"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados SII 2020

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Cadem S.A

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens
Antonio Poveda
Ilana Bengio
Jose Miguel Cabezas
Karen Thal
Andrés Valderrama

Contraparte Institucional: Mireya Paz Valdebenito
Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización

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 de Chile"

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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 los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y 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.

II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI.
Universo	:	Contribuyentes (personas y empresas).
Muestreo	:	Probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados en cada institución de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico.
Muestra	:	3.386 casos.
Error	:	+/- 1,7% 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 (Trámite y Canal).
Fecha de Terreno	:	28 de Diciembre de 2020 hasta el 02 de Febrero de 2021.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

	Presencial (Oficina)			Digital (Web)			Total		
Trámite	Universo	n	Error muestral	Universo	n	Error muestral	Universo	n	Error muestral
Declarantes web IVA-Renta				4.235.521	2.002	2,2%	4.290.307	3.386	1,7%
Atenciones IVA-Renta en Oficinas	54.786	1.384	2,6%						

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

*El universo es menor que el número de casos logrado ya que se considera como trámite realizado la respuesta del usuario y no lo registrado desde la base de datos. Dado esto el número de casos logrado fue mayor al universo ya que se obtuvo la muestra a partir de usuarios identificados en otros trámites. Esto fue comunicado y consensuado con la contraparte técnica .

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

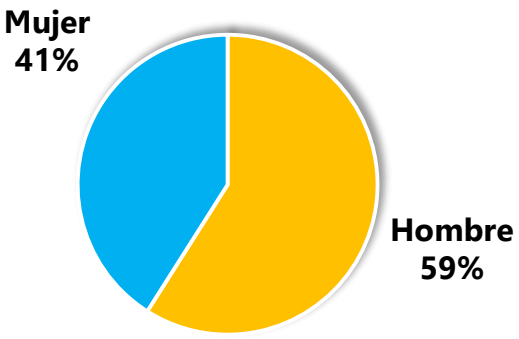
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	5013	8%
Se negaron y cortaron	5228	9%
Se negó un familiar del entrevistado	112	0%
Se negó el entrevistado	2872	5%
Cortaron	2173	4%
Entrevistado no está disponible	892	1%
Se dejó mensaje	19	0%
No se dejó mensaje	8	0%
Fallecido(a)	16	0%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	13	0%
Problema con lenguaje en el hogar	5	0%
Problema con lenguaje del entrevistado	8	0%
Otra razón	4096	7%
Siempre ocupado	1241	2%
No hay respuesta	31897	53%
Máquina contestadora	299	0%
Buzón de voz	3056	5%
Línea de fax	15	0%
Número no funcionando	87	0%
Número desconectado	15	0%
Temporalmente fuera de servicio	100	0%
Entrevista correcta	3386	6%
Entrevista rechazada por supervisión	8	0%
Total	60559	**100%**

INDICADORES GERNERALES DE CAMPO

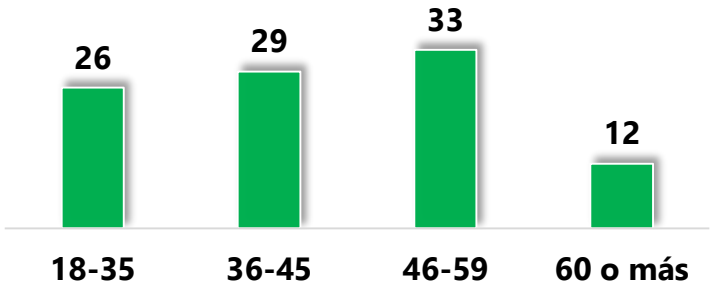
Indicadores generales de trabajo de campo	
Tasa de logro	6%
N° Encuestadores	98
Encuestas promedio por encuestador	35 (1% de la muestra)
Mínimo-Máximo encuestas por encuestador	10-80 (0%-2% de la muestra)

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%) (Datos no ponderados)

Sexo



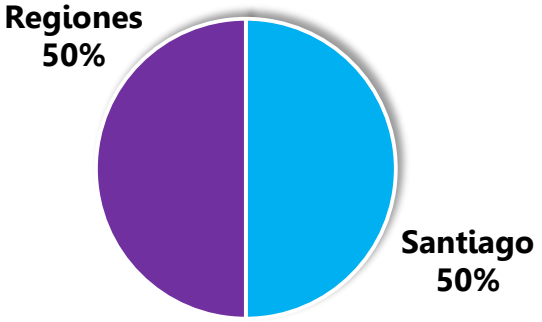
Edad en Tramos



Nivel Educativo



Zona de residencia



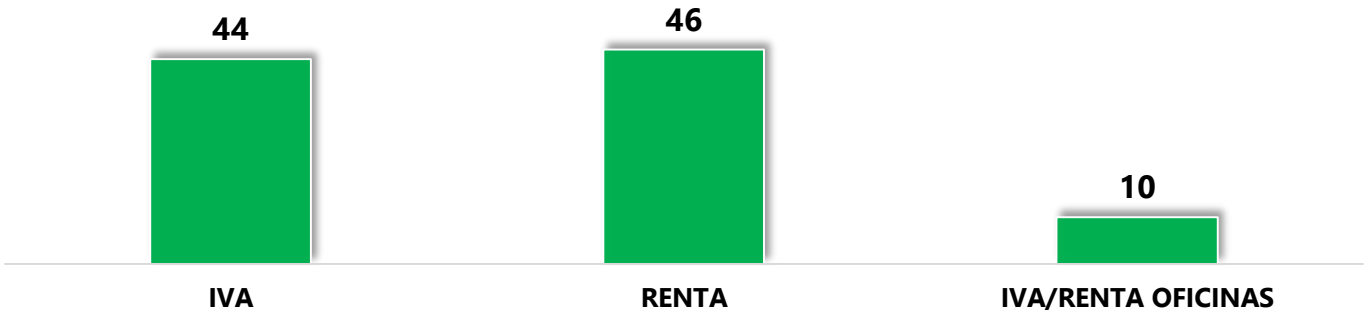
Valores aproximados.
Se omiten las categorías NS-NR
Se omiten "jefatura del hogar" y "tenencia de clave única" por no considerarlas en la encuesta

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%) (Datos no ponderados)

Canal



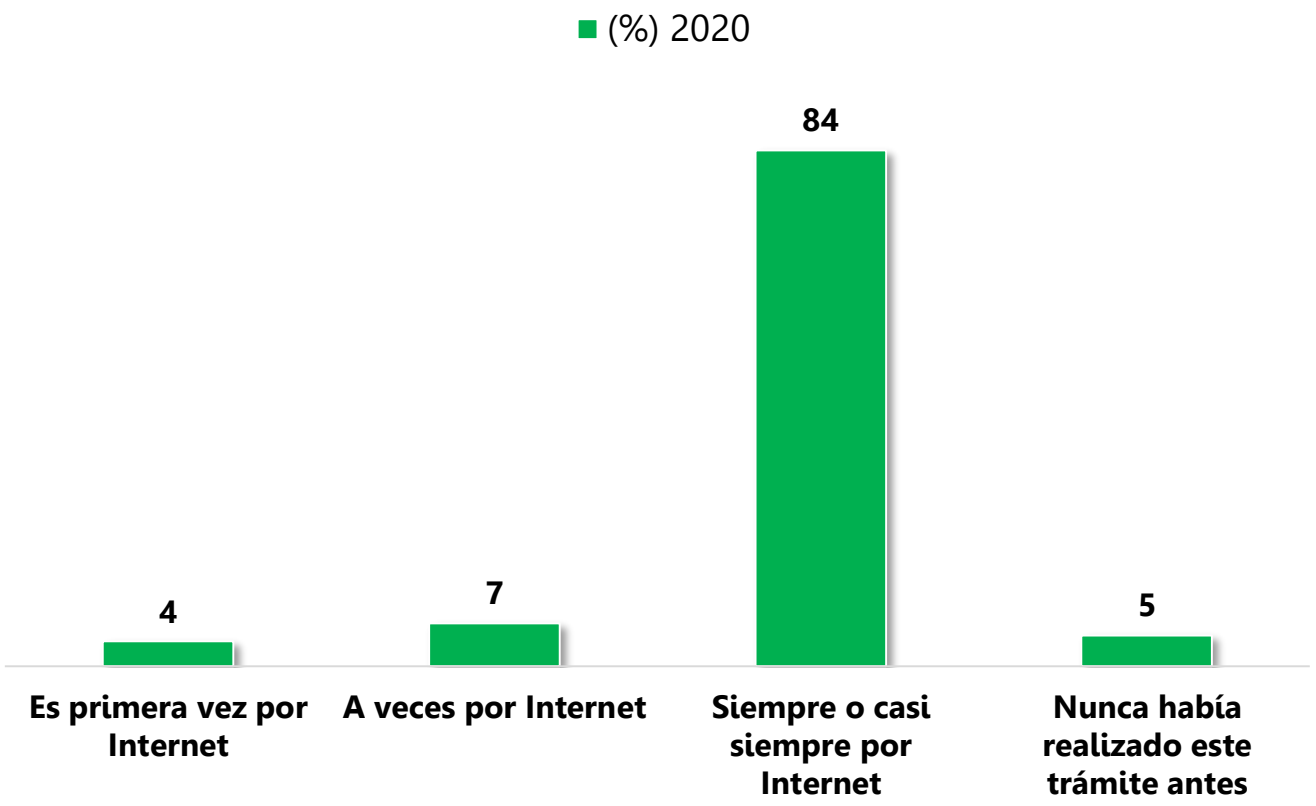
Trámite



Valores aproximados.
Se omiten las categorías NS-NR
Se omiten "otorga beneficio/comodidad internet" por no considerarlas en la encuesta

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%) 2020

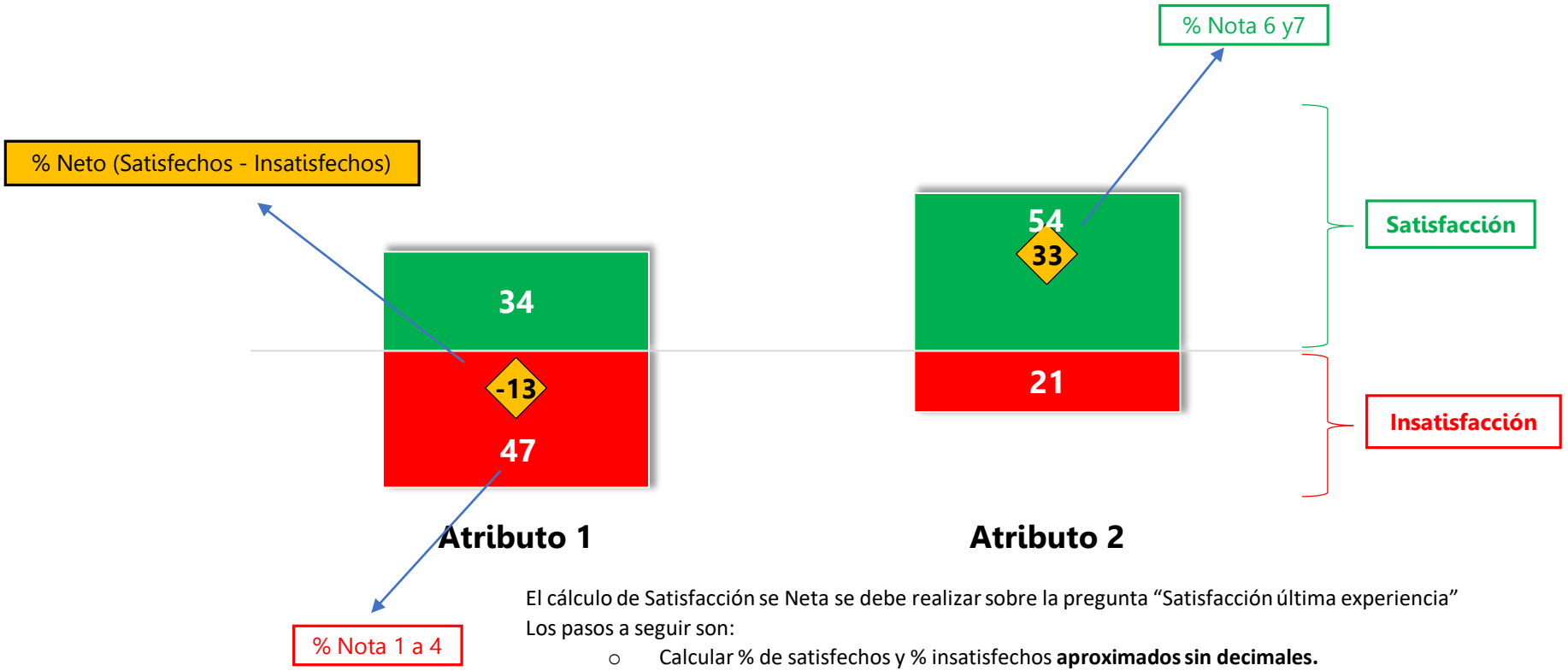
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 2.002
Contestan solo quienes realizaron último trámite por internet
Se omiten las categorías NS-NR

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción se Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

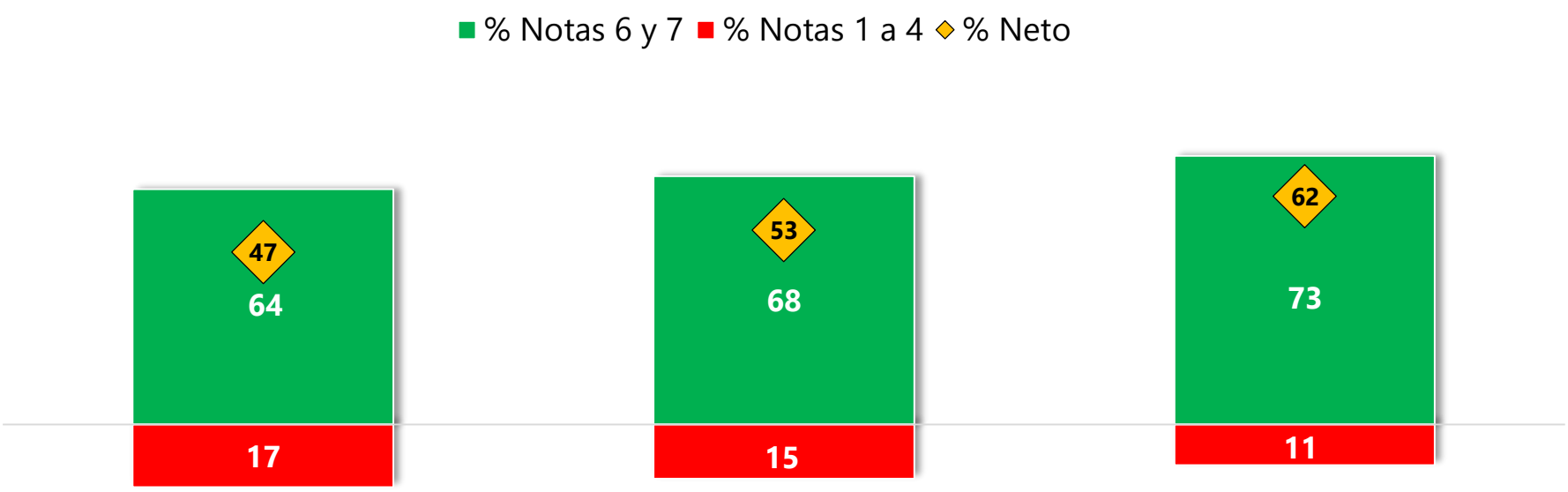
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %sat - %insat**

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

Resultados de la medición

Última Experiencia (%) SII – 2016 – 2018 - 2020

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con SII, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una 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

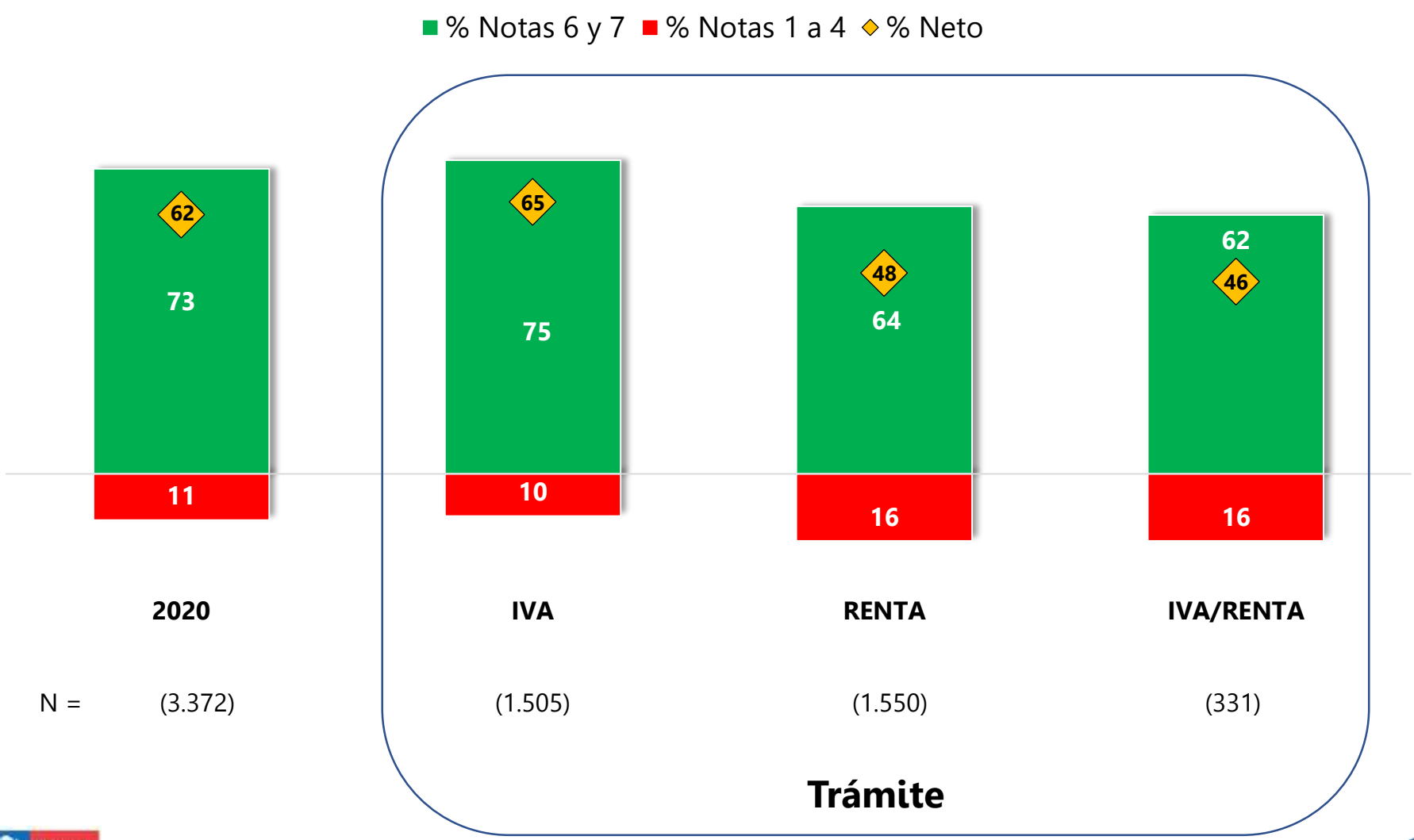
Total SII 2020

N= 3.372

*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

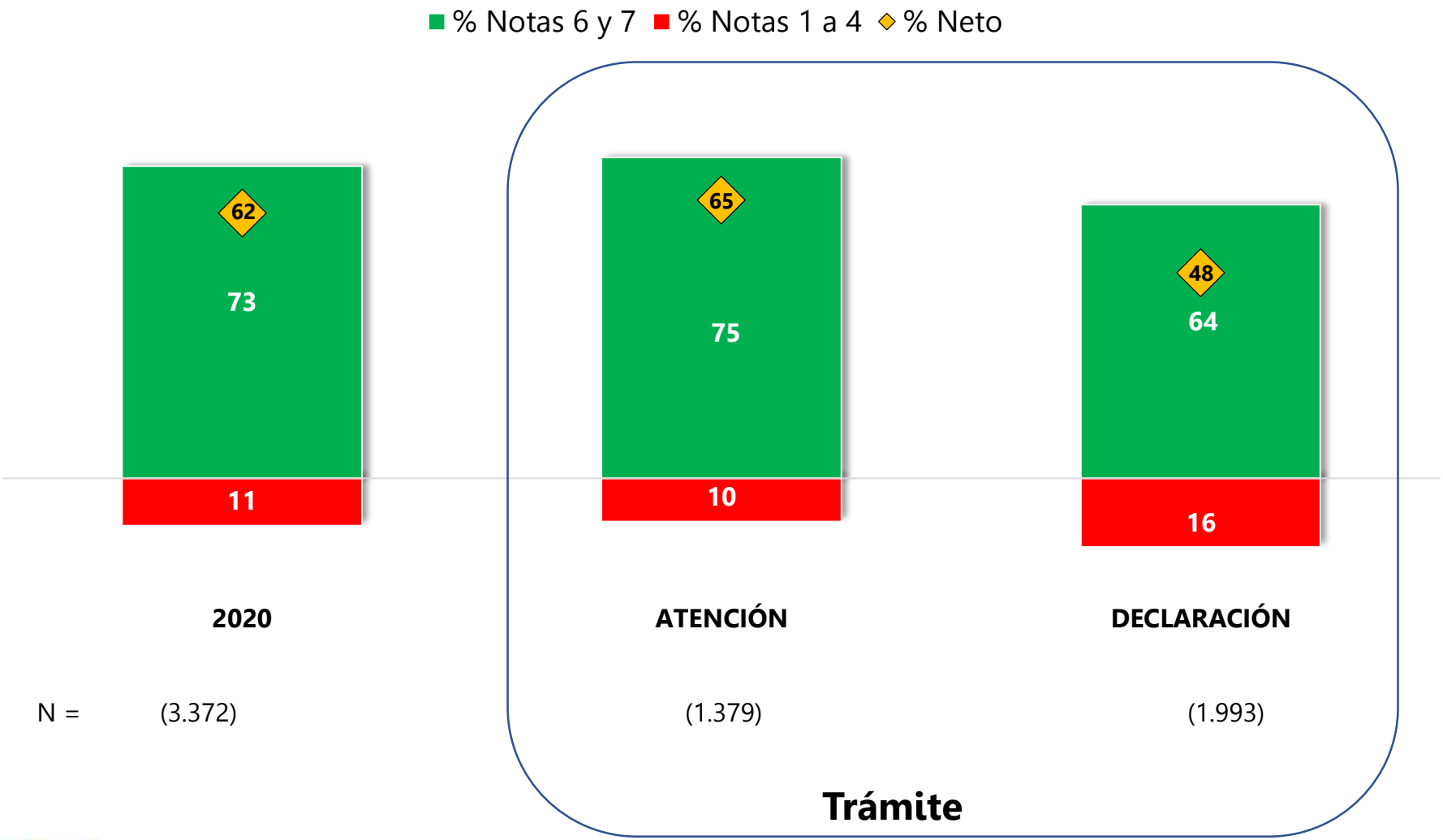
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con SII, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

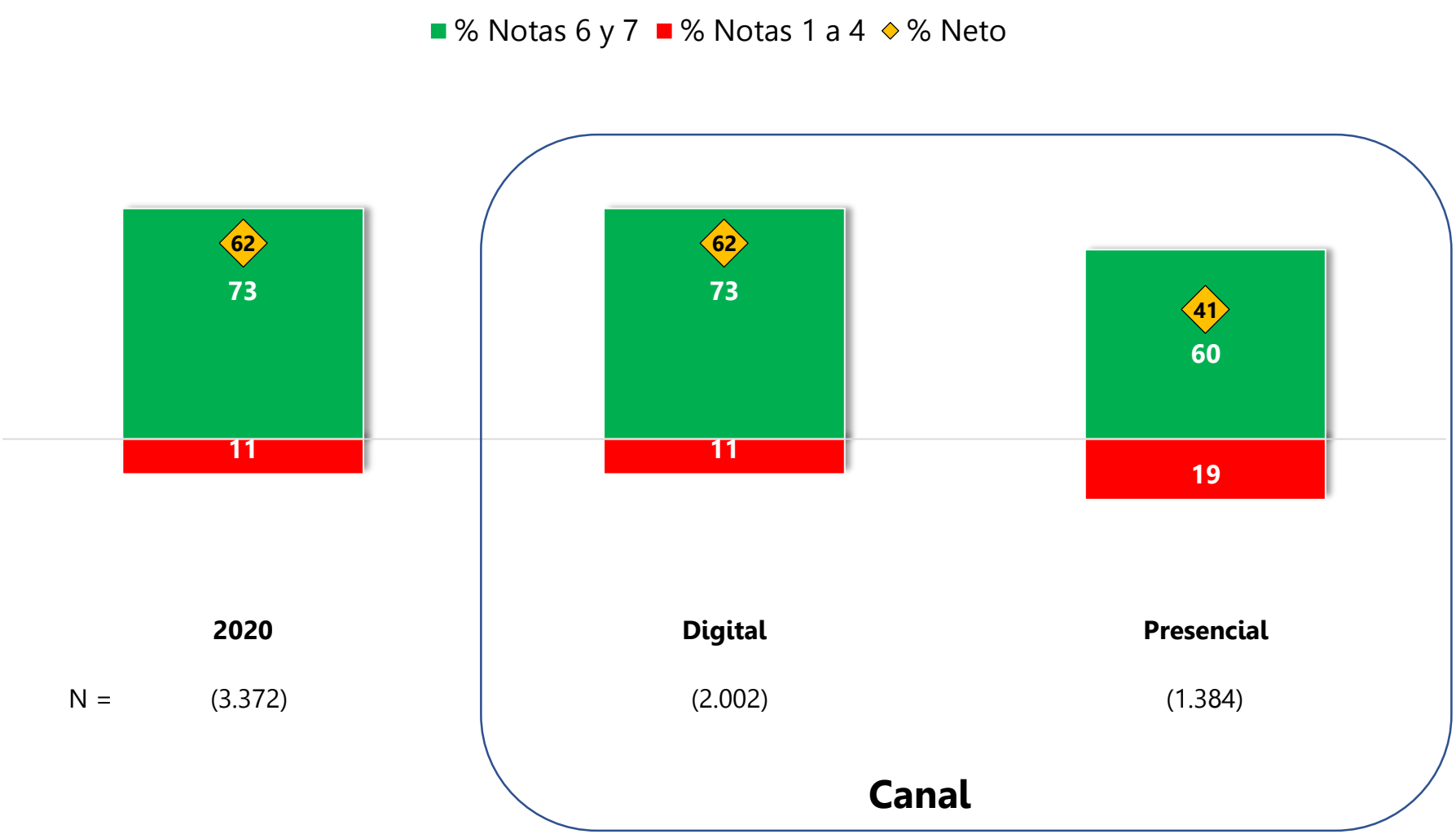
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con SII, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

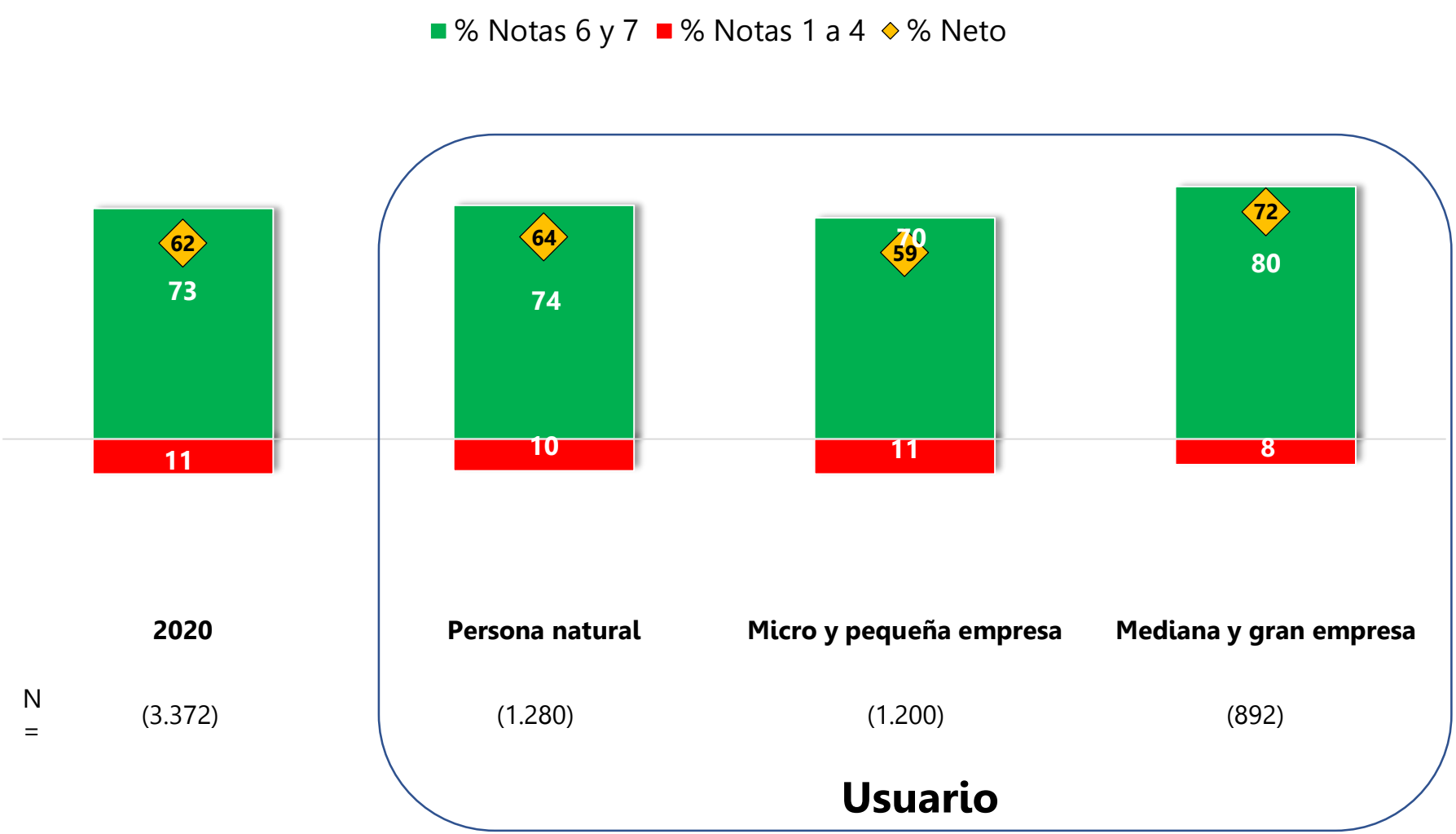
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con el SII, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia (%) Tipo de Usuario

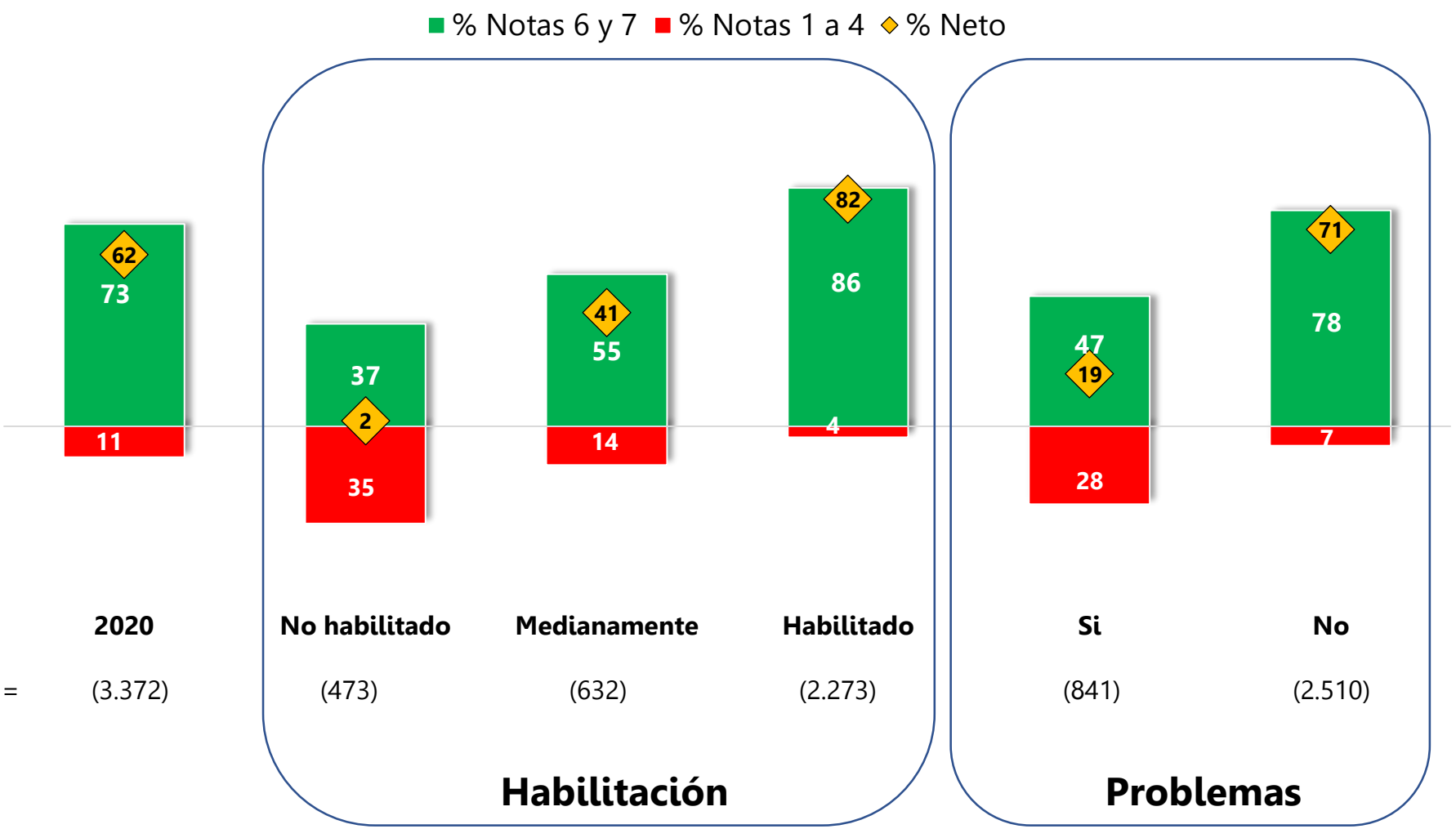
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con el SII, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

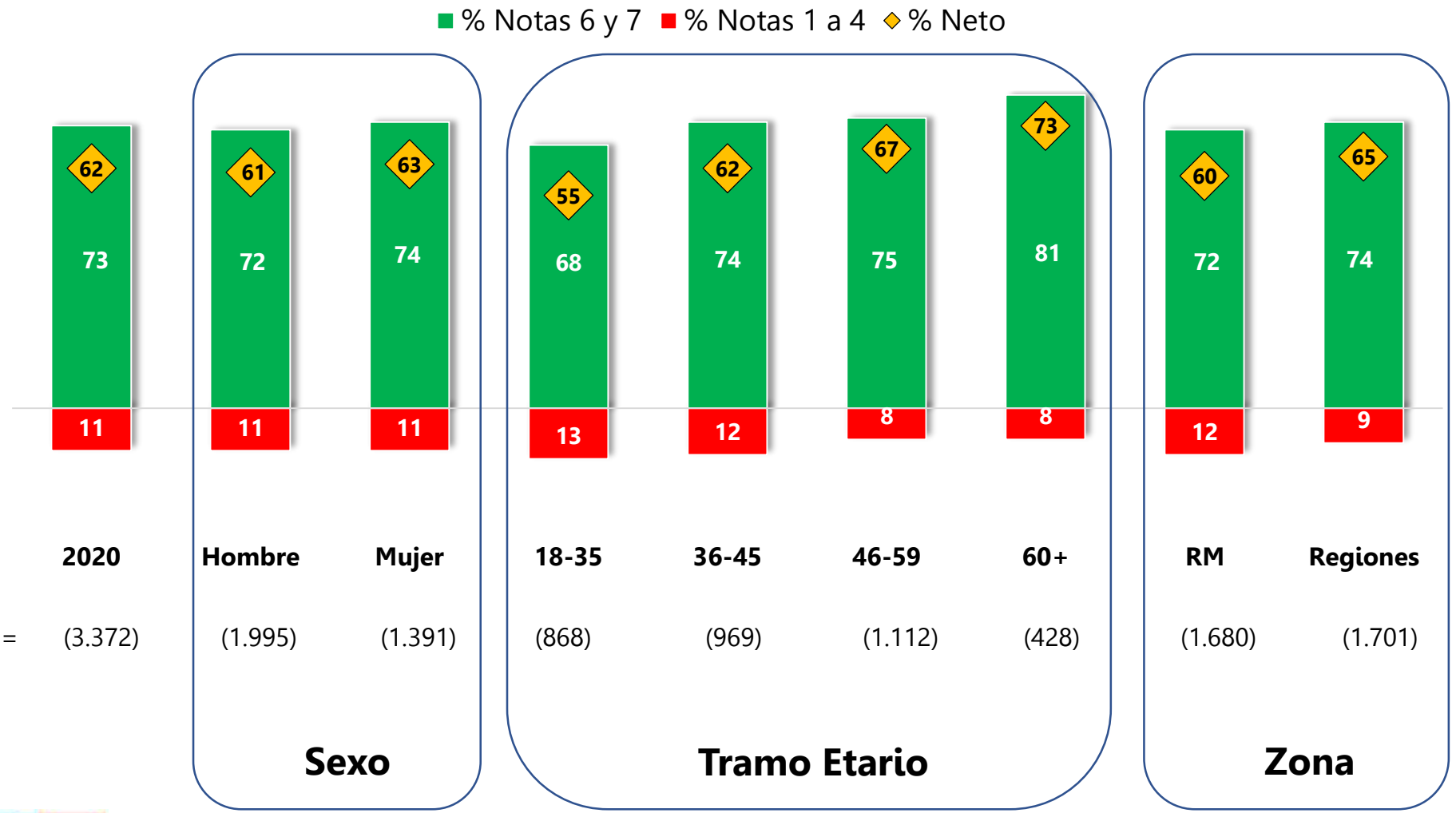
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con el SII, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

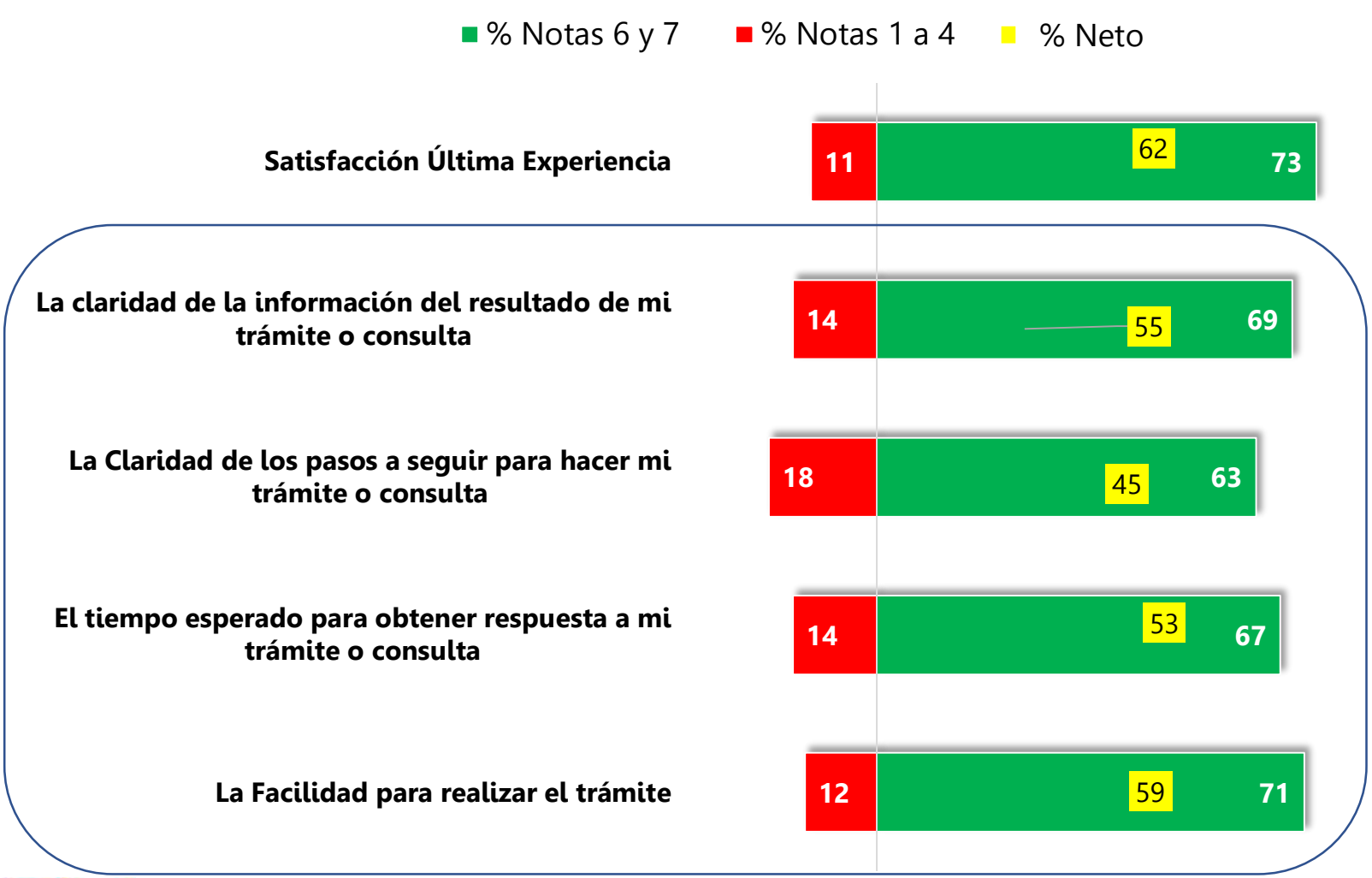
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con el SII, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Considerando su última experiencia haciendo un trámite en SII, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"

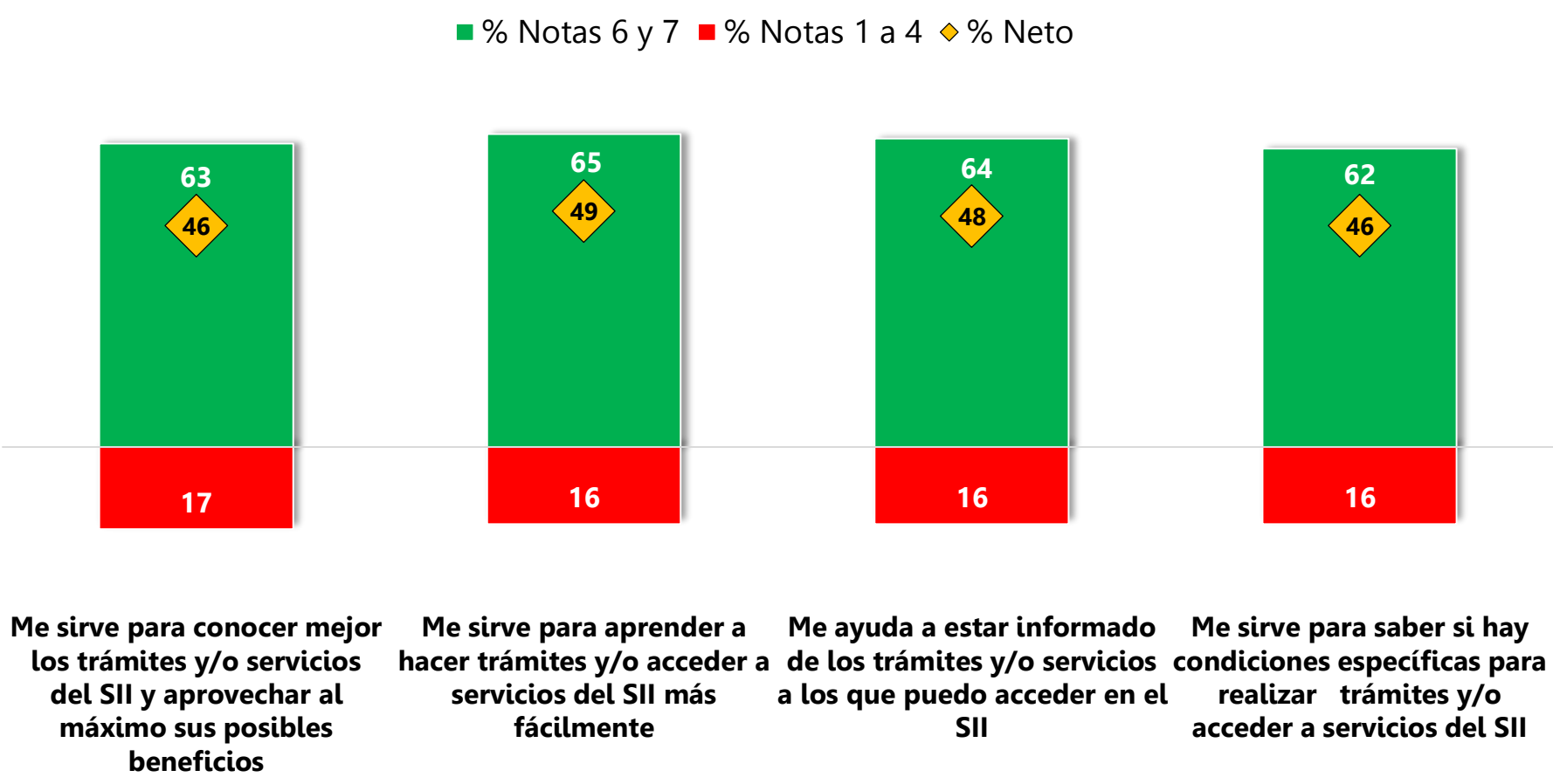


*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

N = 3.372

Habilitación (%) 2020

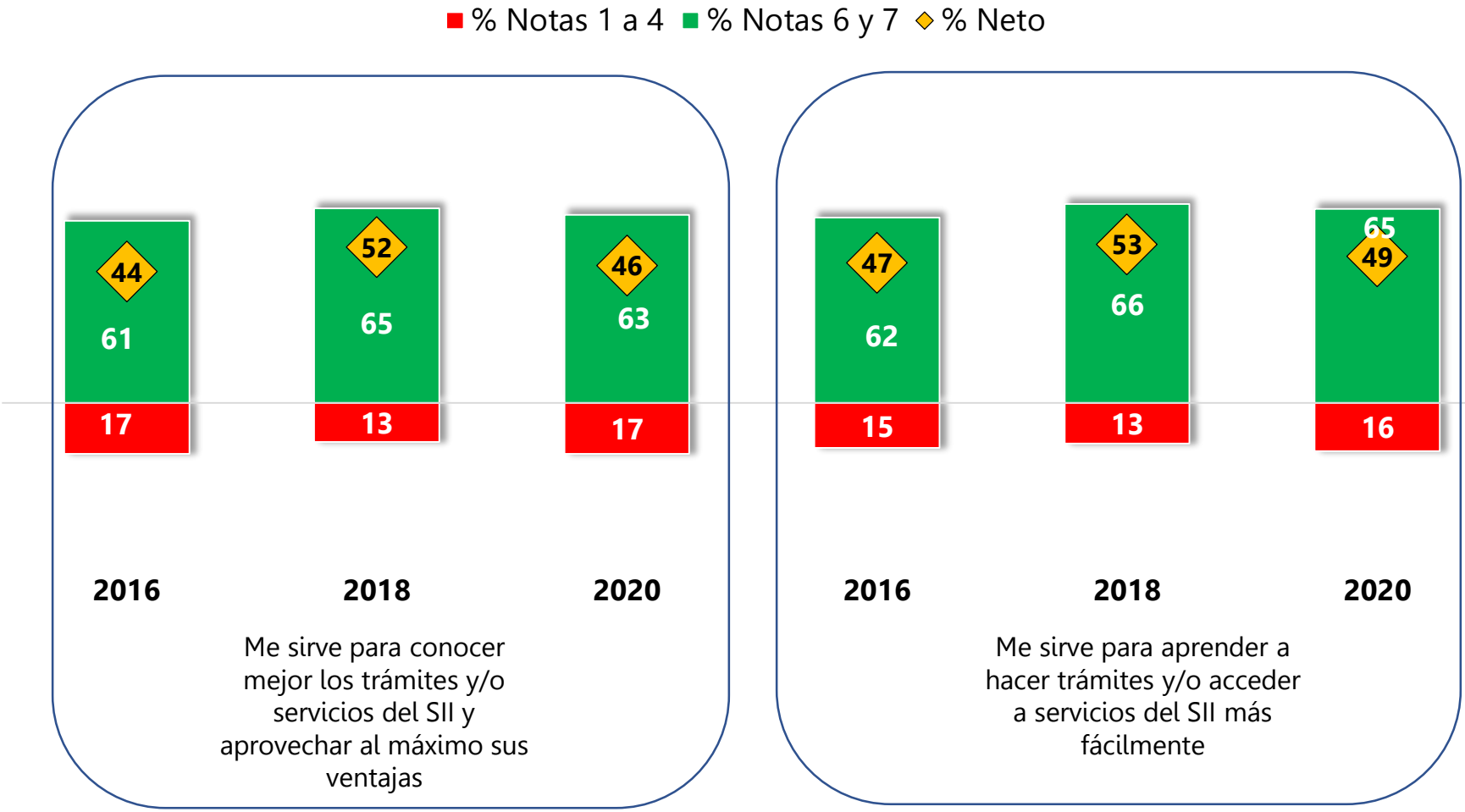
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SII en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?



N = 3.386

Habilitación (%) 2016 – 2018 - 2020

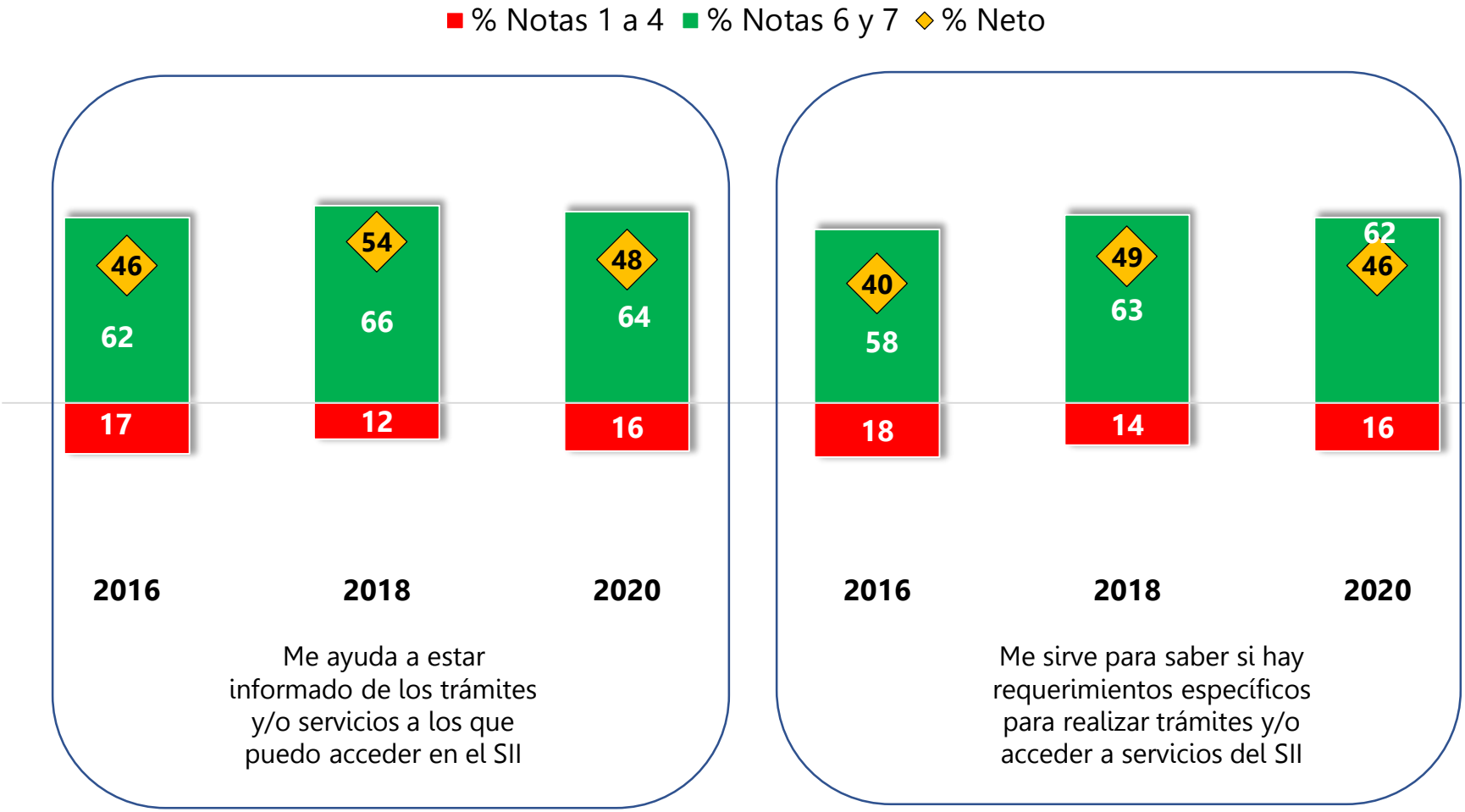
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SII en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?



2016= 3.218
2018= 2.318
2020= 3.386

Habilitación (%) 2016 – 2018 - 2020

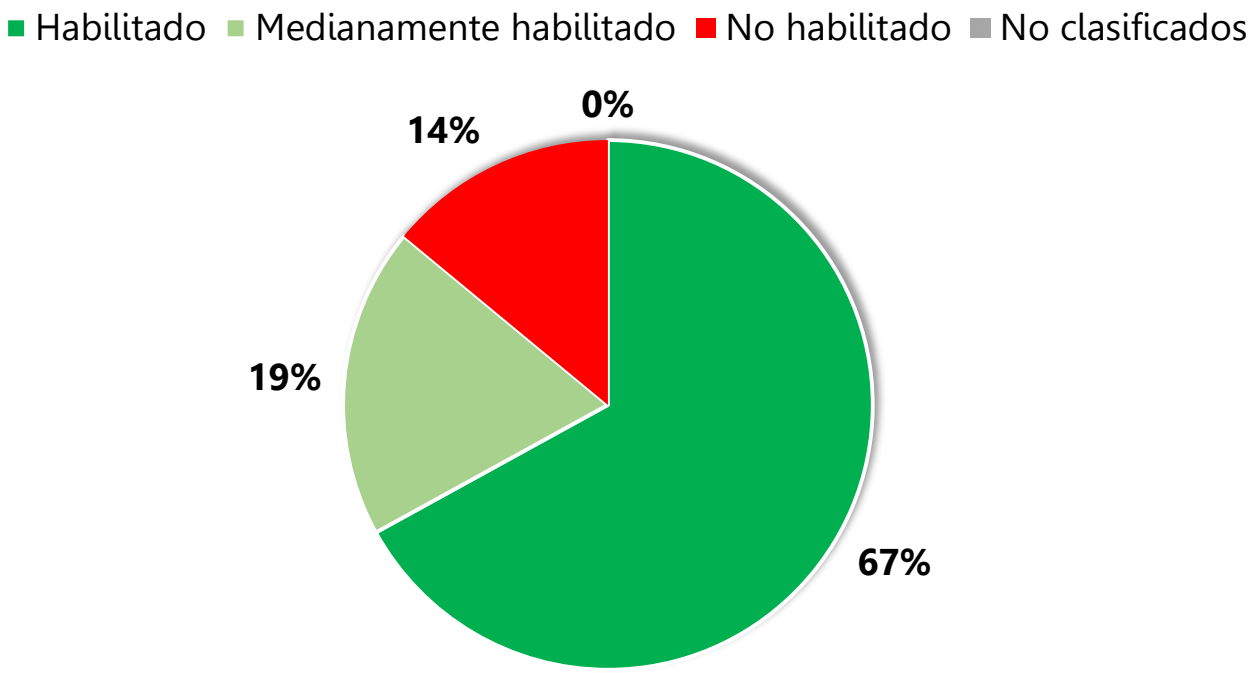
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SII en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?



2016= 3.218
2018= 2.318
2020= 3.386

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SII en distintos medios 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...?

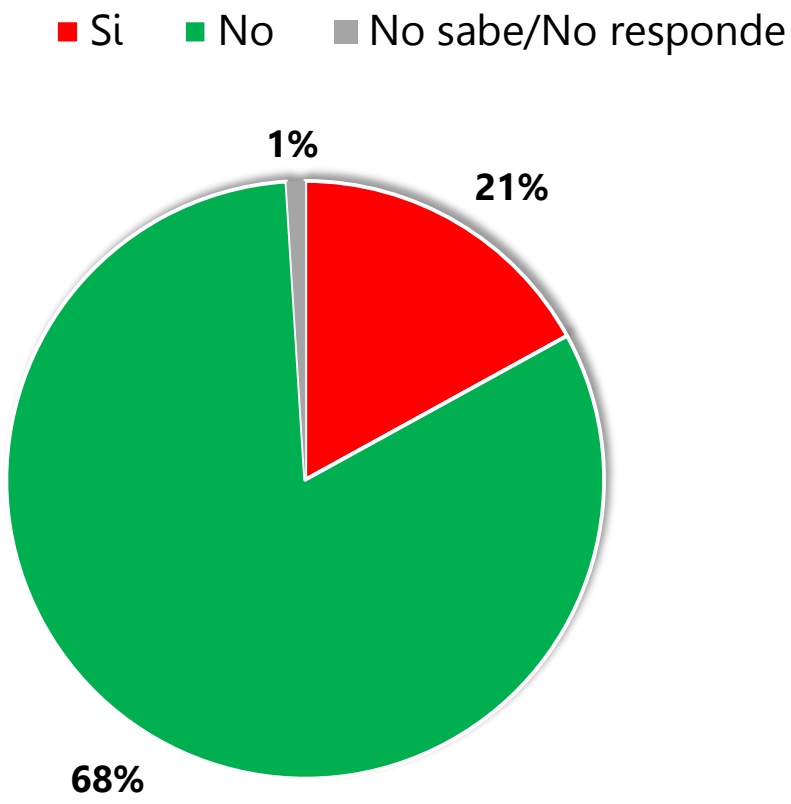


Para determinar el nivel de Habilitación, se promedia por sujeto las variables de Habilitación y se clasifica según estos puntos de corte:

- **0 - 4.49 = No habilitado**
- **4.5 – 5.49 = Medianamente**
- **5.5 – 7 = Habilitado**

Problemas – Ocurrencia (%) 2020

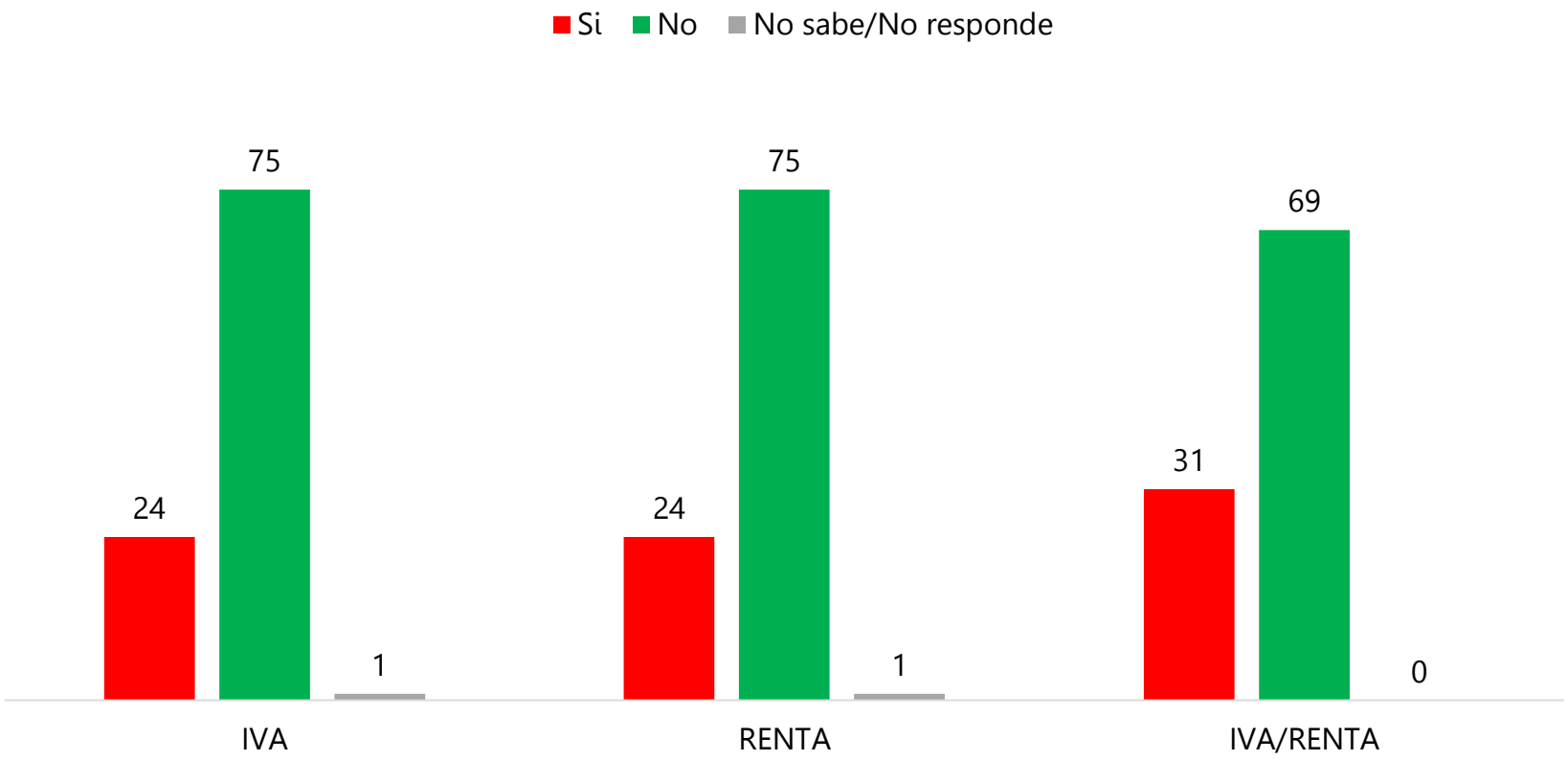
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SII hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 3.386

Problemas – Ocurrencia por Trámite (%) 2020

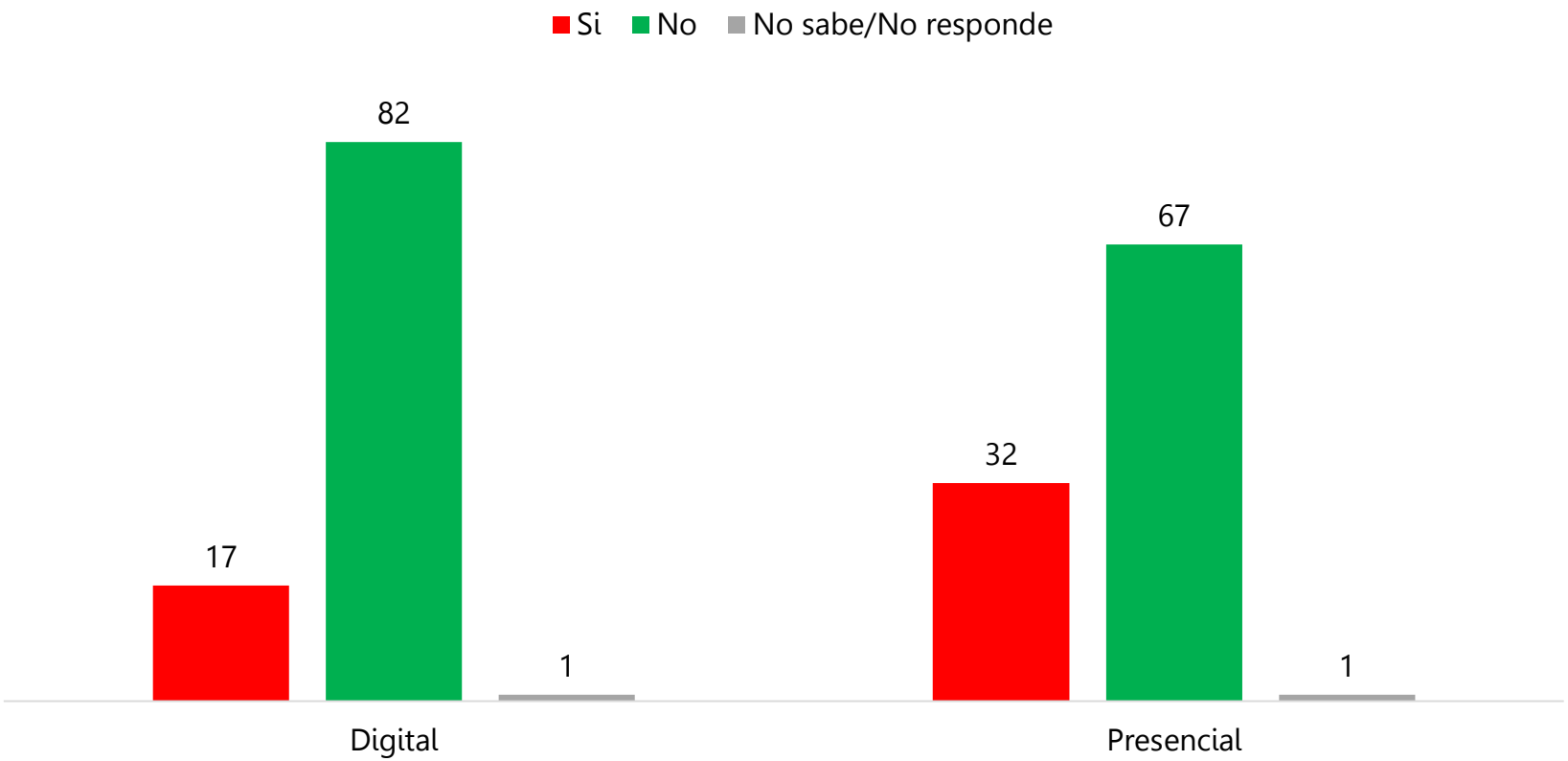
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SII hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 3.386

Problemas – Ocurrencia por Canal (%) 2020

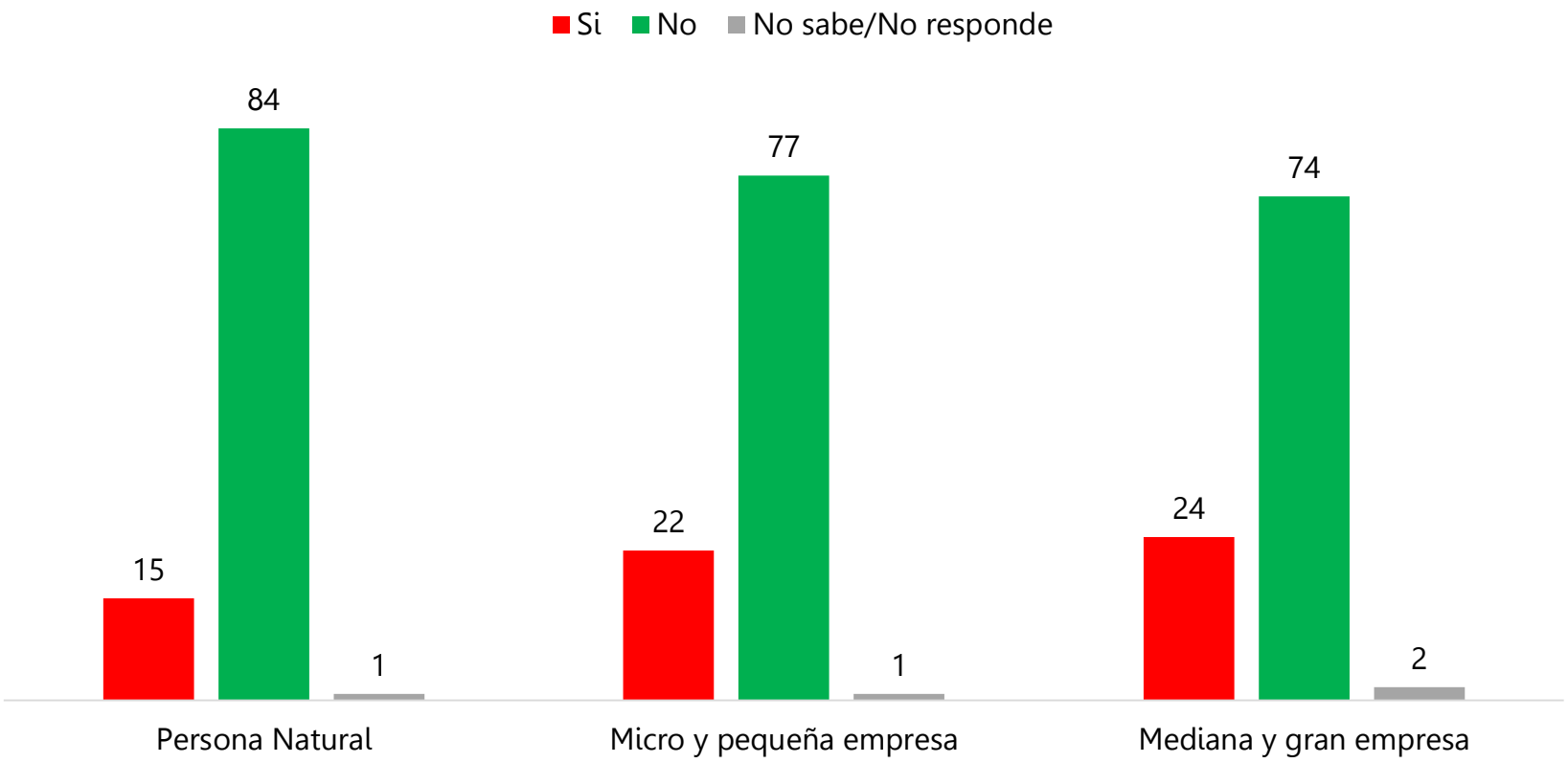
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SII hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 3.386

Problemas – Ocurrencia por Tipo de Usuario (%) 2020

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SII hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 3.386

Problemas (%) 2020

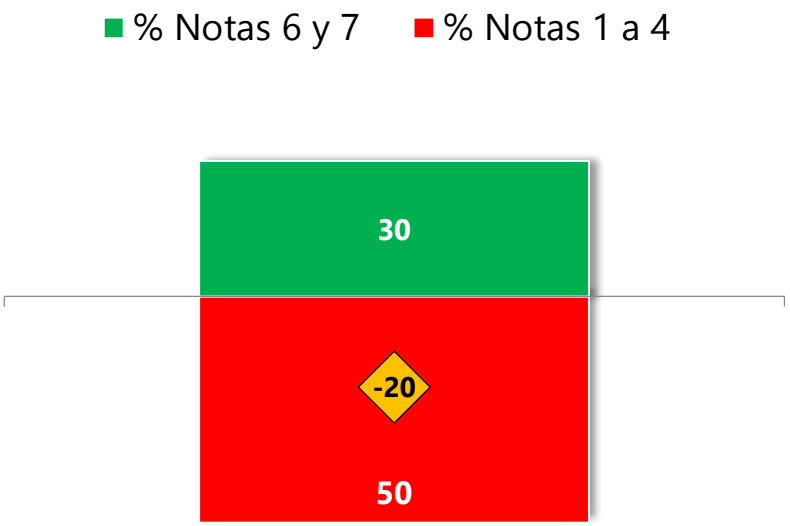
¿Qué problema tuvo?



N = 841
Respuesta múltiple
Solo quienes tuvieron problemas

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

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

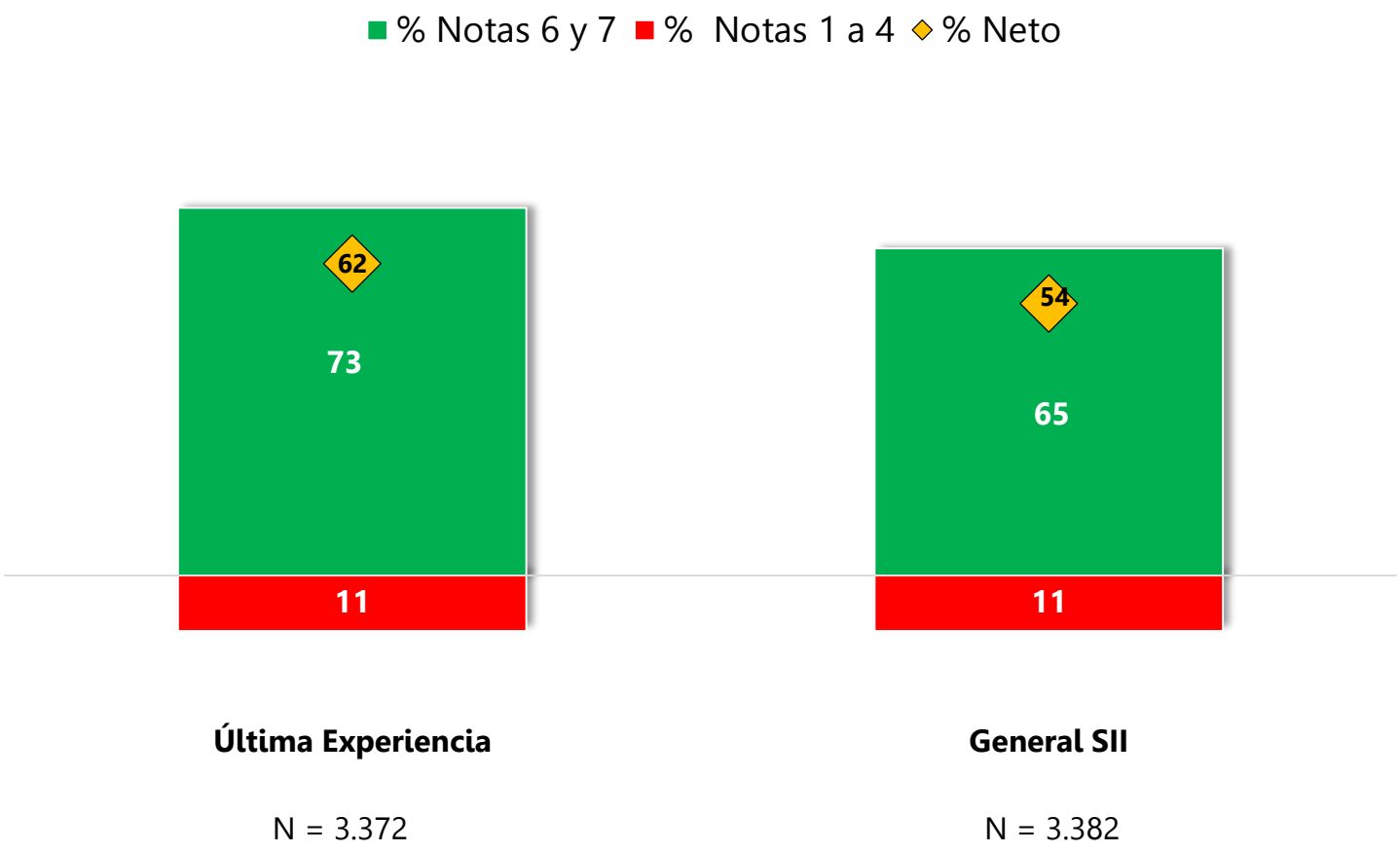


2020

N = 841

*Entre quienes tuvieron problemas.

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General SII (%)



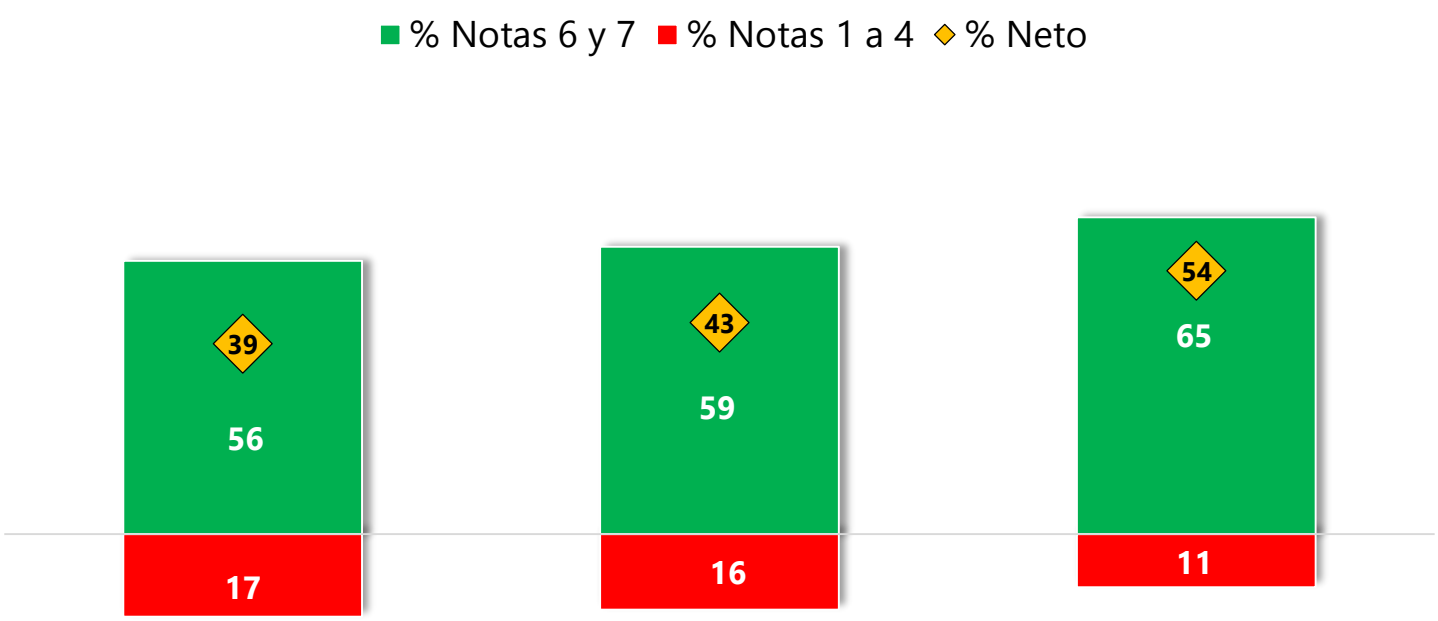
N = 3.372

N = 3.382

*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Evaluación General SII (%) 2016 – 2018 - 2020

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al SII, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Total SII 2016

N=3.218

Total SII 2018

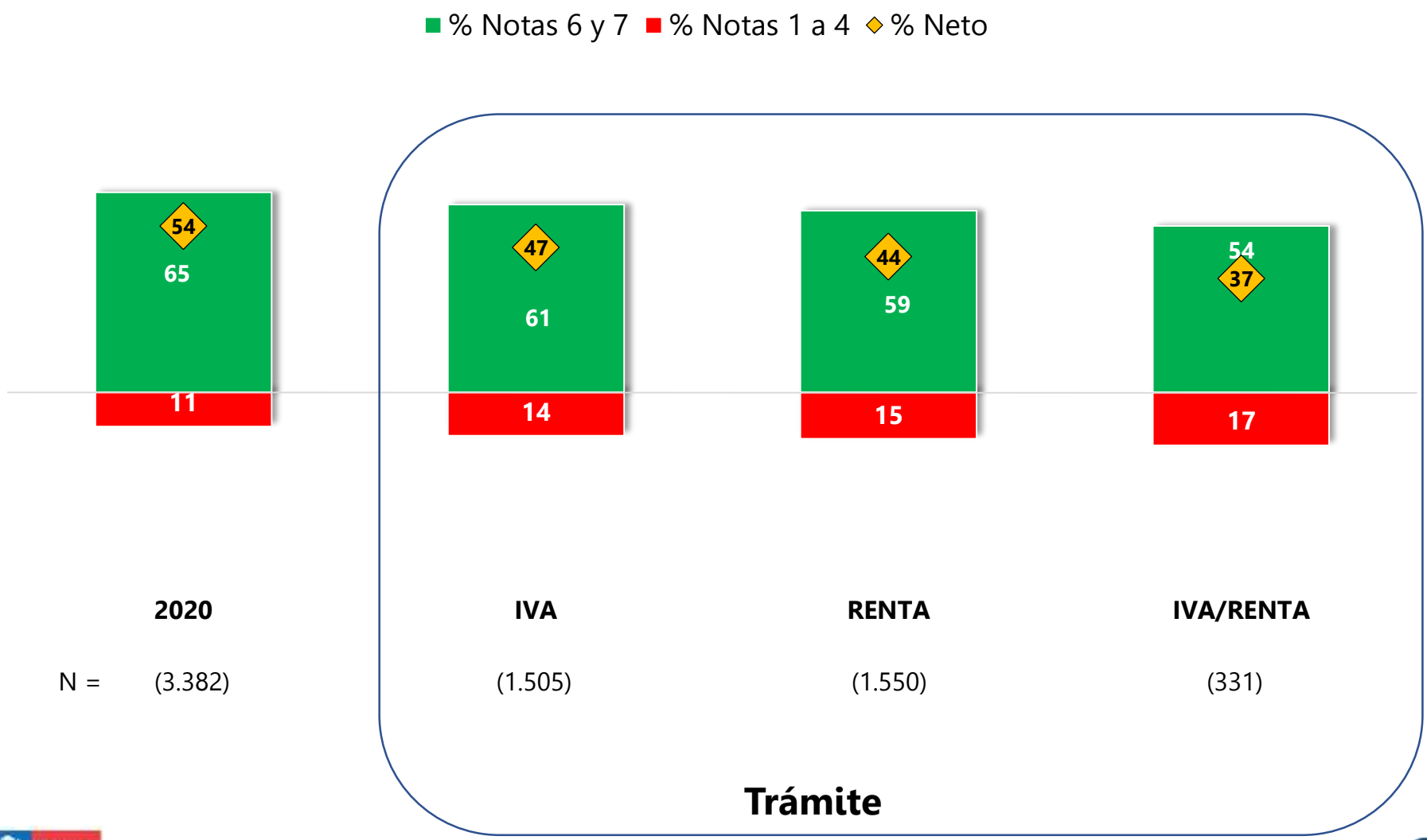
N=2.318

Total SII 2020

N = 3.382

Evaluación General SII (%) Por trámite

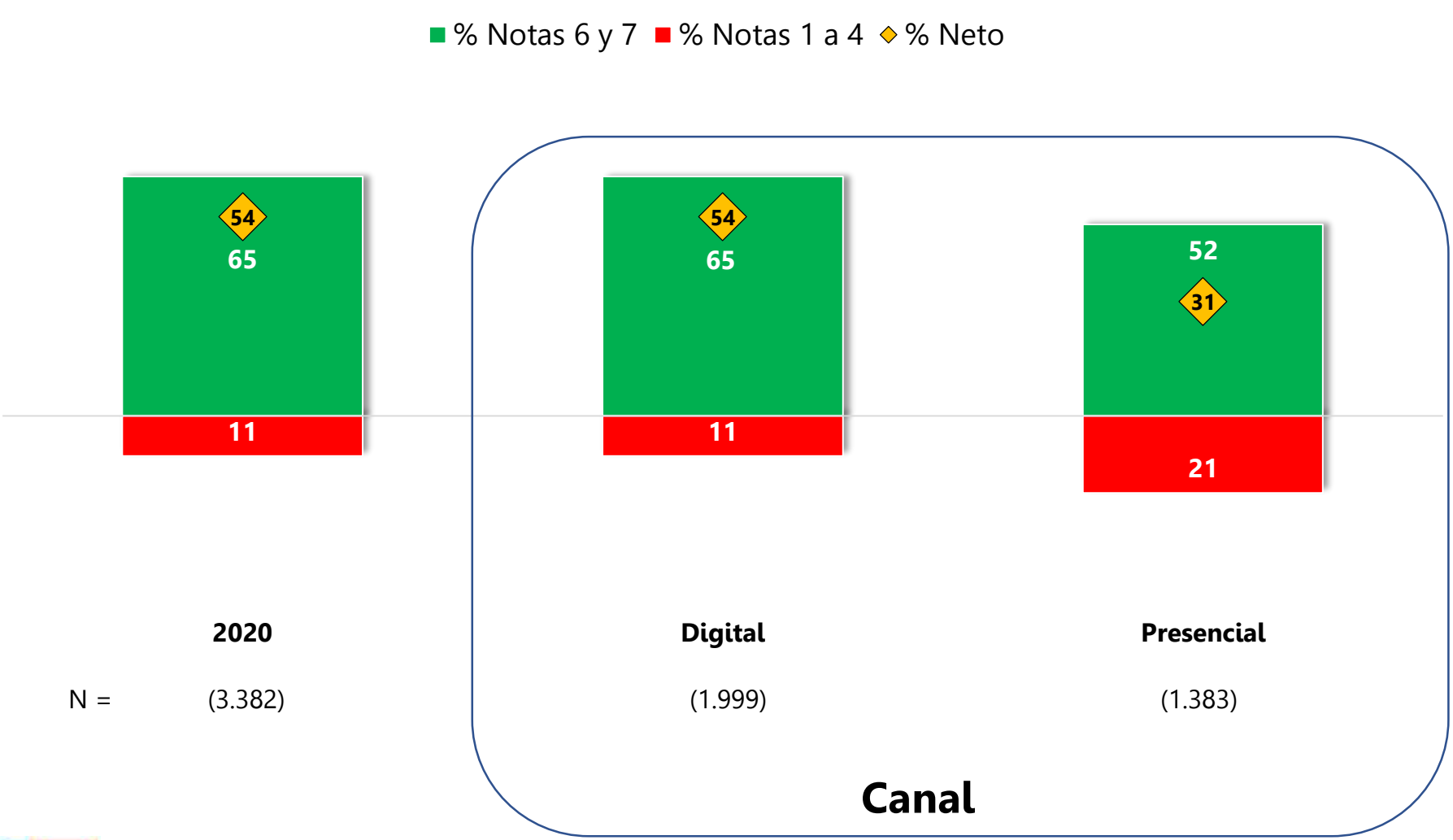
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al SII, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Evaluación General SII (%) Por Canal

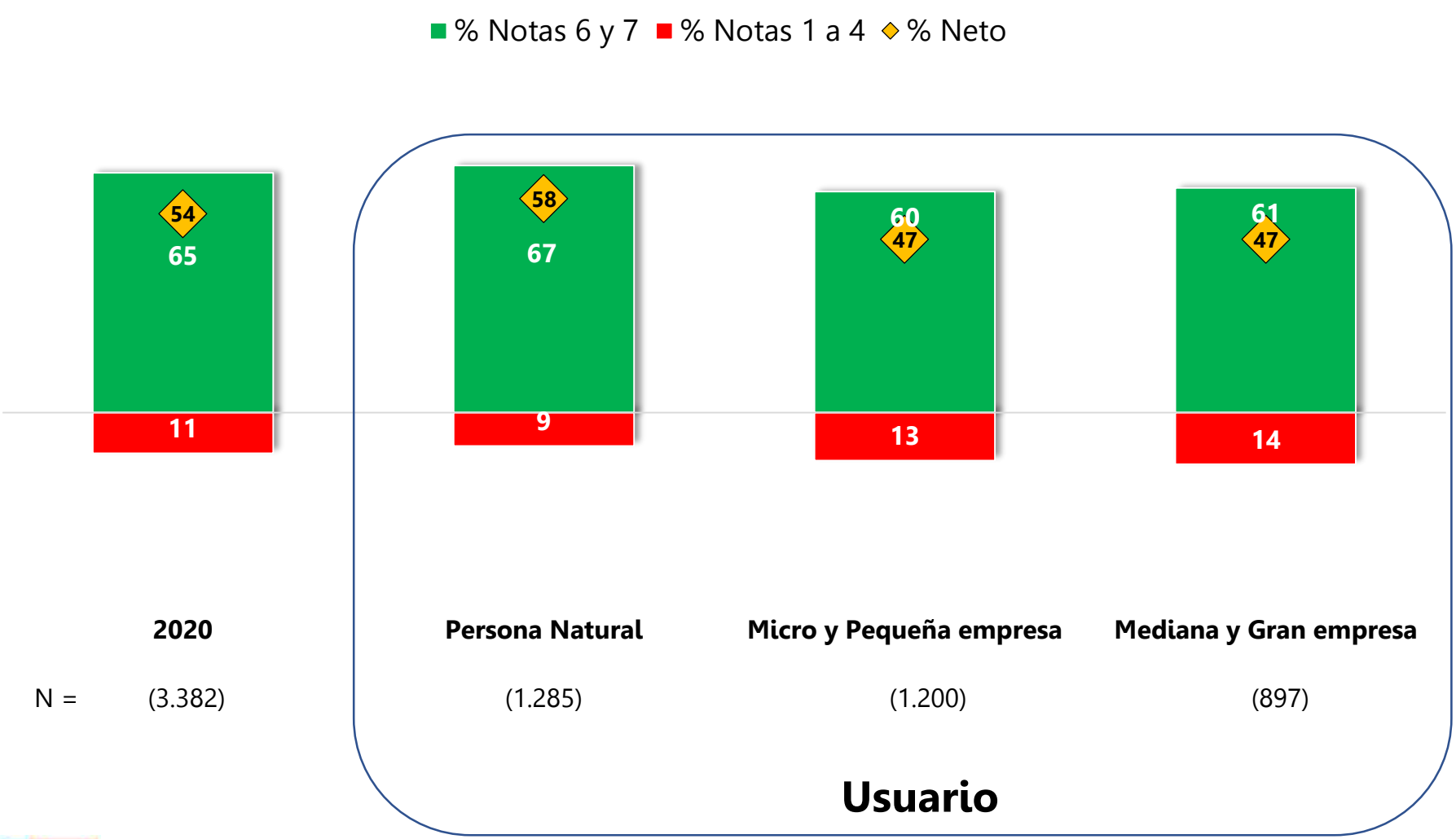
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SII, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Evaluación General SII (%) Por Tipo de Usuario

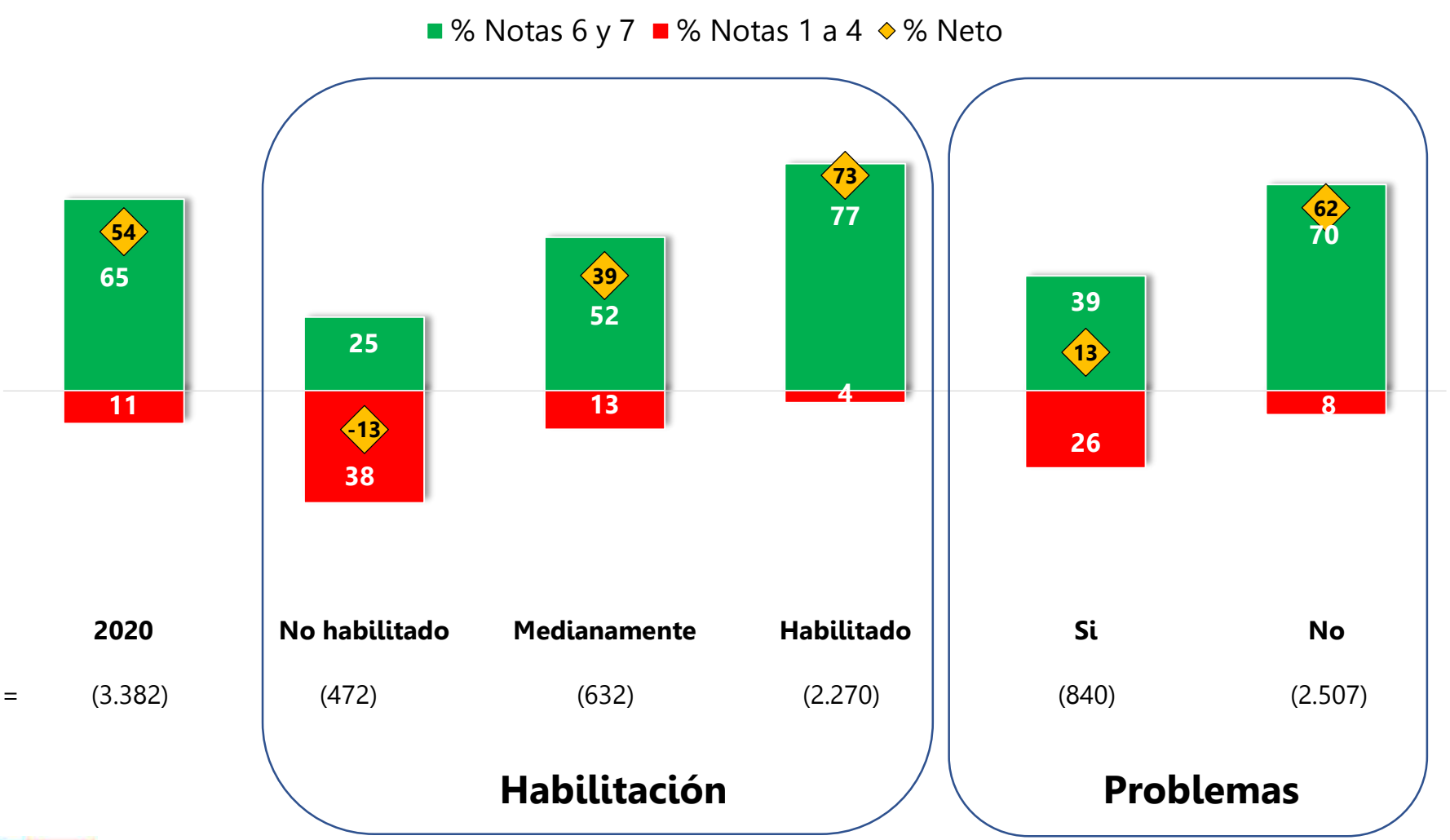
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SII, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Evaluación General SII (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

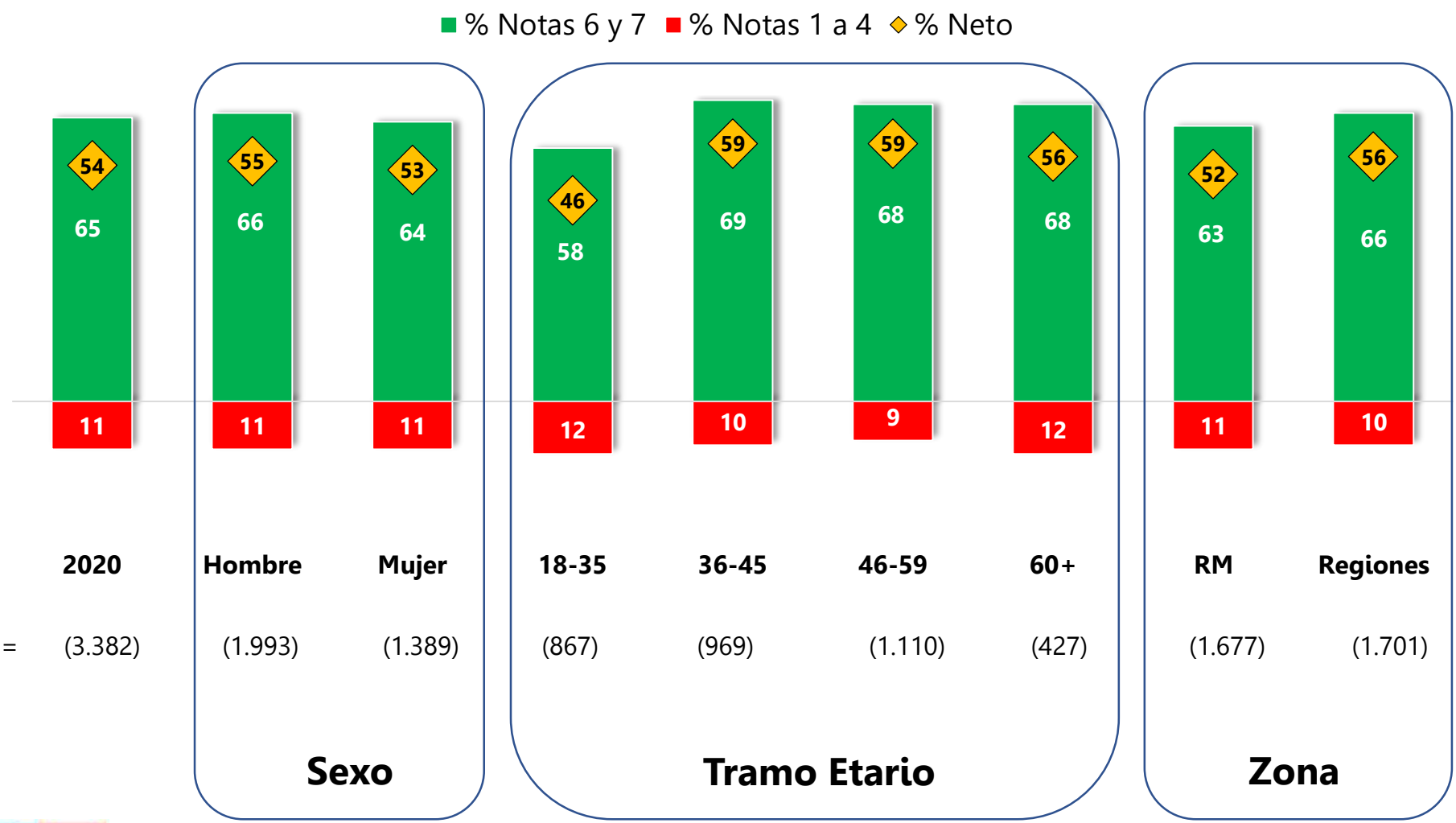
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al SII, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Evaluación General SII (%) Por sexo, tramo etario y zona

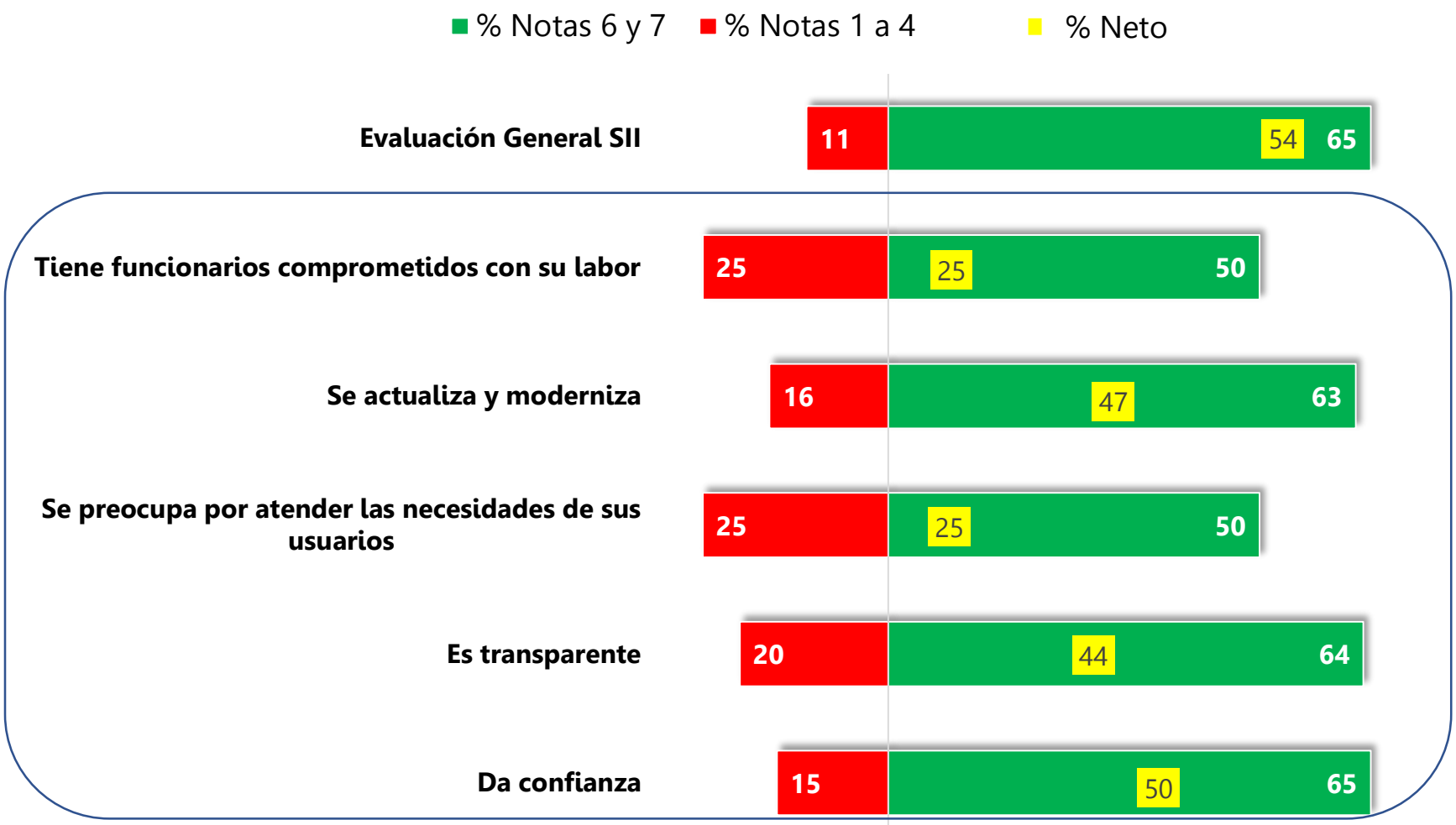
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al SII, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Imagen Institucional (%) 2020

Ahora pensando en el SII, en general, utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que SII es una institución...?

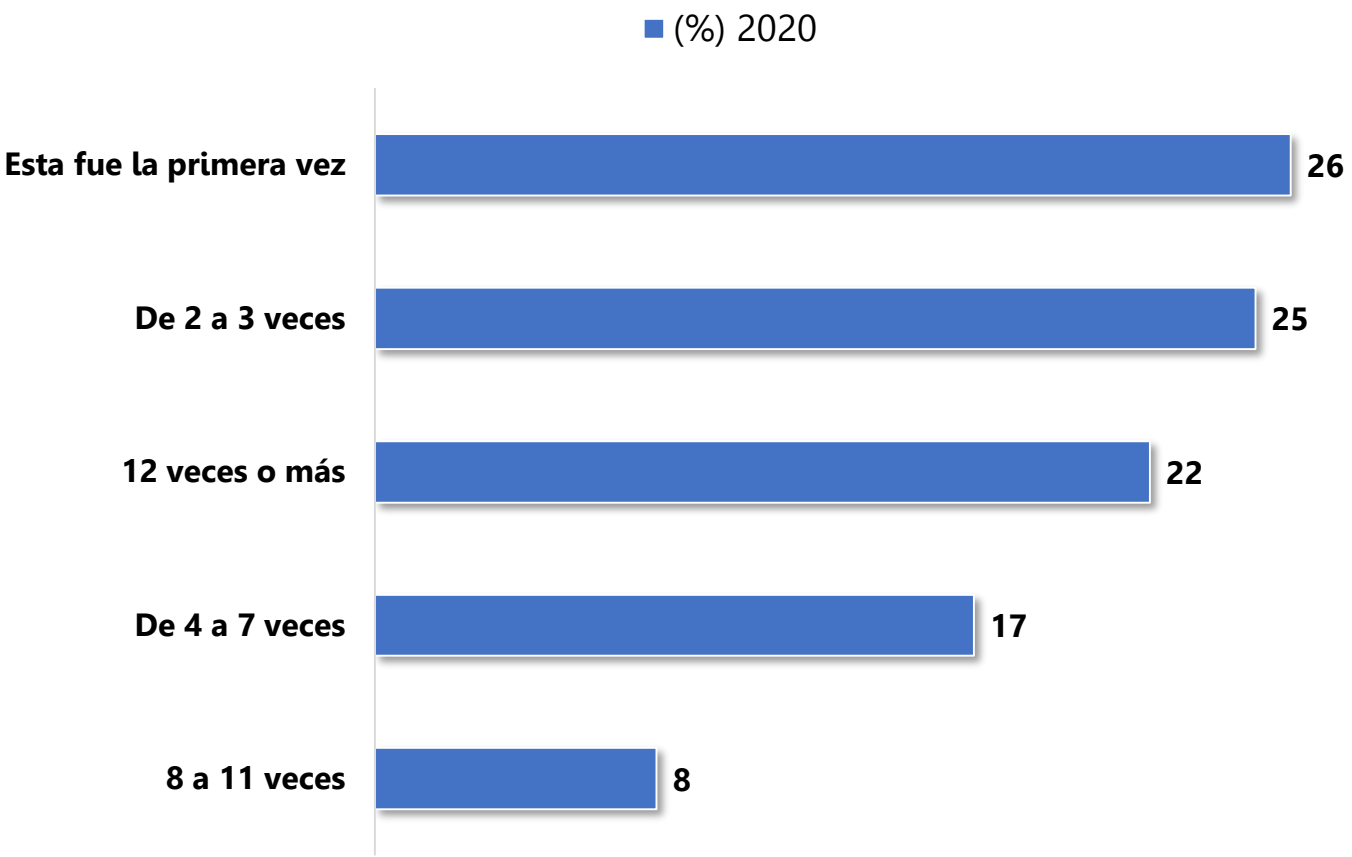


*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

N =3.371

Intensidad del Usuario (%) 2020

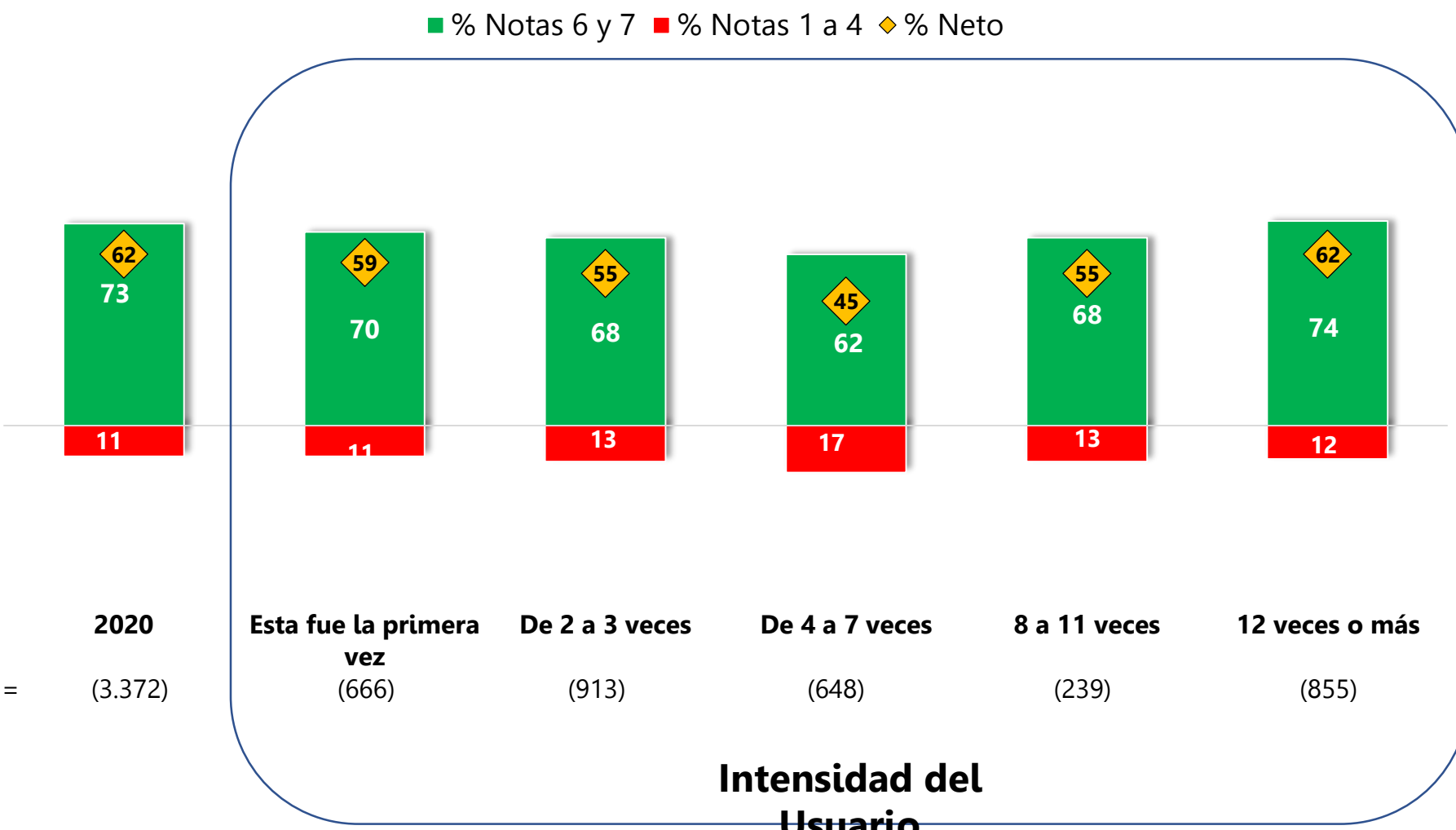
En el último año, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún trámite en SII?



N = 3.386
Se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción última experiencia - Intensidad del Usuario (%) 2020

En el último año, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún trámite en SII?



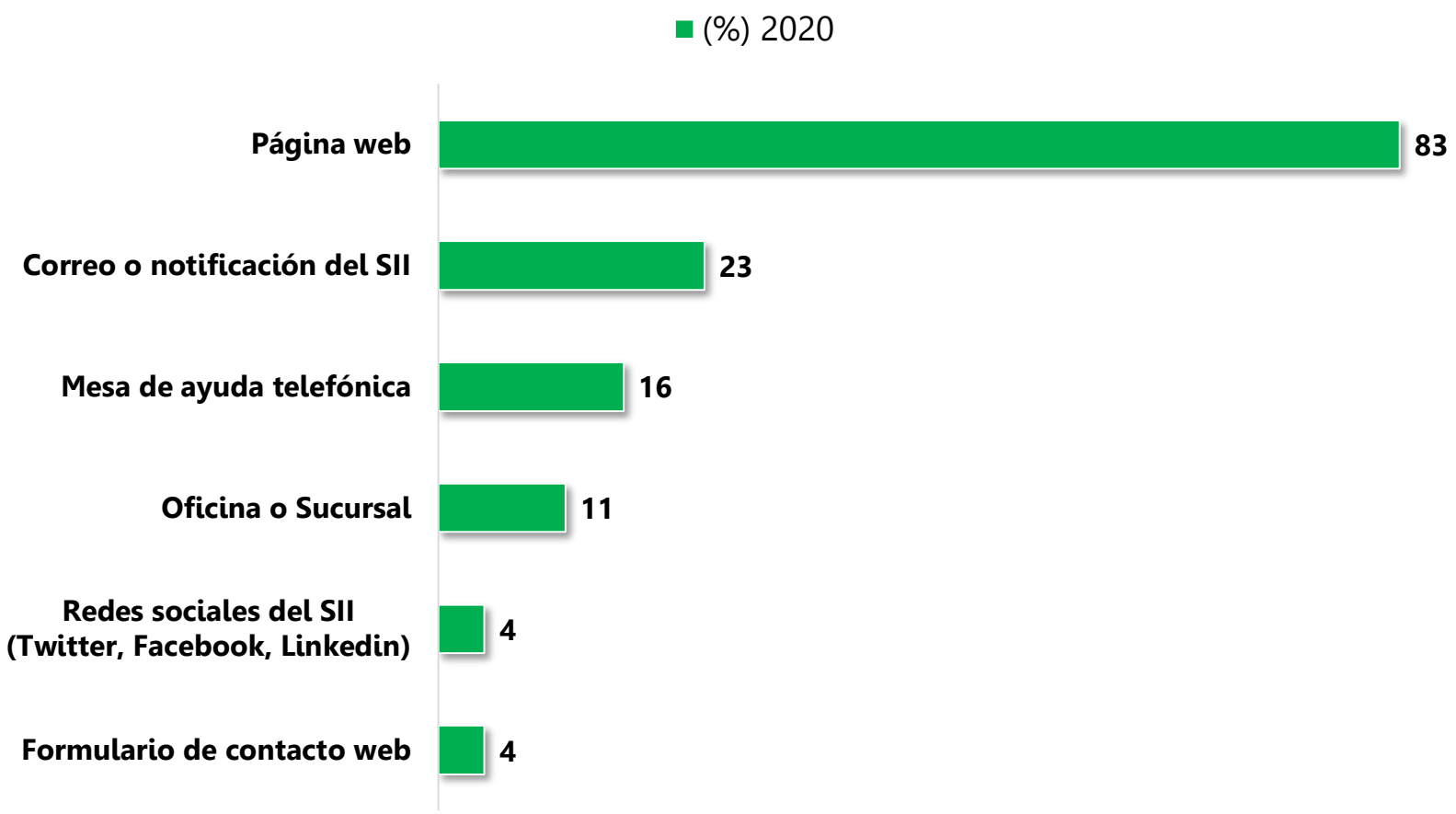
	2020	Esta fue la primera vez	De 2 a 3 veces	De 4 a 7 veces	8 a 11 veces	12 veces o más
N =	(3.372)	(666)	(913)	(648)	(239)	(855)

Intensidad del Usuario

*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Contacto con SII – Medios de Contacto (%) 2020

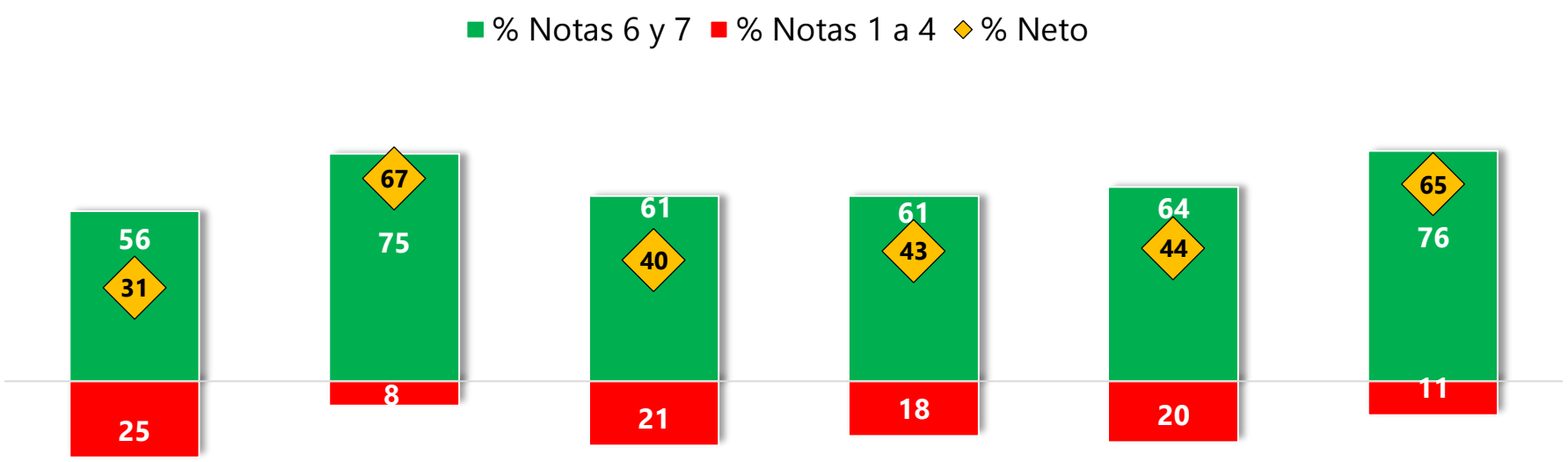
Pensando en los últimos 6 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con SII?
%Sí



N = 3.386
Se omiten las categorías NS-NR
Respuesta múltiple.

Satisfacción con canales

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

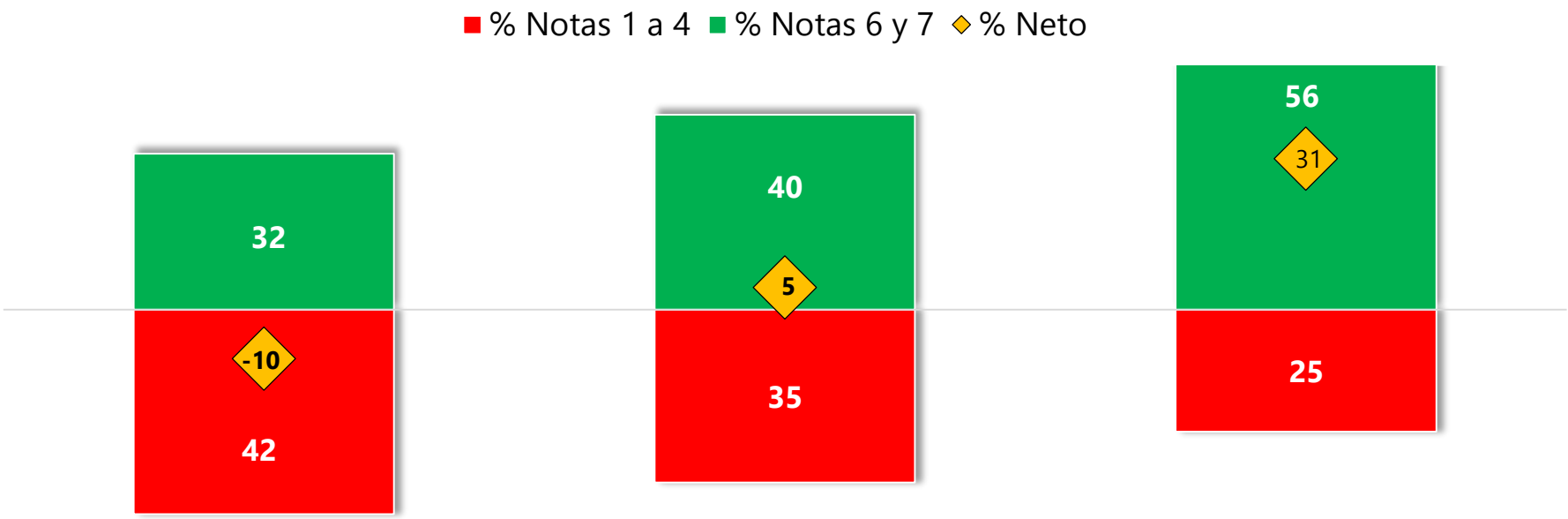


	Mesa de ayuda telefónica	Página Web	Oficina o Sucursal	Formulario de contacto web	Redes sociales del SII (Twitter, Facebook, Linkedin)	Correo o notificación del SII
N =	(1.026)	(2.933)	(1.101)	(325)	(133)	(1.286)

Se omiten las categorías NS-NR
Respuesta múltiple.

Satisfacción con canales SII (%) 2016 – 2018 - 2020

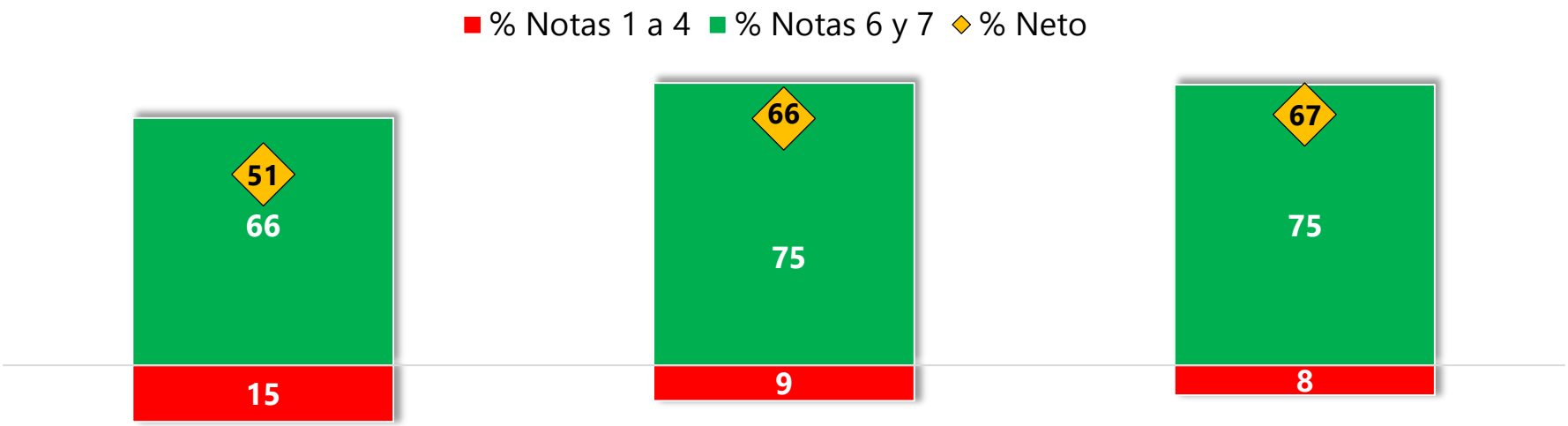
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **MESA DE AYUDA TELEFÓNICA** ¿qué nota le pondría?



	Total Mesa de Ayuda Telefónica 2016	Total Mesa de Ayuda Telefónica 2018	Total Mesa de Ayuda Telefónica 2020
N =	(225)	(1.343)	(1.026)

Satisfacción con canales SII (%) 2016 – 2018 - 2020

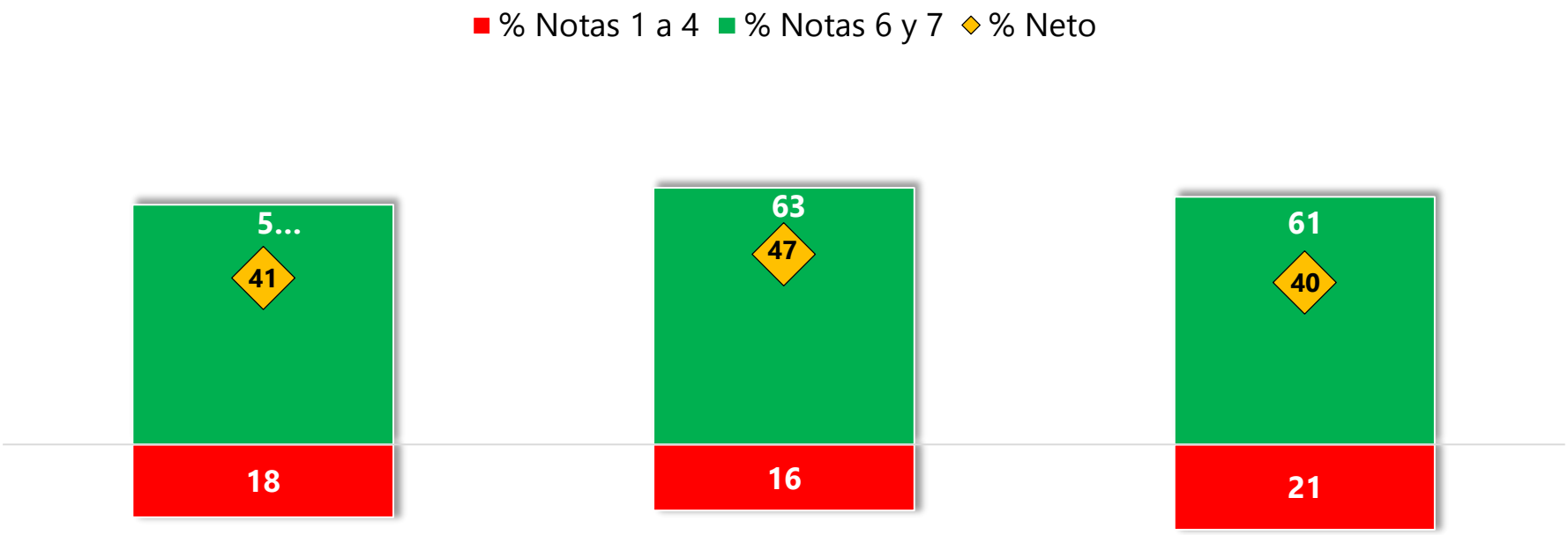
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **PÁGINA WEB** ¿qué nota le pondría?



	Total Página Web 2016	Total Página Web 2018	Total Página Web 2020
N=	(1.753)	(2.035)	(2.933)

Satisfacción con canales SII (%) 2016 – 2018 - 2020

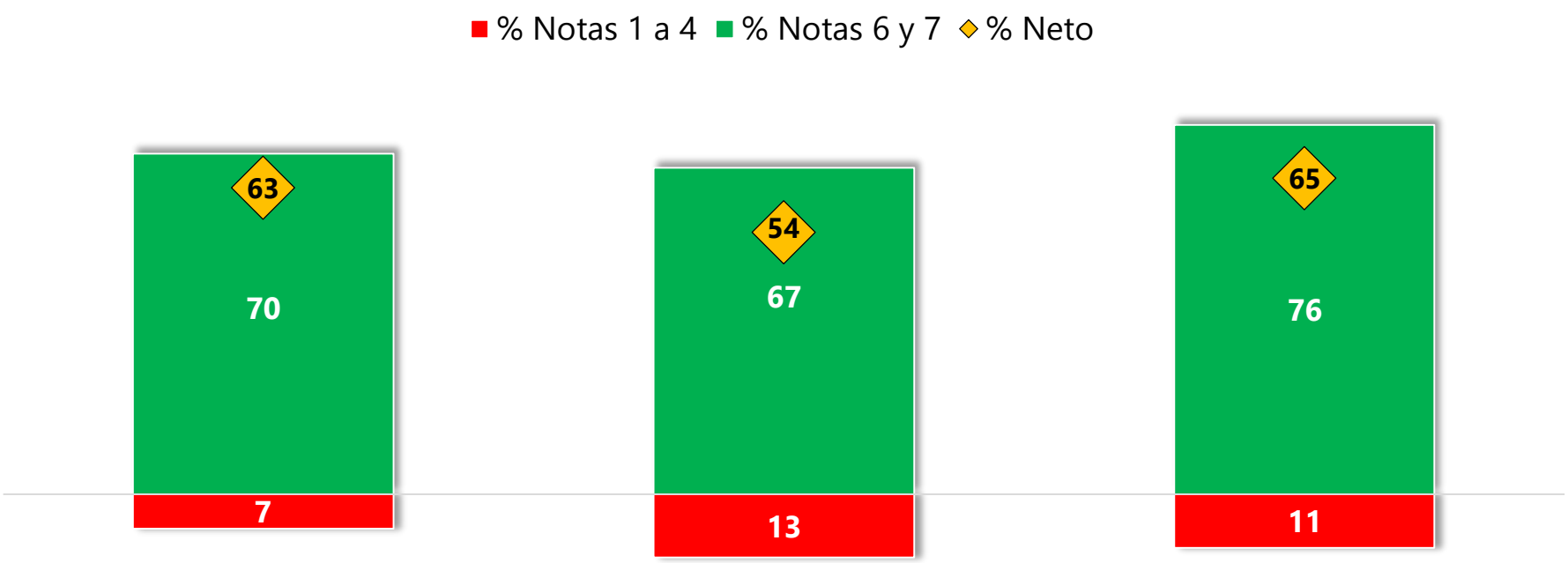
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **OFICINA SII** ¿qué nota le pondría?



	Total Oficina SII 2016	Total Oficina SII 2018	Total Oficina SII 2020
N=	(2.069)	(2.088)	(1.101)

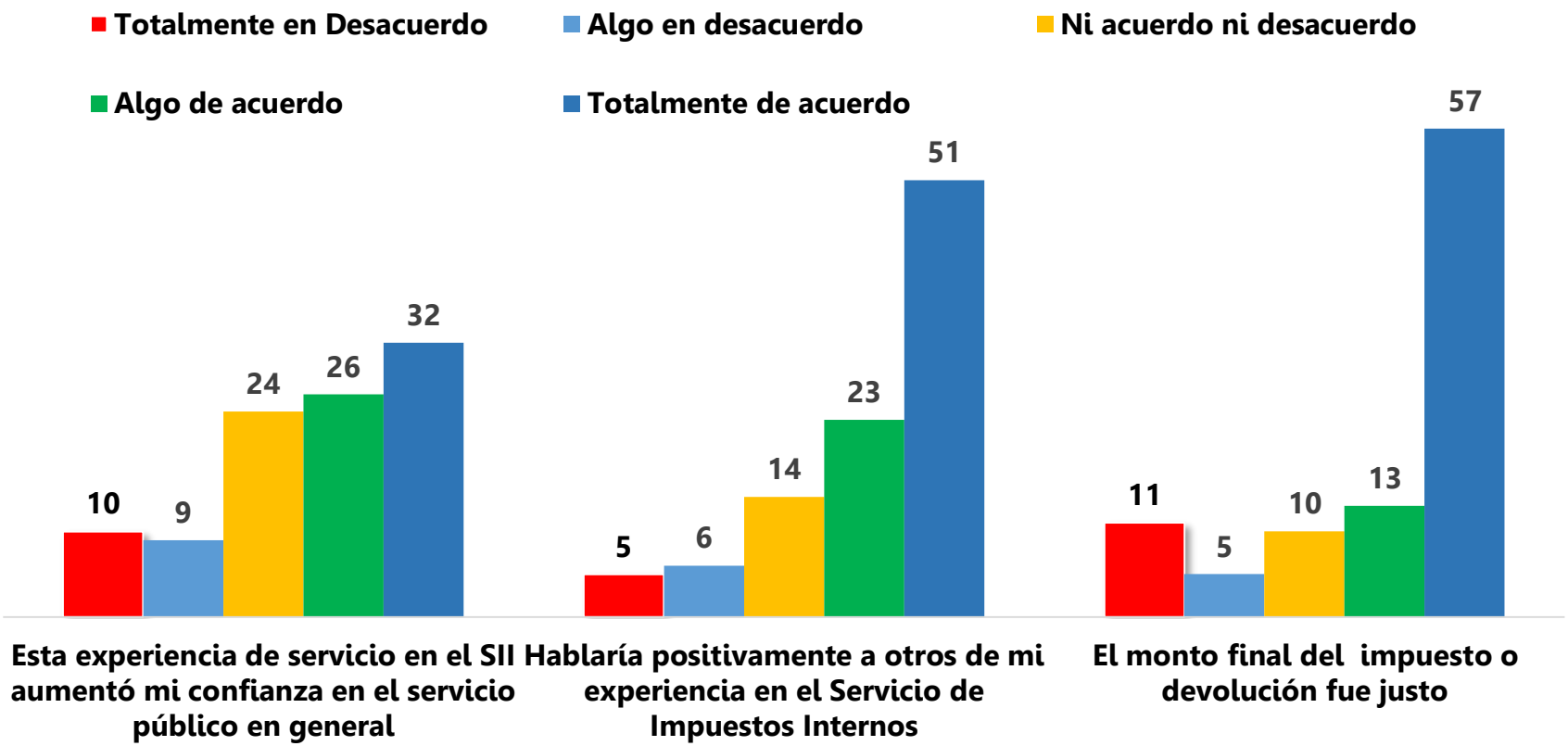
Satisfacción con canales SII (%) 2016 – 2018 - 2020

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



	Total Correo o notificación SII 2016	Total Correo o notificación SII 2018	Total Correo o notificación SII 2020
N =	(734)	(1.313)	(1.286)

Experiencia de Servicio y Confianza (%) SII 2020

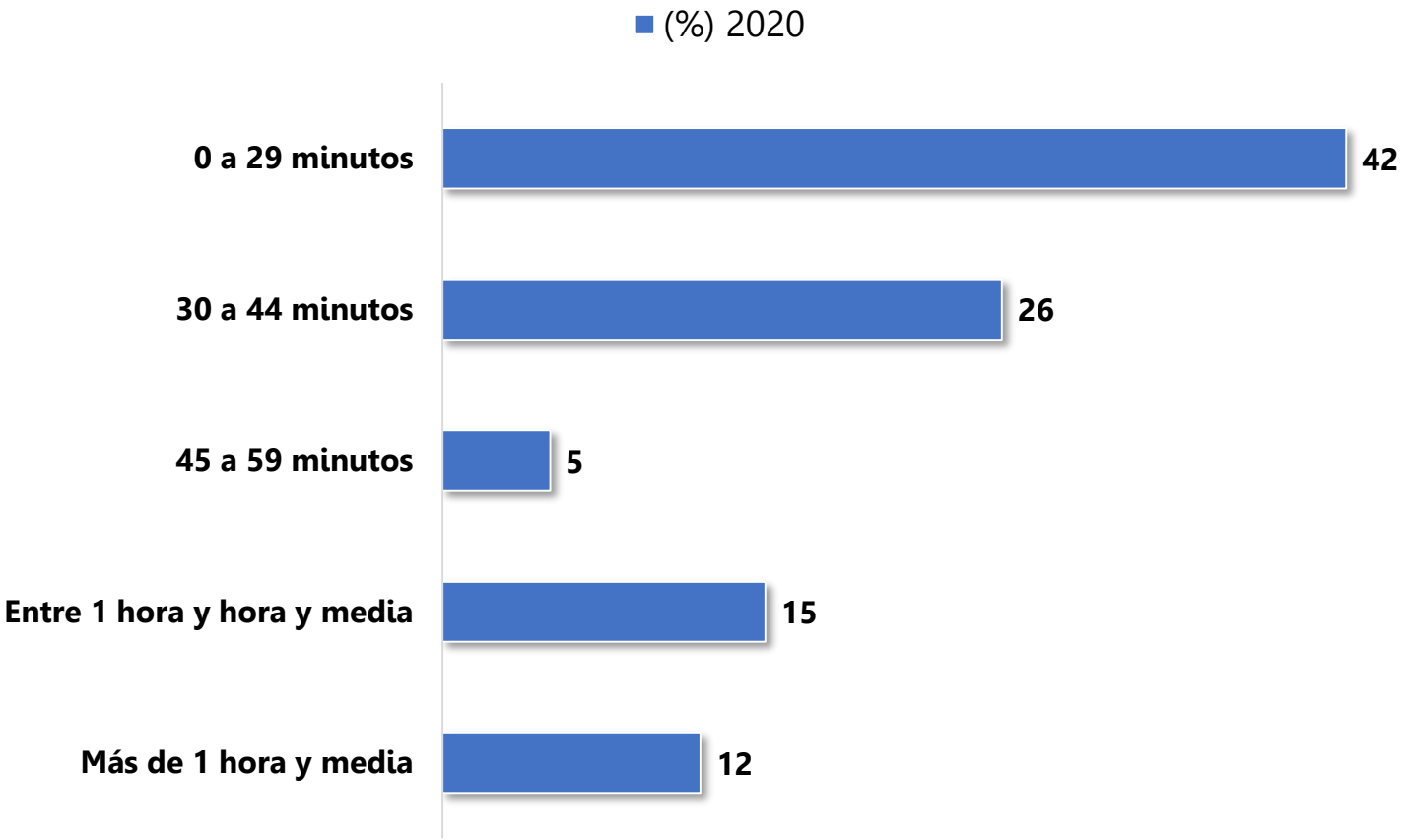


N = 3.386

Preguntas específicas SII

Tiempo atención en oficina

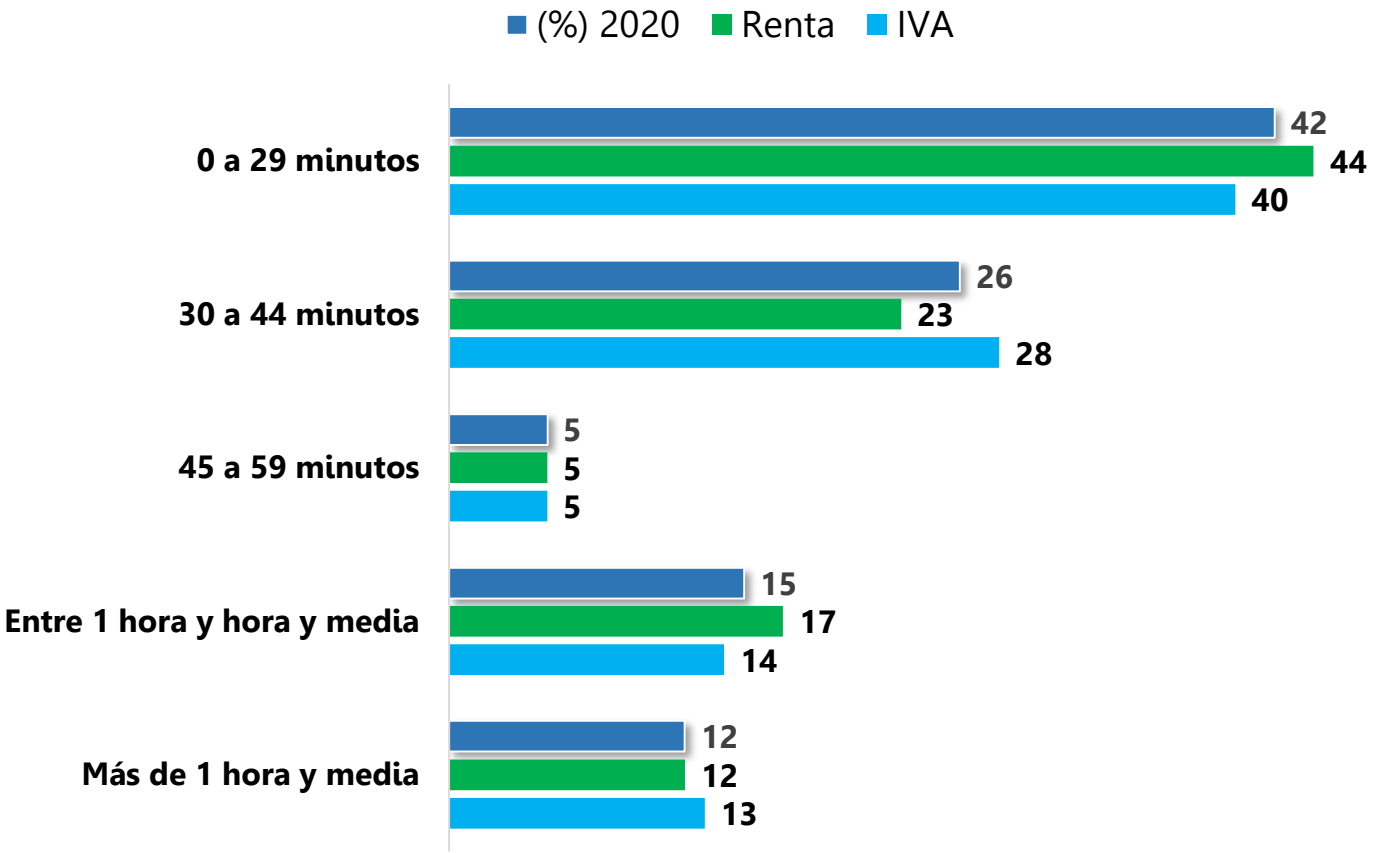
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir la atención en la Oficina?



N = 1.384
Se omiten las categorías NS-NR

Tiempo de atención oficina – Por Trámite

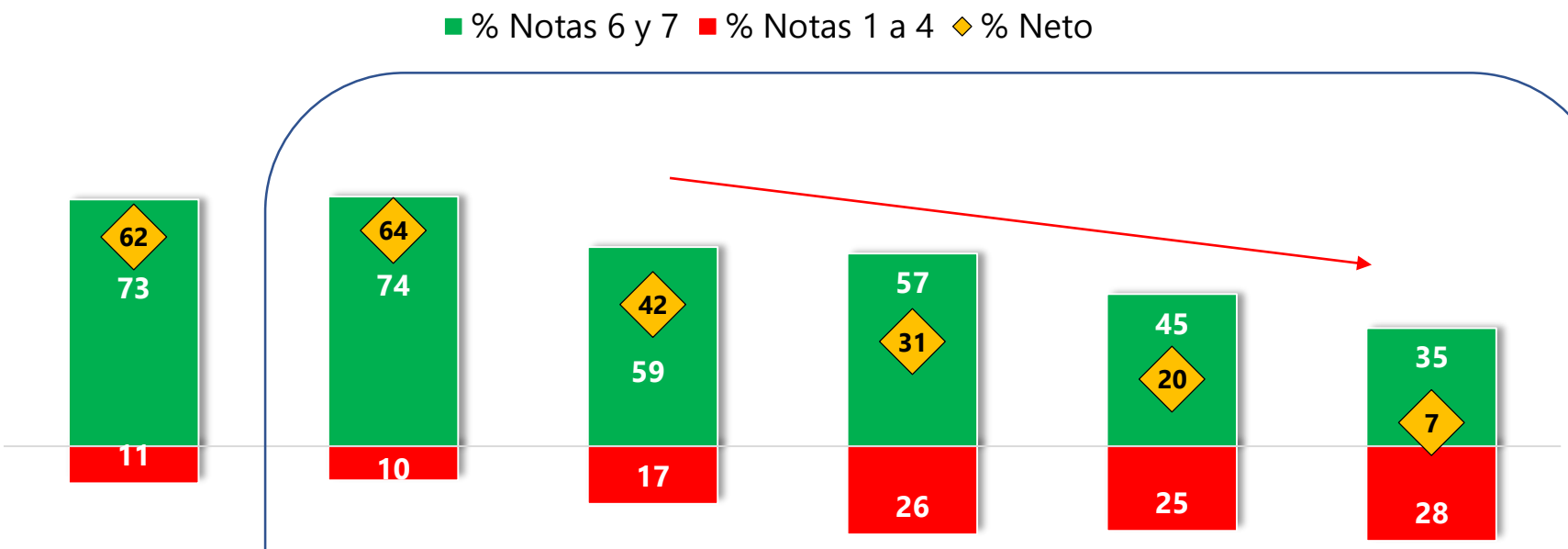
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir la atención en la Oficina?



N = 1.384
Solo quienes realizan trámite en oficina.
Se omiten las categorías NS-NR

Tiempo de atención oficina – Satisfacción

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir la atención en la Oficina?

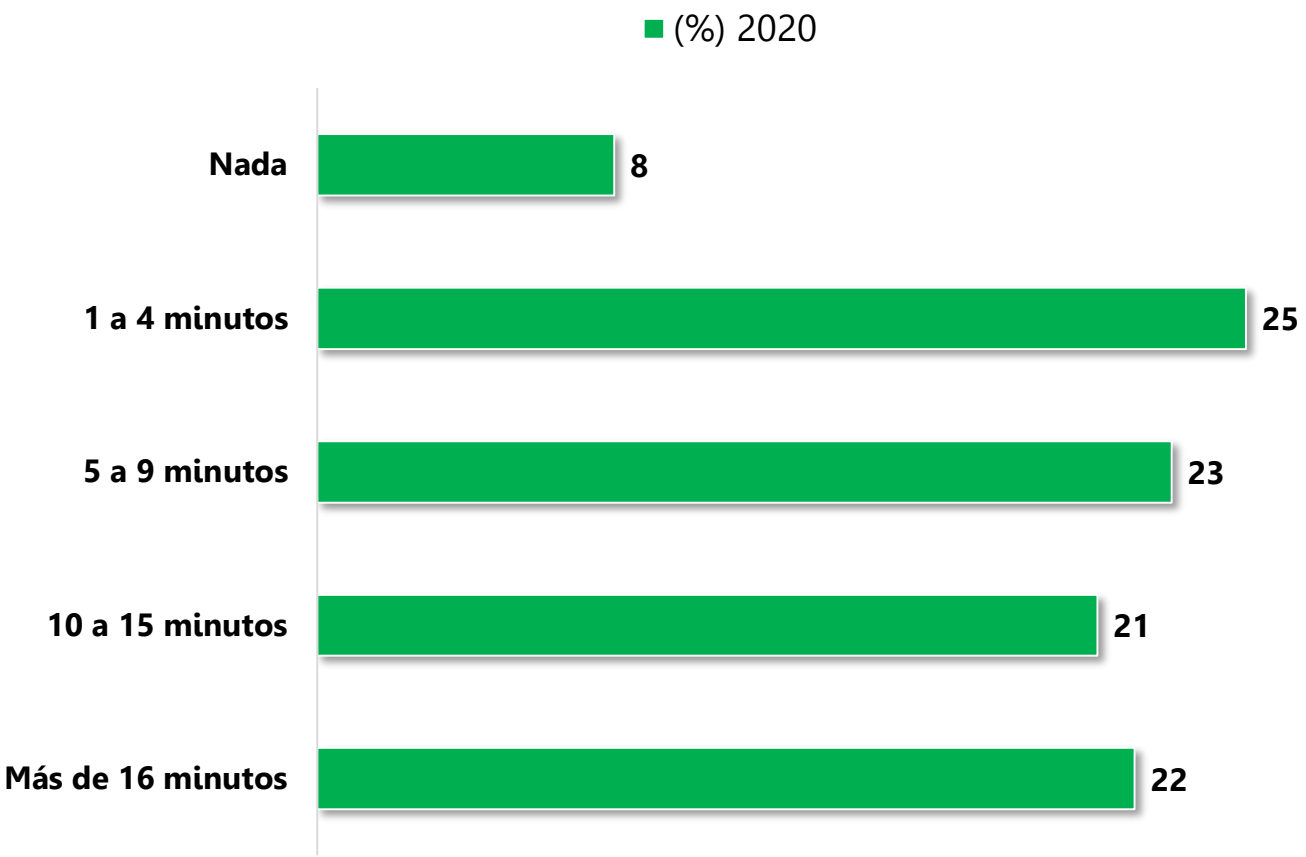


	2020	0 a 29 minutos	30 a 44 minutos	45 a 59 minutos	1 hora y hora y media	Más de 1 hora y media
N=	(3.372)	(583)	(346)	(70)	(213)	(172)

N = 1.384
Solo quienes realizan trámite en oficina.

Tiempo en sitio web

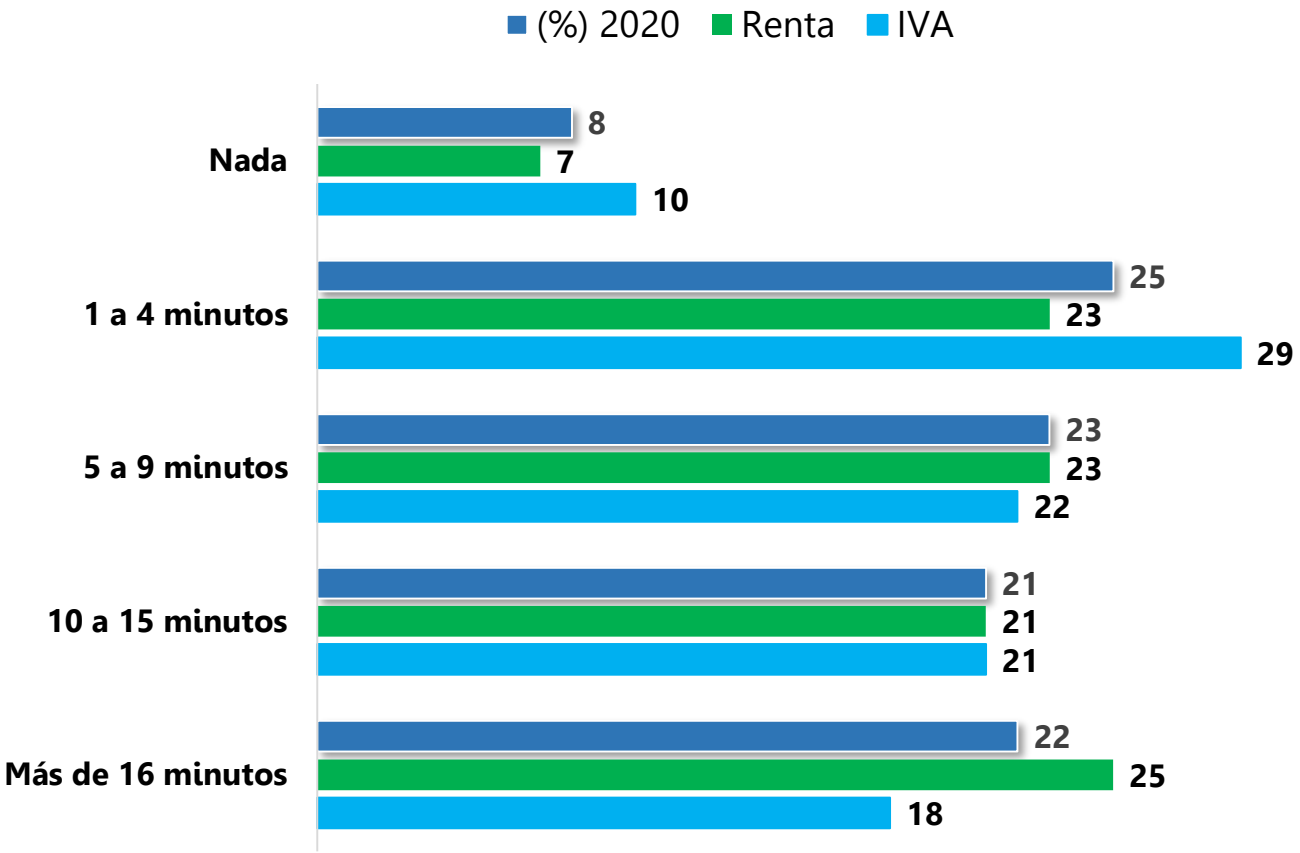
¿Cuánto tiempo demoró en encontrar la información que necesitaba en el sitio web?



N = 2.002
Se omiten las categorías NS-NR

Tiempo en sitio web

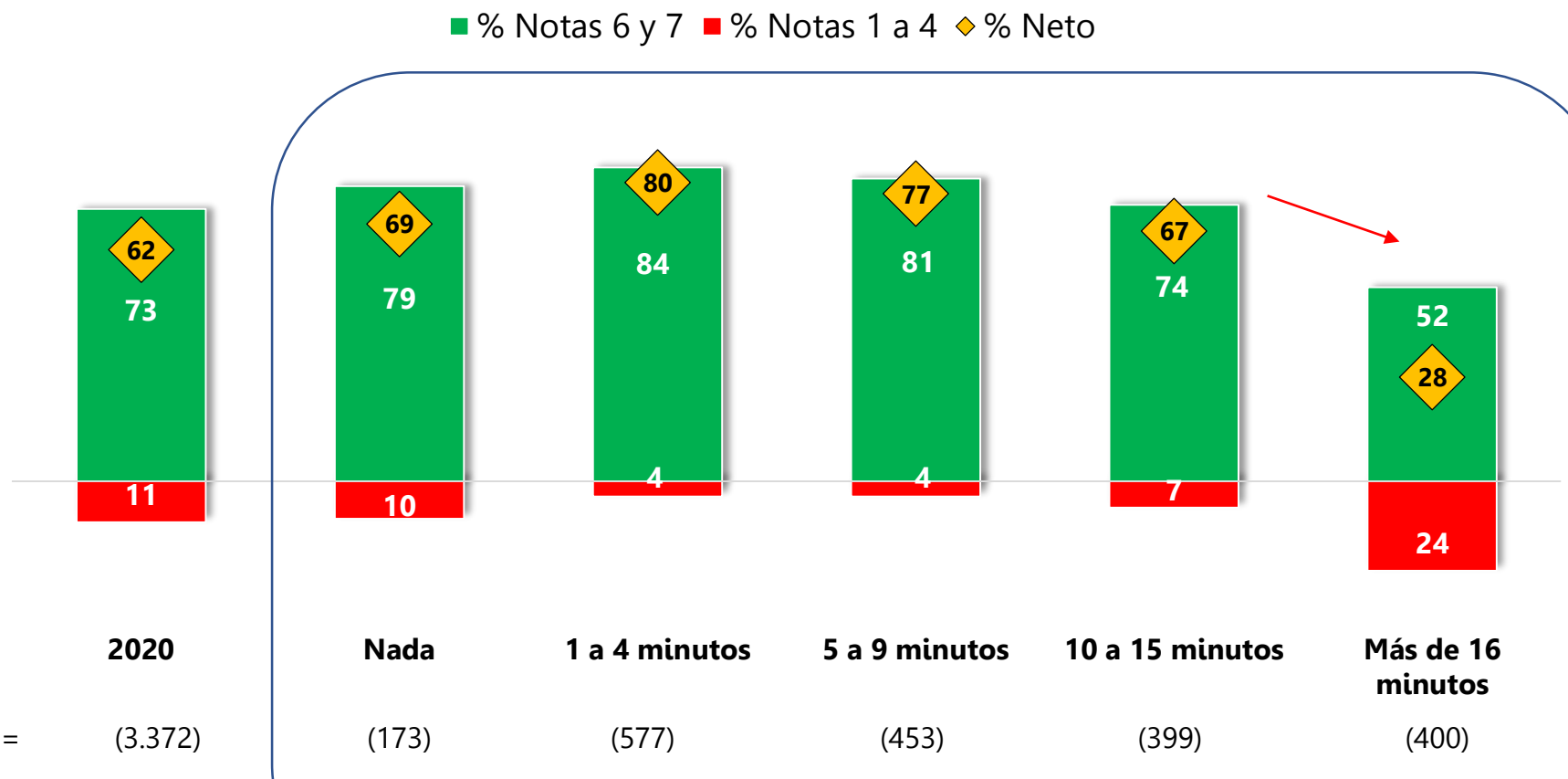
¿Cuánto tiempo demoró en encontrar la información que necesitaba en el sitio web?



N = 2.002
Se omiten las categorías NS-NR

Tiempo en sitio web - Satisfacción

¿Cuánto tiempo demoró en encontrar la información que necesitaba en el sitio web?

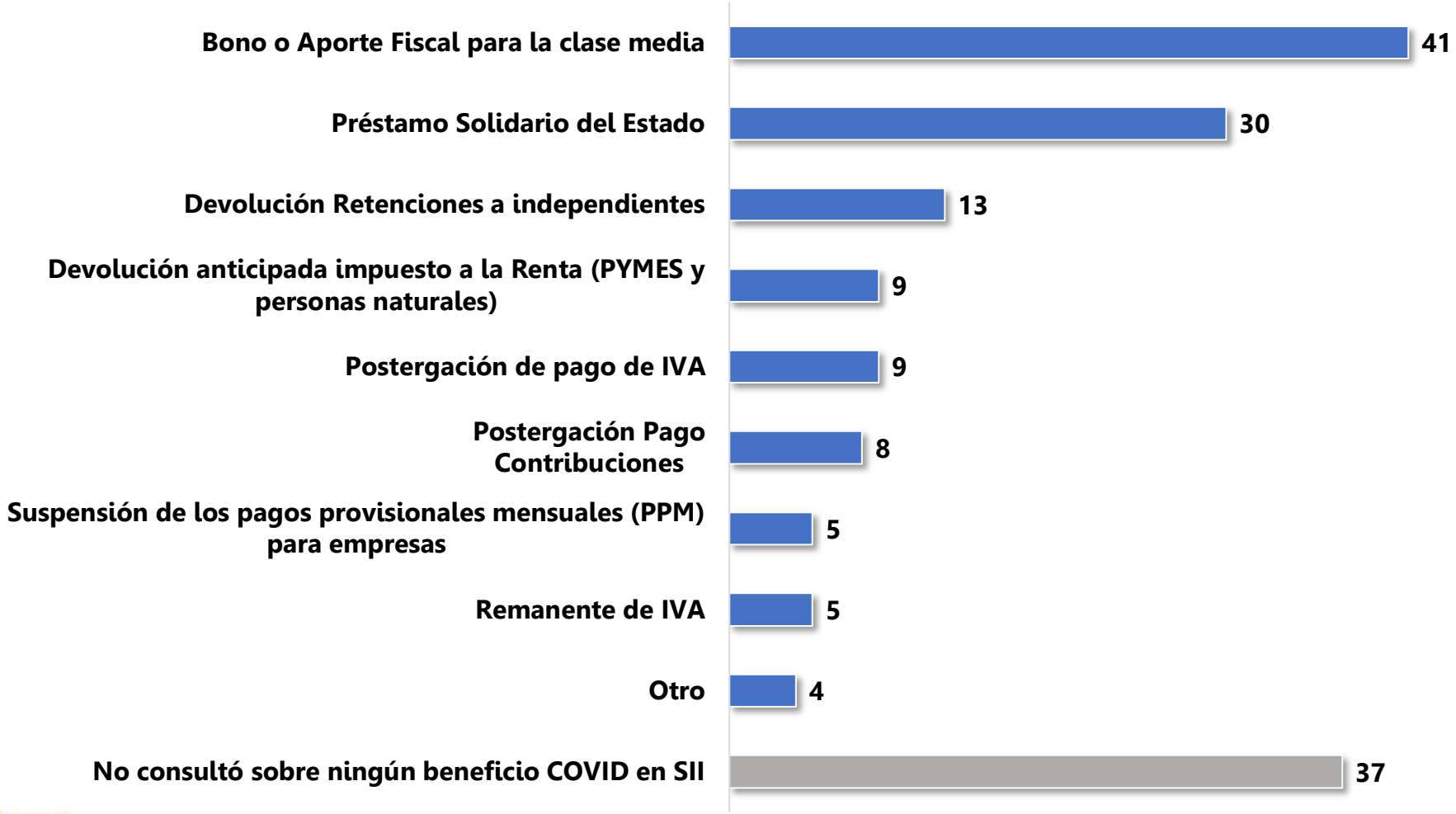


	2020	Nada	1 a 4 minutos	5 a 9 minutos	10 a 15 minutos	Más de 16 minutos
N=	(3.372)	(173)	(577)	(453)	(399)	(400)

N = 2.002
Solo quienes realizan trámite digital.

Satisfacción - Beneficios (%) 2020

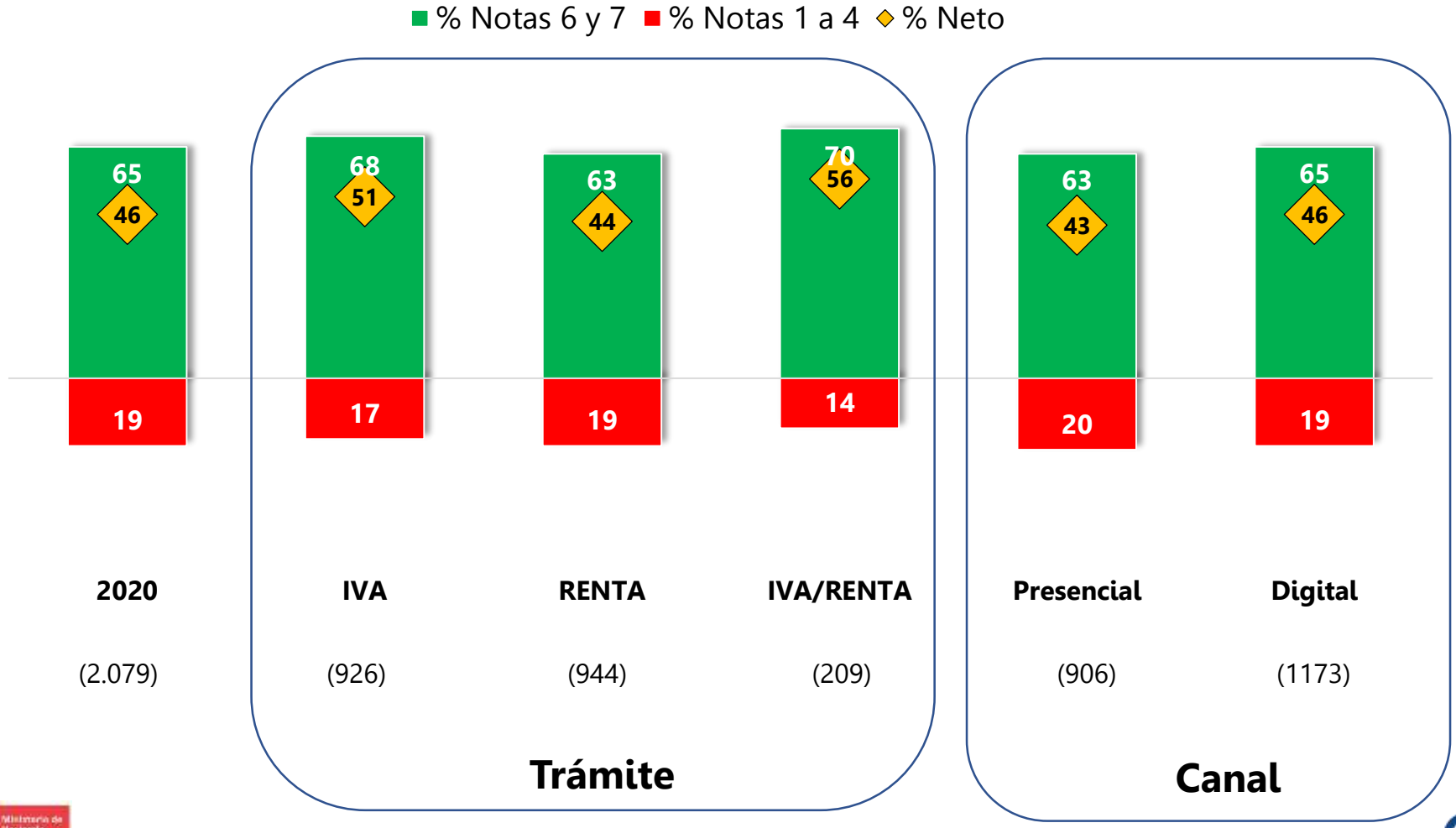
Durante los últimos meses ¿Usted consultó si podía acceder a alguno de los siguientes Beneficios COVID-19 entregados por el SII?



N = 3.386
Respuesta múltiple.

Satisfacción - Beneficios (%) 2020

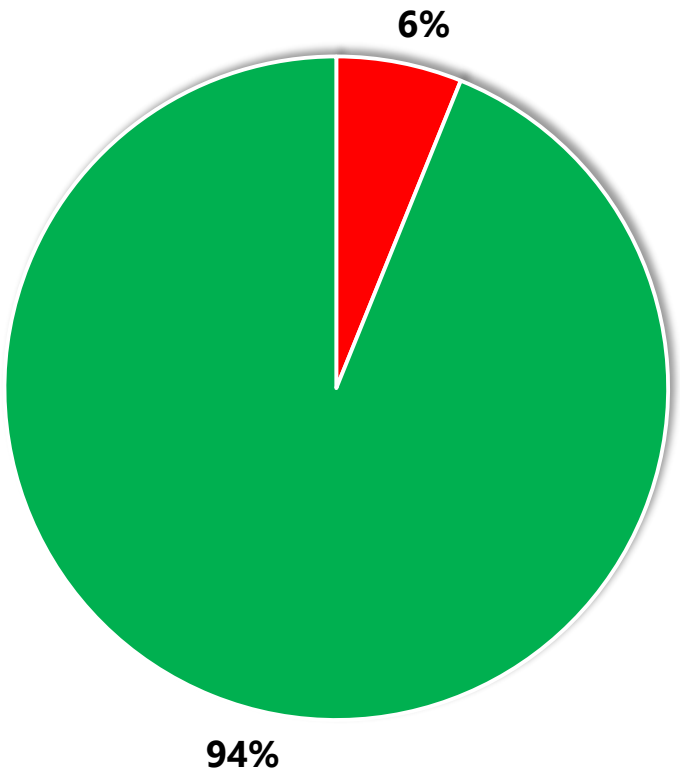
En general, en una escala del 1 al 7, ¿cómo evalúa ud. su experiencia con la consulta y/o solicitud de estos Beneficios?



*Se omite categorías No sabe/No responde

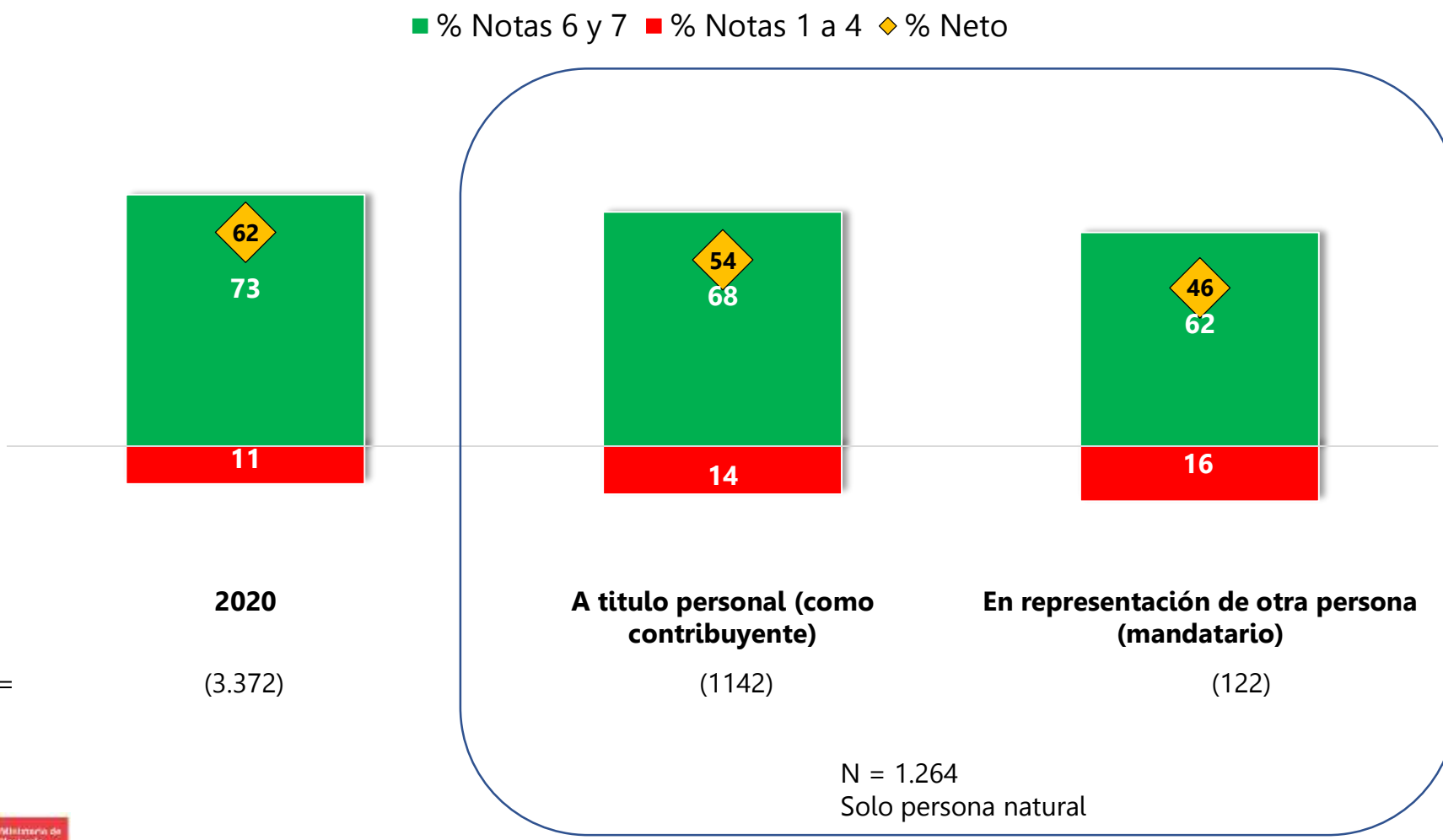
Usuario personal o mandatado (%) 2020

Este trámite o requerimiento ¿lo hizo a título personal o en representación de otra persona?



Satisfacción – Usuario personal o mandatado (%) 2020

Este trámite o requerimiento ¿lo hizo a título personal o en representación de otra persona?



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Modelos EE y CHAID

Modelo de Experiencia

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE)

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.

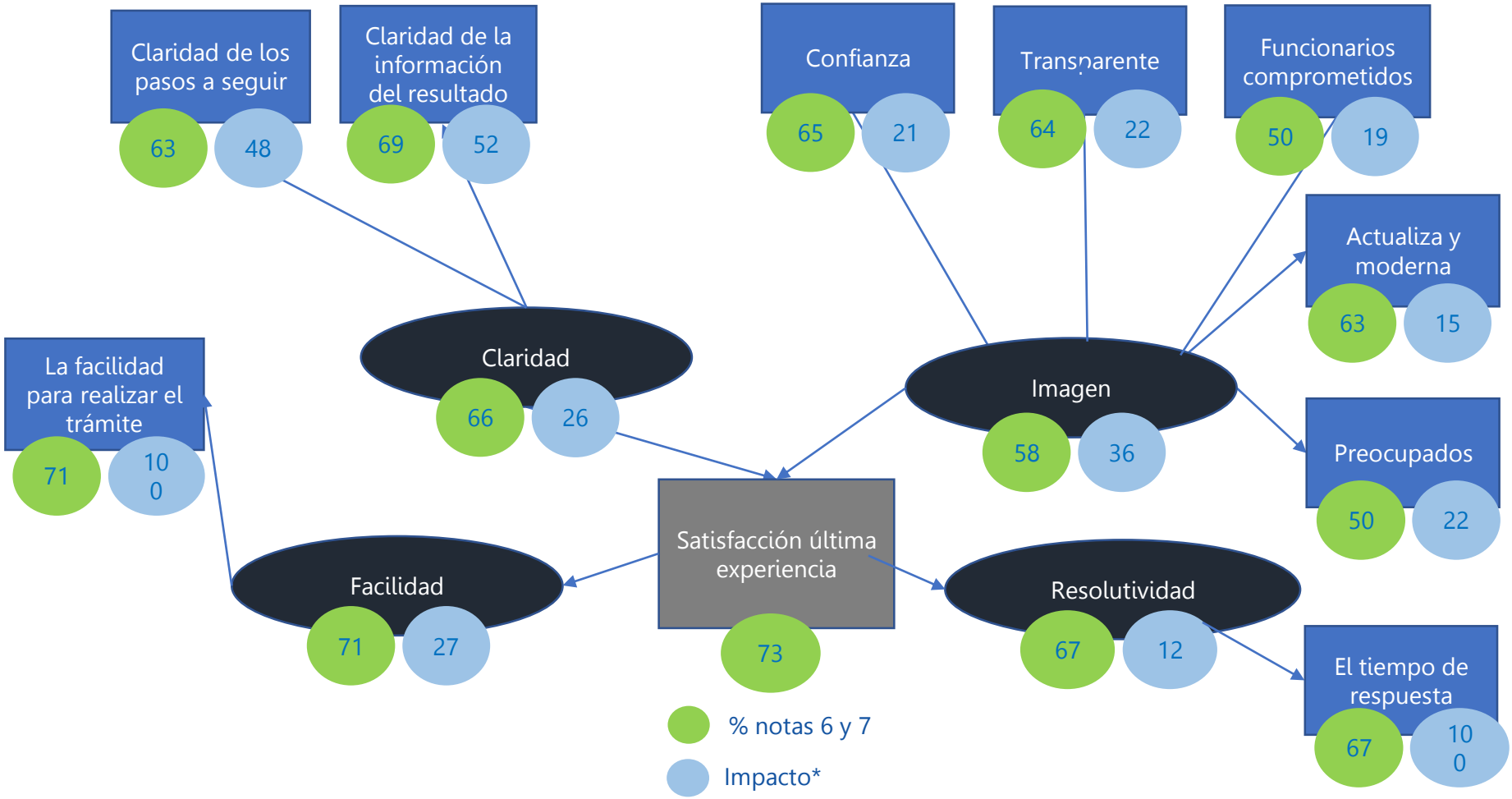
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En comparación con años anteriores, se incorpora al análisis las dimensiones de **utilidad** y **claridad**. 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), en donde se busca distinguir el peso que cada dimensión y aspecto específico de la misma sobre la satisfacción con la última experiencia. Adicionalmente, se realiza una regresión para estimar la relación entre estas dimensiones y la satisfacción con la última experiencia.

Los indicadores utilizados para evaluar el ajuste son el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) y el índice de ajuste comparativo (CFI). Un buen modelo considera un RMSEA menor a 0,05 y un CFI cercano a 1 para dar un ajuste óptimo.

Modelo de Experiencia + Imagen SII

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,292/ CFI: 0,621

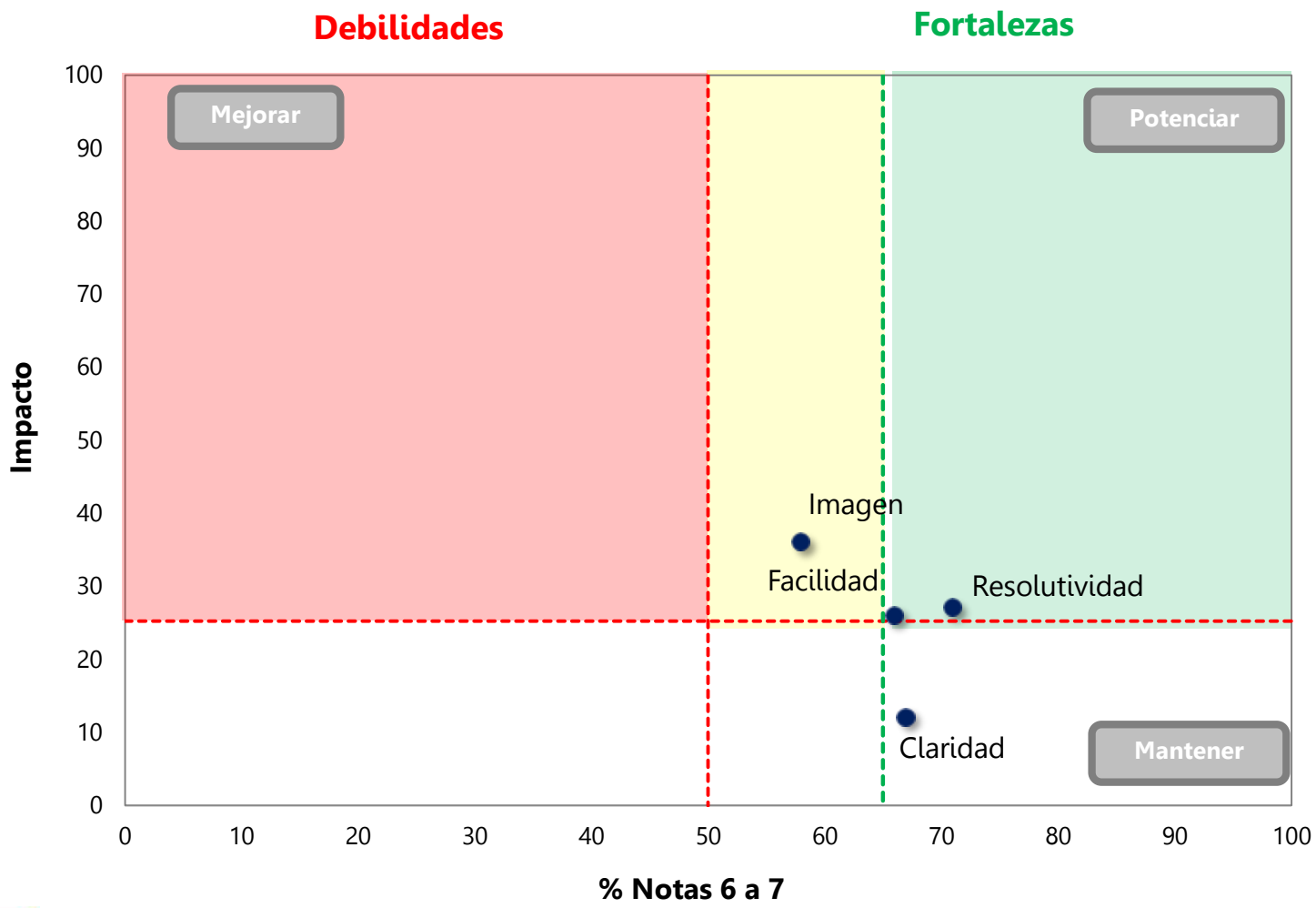
No sig: coeficiente no significativo

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

cadem
www.cadem.cl

Mapa de Fortalezas y Debilidades DT

Dimensiones



Variables que Discriminan la Satisfacción

Modelo CHAID

CHAID (CHi-square Automatic Interaction Detector)

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 y están directamente influenciadas por el N de la muestra analizada, donde se necesita un mínimo de 60 casos para el nodo central y 30 para los nodos secundarios.

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

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

FACILIDAD	
Facilidad para realizar el trámite	
Nota 1 a 4	**3,7**
Nota 6 a 7	**96,3**

CLARIDAD	
La claridad de la información del resultado de mi trámite o consulta	
Nota 1 a 4	**1,6**
Nota 6 a 7	**98,4**

TIEMPO ESPERADO	
Tiempo esperado para obtener respuesta a mi trámite o consulta	
Nota 1 a 4	**0,3**
Nota 6 a 7	**99,3**

NIVEL 1: Facilidad para realizar trámite.

Lo primero que distingue a los usuarios satisfechos, es la facilidad para realizar el trámite en el SII. Esto equivale en un 96,3% de los usuarios satisfechos con la última experiencia.

NIVEL 2: Claridad de la información.

Lo segundo que discrimina a los usuarios satisfechos es la "claridad de la información". Dentro de este grupo, aproximadamente el 98,4% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 3: Tiempo esperado para obtener respuesta a trámite/consulta

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es la evaluación sobre el tiempo esperado para obtener respuesta ante la consulta o trámite realizado. Entre los usuarios que "se sienten acogidos", los que perciben que los tiempos de respuesta son cortos, el 99,3% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, la facilidad para realizar el trámite es la variable más importante en términos de satisfacción. Luego, la preocupación por atender las necesidades del usuario y, finalmente, la claridad de la información del resultado del trámite son las variables que se asocian a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Análisis de Clúster

Análisis de clúster

Grupos encontrados

La clusterización es una técnica de segmentación, la cual consiste en la división de un grupo heterogéneo de personas en varios grupos, donde cada uno de estos grupos tiende a ser homogéneo en todos los aspectos importantes que los describen. Esta segmentación tiene como objetivo la búsqueda de grupos objetivos, mejoras específicas dirigidas a grupos de personas según los criterios seleccionados y análisis de estos.

- Para el cálculo del análisis de clusters se utiliza el software SPSS, mediante el método de cálculo de clusters de K-medias, que es el algoritmo más popular, el cual permite probar ideas pre-concebidas de agrupación.
- Las variables consideradas para nuestro análisis se basan en la satisfacción con las distintas dimensiones evaluadas, las cuales estaban en una escala de 1 a 7, donde 1 es para nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

Satisfechos 57%

Conformes con el sistema 17%

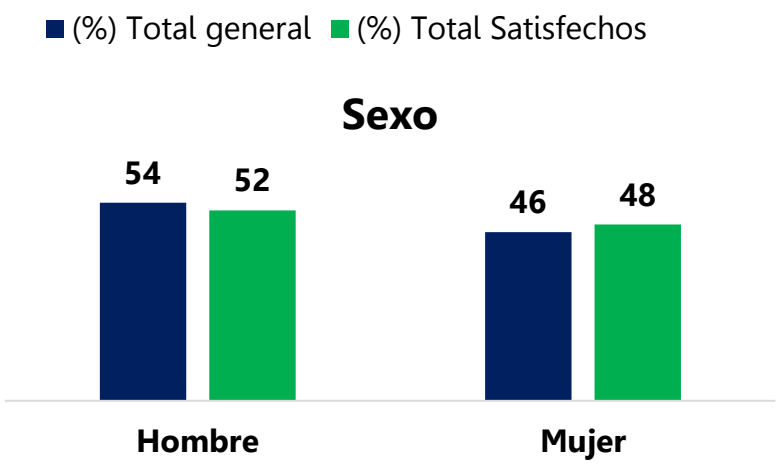
Neutro 19%

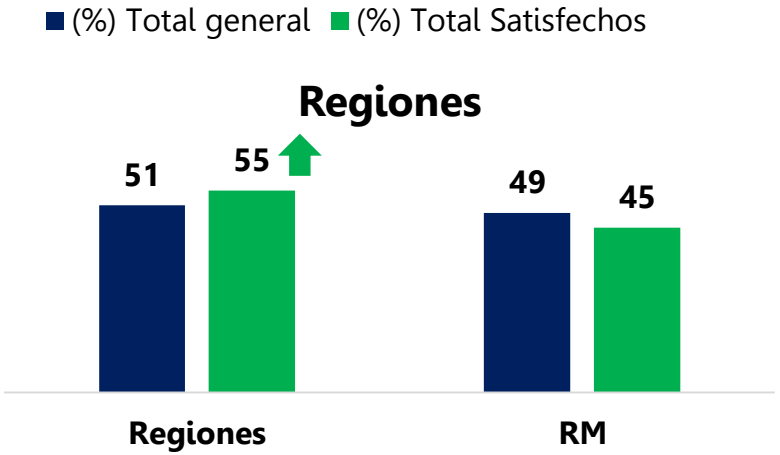
Insatisfechos 7%

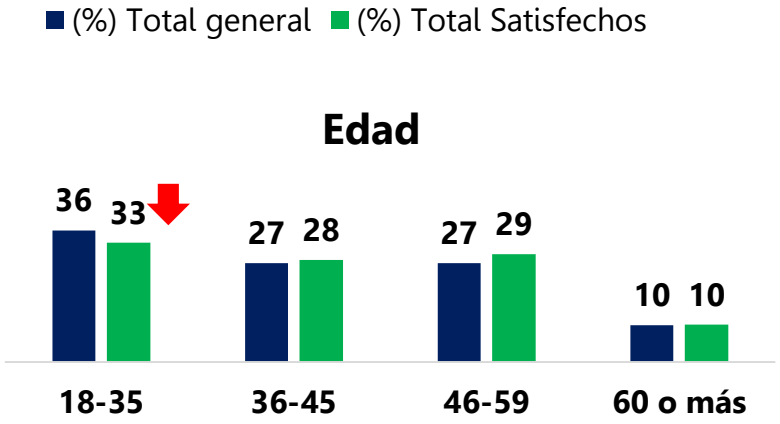
Análisis de Clúster

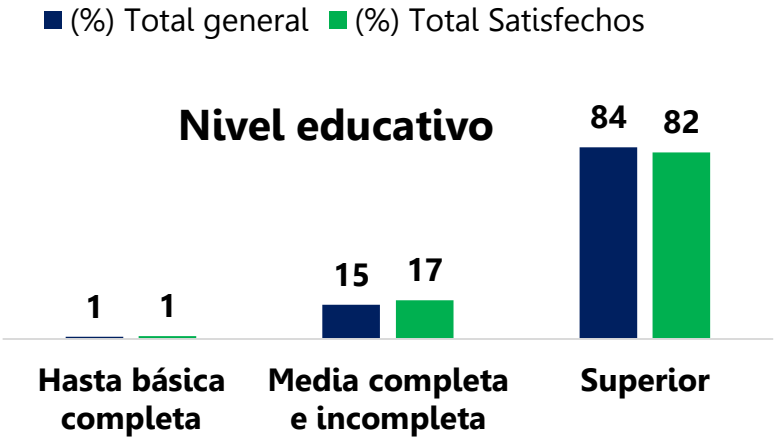
		Atributos	Satisfechos / Felices	Conforme con el sistema	Neutro	Insatisfechos
			(%) Neto			
Satisfacción	Última experiencia	Satisfacción última experiencia	95	52	13	-63
	Claridad	Claridad de los pasos a seguir	89	41	-33	-94
		Claridad de la información del resultado	92	54	-4	-85
	Facilidad	Facilidad para realizar el trámite	93	58	3	-78
	Resolutividad	El tiempo de respuesta	89	54	-11	-81
Imagen	General	Evaluación general SII	87	14	26	-48
	Atributos	Da confianza	88	-36	52	-67
		Es transparente	88	-52	15	-73
		Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	76	-54	-13	-95
		Se actualiza y moderniza	83	2	17	-64
		Tiene funcionarios comprometidos con su labor	70	-42	-10	-73

Clúster – Satisfechos 57% (%) 2020



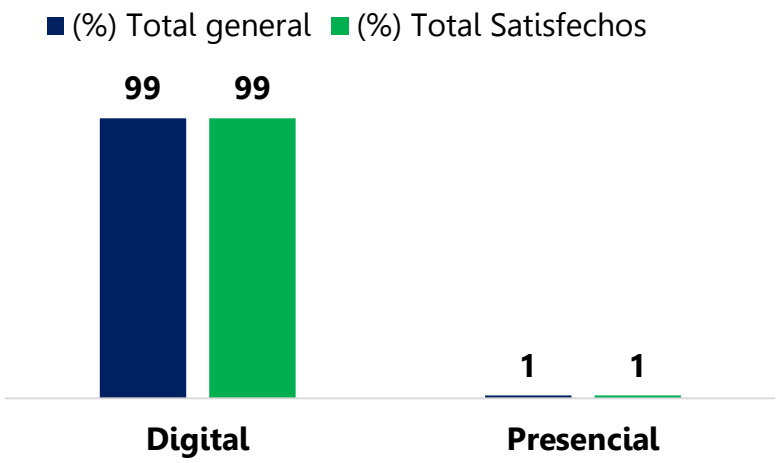




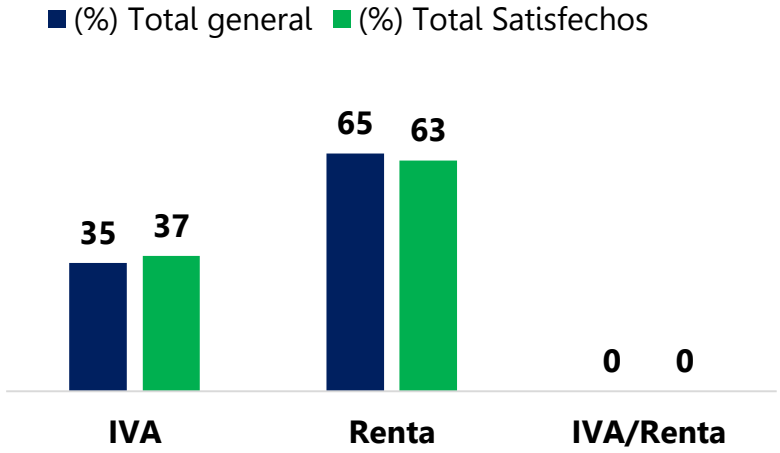


N = 1.843

Clúster – Satisfechos 57% (%) 2020



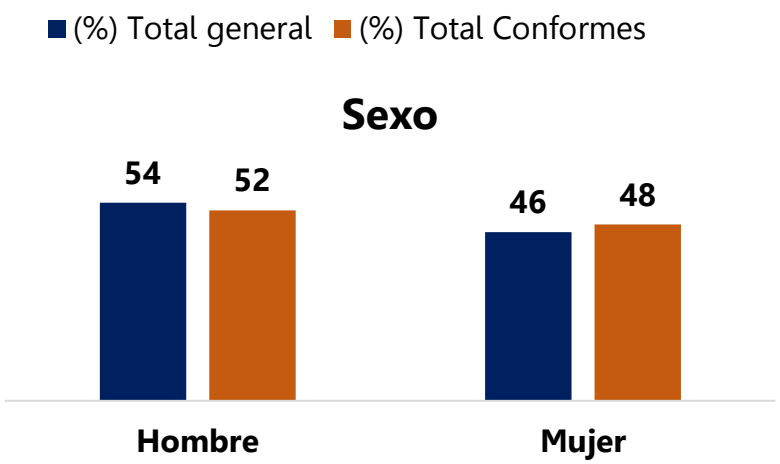
Canal

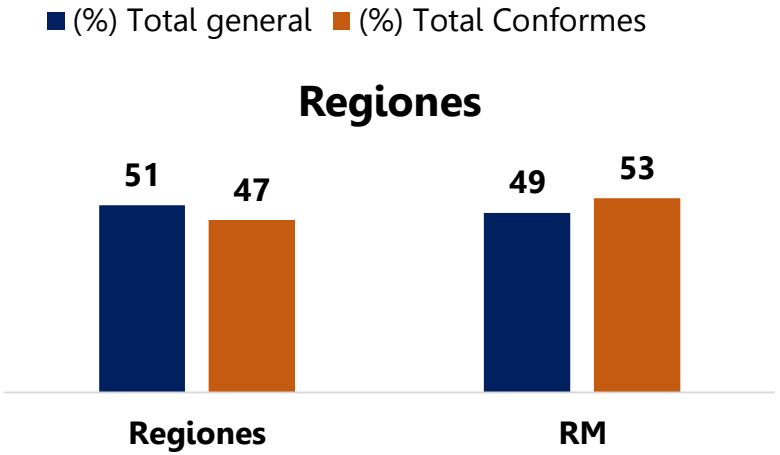


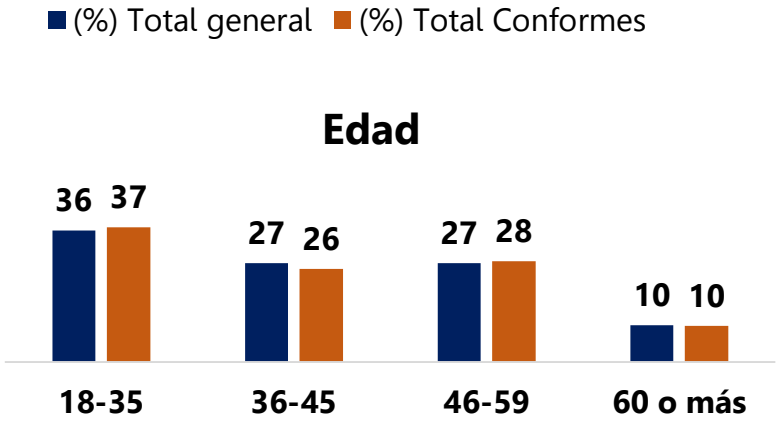
Trámite

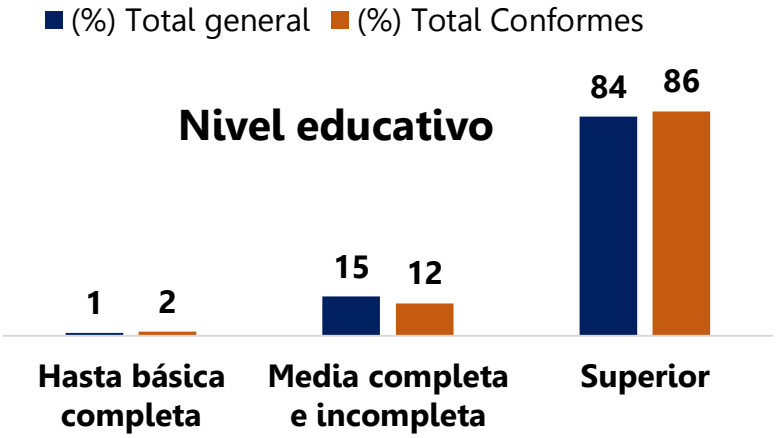
N = 1.843

Clúster – Conformes con sistema 17% (%) 2020
Satisfechos experiencia, pero no imagen



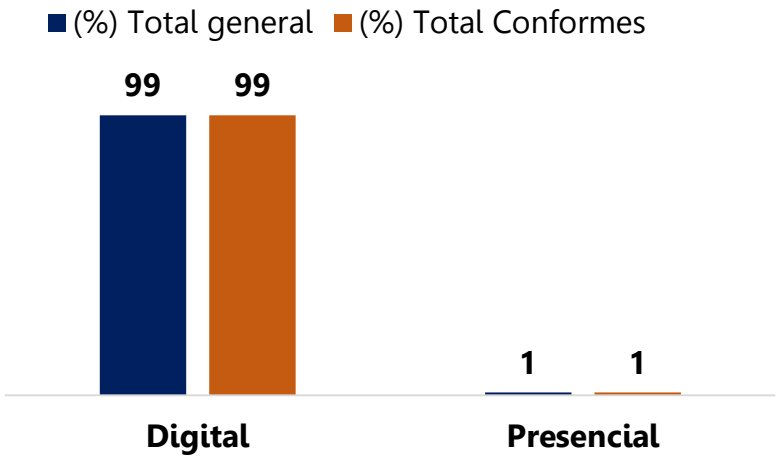




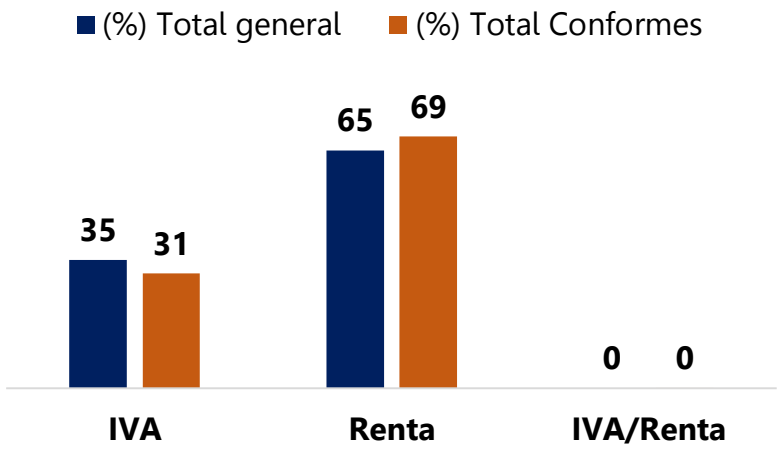


N = 497

Clúster – Conformes con sistema 17% (%) 2020
Satisfechos experiencia, pero no imagen



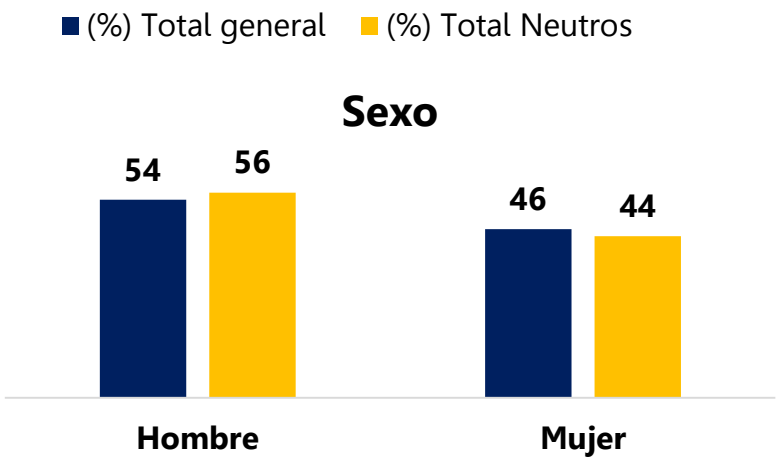
Canal

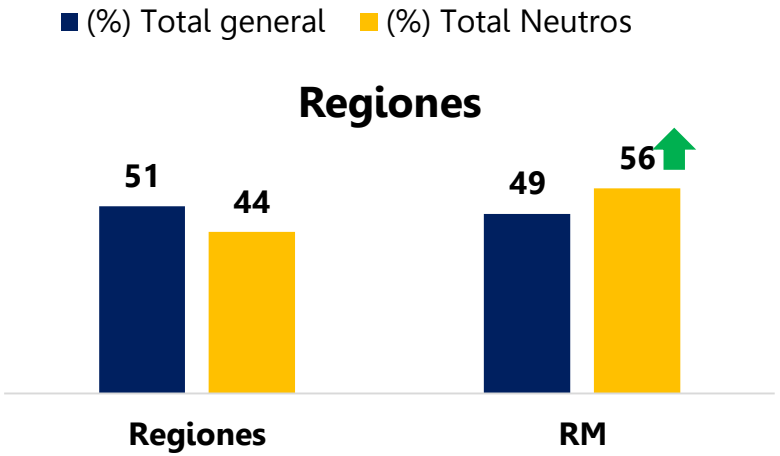


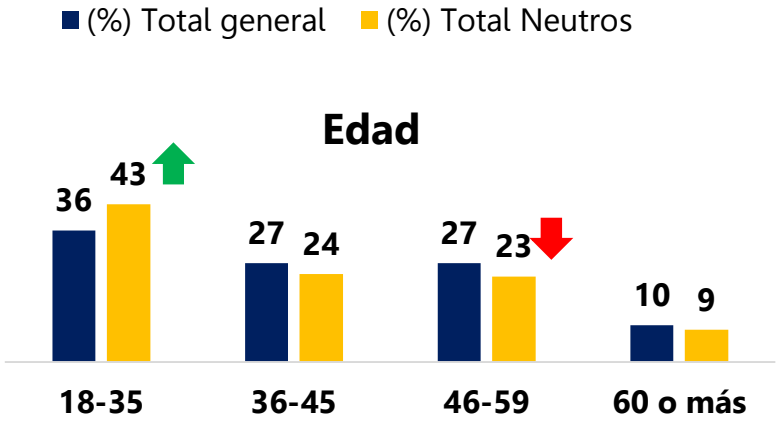
Trámite

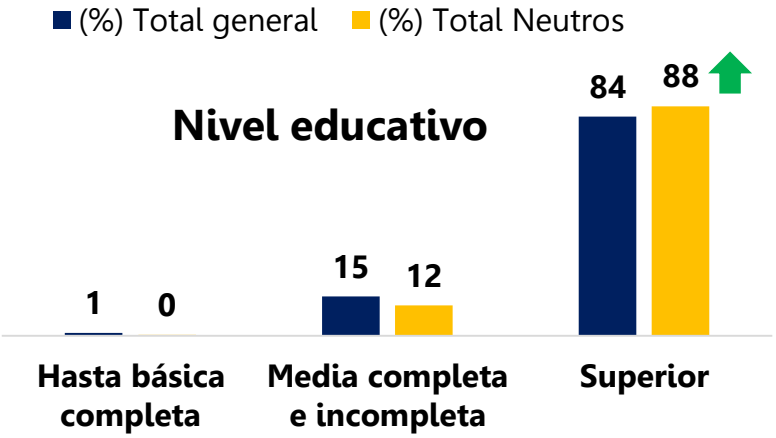
N = 497

Clúster – Neutros 19% (%) 2020



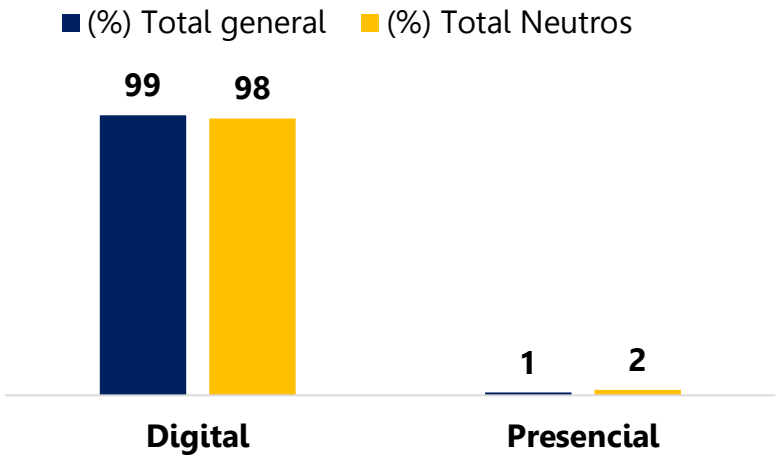




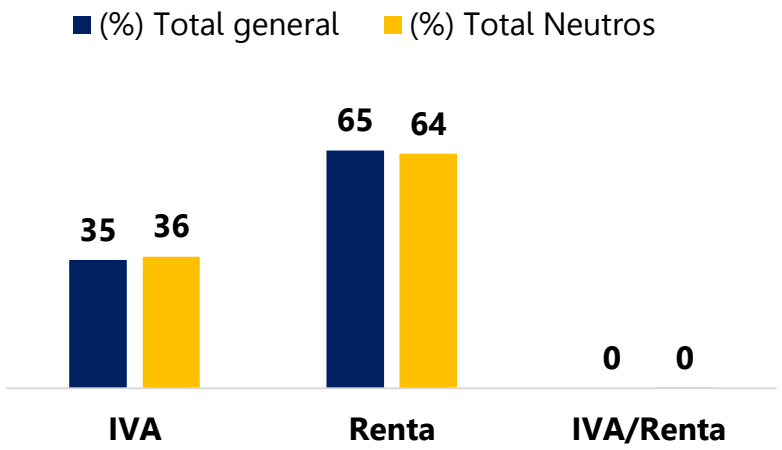


N = 755

Clúster – Neutros 19% (%) 2020



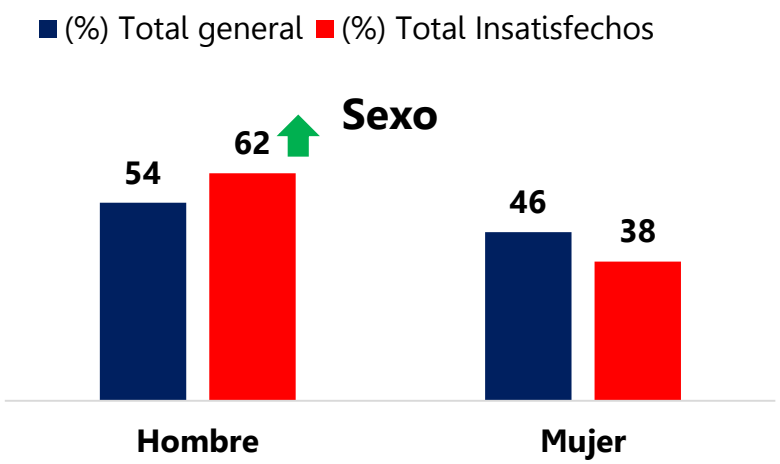
Canal

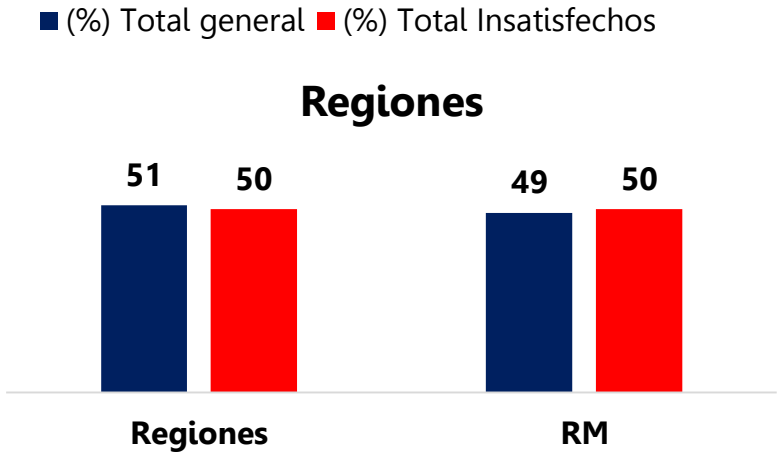


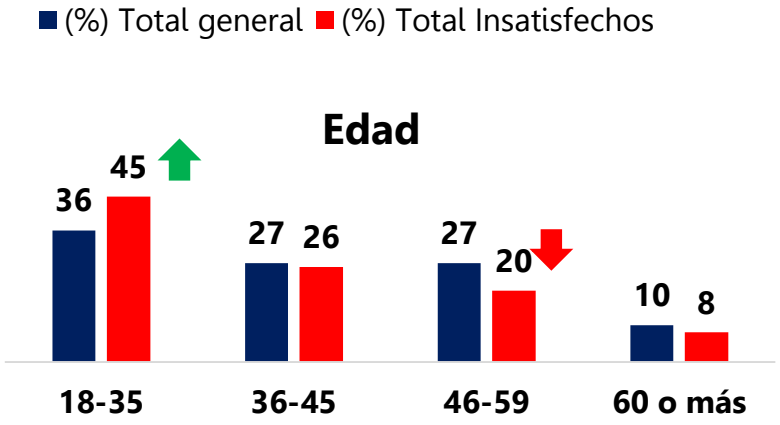
Trámite

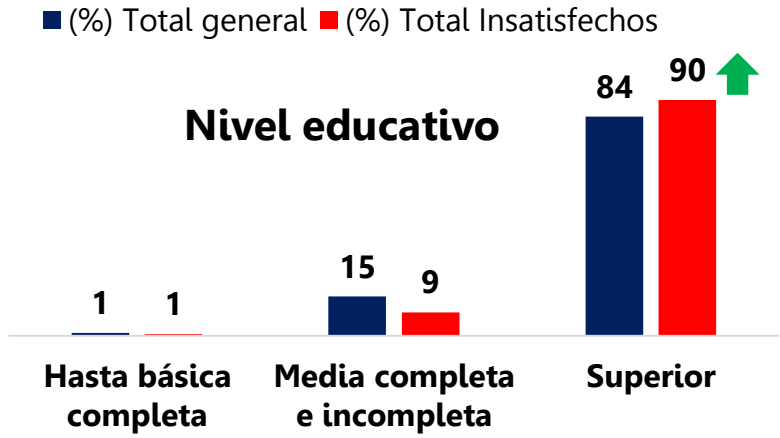
N = 755

Clúster – Insatisfechos 7% (%) 2020



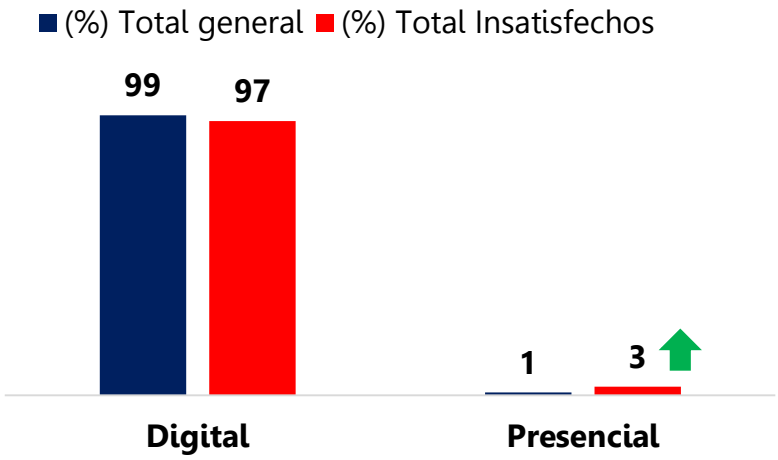




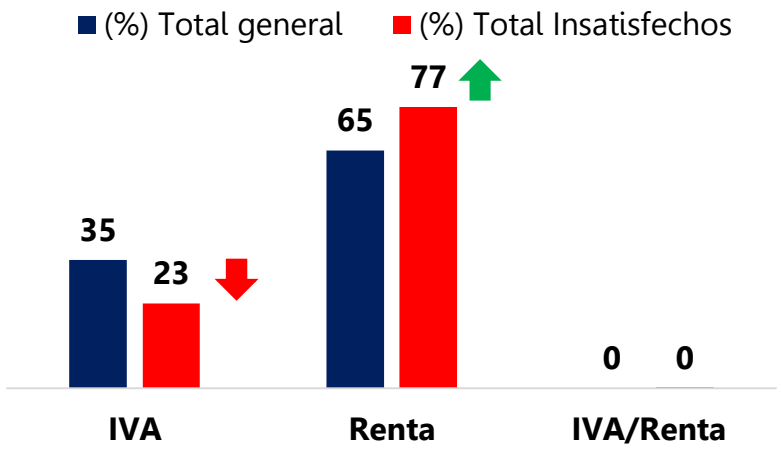


N = 291

Clúster – Insatisfechos 7% (%) 2020



Canal



Trámite

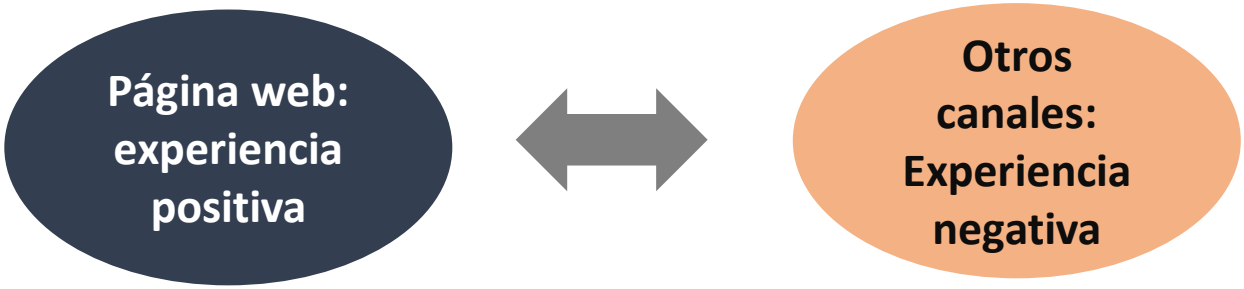
N = 291

Resumen Cualitativo

Análisis Cualitativo con foco en Insatisfechos que tuvieron problemas

Se desarrolló una fase cualitativa centrada en usuarios insatisfechos y que manifestaron haber tenido un problema durante la última experiencia, para profundizar en lo que sustenta esta experiencia.

Al analizar la satisfacción con el viaje de estos usuarios se observa la percepción por parte de ellos de dos realidades marcadamente diferentes en la atención brindada por la institución: la experiencia web por medio de la página y la experiencia con otros canales de contacto.



"la brecha que hay hoy entre lo humano de SII y lo digital es demasiado grande, son como dos instituciones diferentes"

"por la web todo bien, pero si usas la parte manual te vas a un hoyo negro"

Análisis Cualitativo con foco en Insatisfechos que tuvieron problemas

Página web: experiencia positiva

Se valora:
- Se ha modernizado.
- Es amigable / fácil de usar.
- Ha incorporado nuevos trámites.

Aspectos a mejorar:
- Incorporar trámites que hoy no se pueden realizar.
- Cuando se requiere contactar a funcionarios por otros canales (mail, fono, etc.) la respuesta no está al mismo nivel: lenta, complicada y sin experimentar una real preocupación por el usuario.
- Falta de canales de atención remota eficientes (se sugiere zoom u otros)
- Falta de tutoriales o videos que respondan dudas frecuentes sin necesidad de usar otros canales.

"me encantaría pinchar un link y que aparezca una persona real que me pueda ayudar, por ejemplo, a rellenar la declaración de renta"

Análisis Cualitativo con foco en Insatisfechos que tuvieron problemas

Otros canales: Experiencia negativa

La experiencia con otros canales no es positiva como con la web:

- Falta de información en los funcionarios que atienden
- Respuestas lentas
- Uso de lenguaje técnico, complejo y que no se adapta al usuario
- Sucursales con aglomeración
- Sensación de bajo interés y disposición a atender.

Algunas sugerencias señaladas:

- Canal para dar opinión / feedback de la atención de los funcionarios
- Mejorar capacitación de funcionarios que atienden público y resuelven dudas.
- Presencia en sucursales de módulos de atención / mesón de ayuda con contadores o personal informado
- Folletos, manuales o guías

"yo lo único que pido es que me contesten el teléfono y los correos"

"la persona que me atendió estaba con cara larga… sentí como que no quería atenderme"

"la mesa de ayuda es inservible, son personas poco especializadas … te mandan respuestas automáticas"

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

LÍNEA 1

Instituto Nacional de Estadística
Servicio Nacional de Pesca
Subsecretaría de Economía
Dirección de Compras y Contratación Pública
Servicio de Tesorerías
Servicio Nacional de Aduanas
Servicio de Impuestos Internos
Dirección del Trabajo
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo