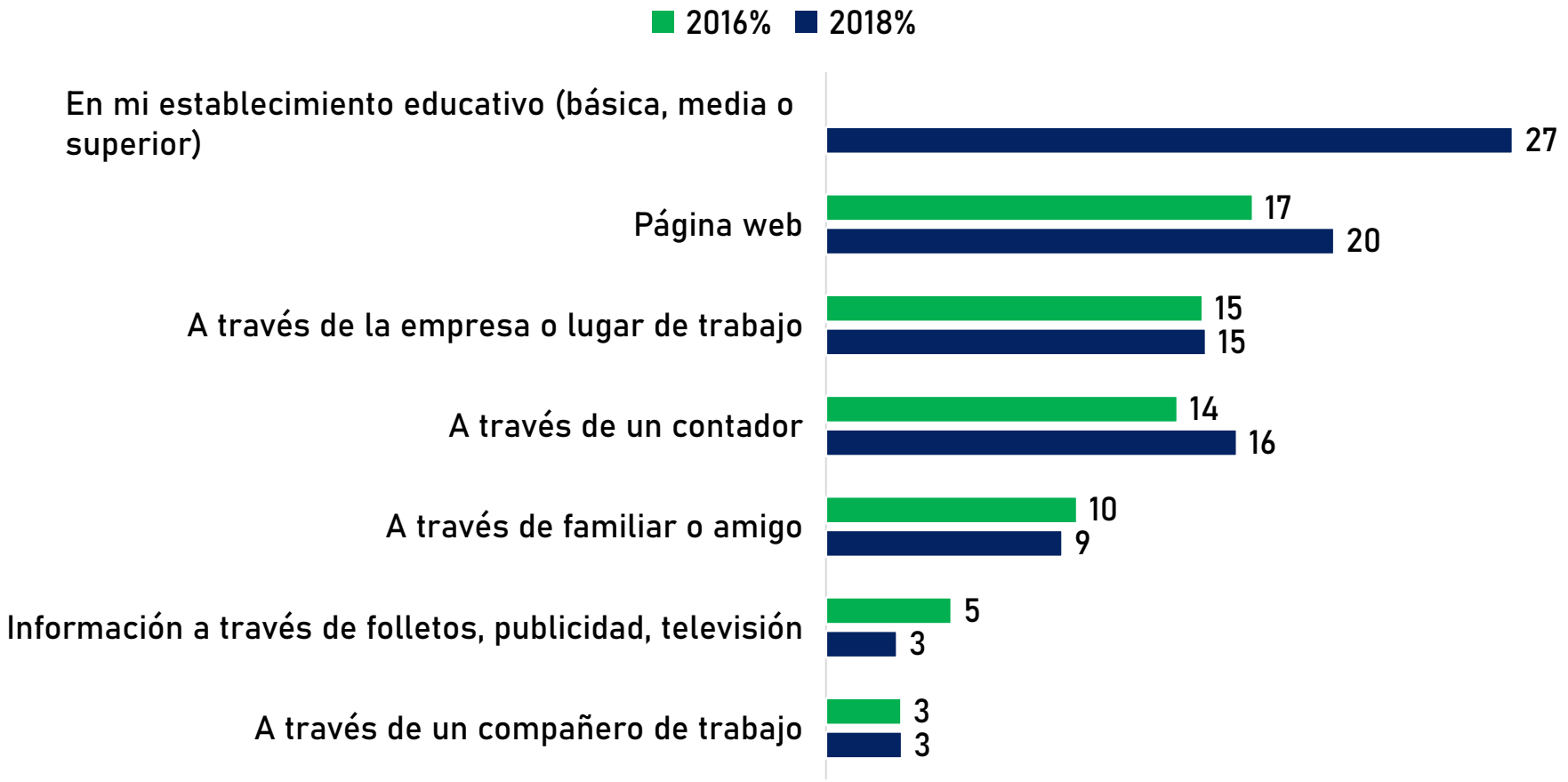
N 2016 = 893
N 2018 = 568

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Canales a través de los cuales se enteró del SII (%) 2016-2018

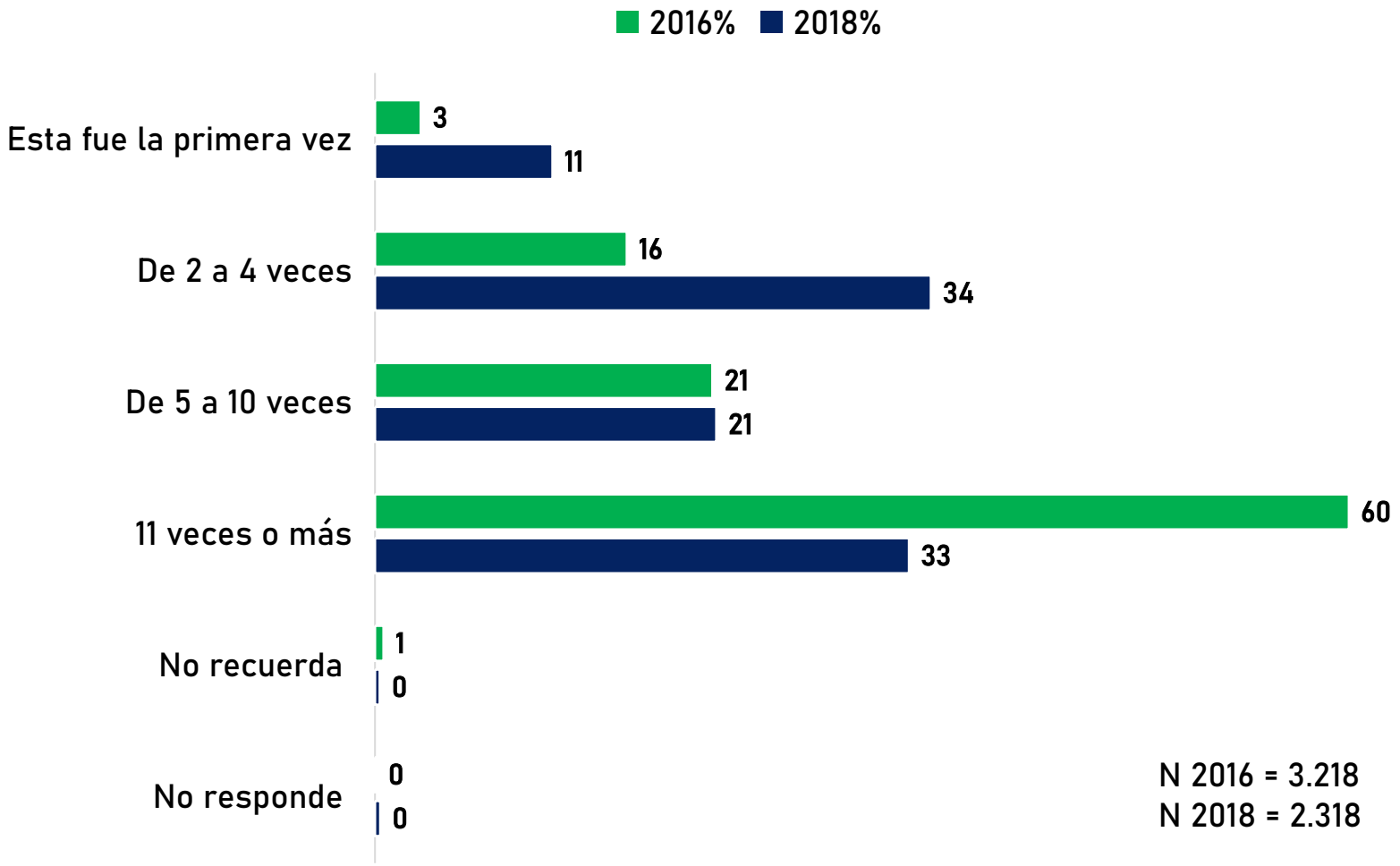
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia del SII? %



En barras se omiten las categorías NS-NR
N 2016 = 3.218
N 2018 = 2.318

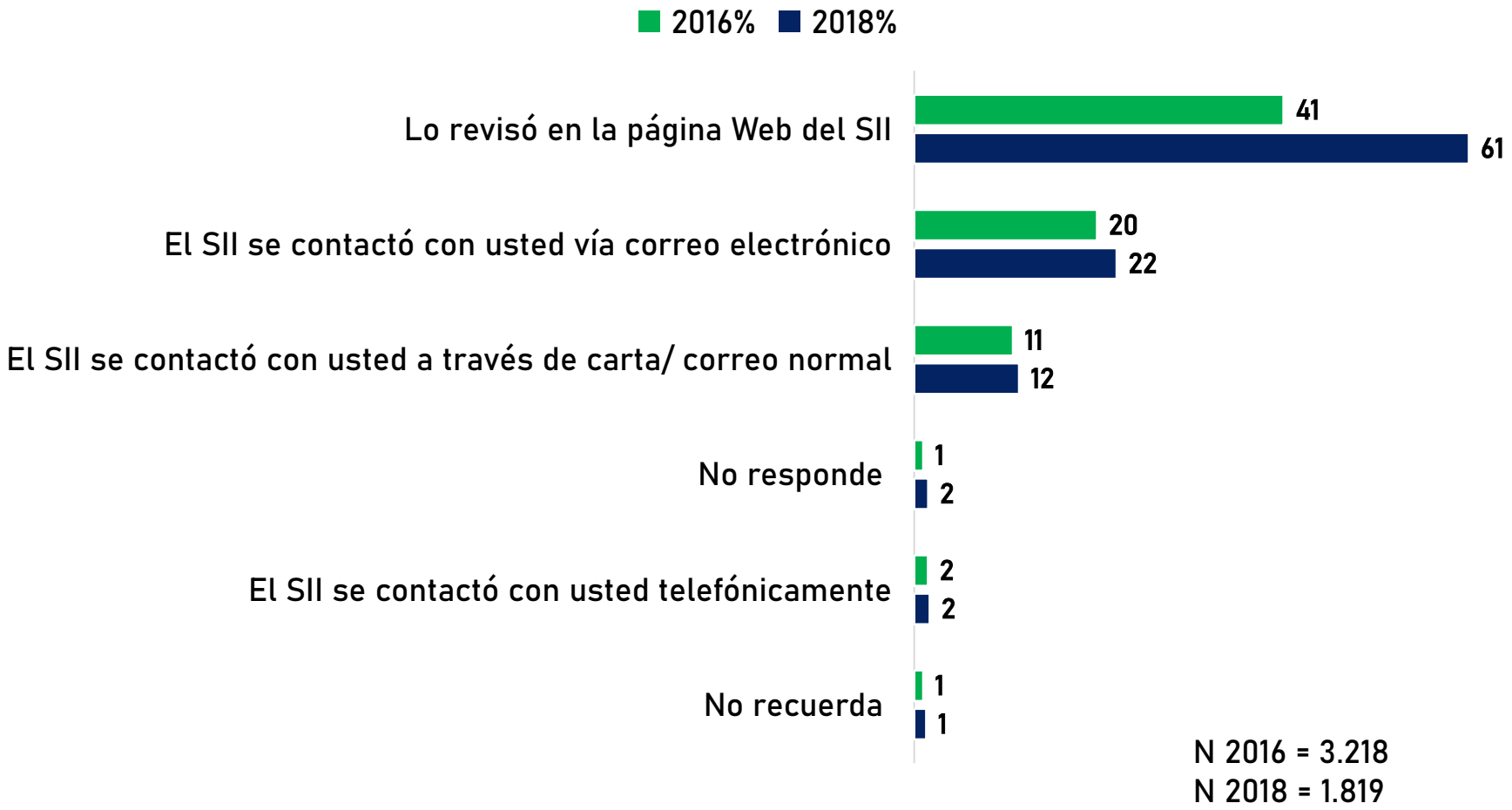
Intensidad del usuario SII (%) 2016-2018

Según lo que usted recuerda, en los últimos 12 meses ¿cuántas veces ha realizado algún tramite en el Servicio de Impuestos Internos?



Información para realizar trámite en SII (%) 2016-2018

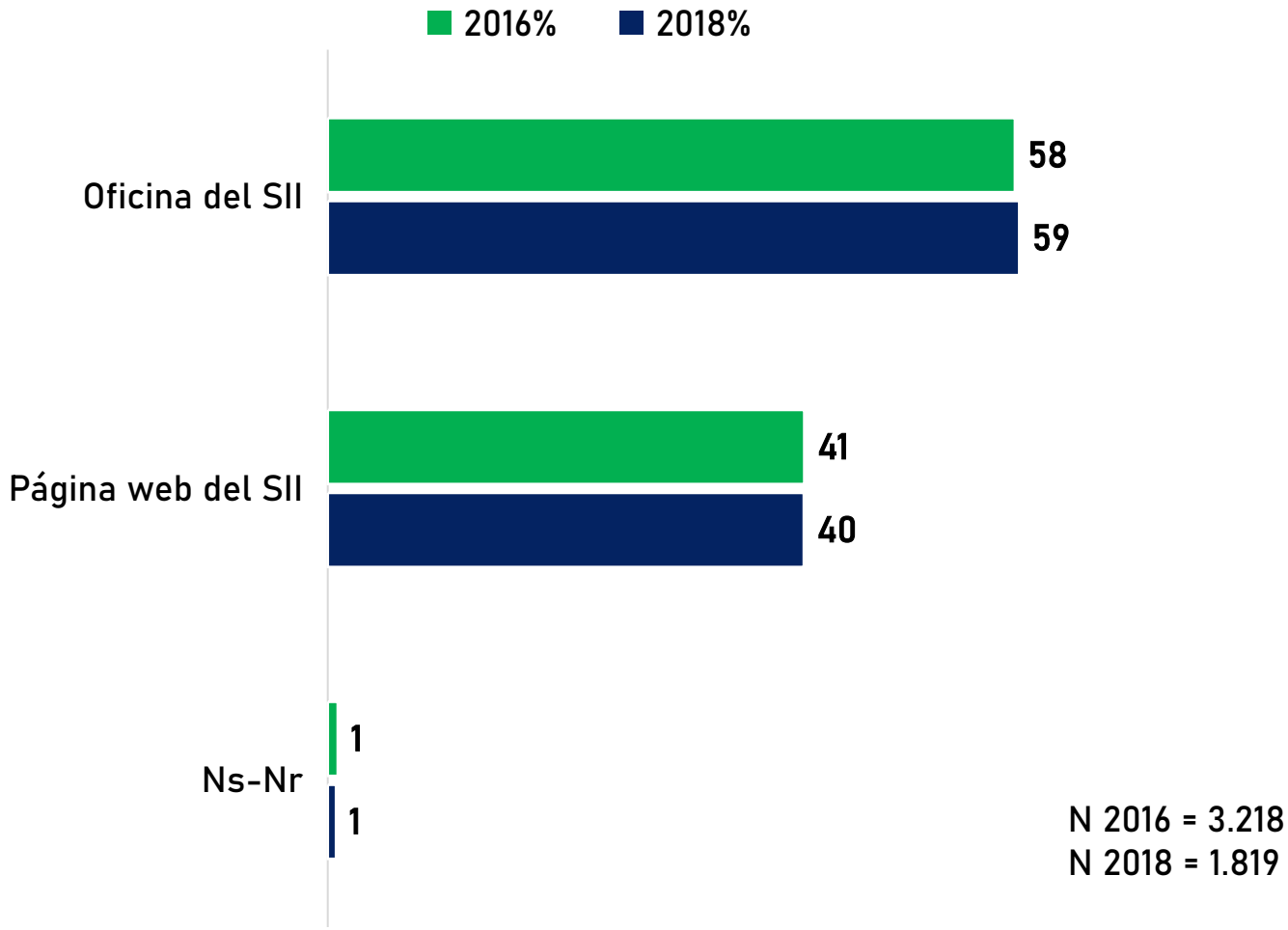
Para su trámite particular de revisión de la declaración de IVA-RENTA, ¿cómo se enteró que debía realizar este trámite?



N 2016 = 3.218
N 2018 = 1.819

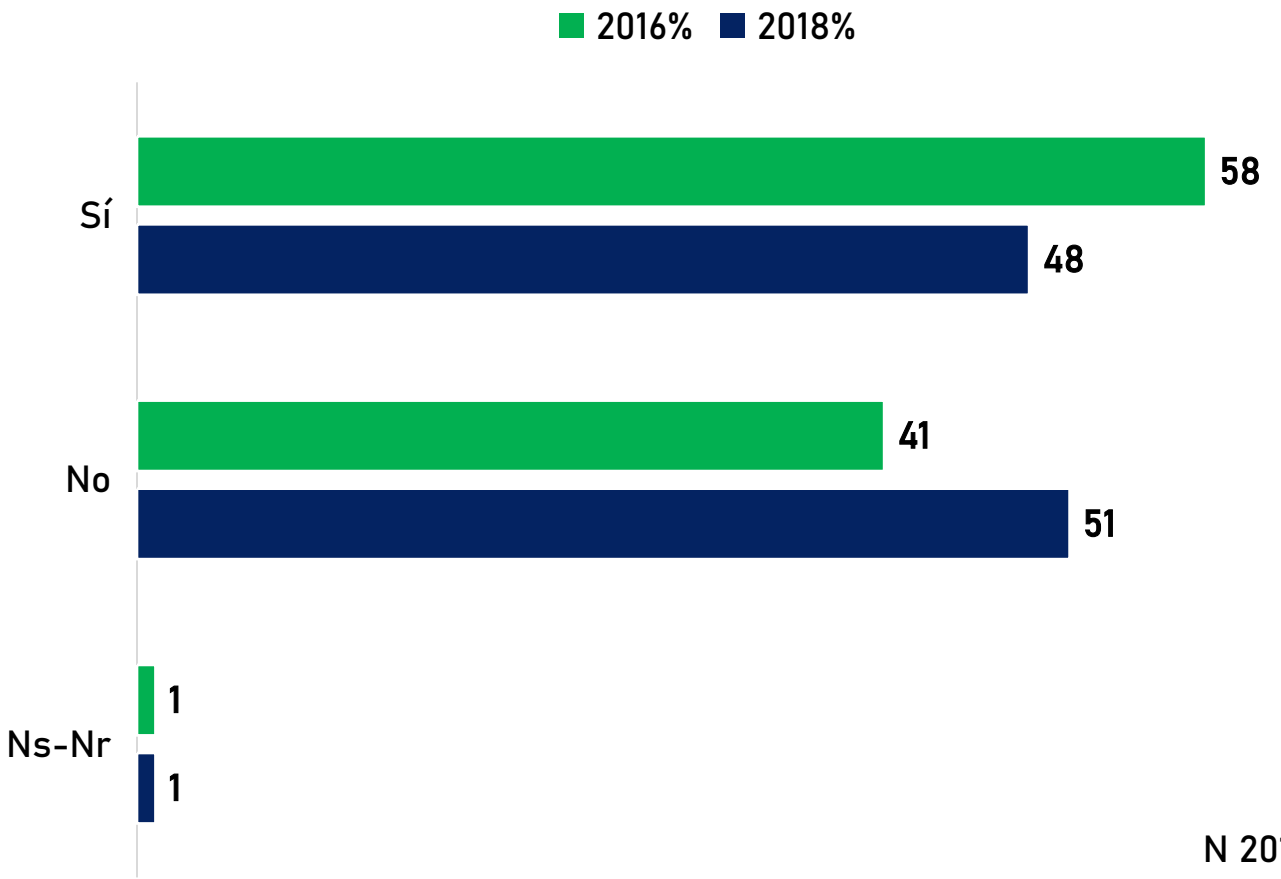
Último requerimiento en SII: Canal (%) 2016-2018

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?



Contacto para saber estado del trámite (%) 2016-2018

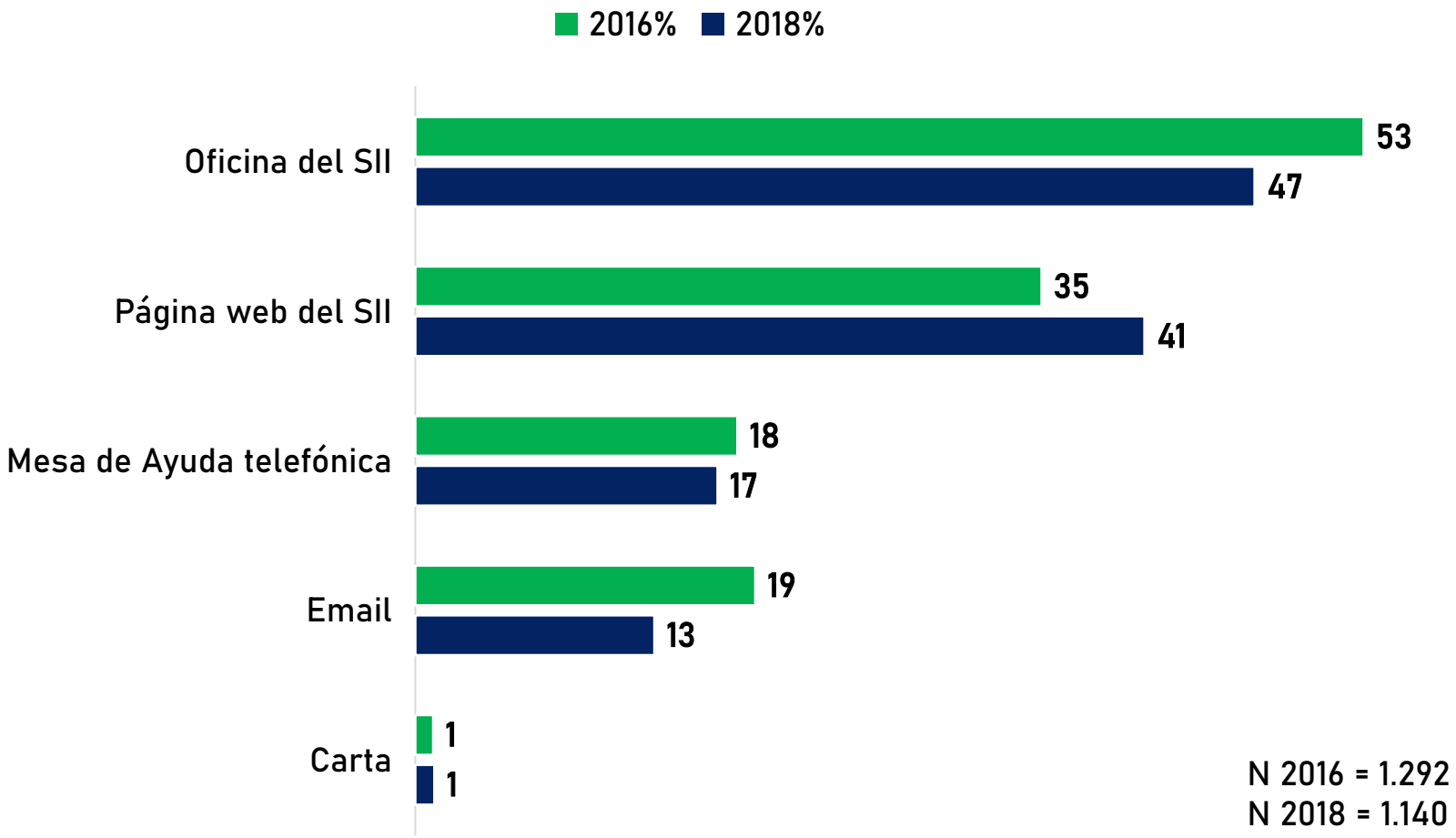
Durante el tiempo que duró su revisión de la declaración de IVA y/o RENTA, ¿se contactó con el SII para saber el estado de su trámite? %



N 2016 = 3.218
N 2018 = 2.318

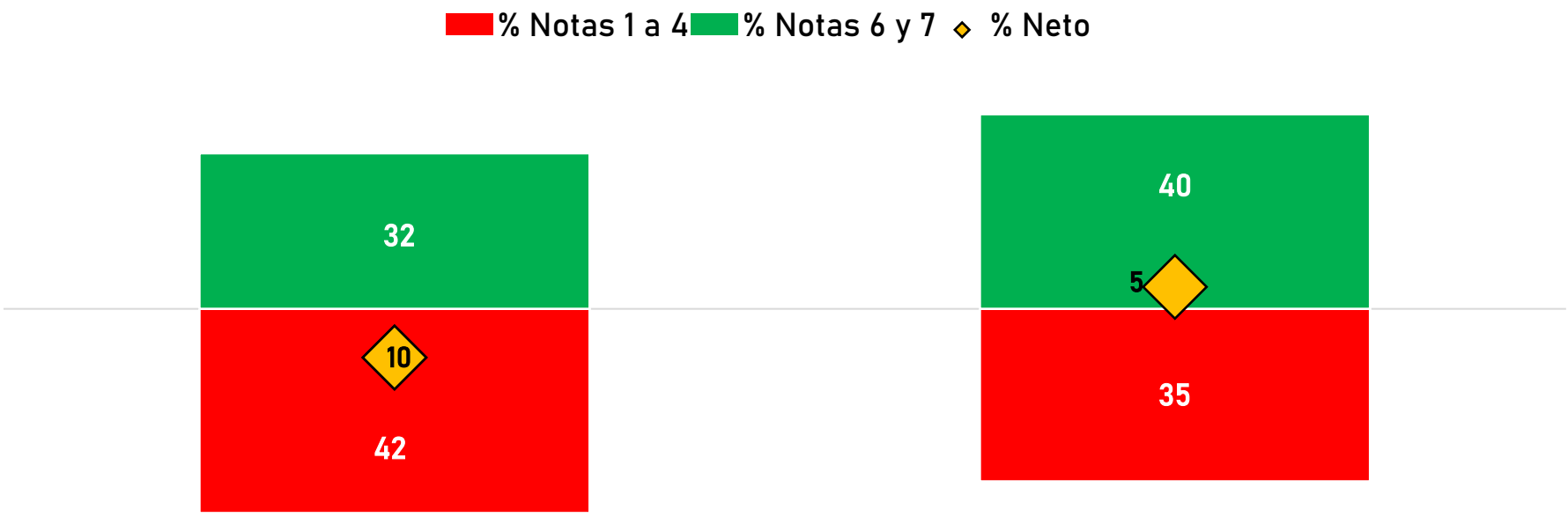
Canal de Contacto para saber estado del trámite (%) 2016-2018

¿A través de qué canal tuvo contacto con el SII para saber el estado de su trámite? **% (RESPUESTA MÚLTIPLE)**



Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2016-2018

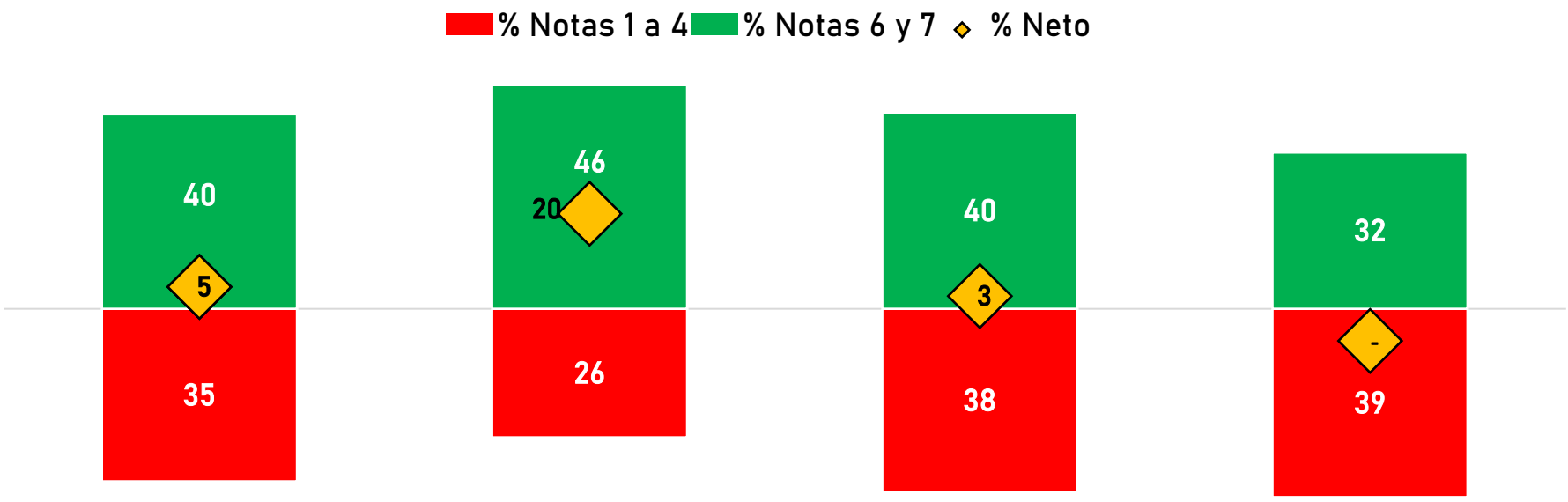
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **MESA DE AYUDA TELEFÓNICA** ¿qué nota le pondría?



	Total Mesa de Ayuda Telefónica 2016	Total Mesa de Ayuda Telefónica 2018
N=	(225)	(1.343)

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2018

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?



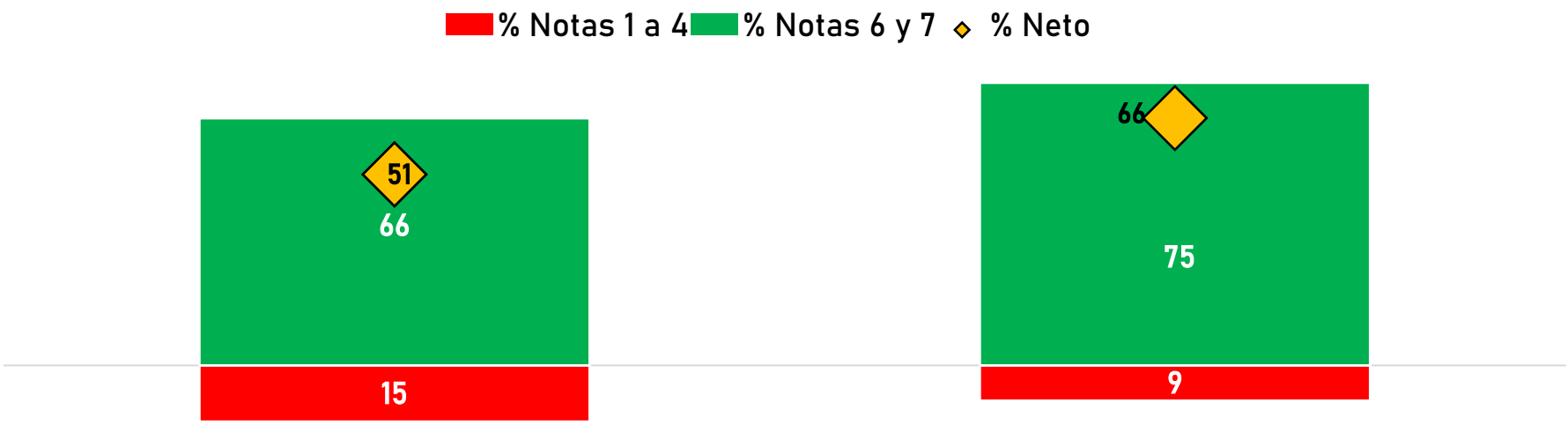
	Total Mesa de Ayuda Telefónica	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(1.343)	(387)	(492)	(464)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2016-2018

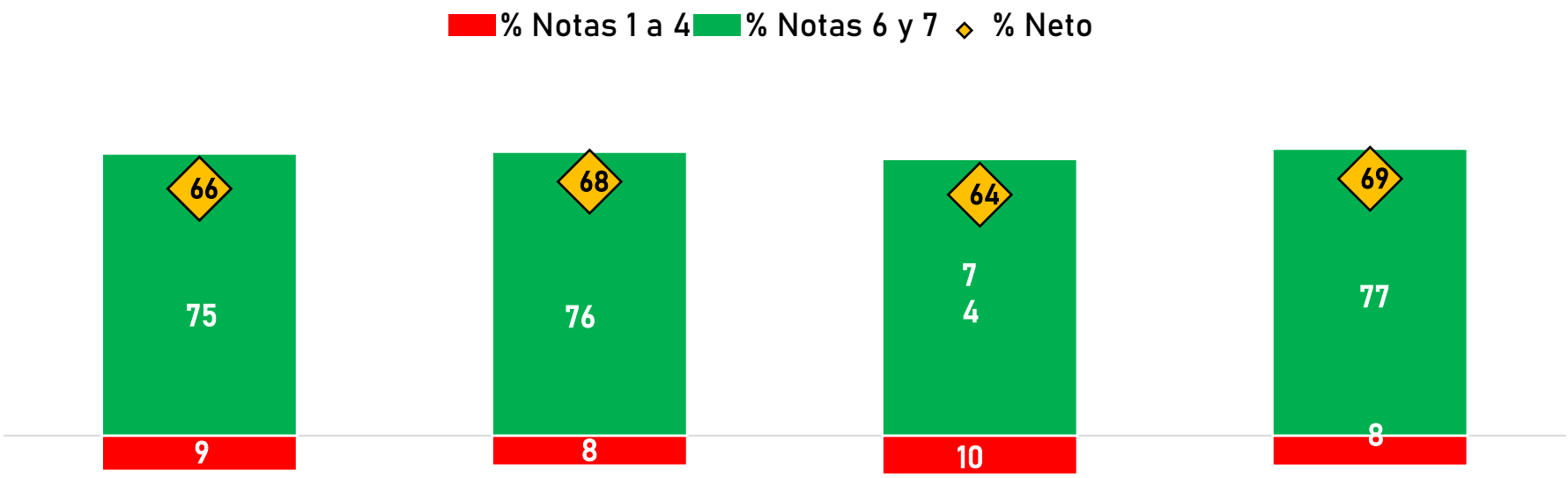
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **PÁGINA WEB** ¿qué nota le pondría?



	Total Página Web 2016	Total Página Web 2018
N=	(225)	(2.035)

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2018

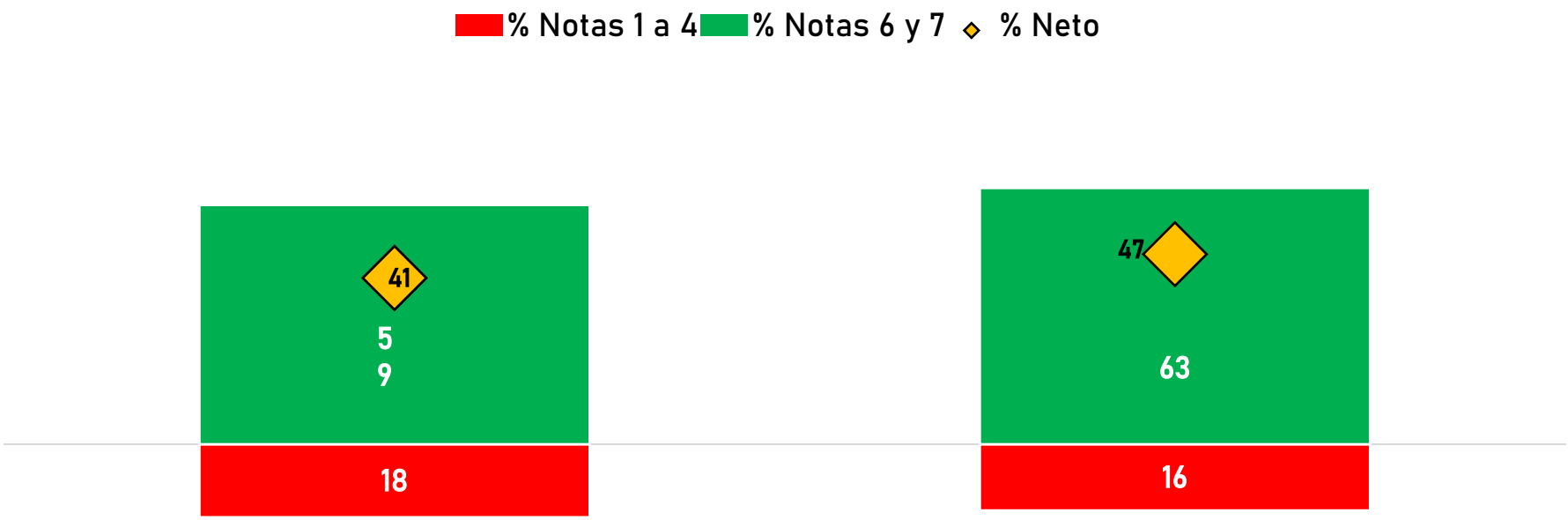
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **PÁGINA WEB** ¿qué nota le pondría?



	Página Web	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(2.035)	(653)	(721)	(661)

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2016-2018

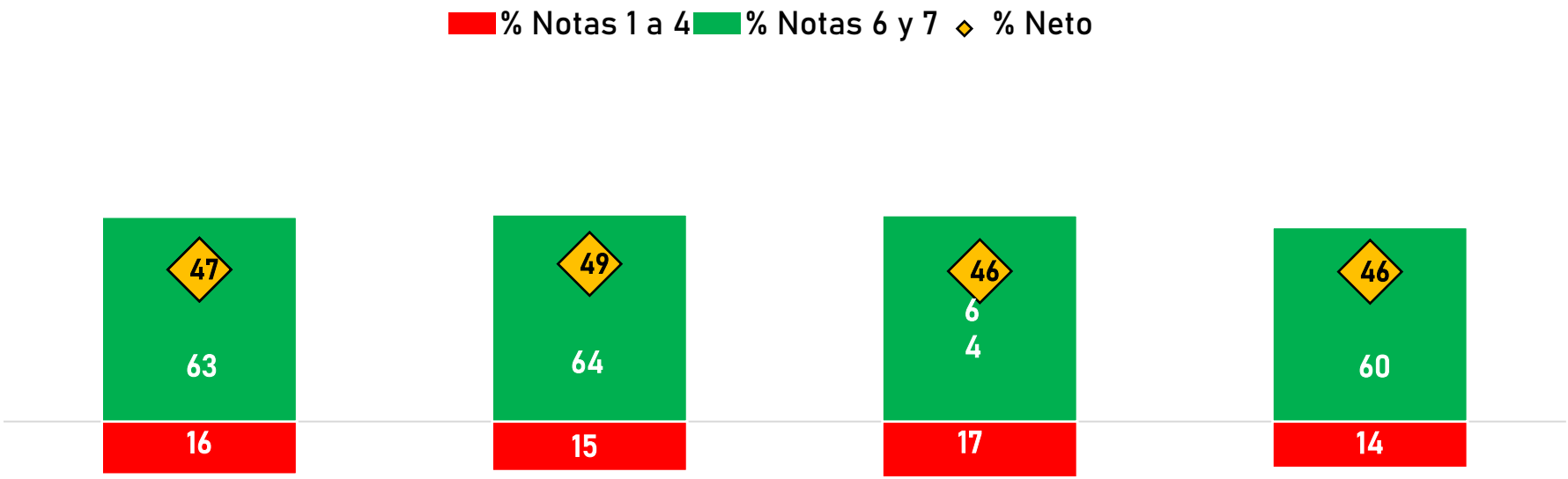
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **OFICINA SII** ¿qué nota le pondría?



	Total Oficina SII 2016	Total Oficina SII 2018
N=	(2.069)	(2.088)

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2018

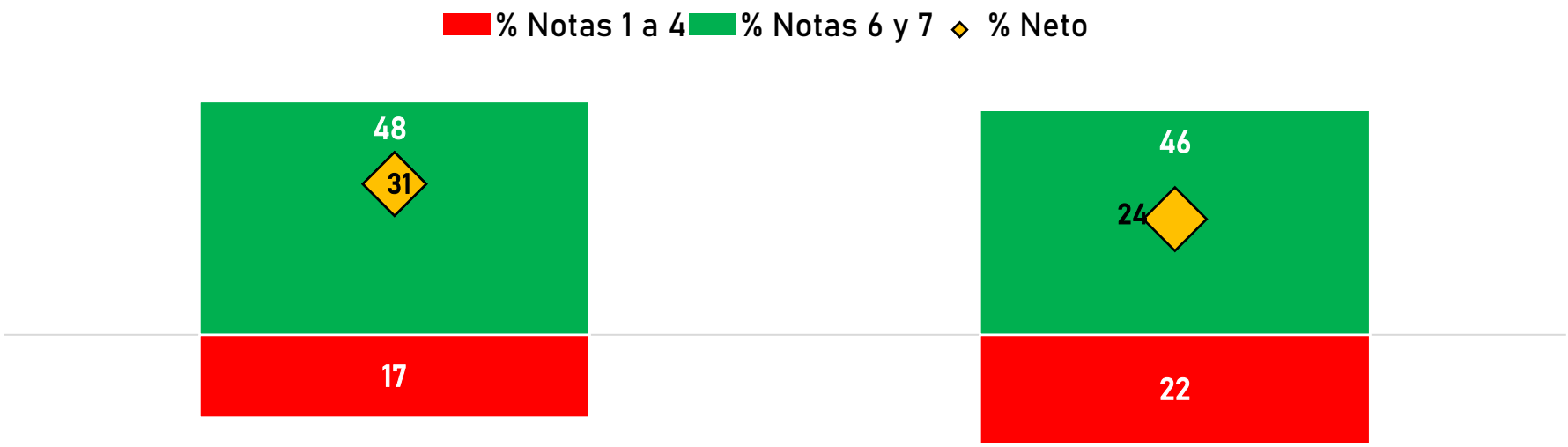
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **OFICINA DEL SII** ¿qué nota le pondría?



	Oficina del SII	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(2.088)	(650)	(766)	(672)

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2016-2018

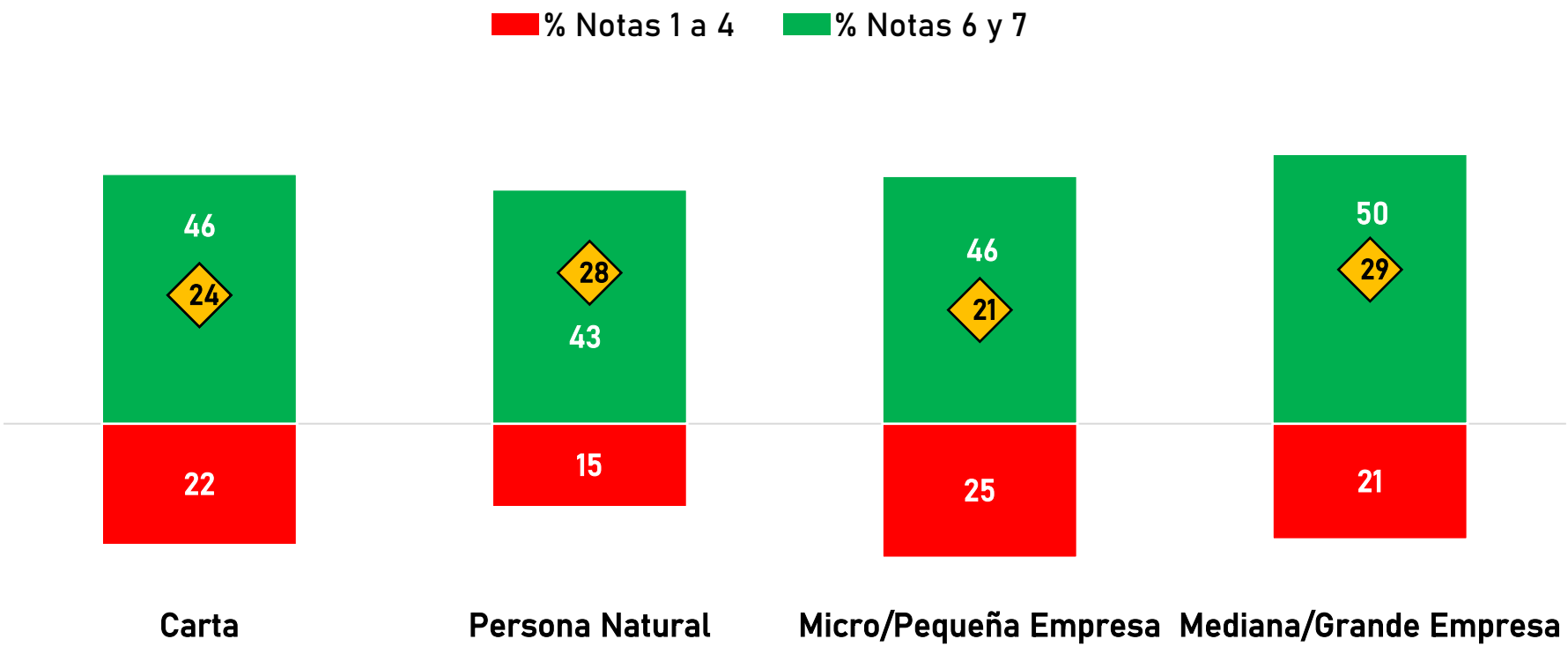
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **CARTA** ¿qué nota le pondría?



	Total Carta SII 2016	Total Carta SII 2018
N=	(342)	(908)

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2018

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



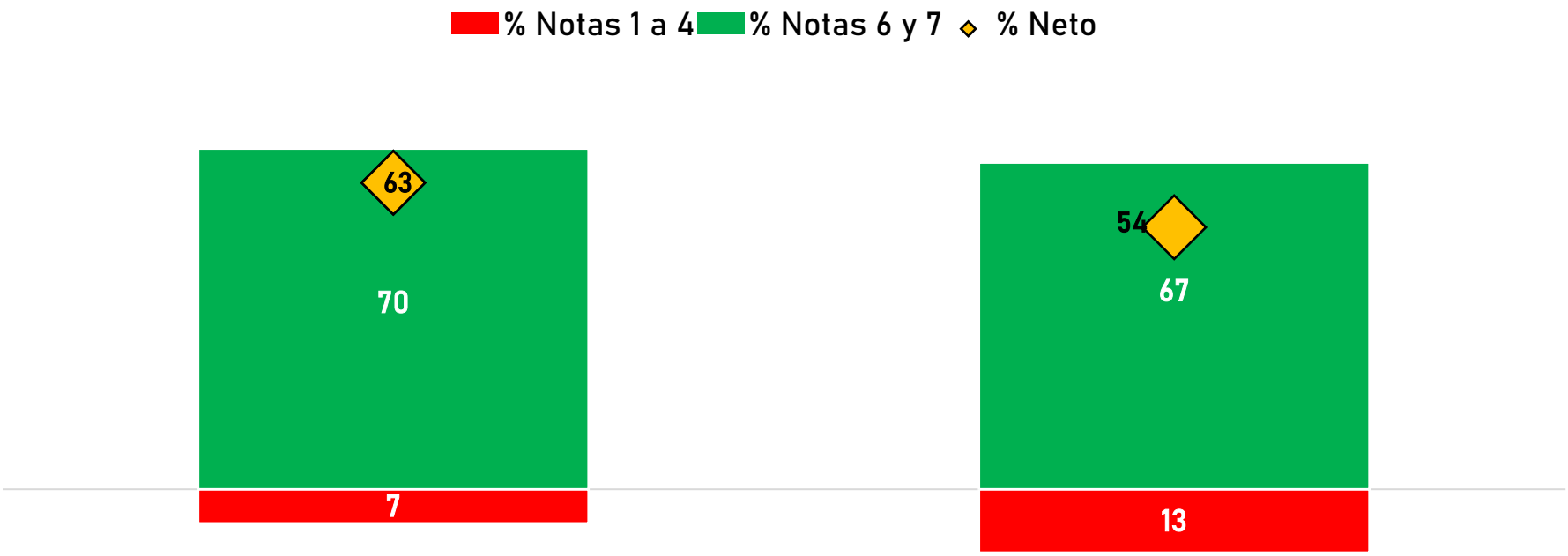
N=	(908)	(222)	(346)	(340)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2016-2018

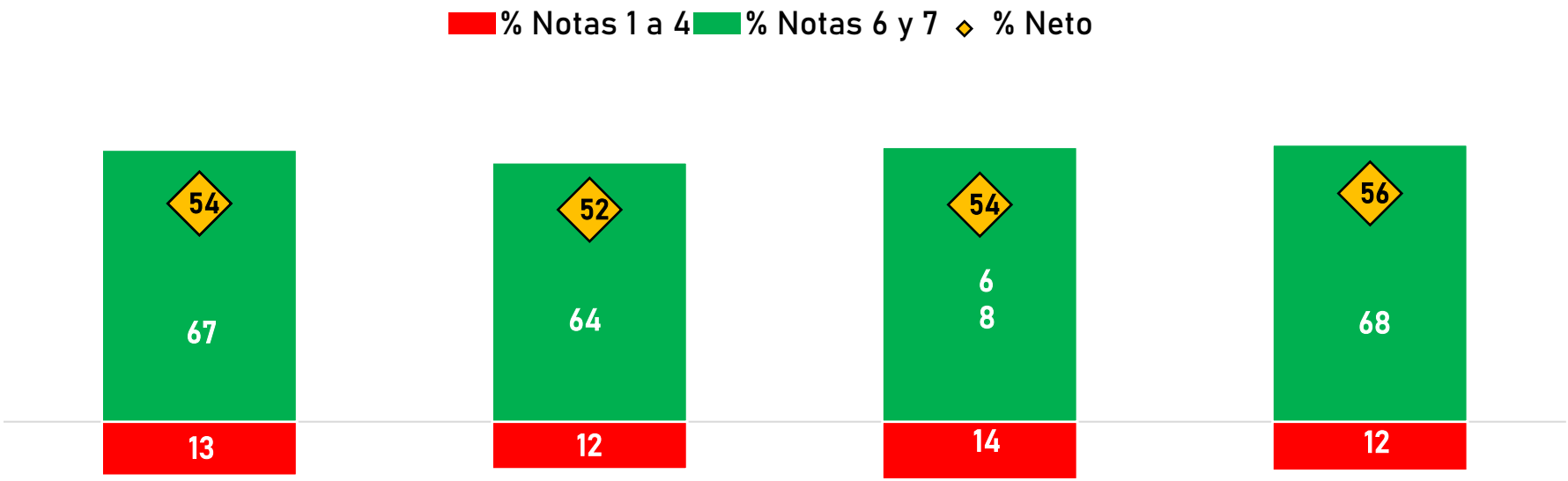
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **EMAIL** ¿qué nota le pondría?



	Total Email SII 2016	Total Email SII 2018
N=	(734)	(1.313)

Satisfacción con el servicio en Canales: SII (%) 2018

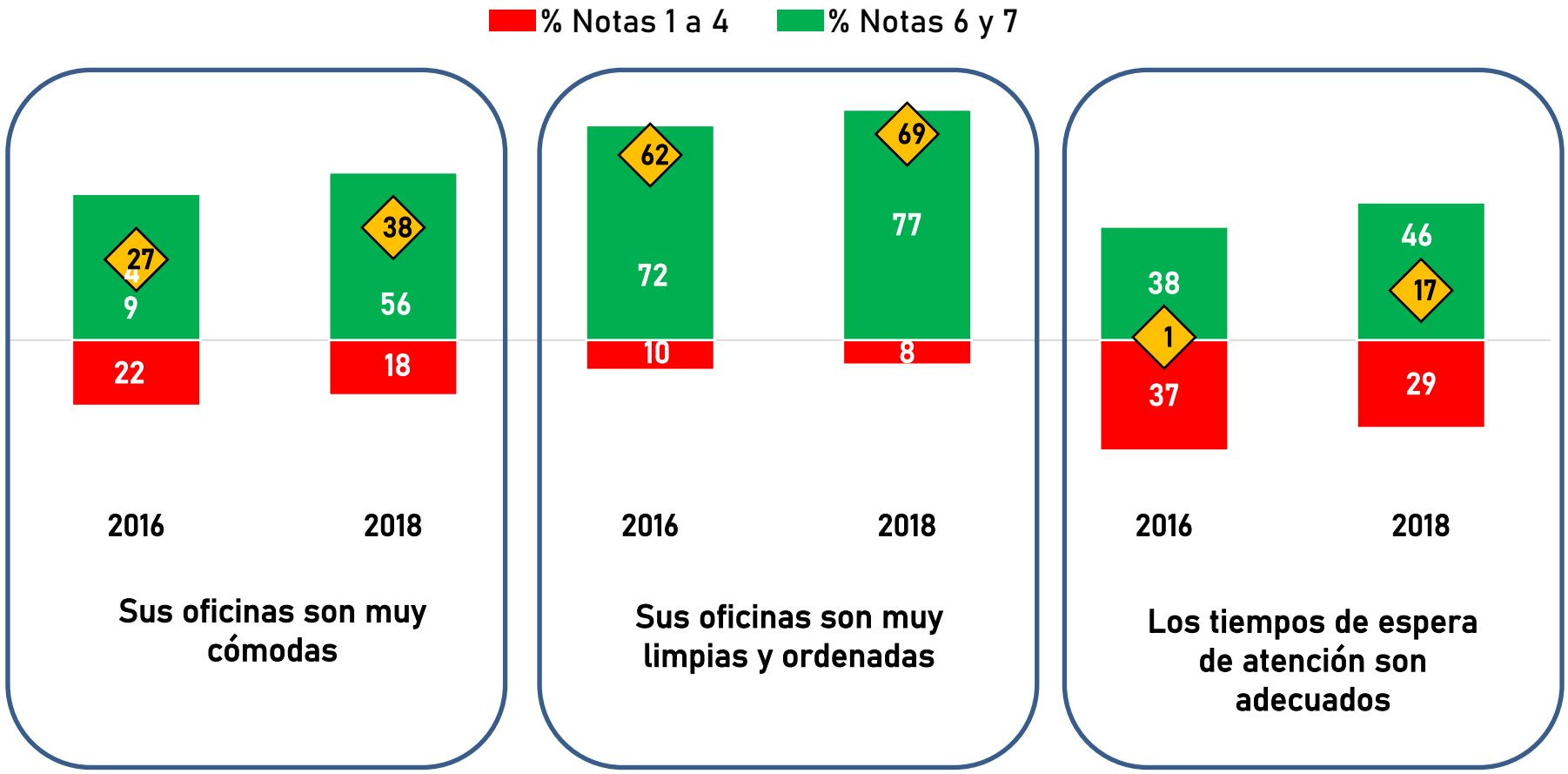
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **EMAIL** ¿qué nota le pondría?



	Email	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(1.313)	(365)	(473)	(475)

Evaluación de sucursal: SII 2016-2018 (%)

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



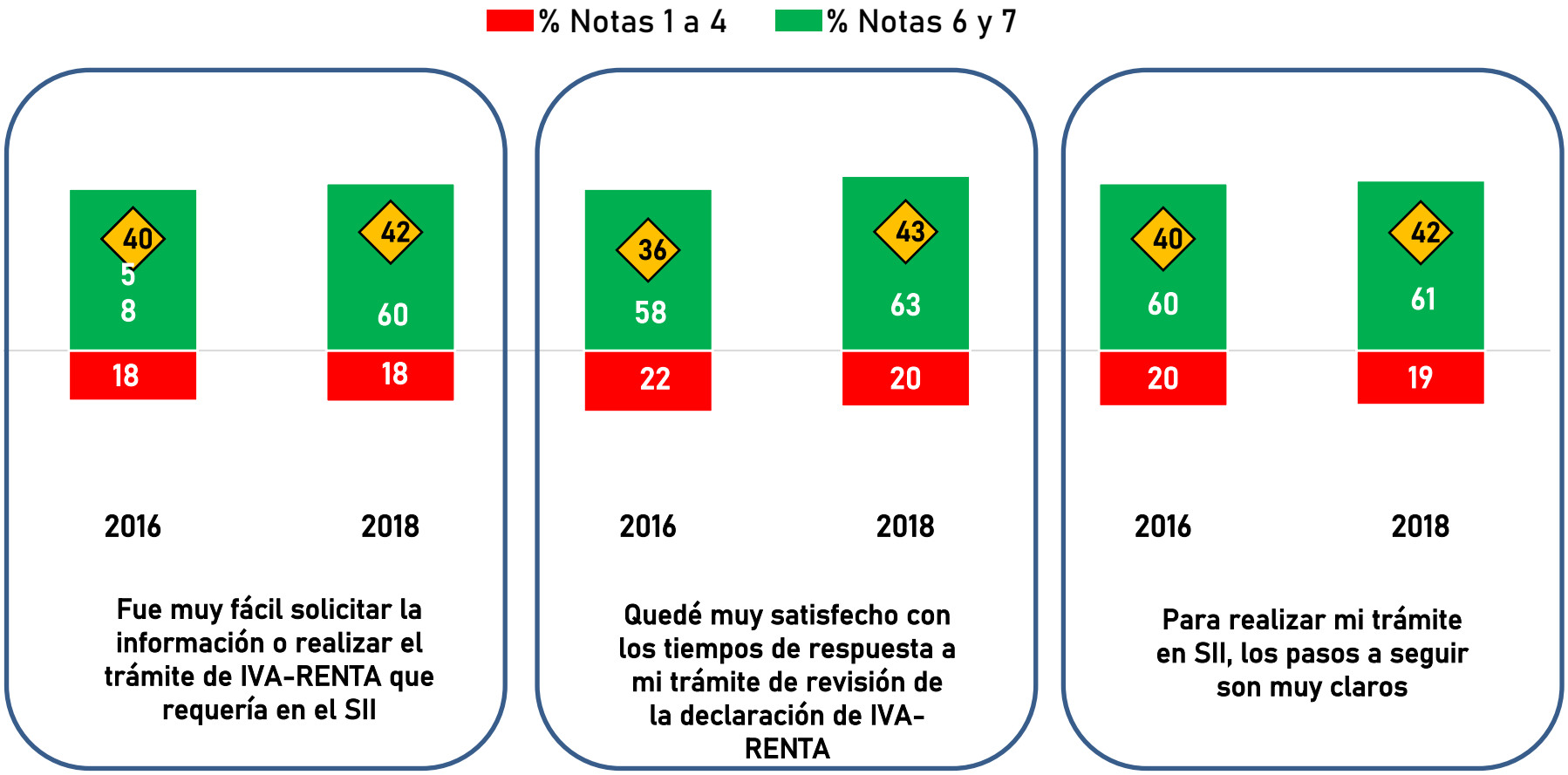
2016= 3.218
2018= 2.318

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SII (%) 2016 - 2018

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 con la revisión de su declaración de IVA-RENTA. 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?



Facilidad

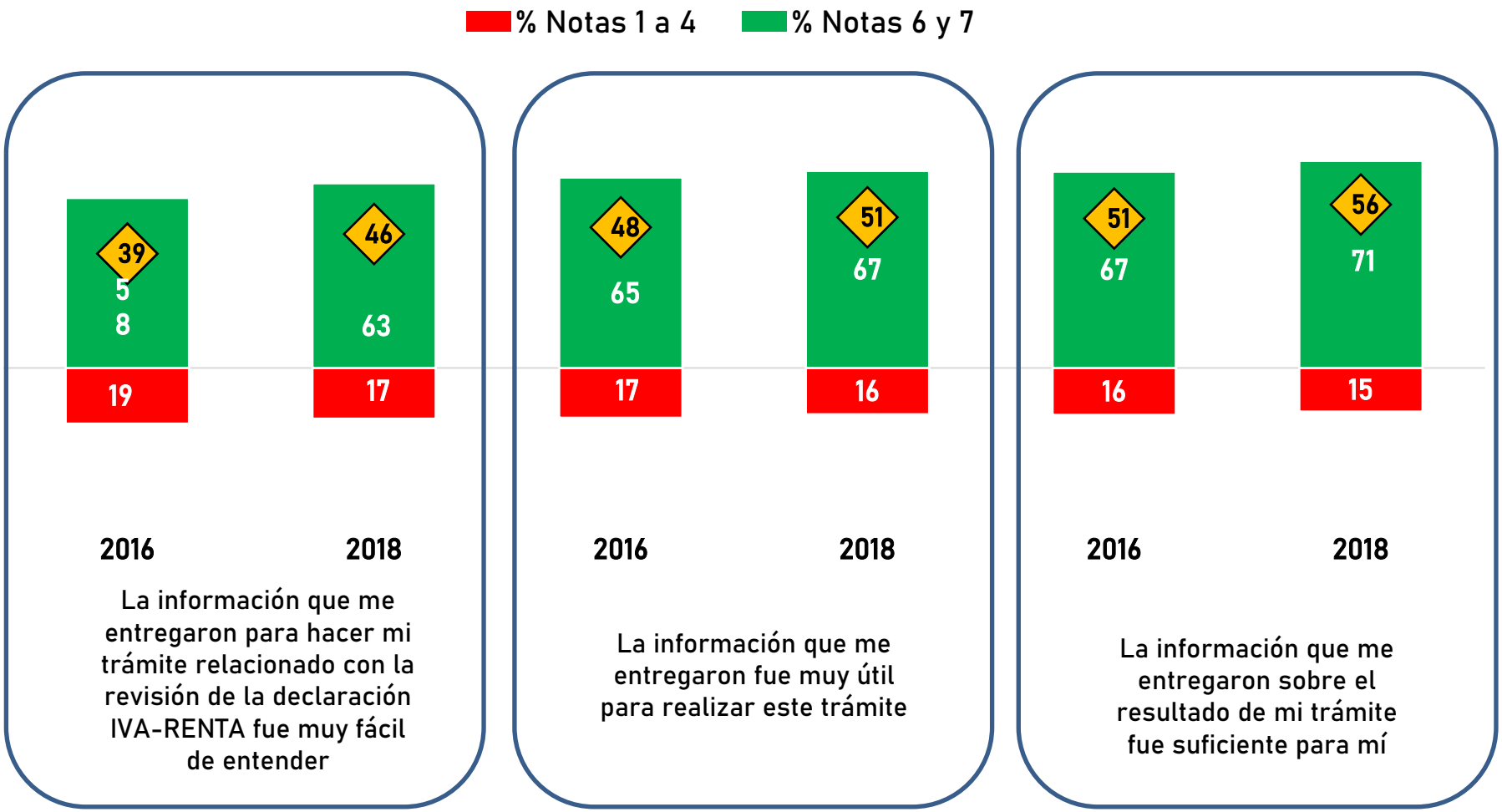
2016= 3.218
2018= 2.318

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SII (%) 2016 - 2018

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 con la revisión de su declaración de IVA-RENTA. 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?



Resolutividad

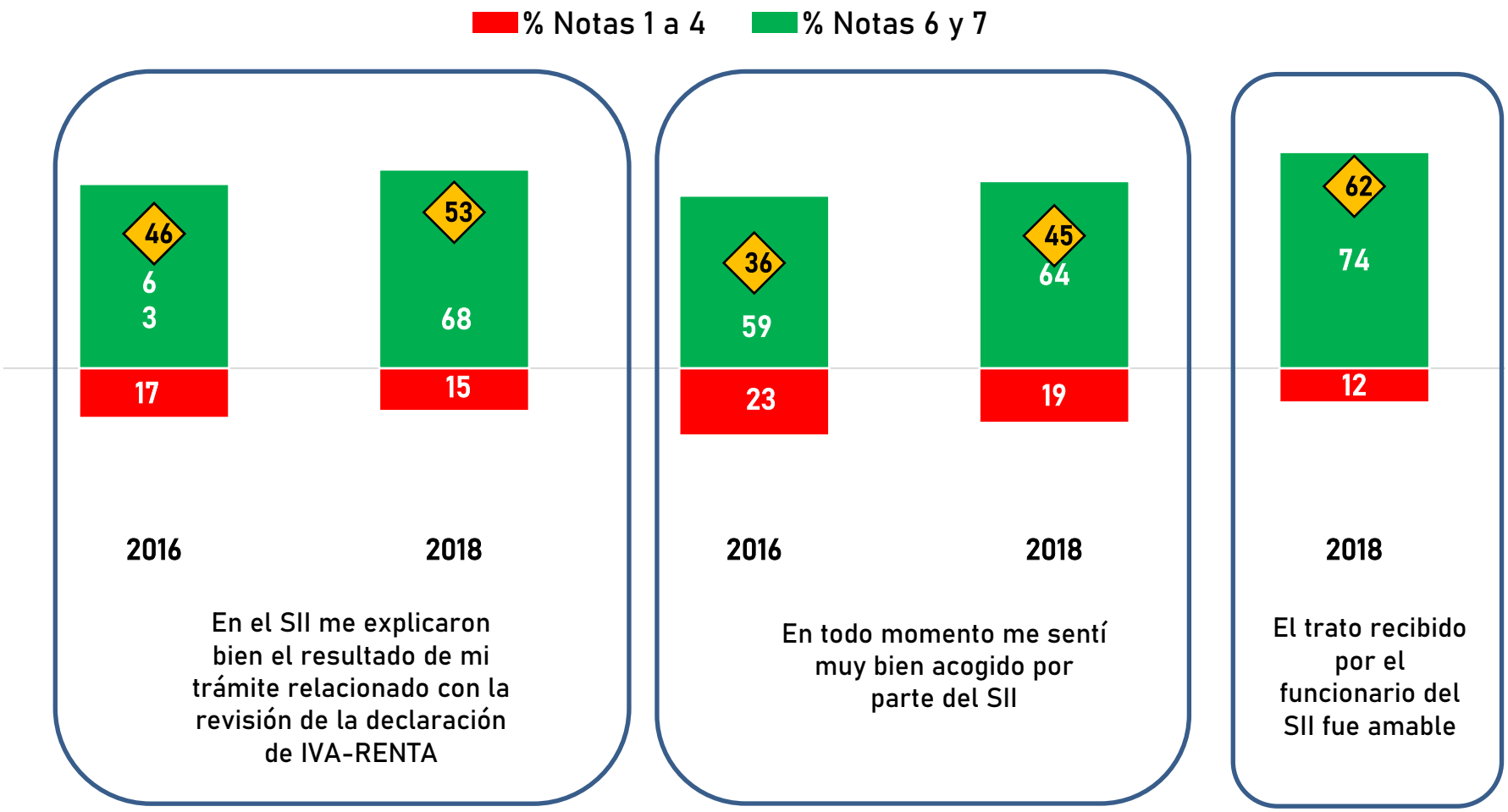
2016= 3.218
2018= 2.318

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SII (%) 2016 - 2018

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 con la revisión de su declaración de IVA-RENTA. 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?



Agrado

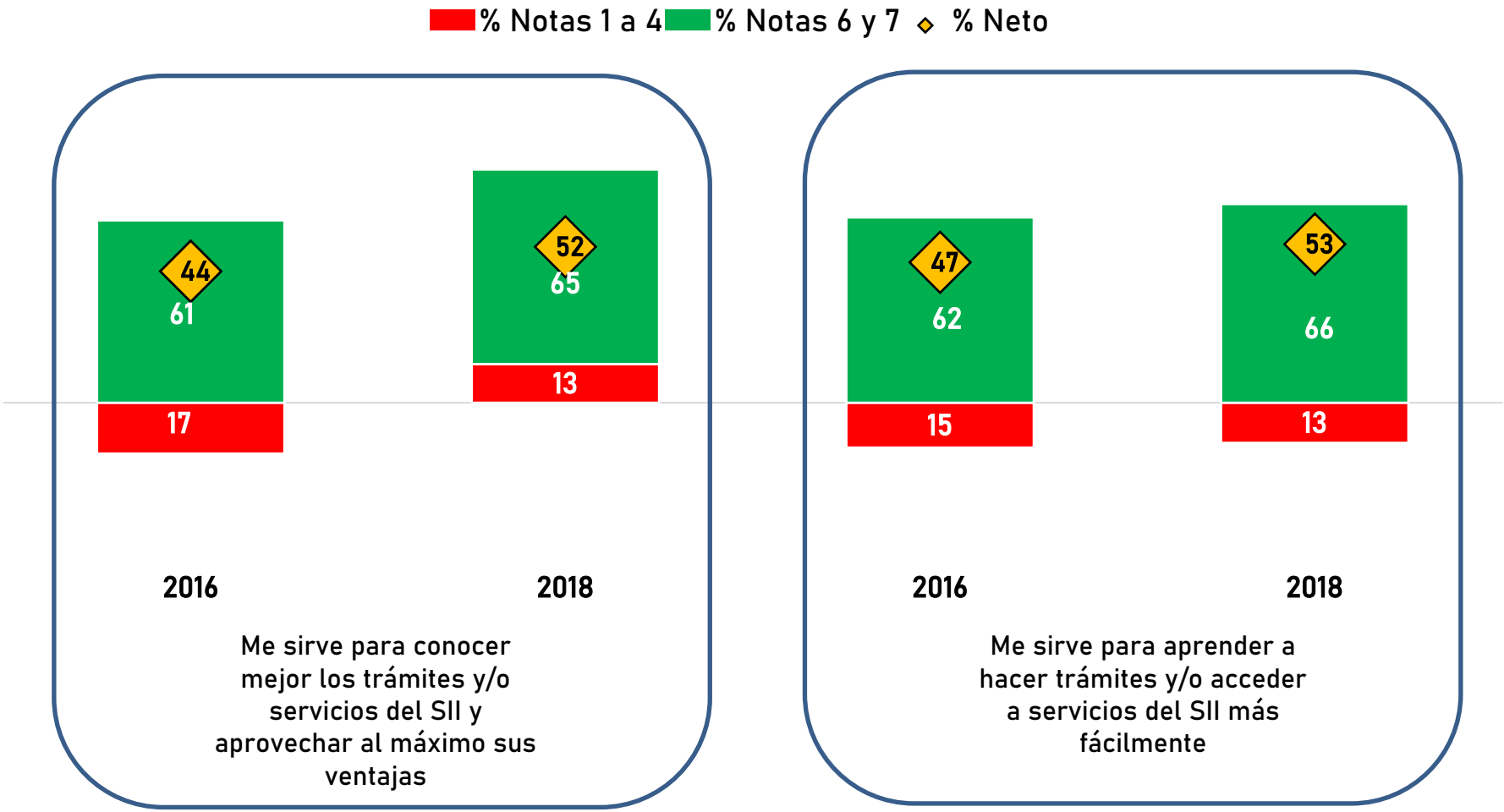
2016= 3.218
2018= 2.318

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: SII (%)

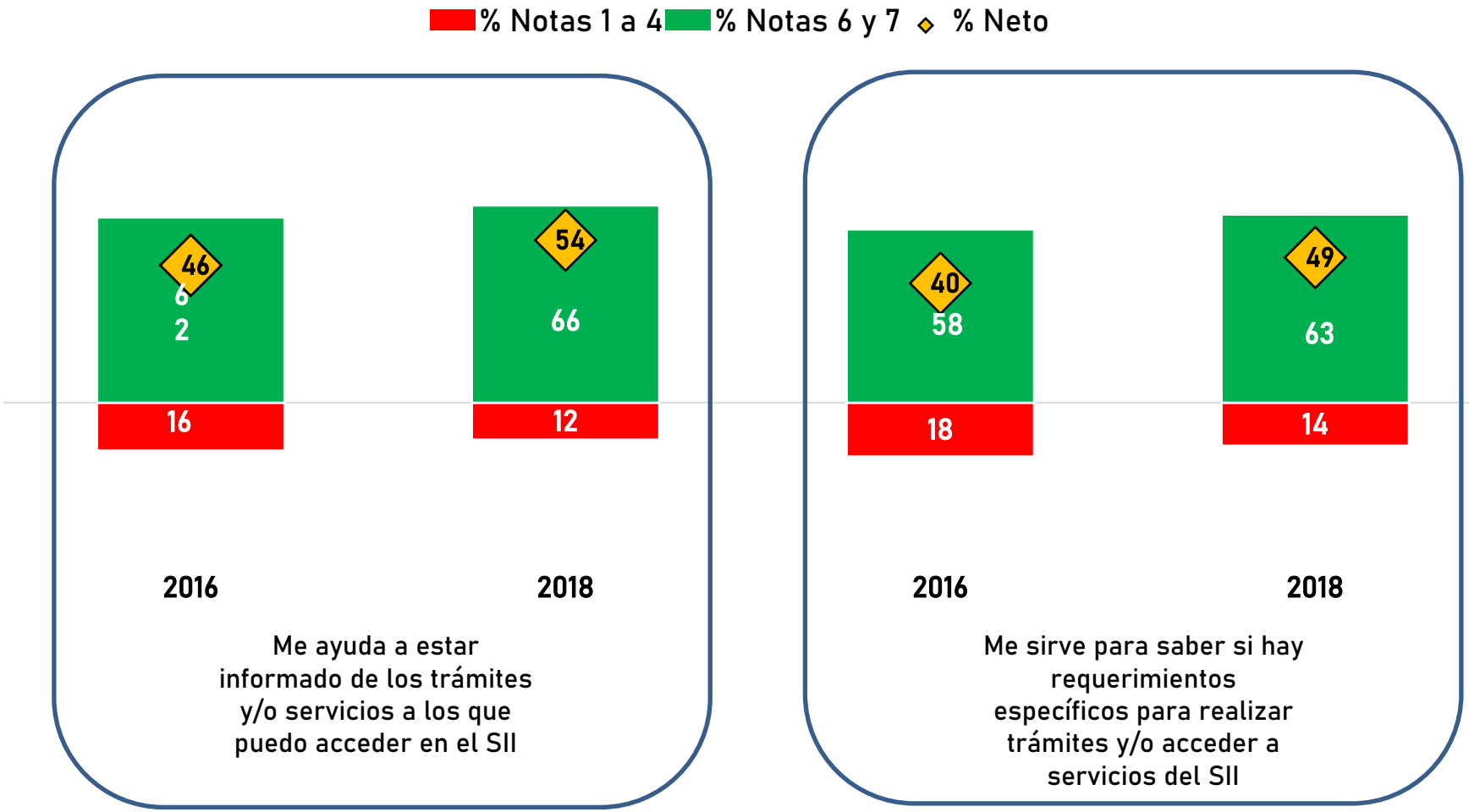
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SII (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



2016= 3.218
2018= 2.318

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…?



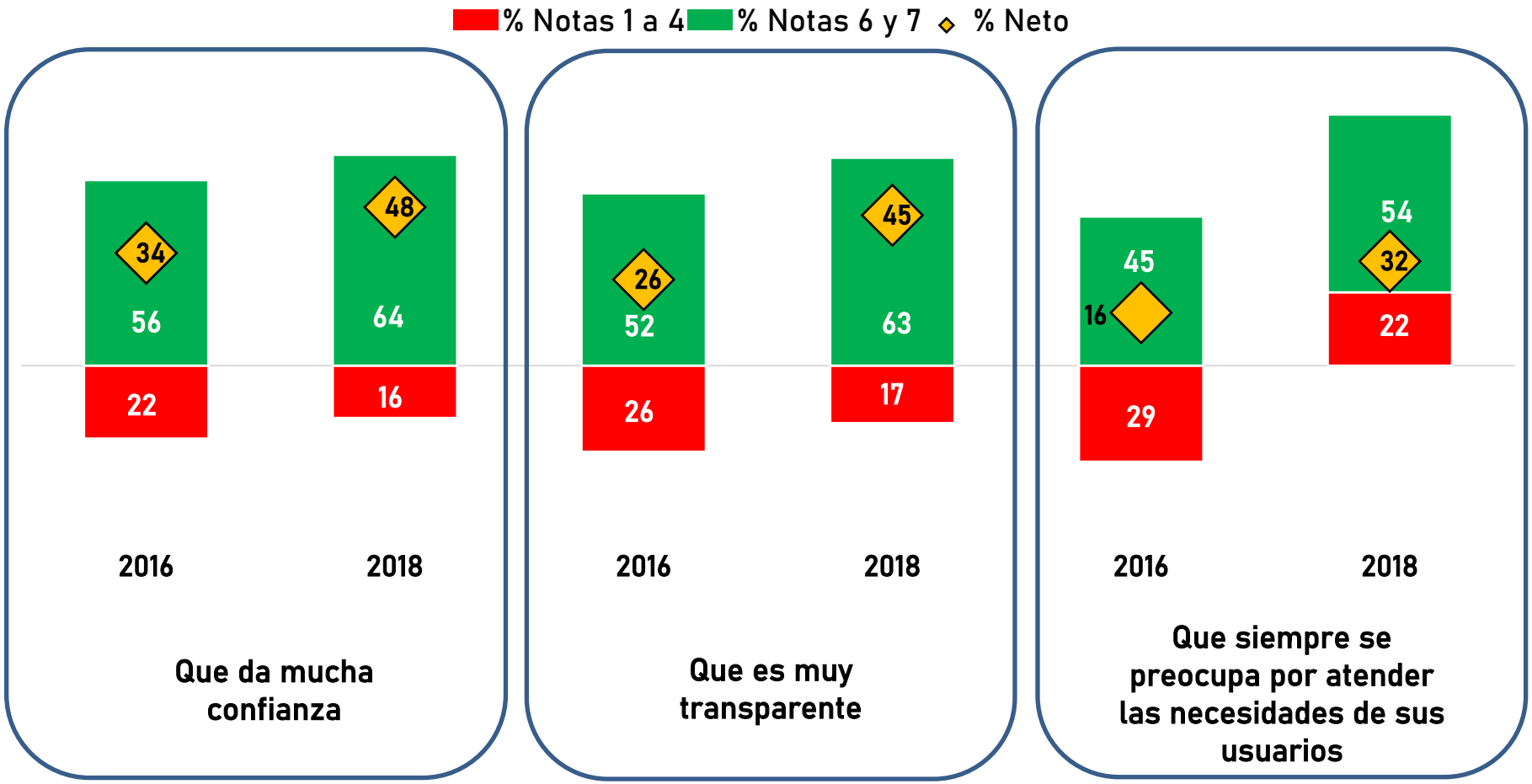
2016= 3.218
2018= 2.318

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: SII (%)

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



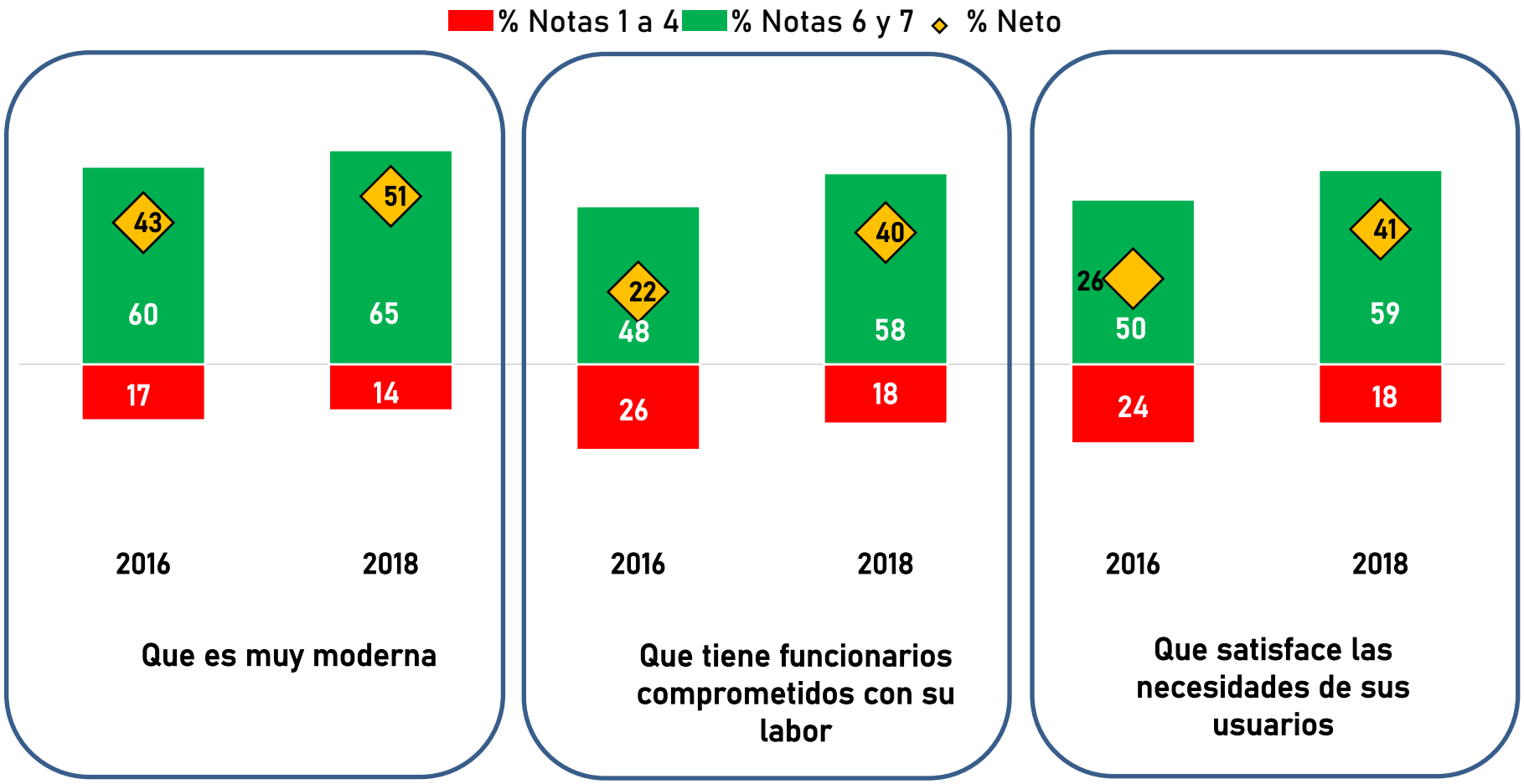
2016= 3.218
2018= 2.318

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: SII (%)

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



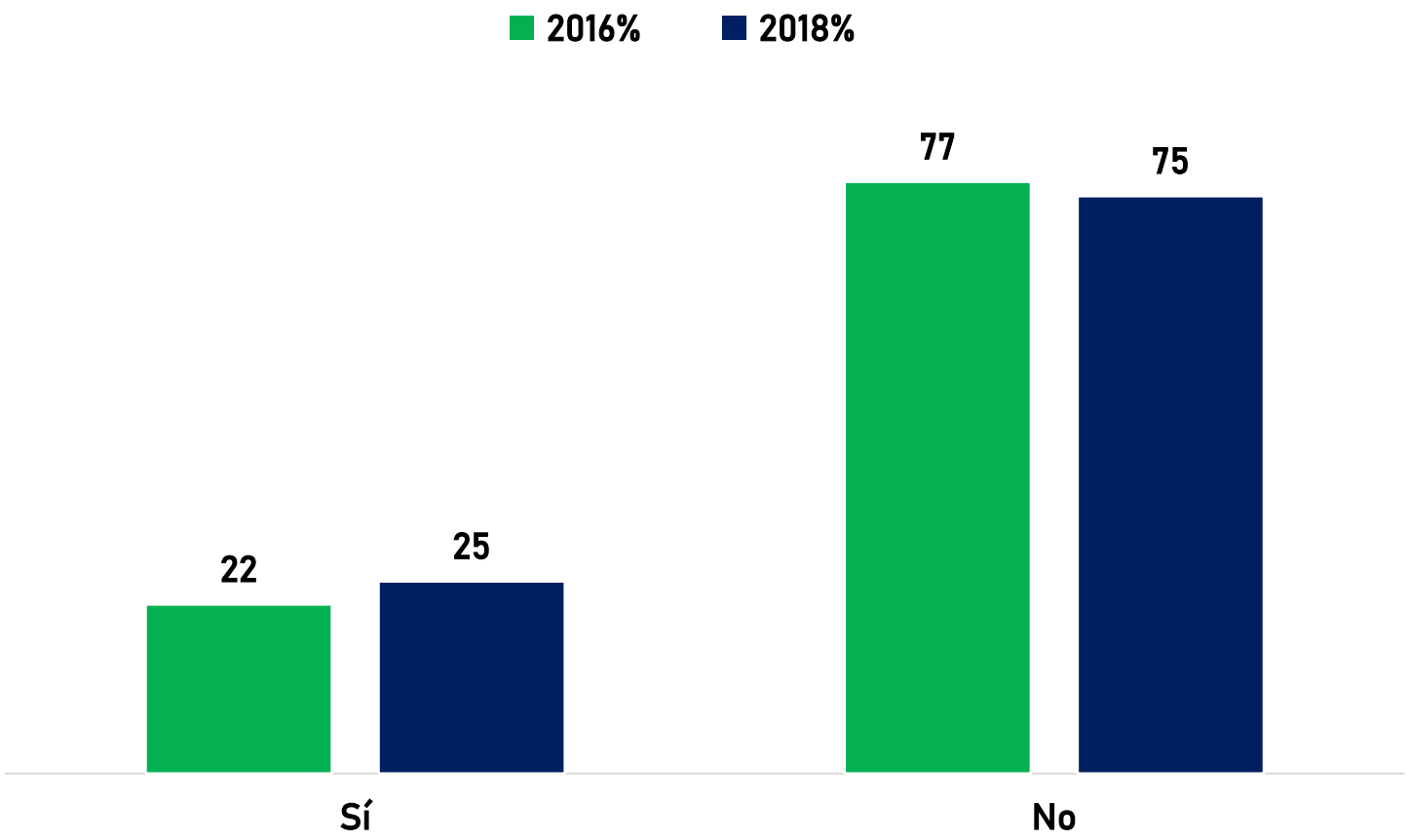
2016= 3.218
2018= 2.318

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Trámite: SII (%) 2016-2018

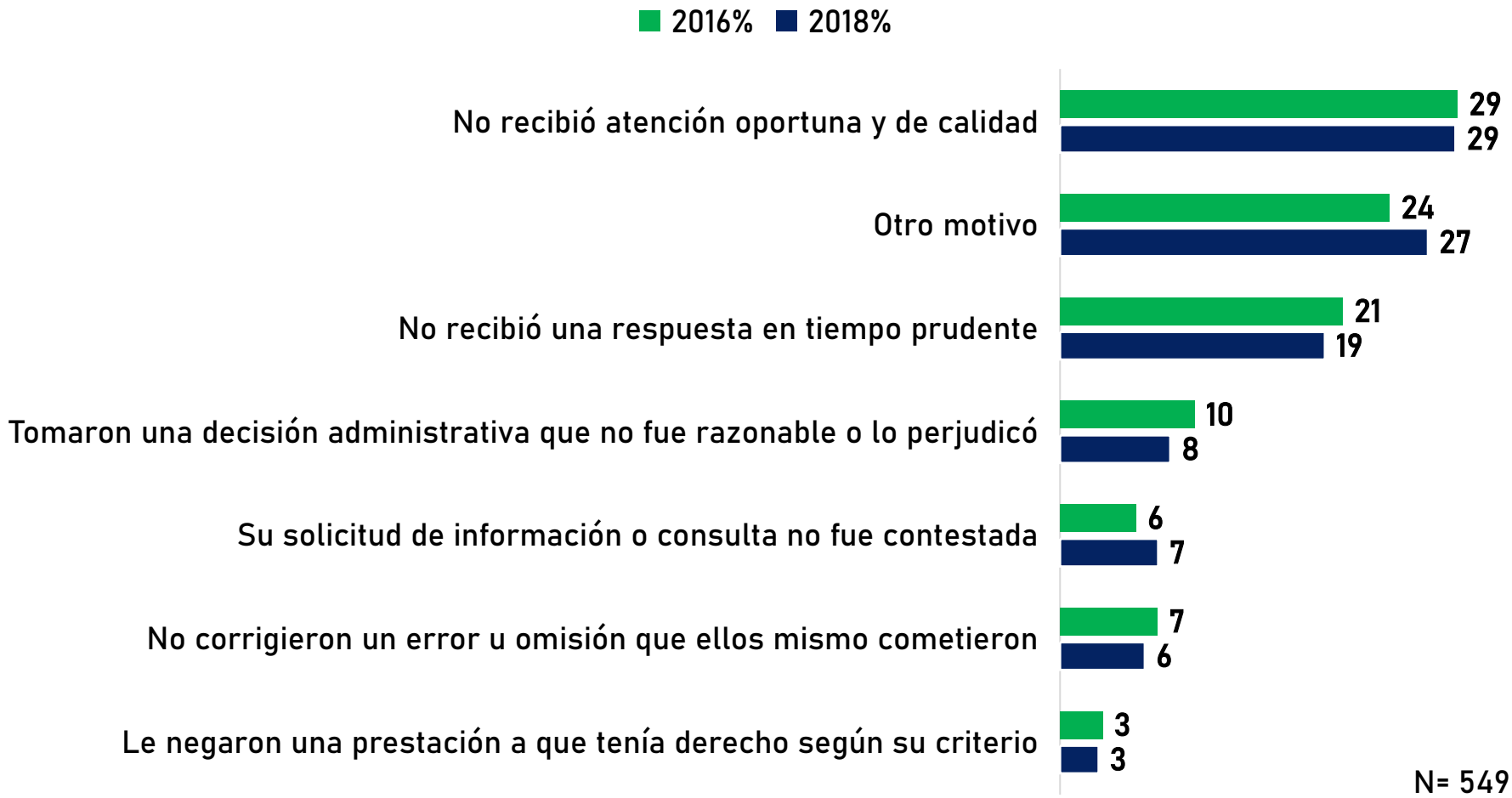
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el SII hasta que finalizó su trámite relacionado con la revisión de la declaración de IVA-RENTA del año pasado?



N 2016 = 3.218
N 2018 = 2.318

Problemas durante el Tramite - Tipo: SII (%) 2016-2018

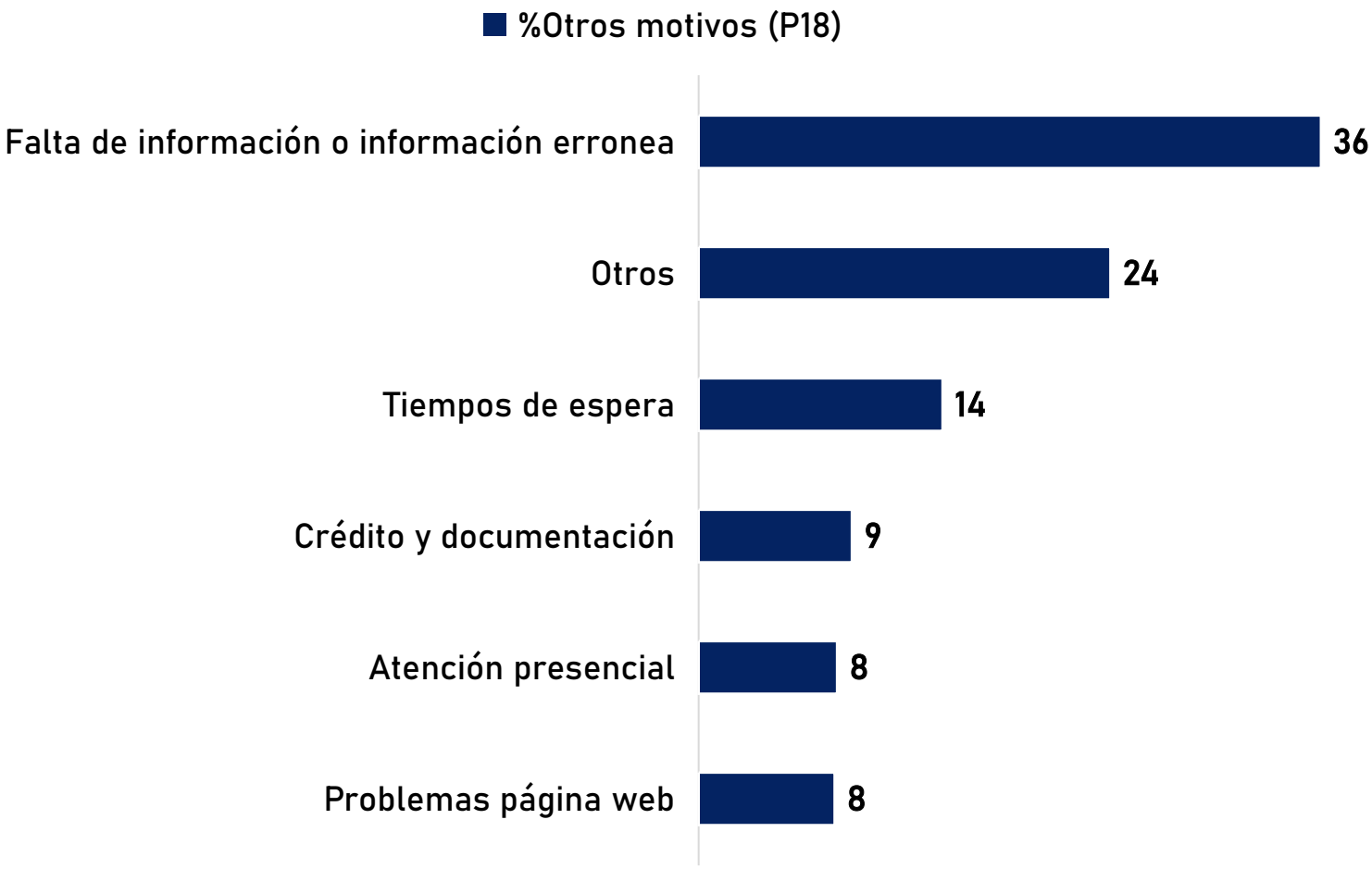
¿Qué problema tuvo? %



N= 549

Problemas durante el Tramite - Tipo: SII (%) 2018

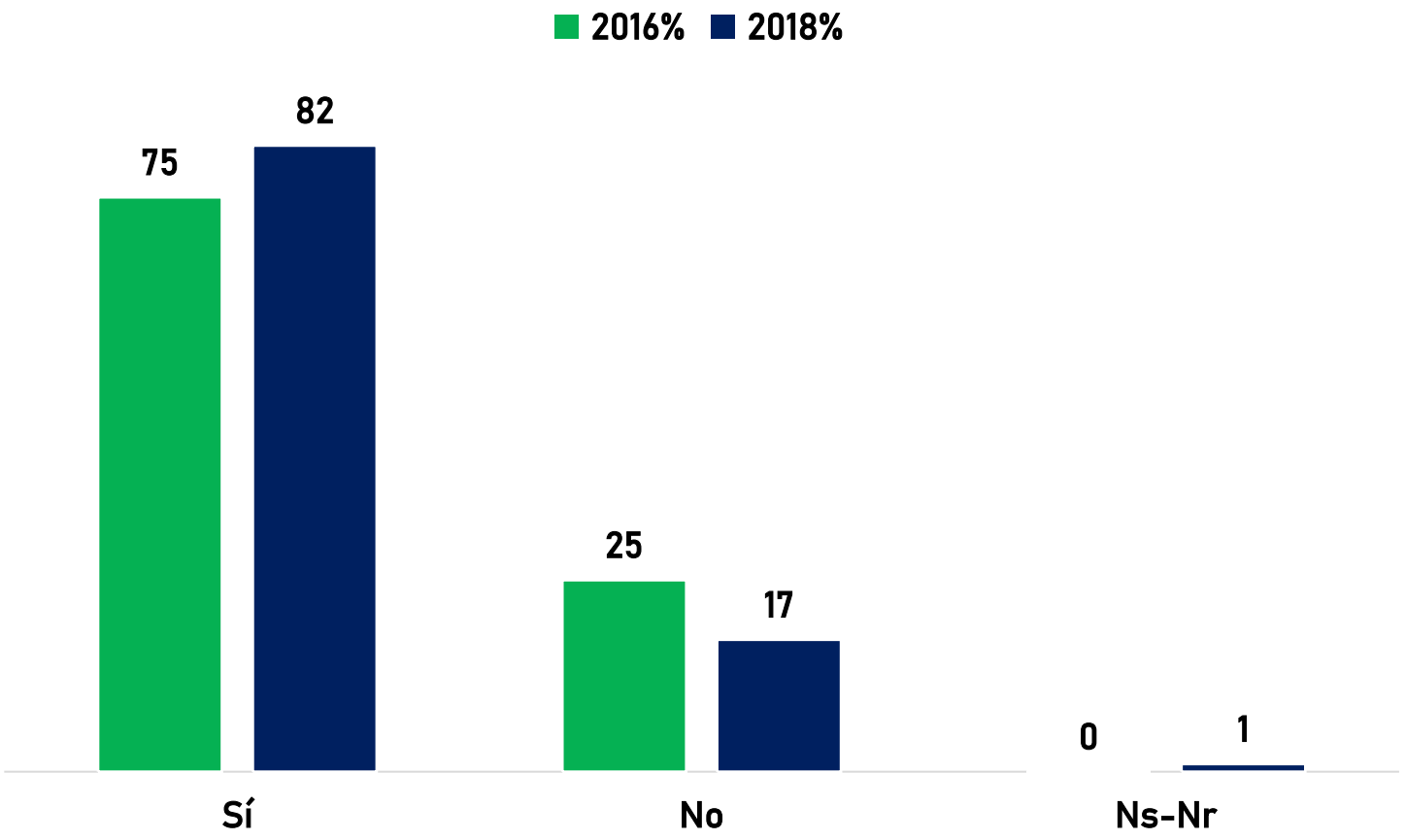
CODIFICACIÓN OTROS MOTIVOS



N= 143

Problemas durante el Tramite - Contacto: SII (%) 2016-2018

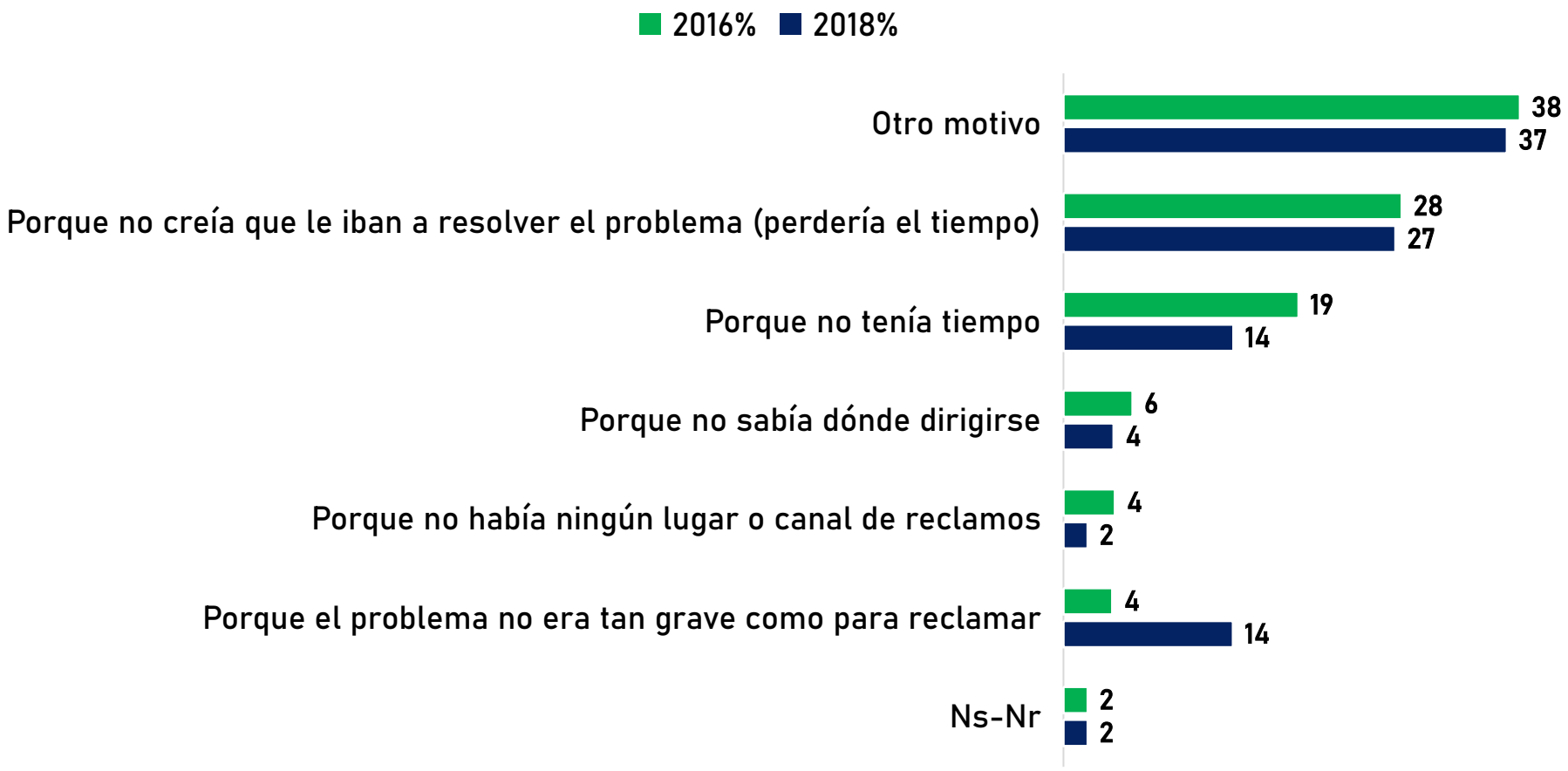
¿Se contactó con el SII para resolver su problema? %



N 2016 = 728
N 2018 = 549

Problemas durante el Tramite – No reclamo: SII (%) 2016-2018

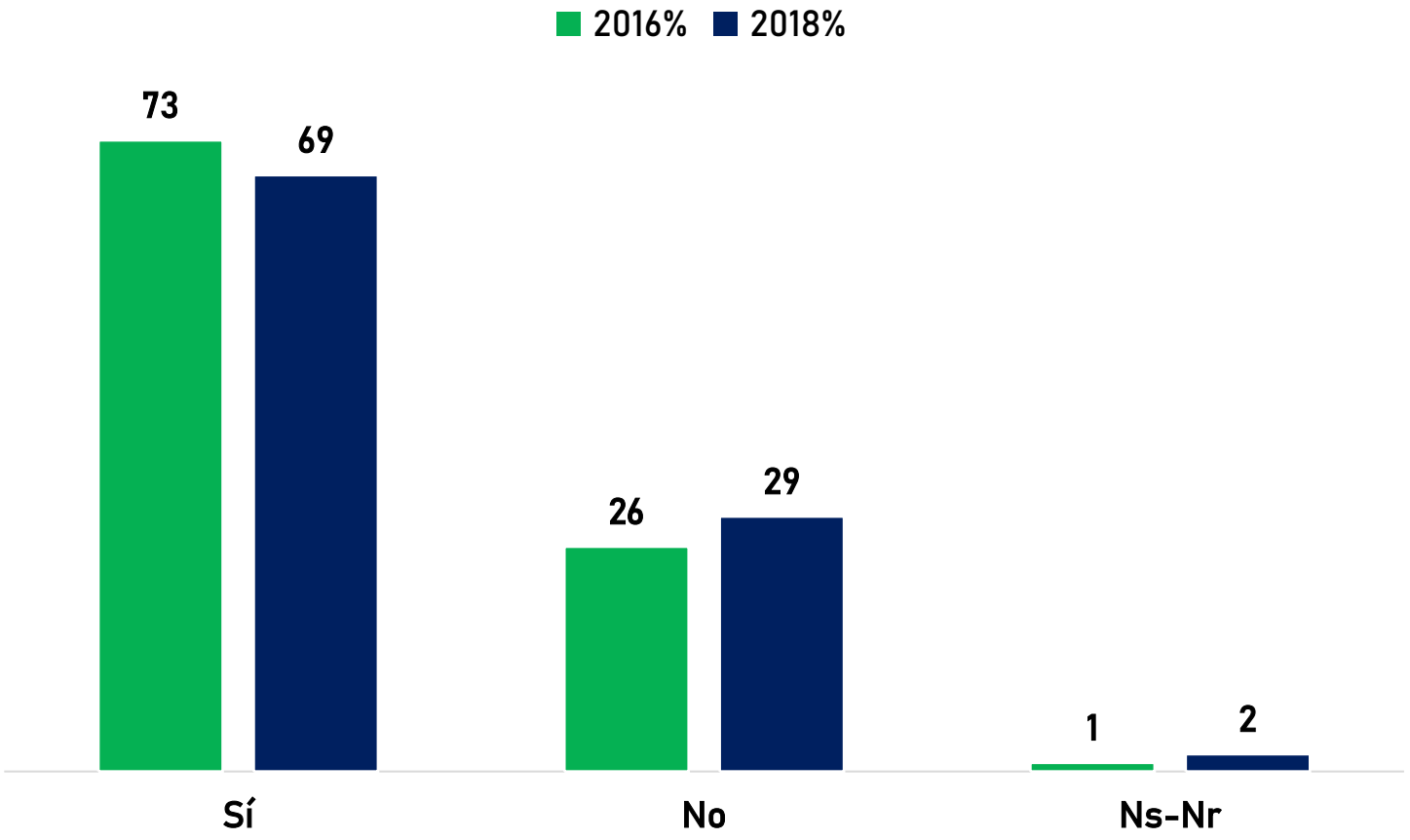
¿Por qué no hizo el reclamo? %



N 2018= 99 (Sólo para quienes NO reclaman)
N 2016 = 180 (Sólo para quienes NO reclaman)

Problemas durante el Trámite - Respuesta : SII (%) 2016-2018

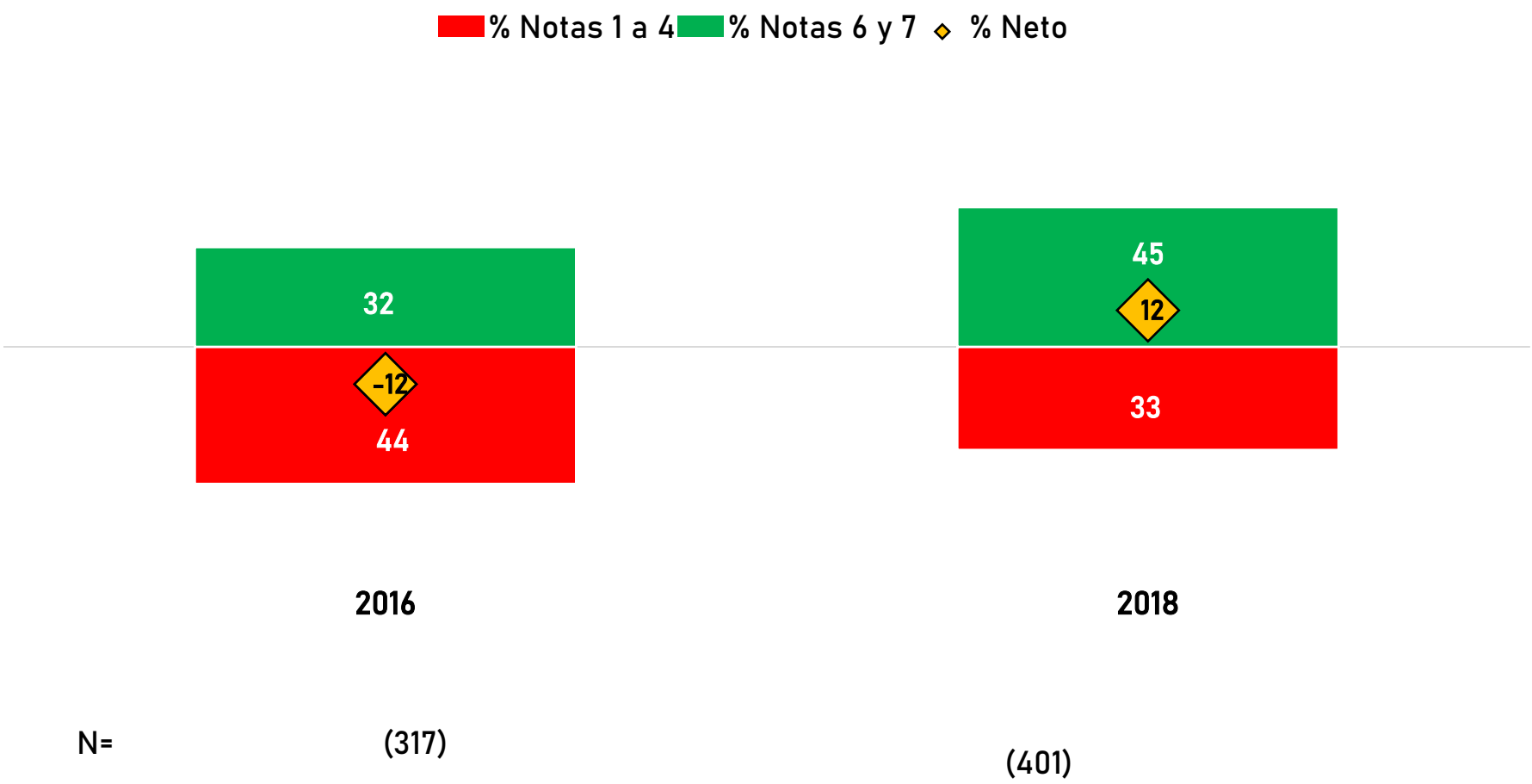
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte del SII? %



N 2016 = 728
N 2018 = 549

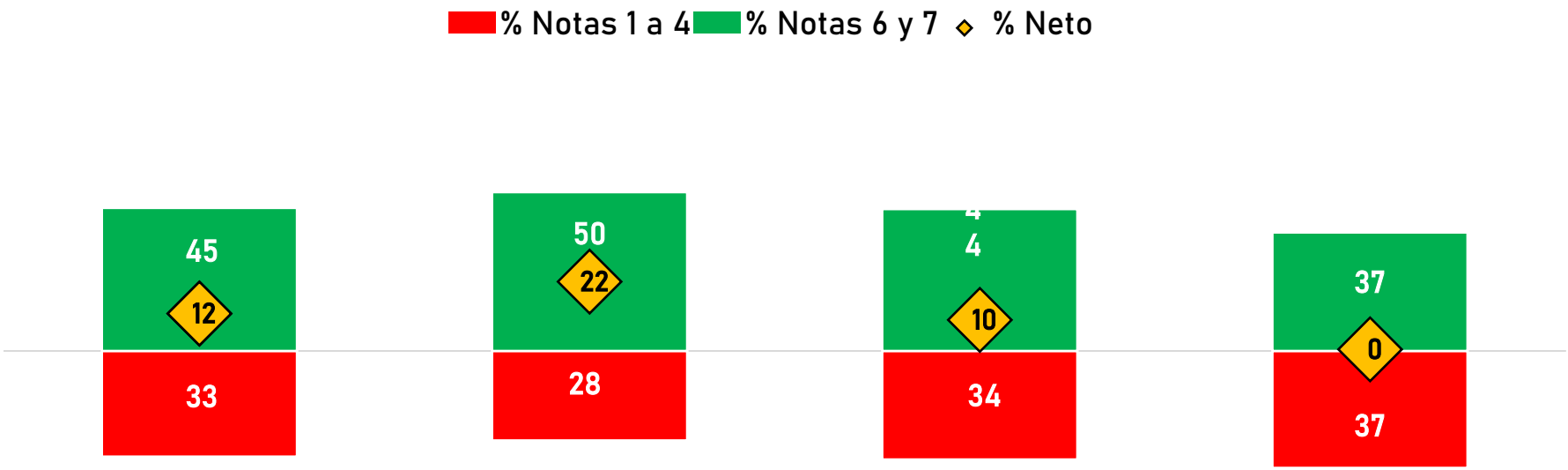
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SII (%) 2016- 2018

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



Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SII (%) 2018

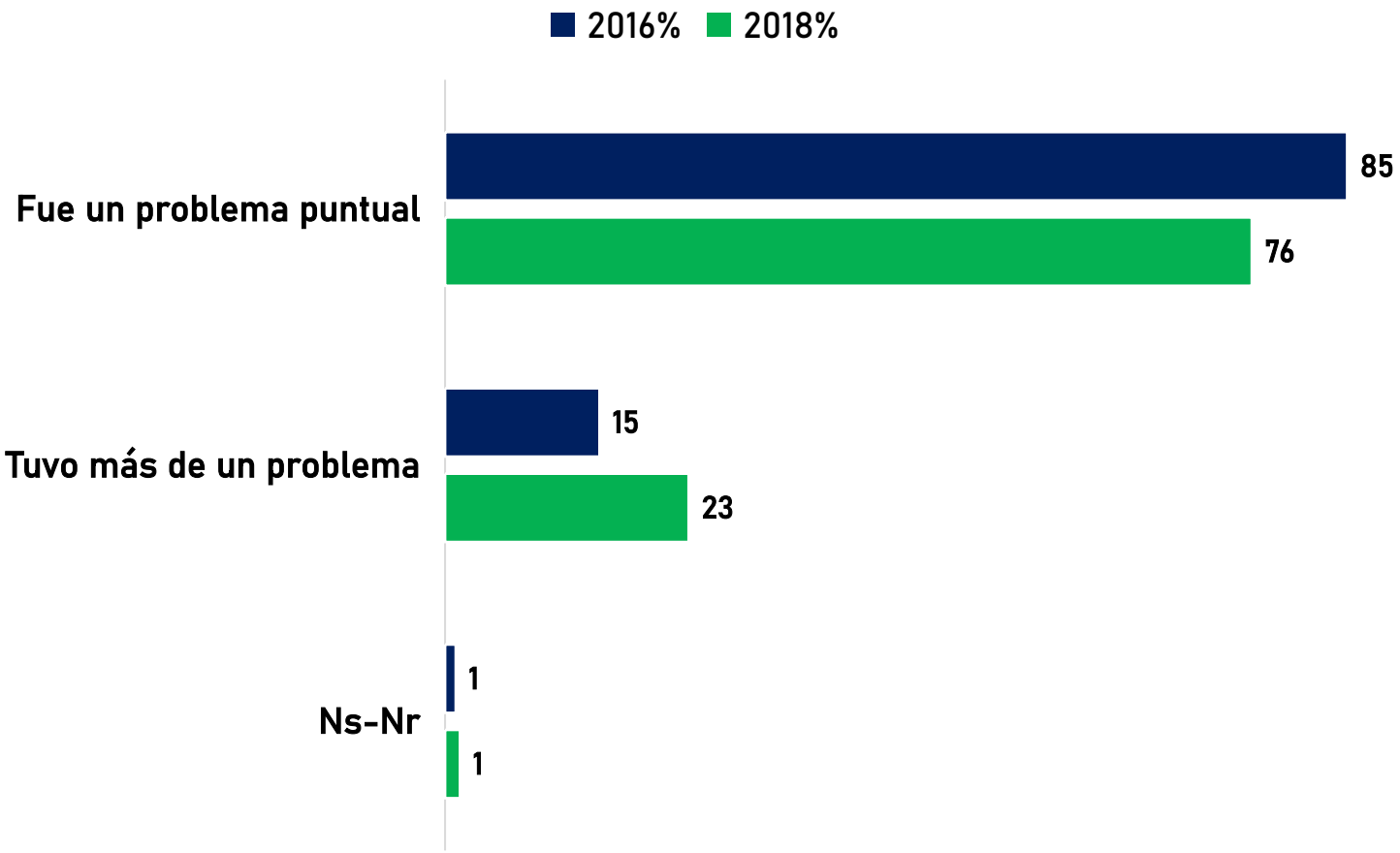
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del SII?



	Satisfacción respuesta	Persona Natural	Micro/Pequeña Empresa	Mediana/Grande Empresa
N=	(317)	(122)	(106)	(89)

Problemas durante el Tramite – Problemas: SII (%) 2016-2018

¿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

Modelo de Experiencia 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 usuarios.

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.

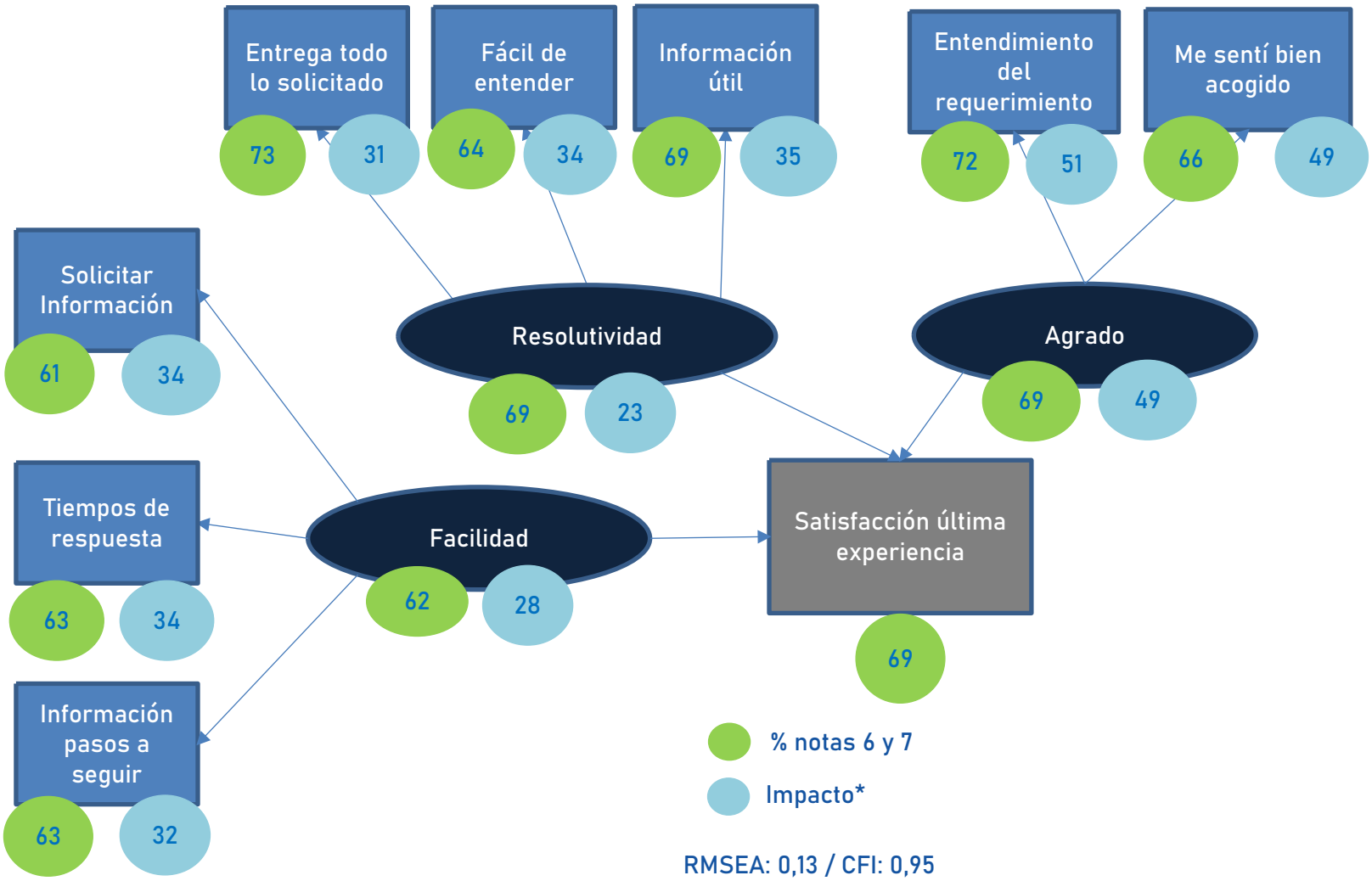
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE). Los detalles metodológicos de la estimación se presentan en las próximas láminas

Los modelos presentan índices de ajuste cercanos a los criterios que se consideran adecuados (con RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor a 0,95),

En el primer y segundo modelo la dimensión que más incide en la satisfacción del usuario con la última experiencia es el **Agrado**.

Modelo de Experiencia SII

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,13 / CFI: 0,95

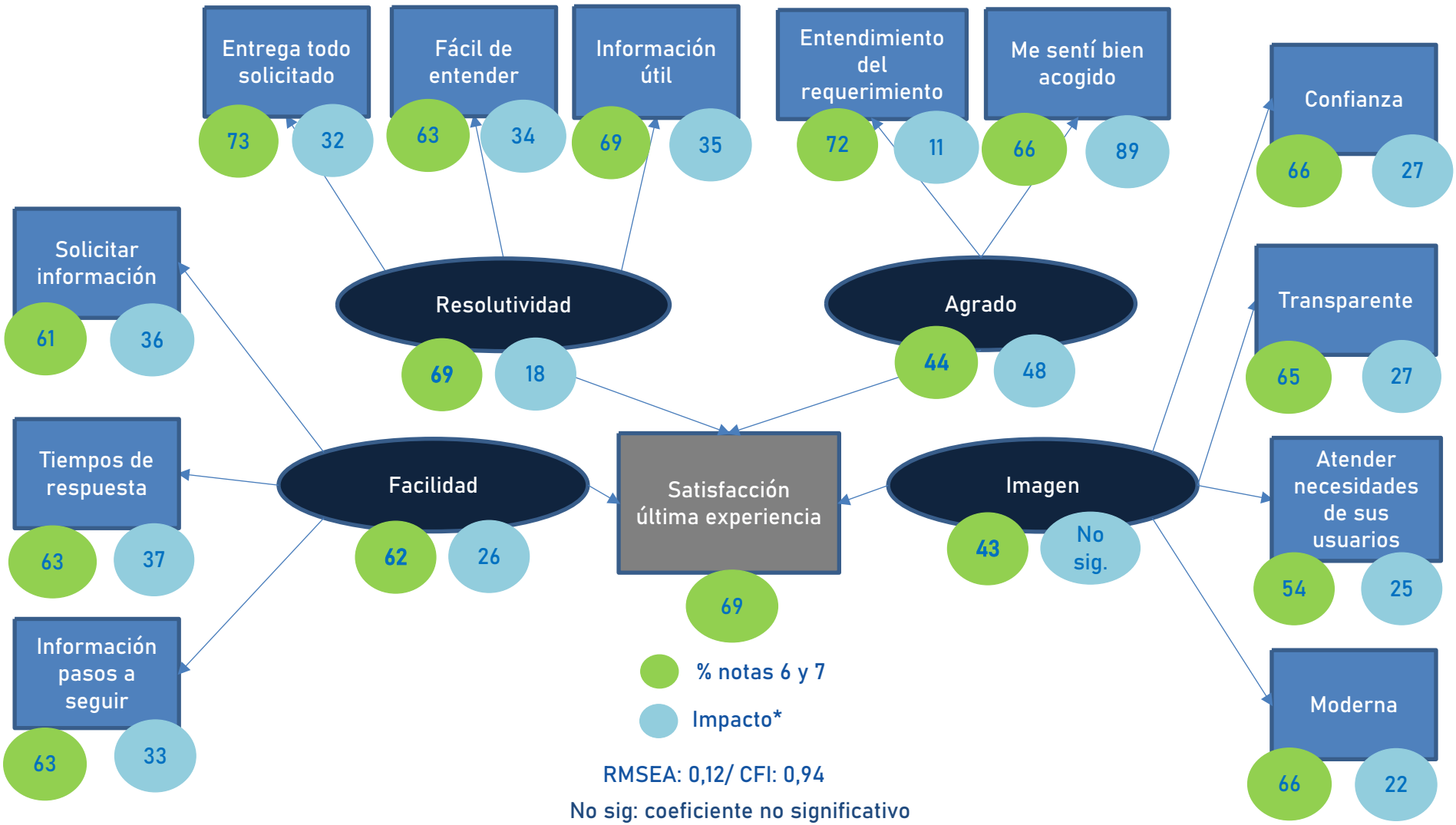
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen SII

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,12/ CFI: 0,94

No sig: coeficiente no significativo

*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 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. En específico, se reordenaron las dimensiones de las variables latentes.

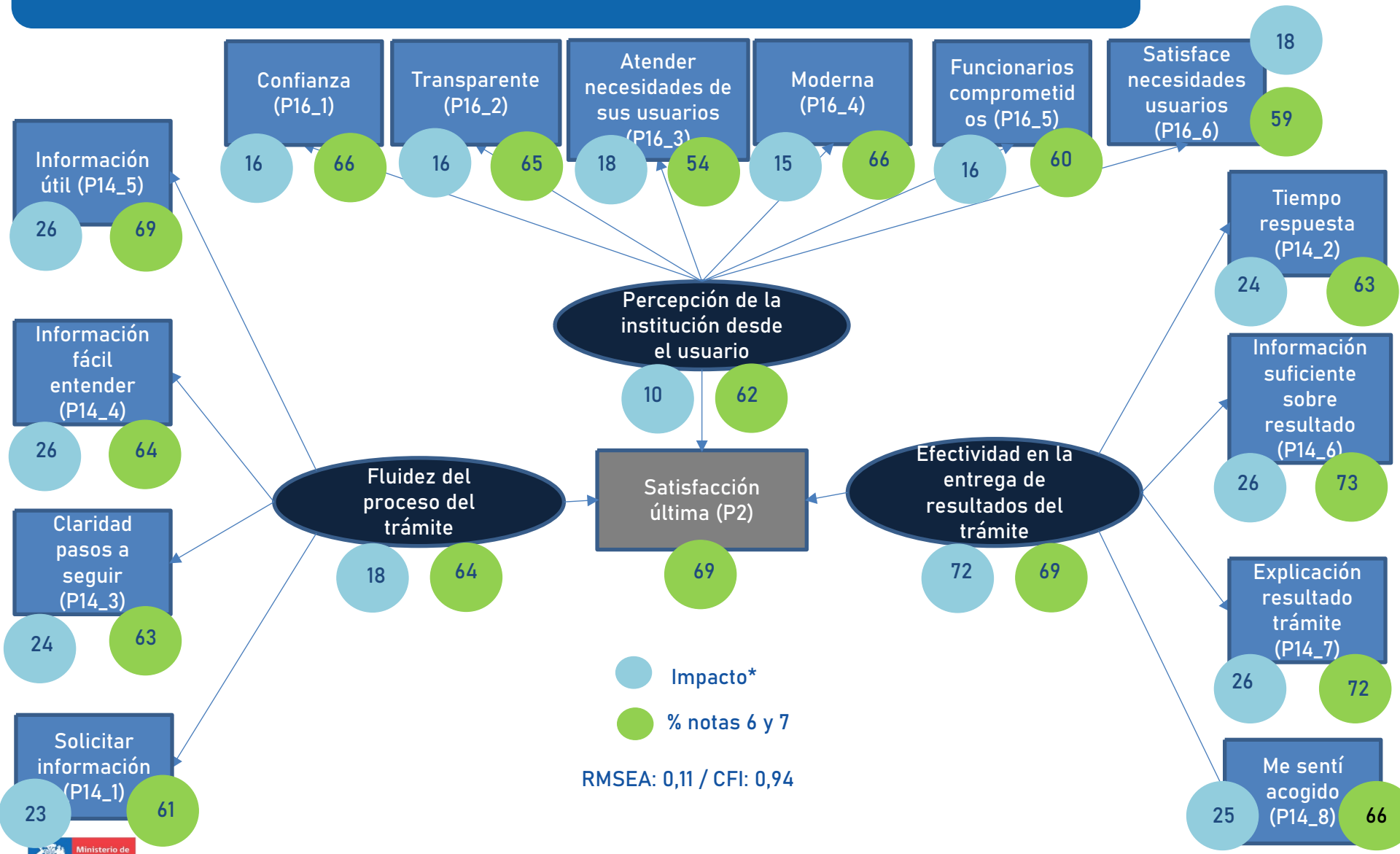
El modelo presenta indicadores de ajuste muy cercanos al criterio adecuado de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95, pero su capacidad explicativa no difiere del modelo anteriormente realizado.

Observando este tercer modelo, se concluye que la dimensión más relevante en la satisfacción con la última experiencia es la efectividad en la entrega de los resultados del trámite, con un 72% de impacto. Ésta se encuentra compuesta por los indicadores de tiempo de espera, información suficiente sobre el resultado, explicación del trámite y sentirse acogido.

El indicador que presenta la evaluación más baja en la efectividad es el de satisfacción con el tiempo de espera, donde el 63% lo evalúa con notas de 6 o 7, seguido por “mi sentí acogido” con un 66%.

Modelo de Experiencia SII - Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,11 / CFI: 0,94

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

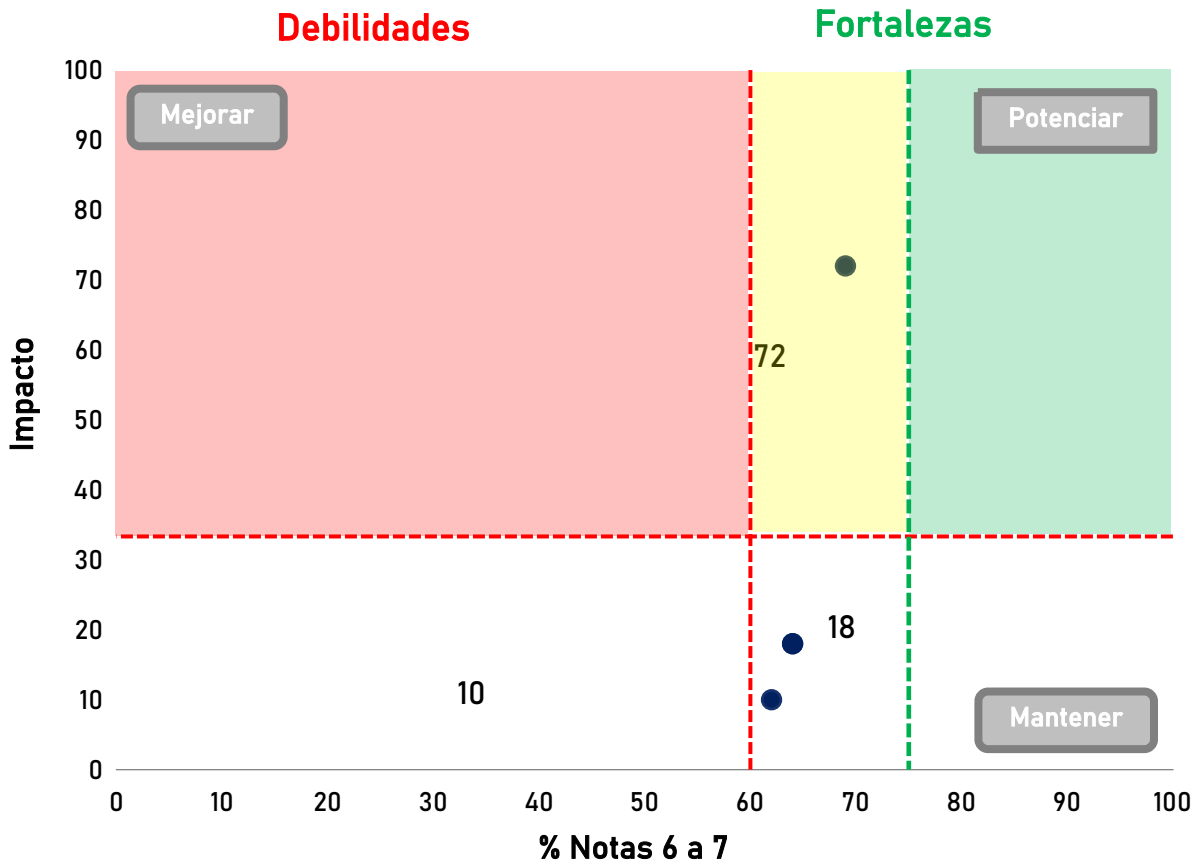
[67]

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades SII

Dimensiones

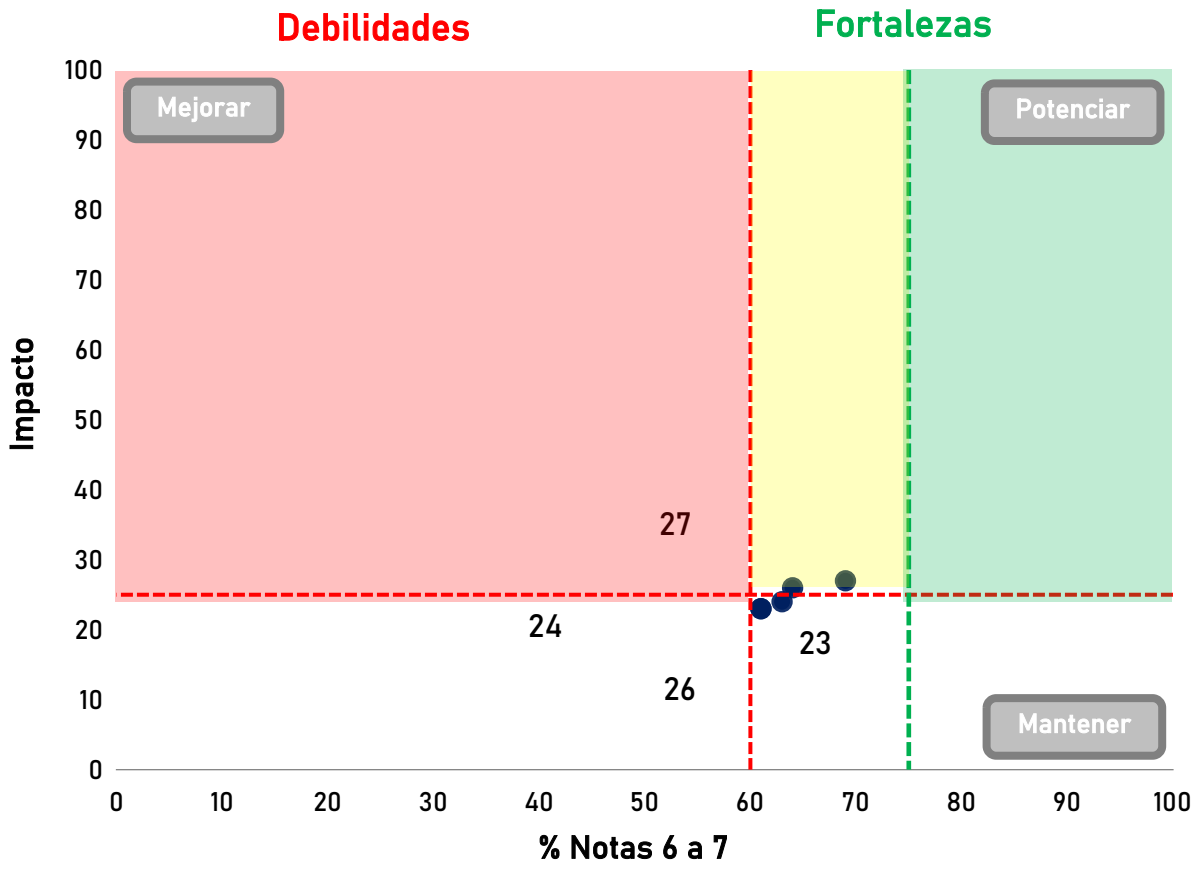


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades SII

Atributos de Fluidez del Proceso de Trámite

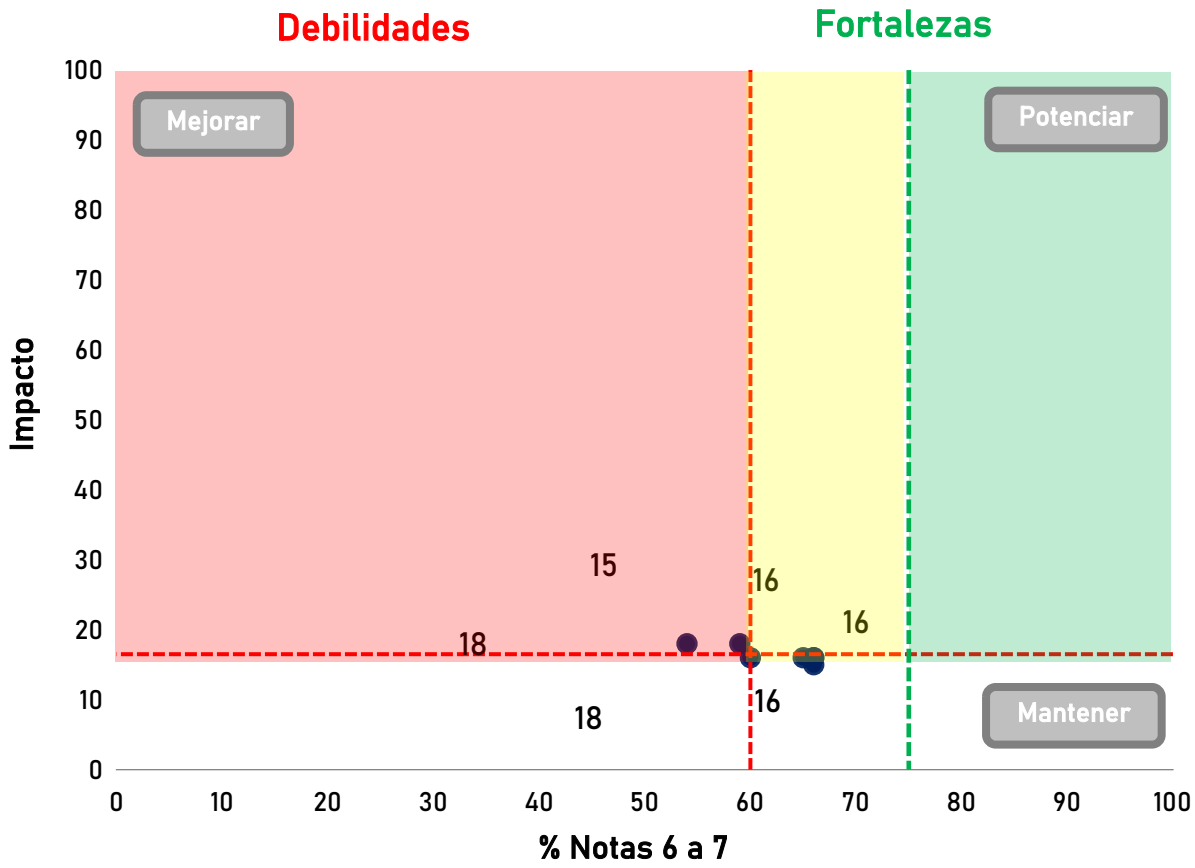


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades SII

Atributos de Percepción de la Institución Desde el Usuario

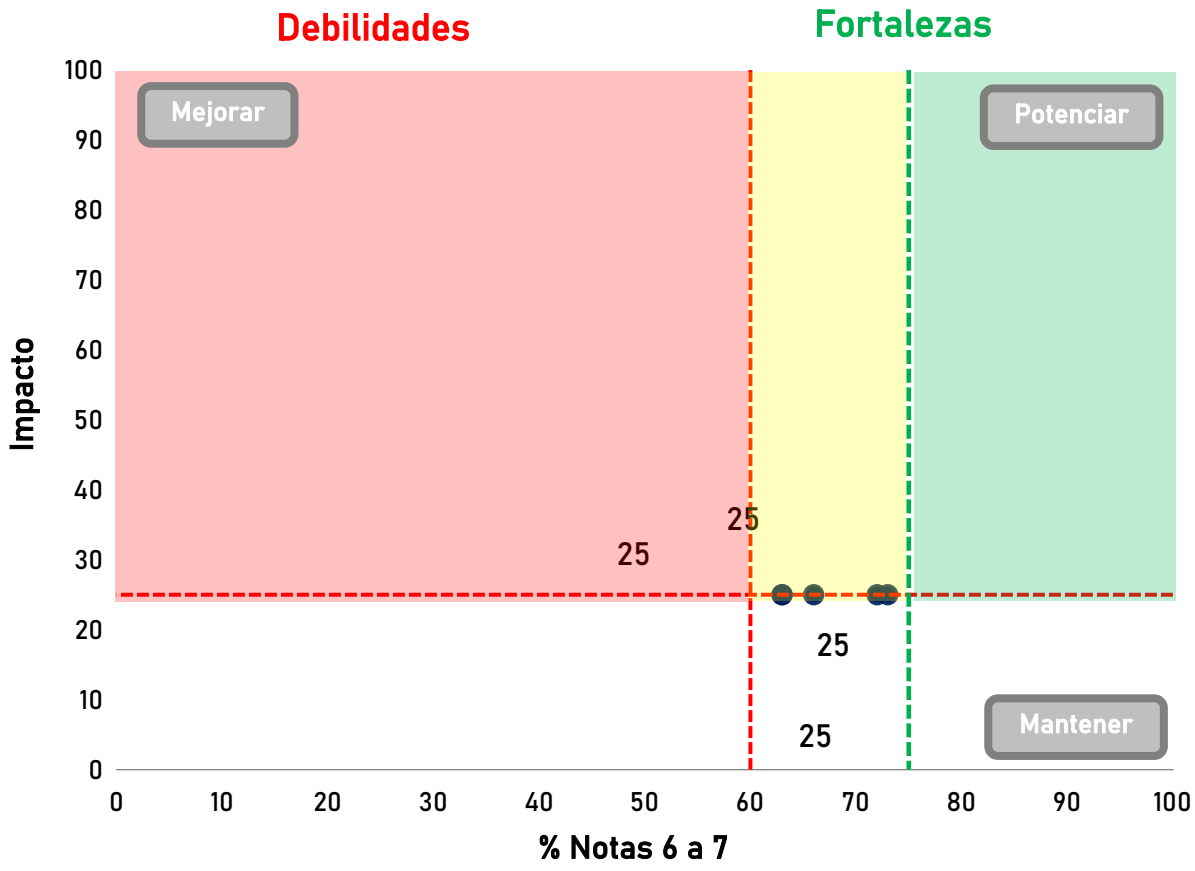


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades SII

Atributos de Efectividad en la Entrega de Resultados del Trámite



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que discriminan la satisfacción: SII

Modelo CHAID

Técnica creada por Gordon V. Kass en 1980 que consiste en un rápido algoritmo de árbol estadístico y multidireccional que explora datos de forma rápida y eficaz, y crea segmentos y perfiles con respecto al resultado deseado.

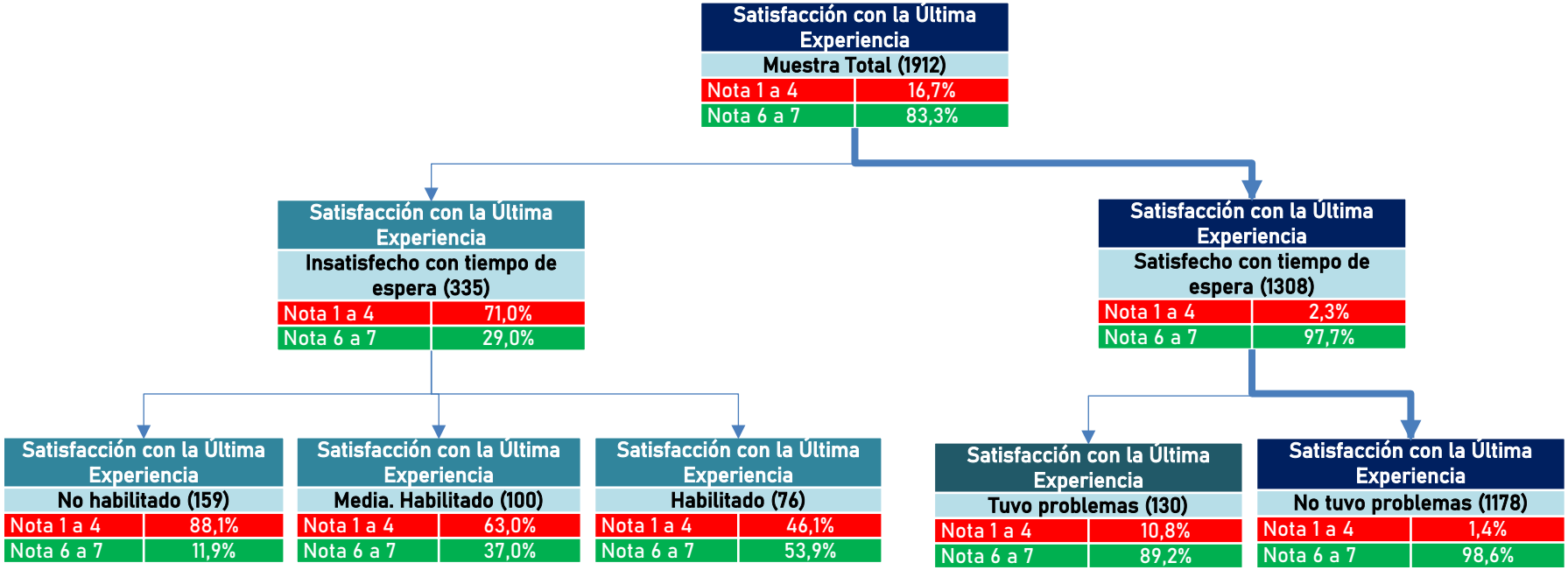
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la variable dependiente.

En la siguiente lámina se presentan los resultados usando el método CHAID. Este busca encontrar aquellas variables que mejor predicen la satisfacción del usuario con la última experiencia.

Los resultados indican que las personas evalúan de manera negativa su última experiencia con la institución, el predictor más importante es la insatisfacción con el ***tiempo de espera***, seguido por la no ***habilitación***. Por otro lado, para aquellos que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia, las variables más importantes son en primer lugar, el ***tiempo de espera***, seguido por la ***tenencia de problemas*** durante el trámite. Estas dos variables agrupan casi al 62% de la muestra.

Variables que discriminan la satisfacción: SII

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(61,6% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en el SII?

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con tiempo de espera (1308)	
Nota 1 a 4	2,3%
Nota 6 a 7	97,7%



TENENCIA DE PROBLEMAS	
No tuvo problemas (1178)	
Nota 1 a 4	1,4%
Nota 6 a 7	98,6%

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, aproximadamente el 98% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Tenencia de Problemas.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que "No tuvieron problemas" en su última experiencia. Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera", los que no tuvieron problemas casi el 99% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con el tiempo de espera la que determina mayor insatisfacción general. Para este grupo, el no estar habilitado se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

Modelo de Clases Latentes SII

Descripción de los Resultados

El siguiente modelo de Clases Latentes permite explorar los patrones de respuesta existentes en los datos. En primera instancia, por interés teórico e interpretativo, se estima un modelo de dos clases latentes.

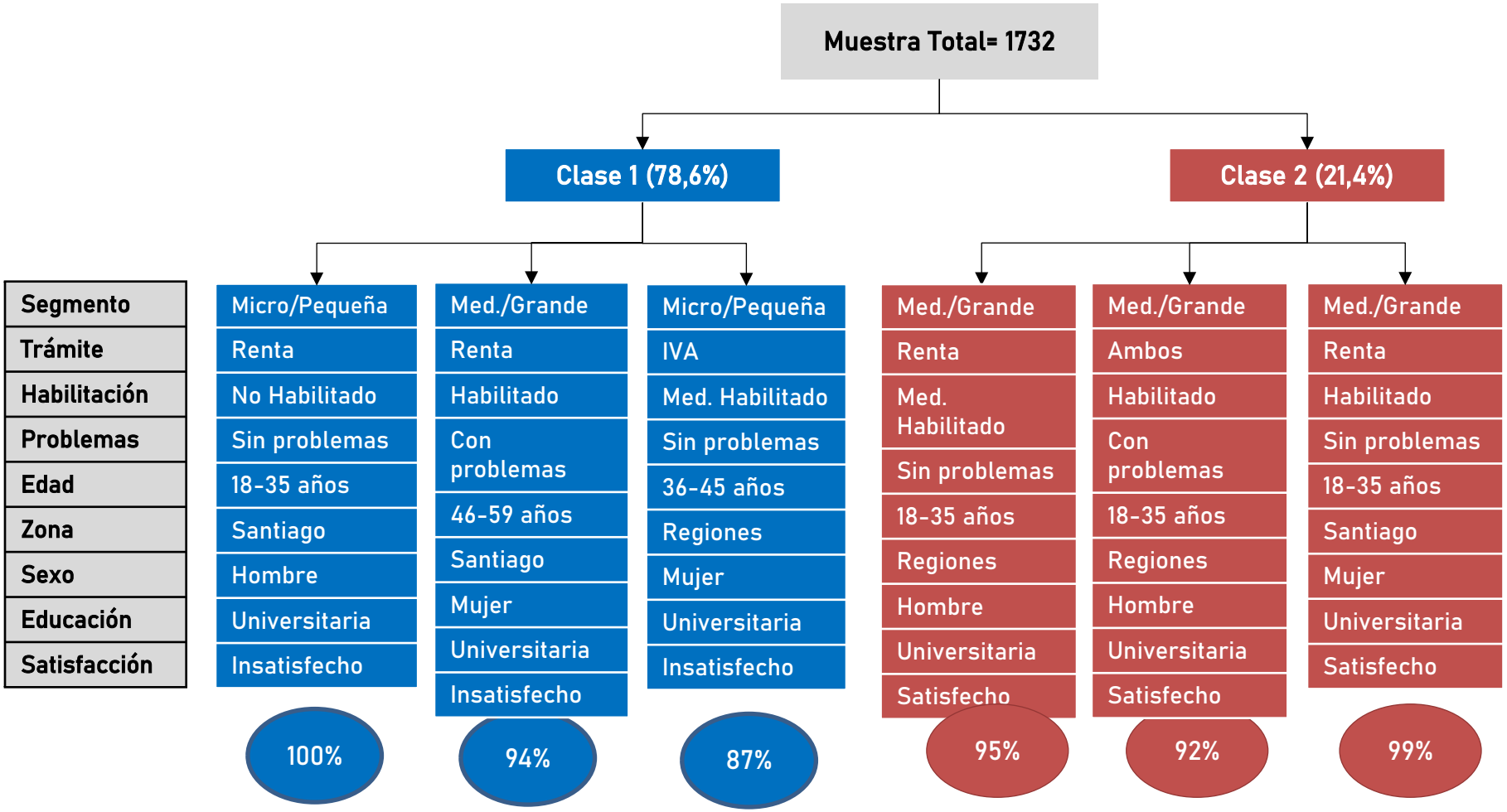
Los resultados muestran que la clase 1 agrupa a la mayor parte de la muestra. Para los cuatro patrones de respuesta pertenecientes a la clase 1, se observa que las variables comunes son el nivel educacional y la insatisfacción del usuario con servicio.

En lo que refiere a la clase 2, los dos patrones de respuesta comparten el nivel educacional y su satisfacción con el servicio.

Por último, las probabilidades condicionales de asignación a las clases muestra que las variables más relevantes son la habilitación, el nivel de satisfacción y la tenencia de problemas. Las personas que tienen problemas, o no están habilitados o están insatisfechos tienen mayores probabilidades de pertenecer a la clase 1.

Patrones de Respuesta de los Encuestados

Aplicación Modelo de Clases Latentes



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas que indica" para la medición de la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de servicio de las siguientes instituciones:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCeI y FONASA

Resultados Servicio de Impuestos Internos (SII)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

SII

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile