Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultado Servicio de Impuestos Internos (SII)

SII

AGENDA

I. OBJETIVOS
II. METODOLOGÍA
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS
IV. DEFINICIONES RELEVANTES
V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA
VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS
VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS
IX. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO
X. RECOMENDACIONES
XI. ANEXO MULTIVARIADO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:
Daniella Leal

Equipo Consultor:
Claudia Yañez
Vicky Rojas
Cristián Ayala
Andrés Jaime
Sebastián Daza
Cristina Marchant
Alejandra Aravena

Contraparte Institucional:
Mireya Valdebenito y Domingo Moreno

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización

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 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.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

II. METODOLOGÍA

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:



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI y encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios, contribuyentes, del Servicio de Impuestos Internos (SII).
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas es probabilístico en la selección de usuarios 2021 perfilados como respondentes en Servicio de Impuestos Internos (SII) de acuerdo a variables de segmentación (Trámite, Canal y Segmento por contribuyente).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el SII entre los meses de abril y julio del 2021.
Muestra	:	4081 casos totales.
Error	:	+/- 1,5% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a la variable trámite y segmento contribuyente.
Fecha de Terreno	:	Desde el 20 de septiembre al 26 de octubre de 2021.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva según Trámite

	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
Contribuyentes Atendidos	24.737	7,7%	866	3,3%
Declaración de Renta	203.248	63,0%	1.729	2,3%
Declaración de IVA	94.826	29,4%	1.486	2,5%
Total	322.811	100,0%	4.081	1,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2021. [10]

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	25,2%
	TRR2	26,8%
	TRR3	28,4%
	TRR4	30,3%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	61,0%
	TCoop2	64,8%
	TCoop3	61,0%
	TCoop4	64,8%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	14,5%
	TR2	16,4%
	TR3	26,6%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	41,3%
	TC2	46,6%
	TC3	75,6%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	4,3%
	TRR2	5,0%
	TRR3	4,3%
	TRR4	5,0%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	72,2%
	TCoop2	84,5%
	TCoop3	72,2%
	TCoop4	84,5%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	0,9%
	TR2	0,9%
	TR3	1,9%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	5,9%
	TC2	5,9%
	TC3	12,1%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.

Ministerio de Hacienda

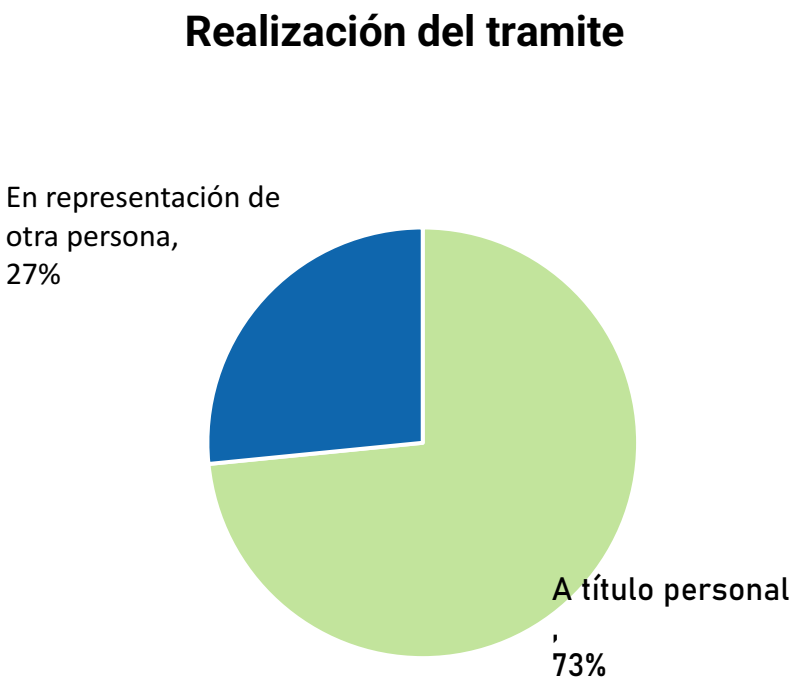
Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

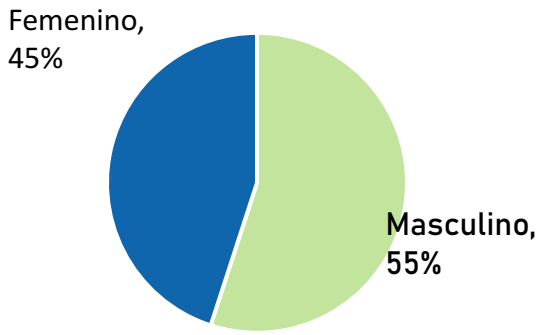
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

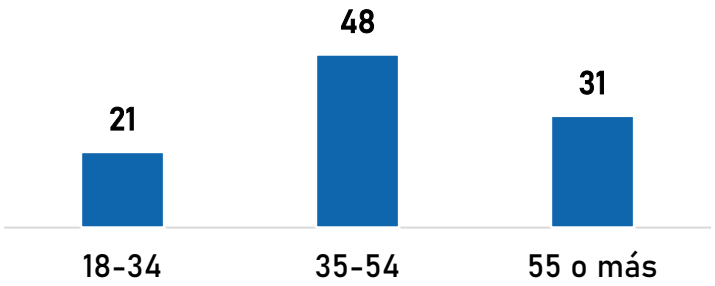


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Género



Edad en Tramos

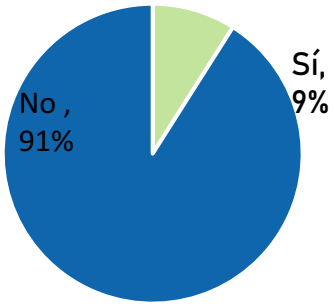


Nivel Educativo

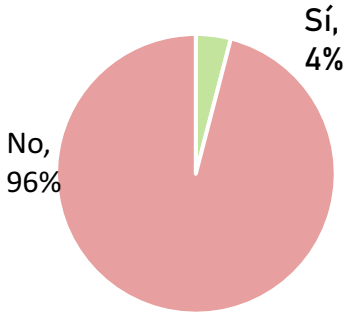


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

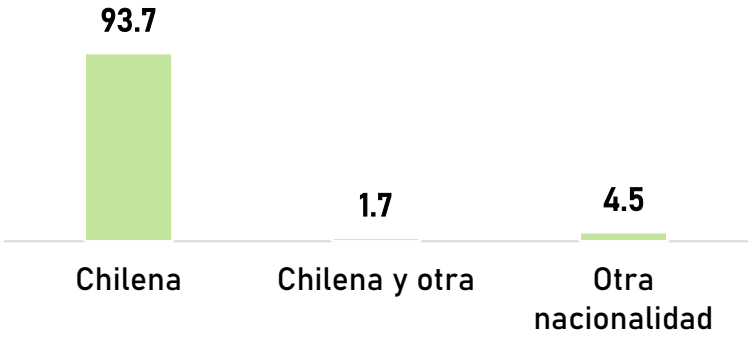
Pertenece a pueblos indígenas



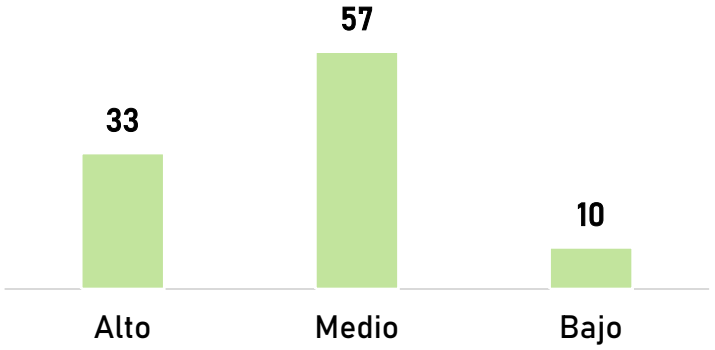
Discapacidad permanente



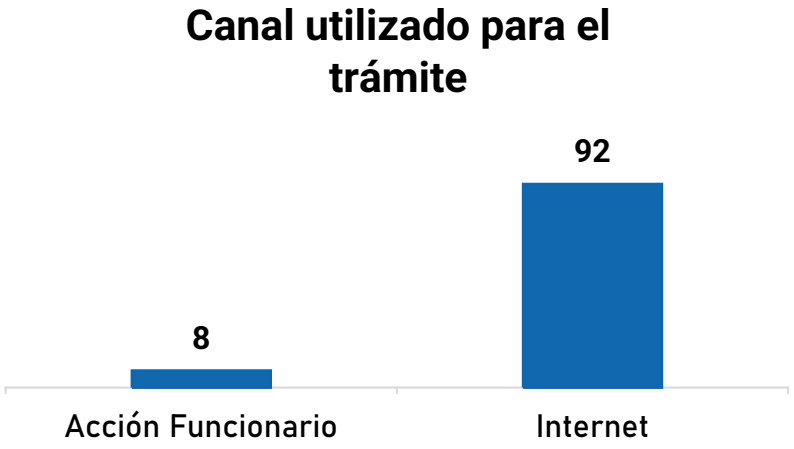
Nacionalidad

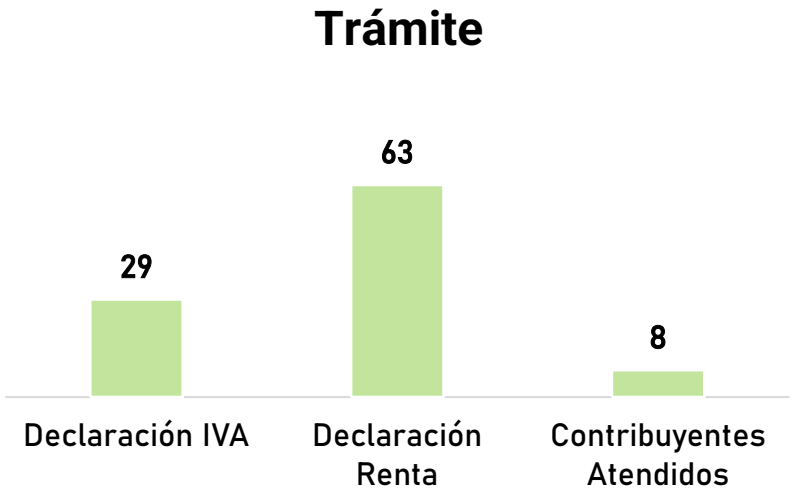


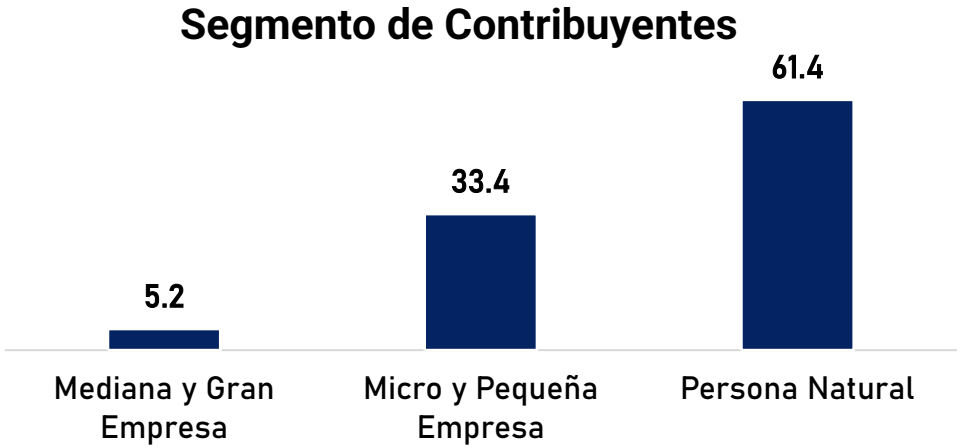
Grupo Socioeconómico



CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

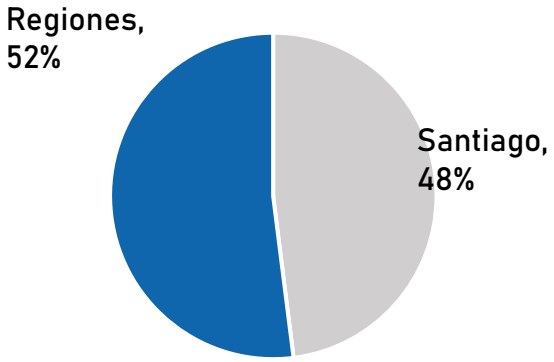




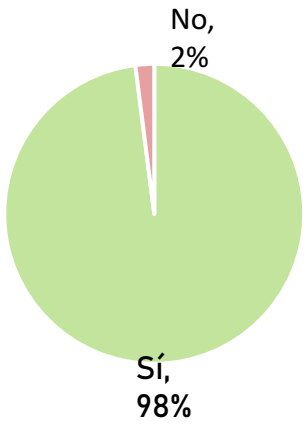


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

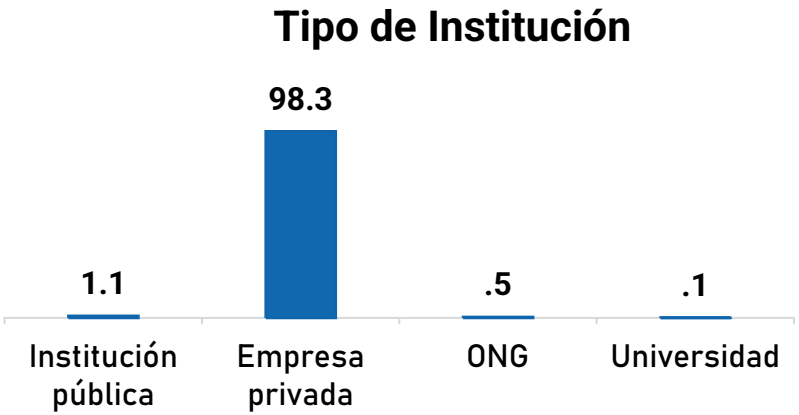
Zona

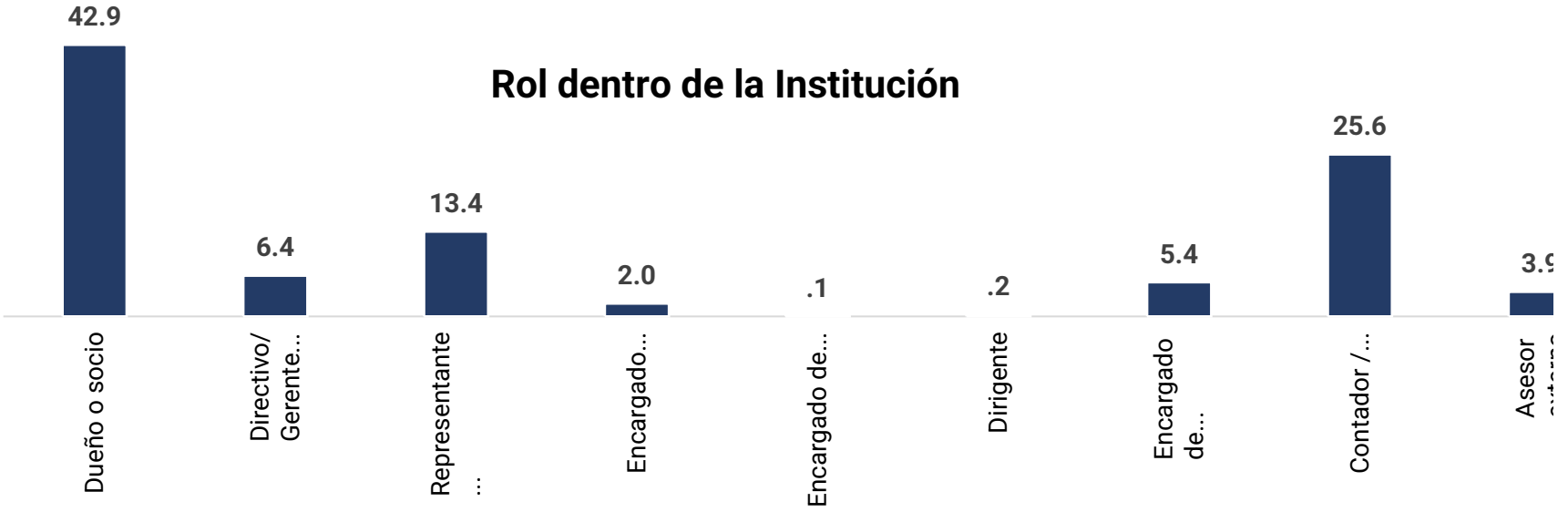


Tenencia de Clave Única



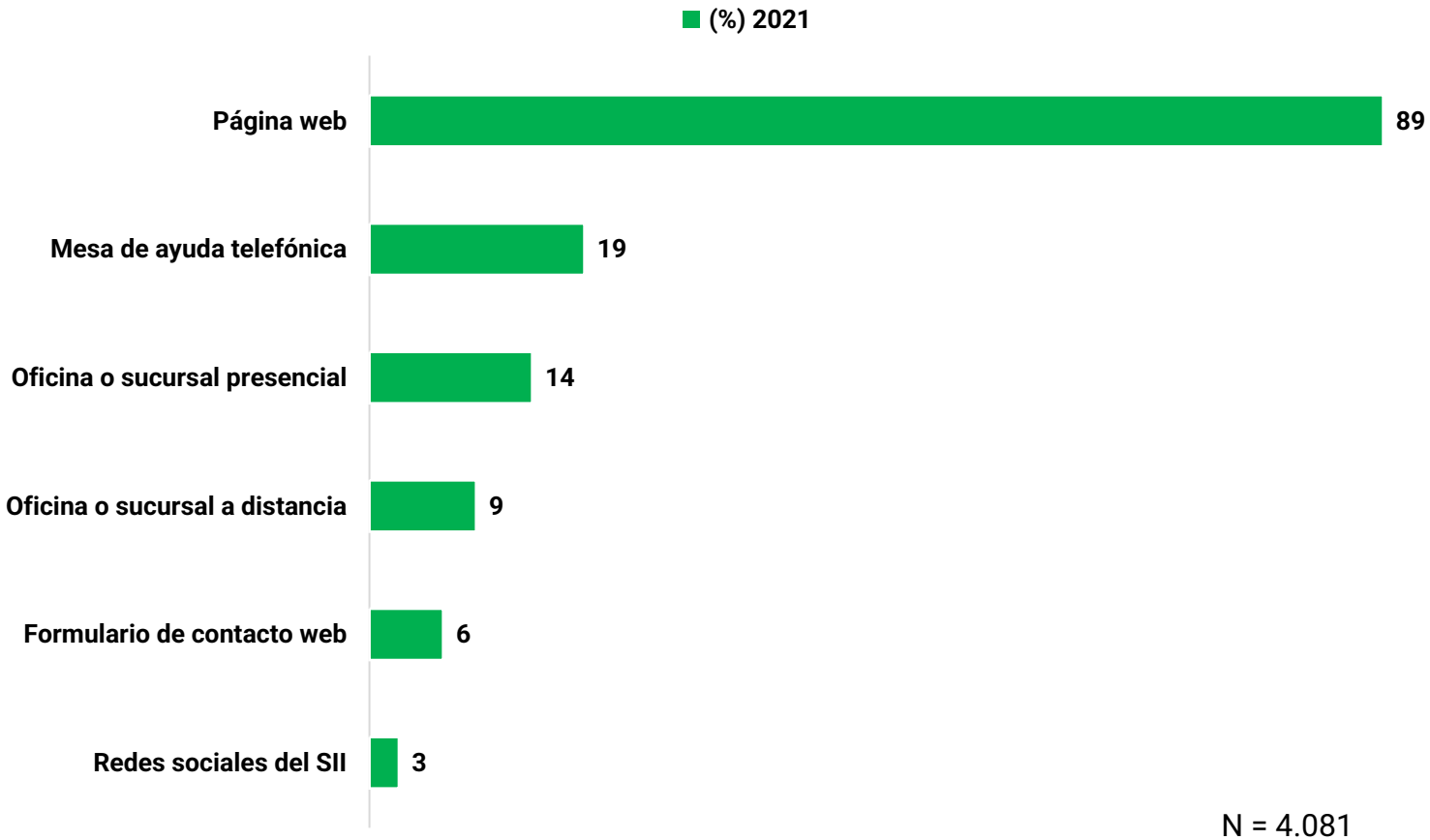
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS USUARIOS INSTITUCIONALES (%)





CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

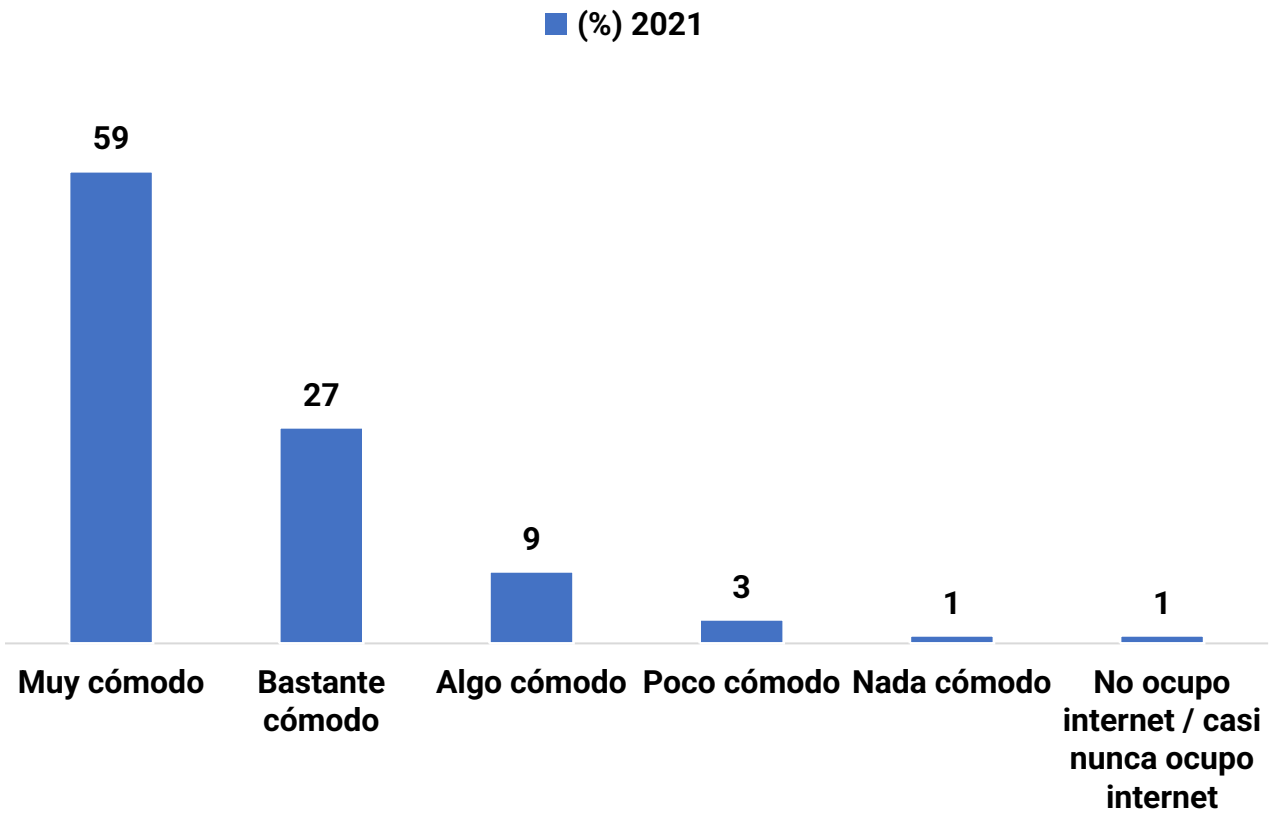
Durante el 2021 ¿a través de qué medios ha tenido contacto con el SII? MÚLTIPLE



N = 4.081

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

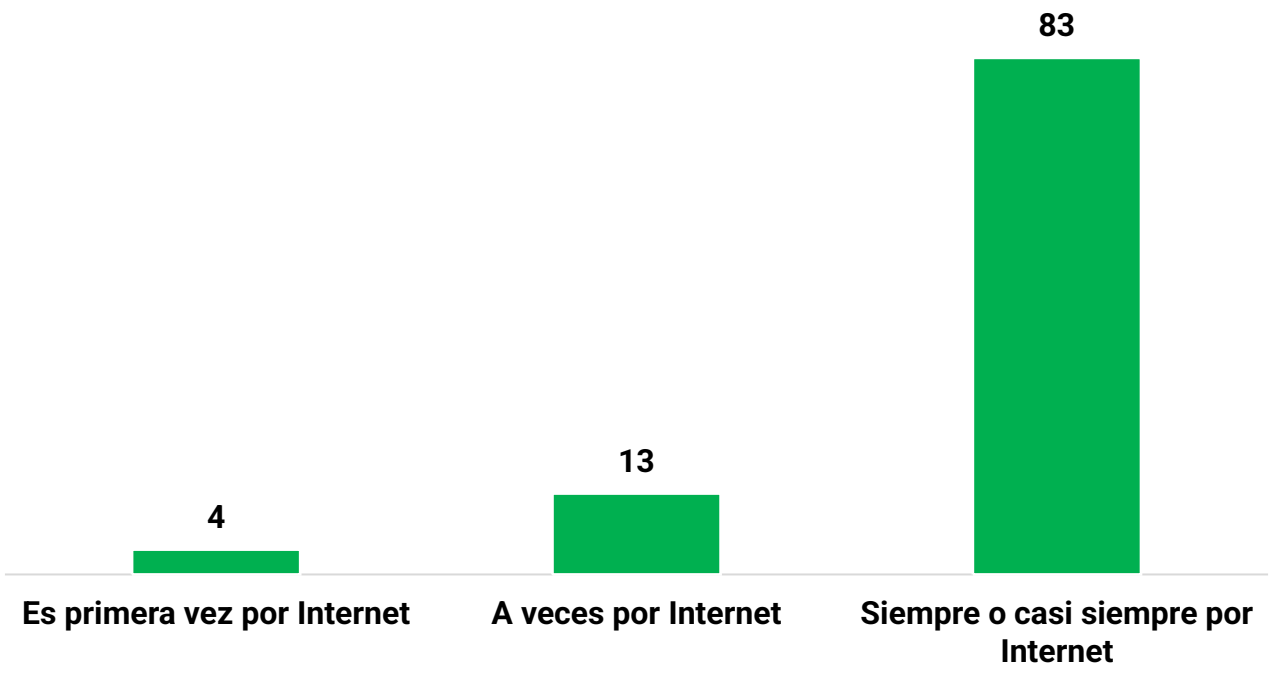
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 4.055
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DIGITAL – FRECUENCIA USO DE INTERNET PARA TRÁMITES (%)

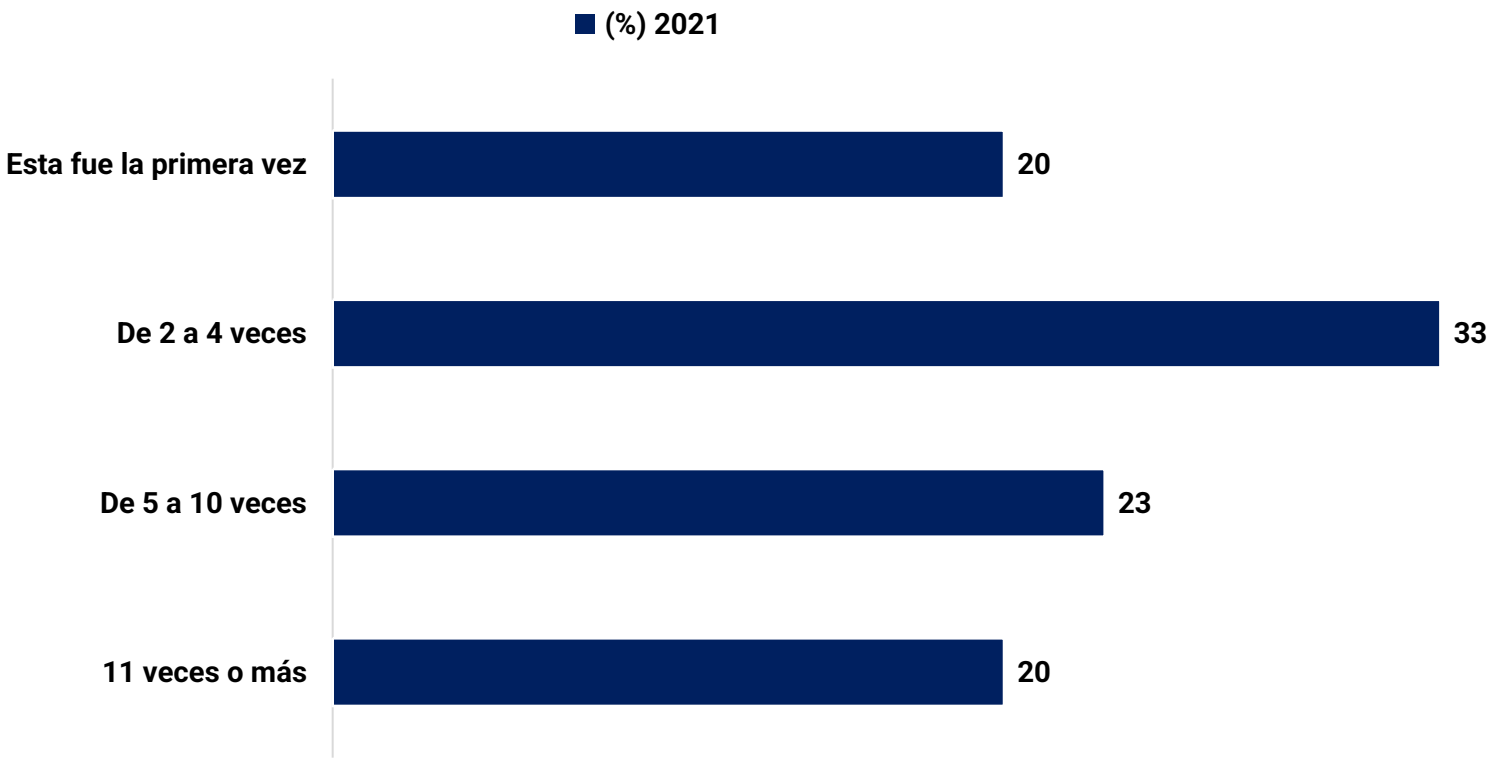
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 3.731
Se excluye de las barras la categoría ‘Ns-Nr’.

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SII

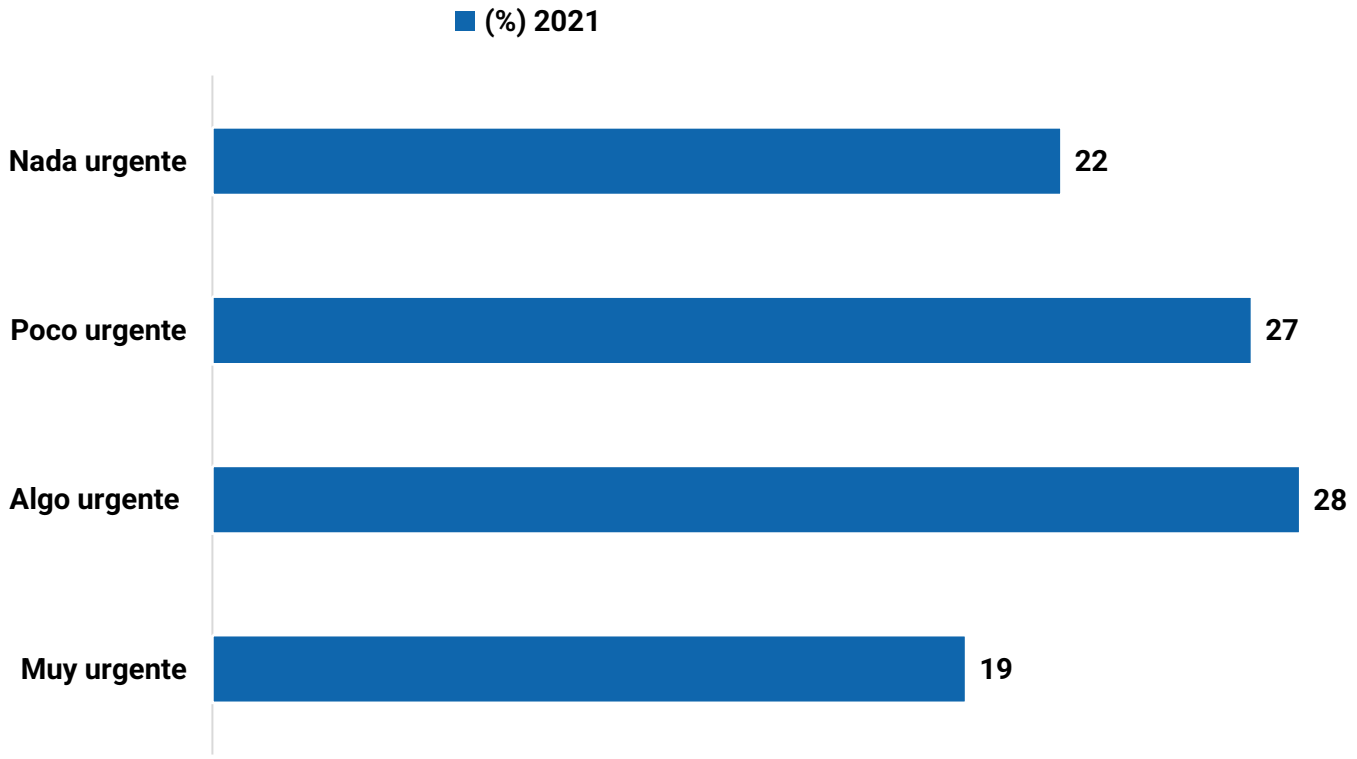
Durante 2021 ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



N = 4.081
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

UREGENCIA DEL TRÁMITE (%) SII

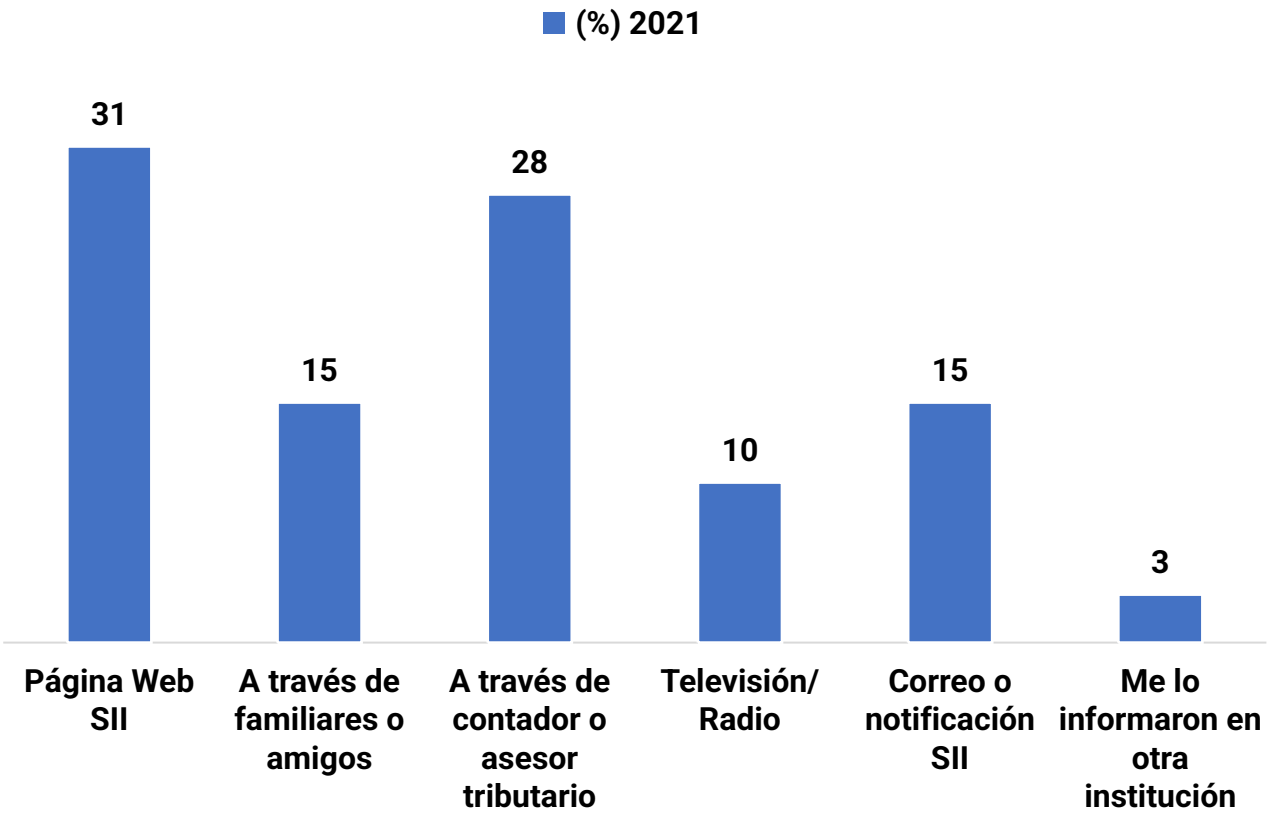
Respecto del trámite, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo?



N = 4.081
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE (%) SII

¿Cómo supo que debía hacer este trámite en el SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS (SII)?: %Sí



N = 4.081

Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los **3* meses anteriores** al momento en que son encuestados.

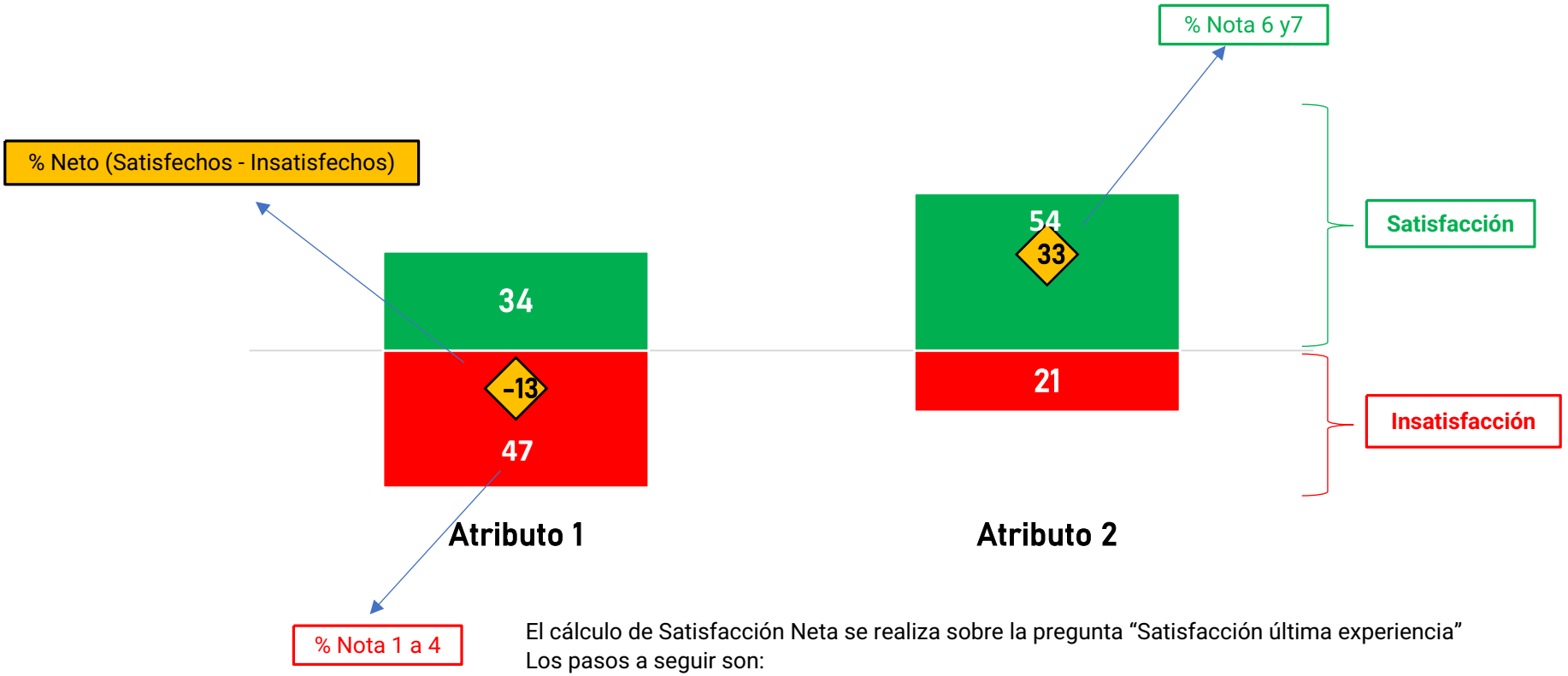
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - **Satisfacción con la última experiencia**: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de [...], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - **Evaluación general de la institución**: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”
Los pasos a seguir son:

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

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5 y a de la categoría Ns-Nr’

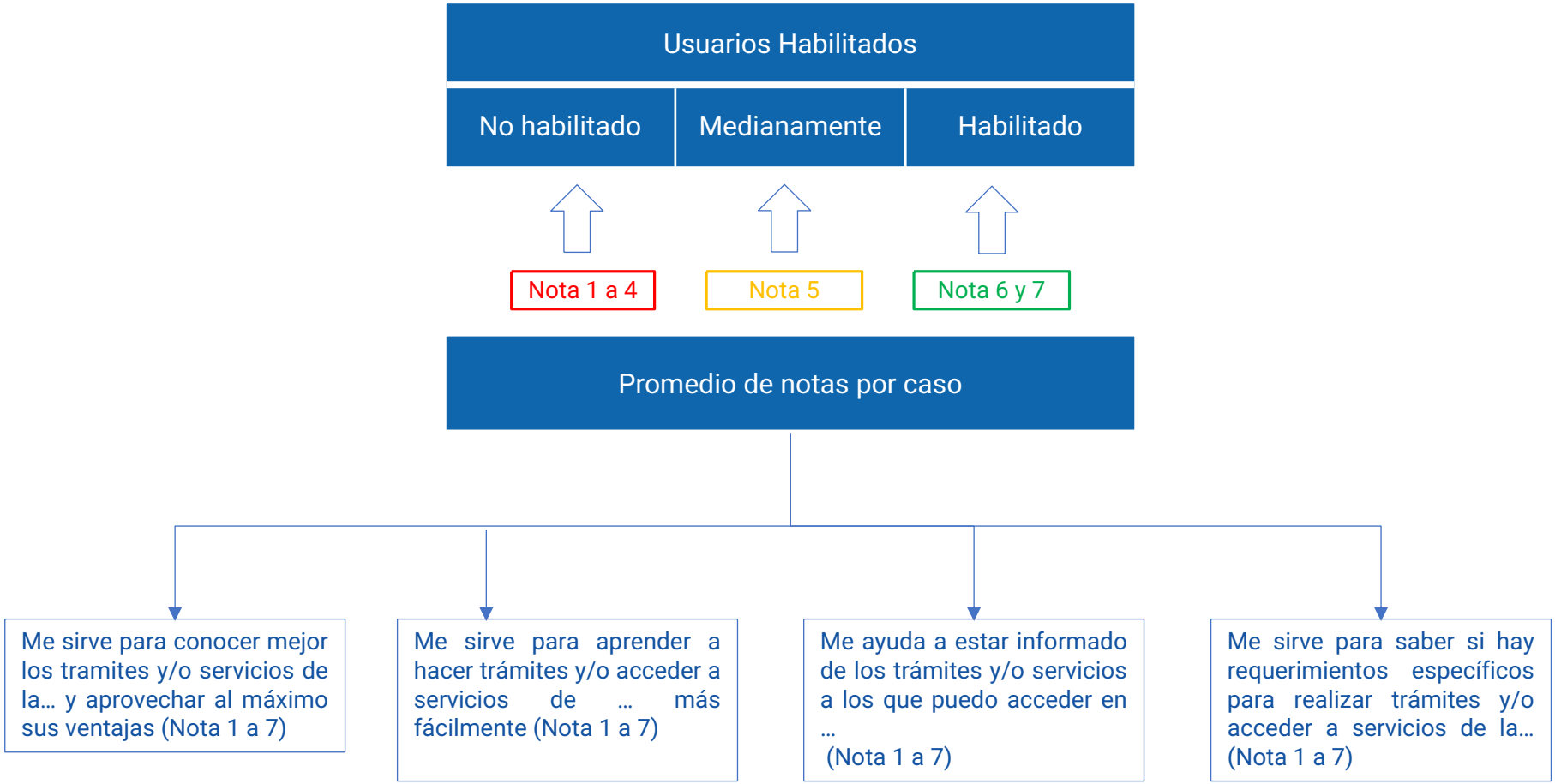
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.**

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

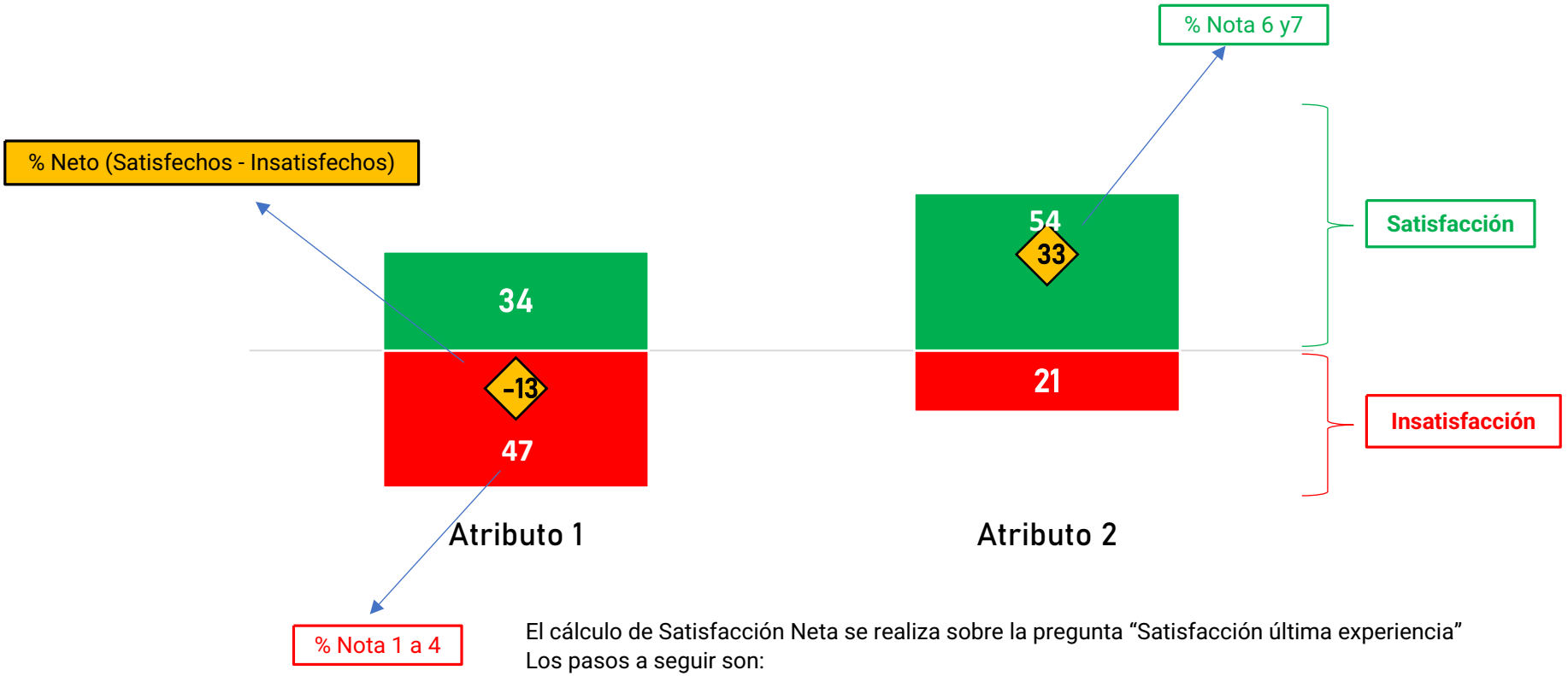
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



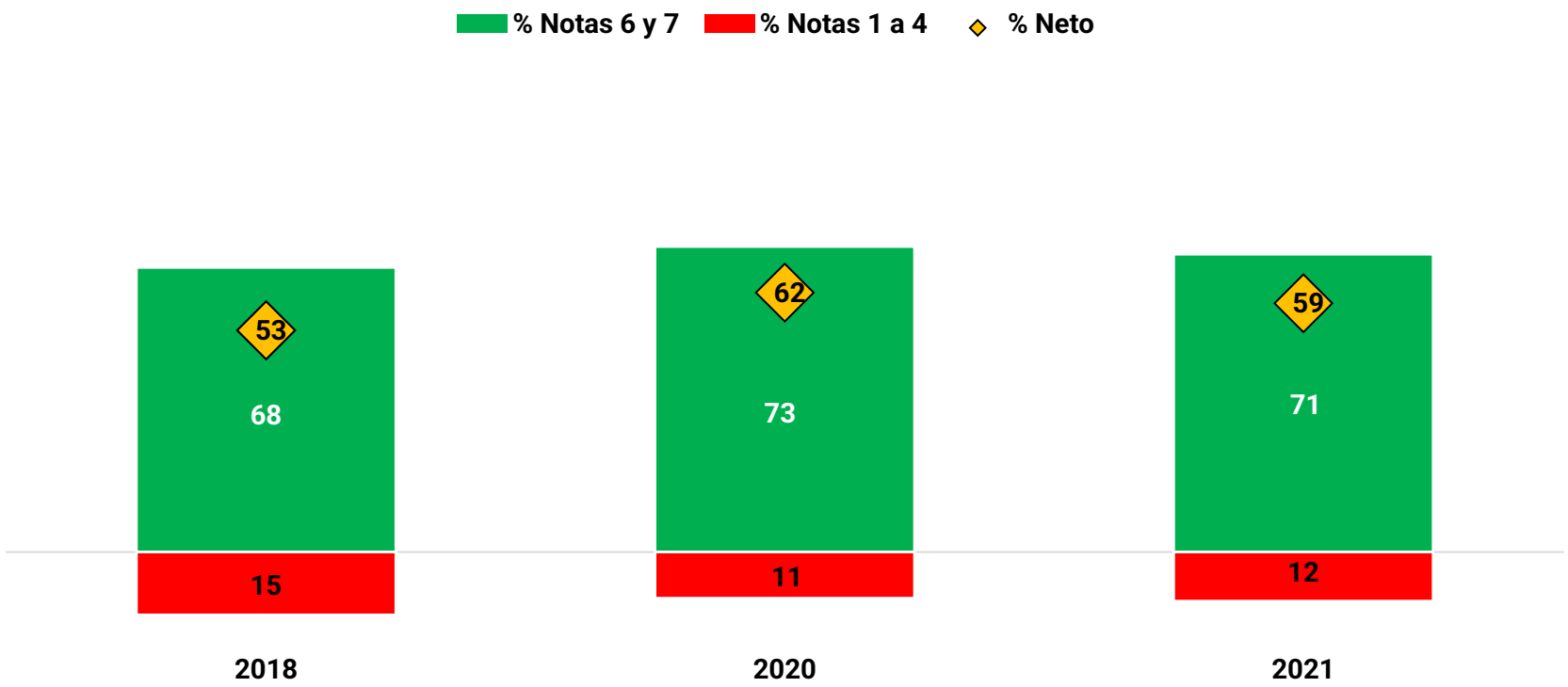
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”
Los pasos a seguir son:

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

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5 y a la categoría Ns-Nr.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SII
2018 - 2021

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N=	(2.318)	(3.372)	(4.081)

Nota: La institución no fue medida el año 2019, por lo que, se utilizará el año 2018.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SII
2018 - 2021

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?
(Intervalos de Confianza a un 95%)

Satisfacción

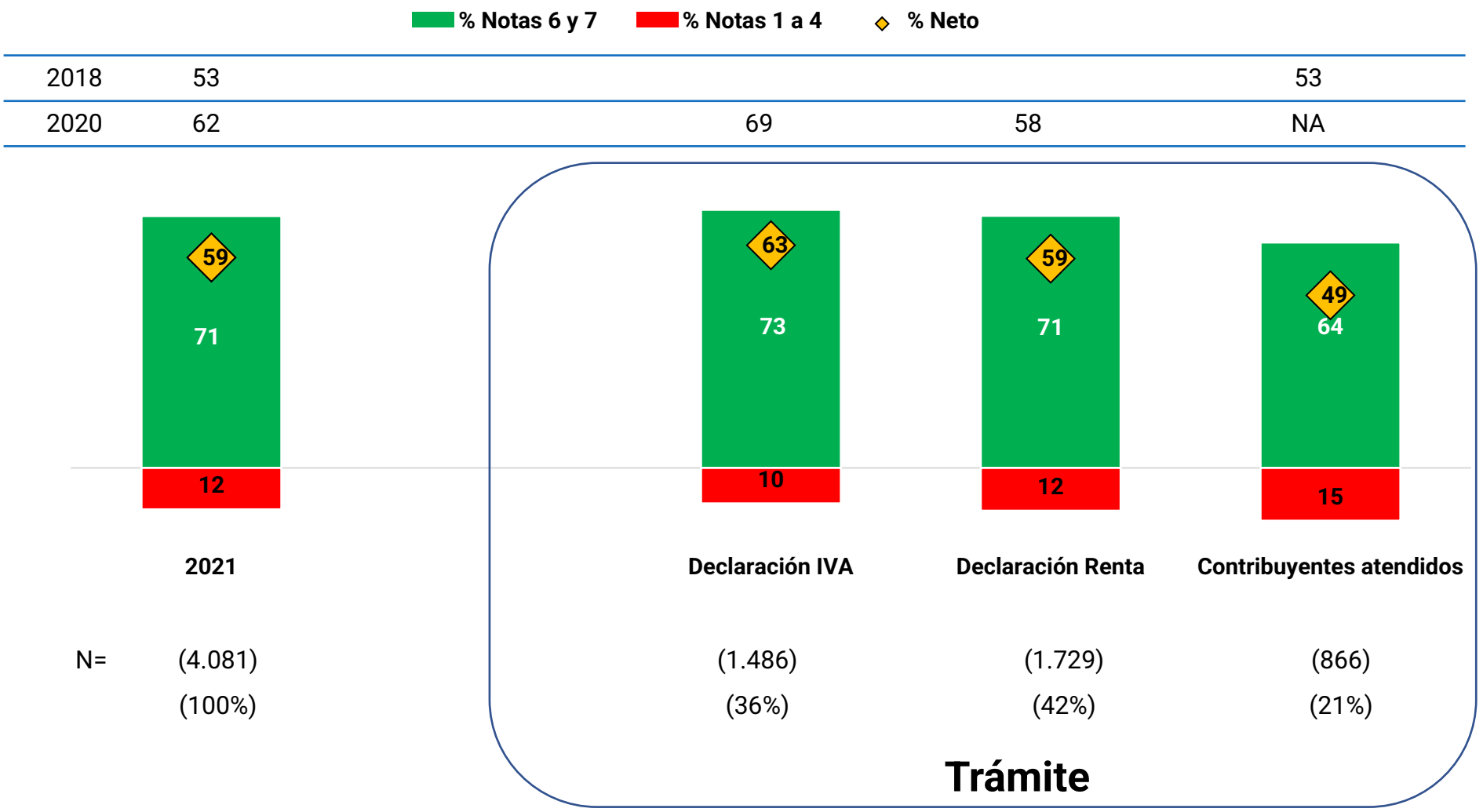
Insatisfacción

N=	(2.318)	(3.372)	(4.081)

Nota: La institución no fue medida el año 2019, por lo que, se utilizará el año 2018.

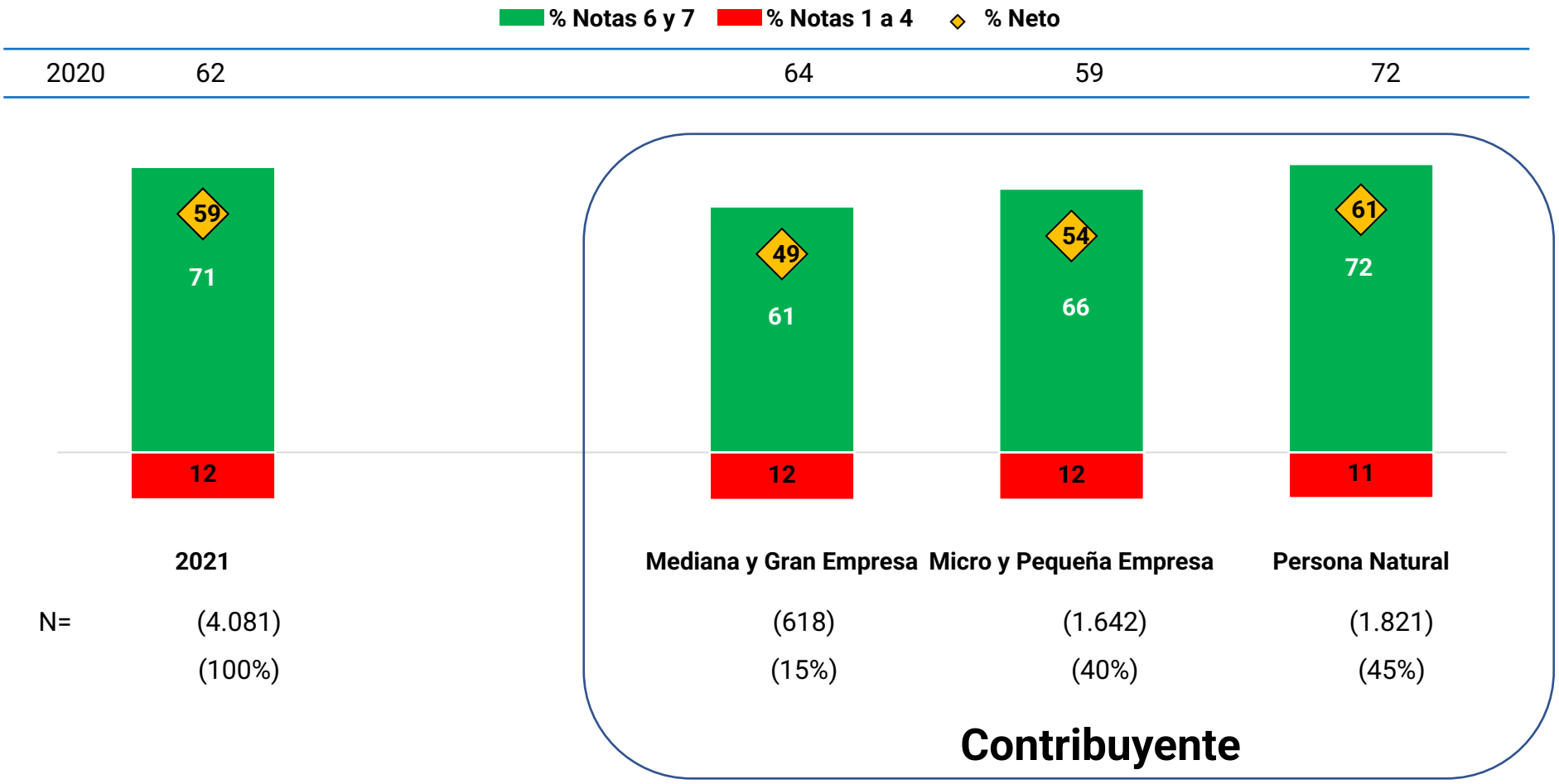
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



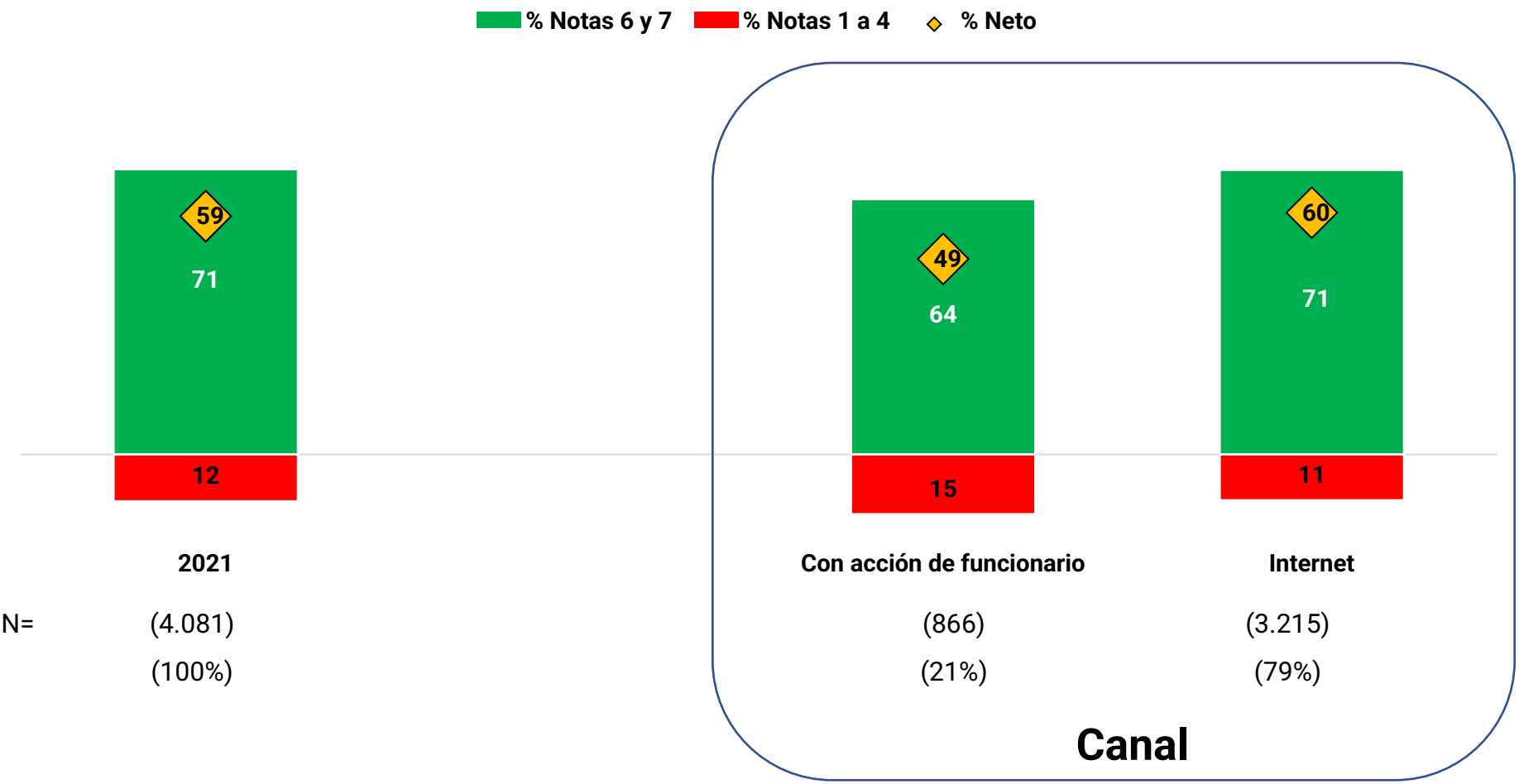
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEGMENTO DE CONTRIBUYENTE

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



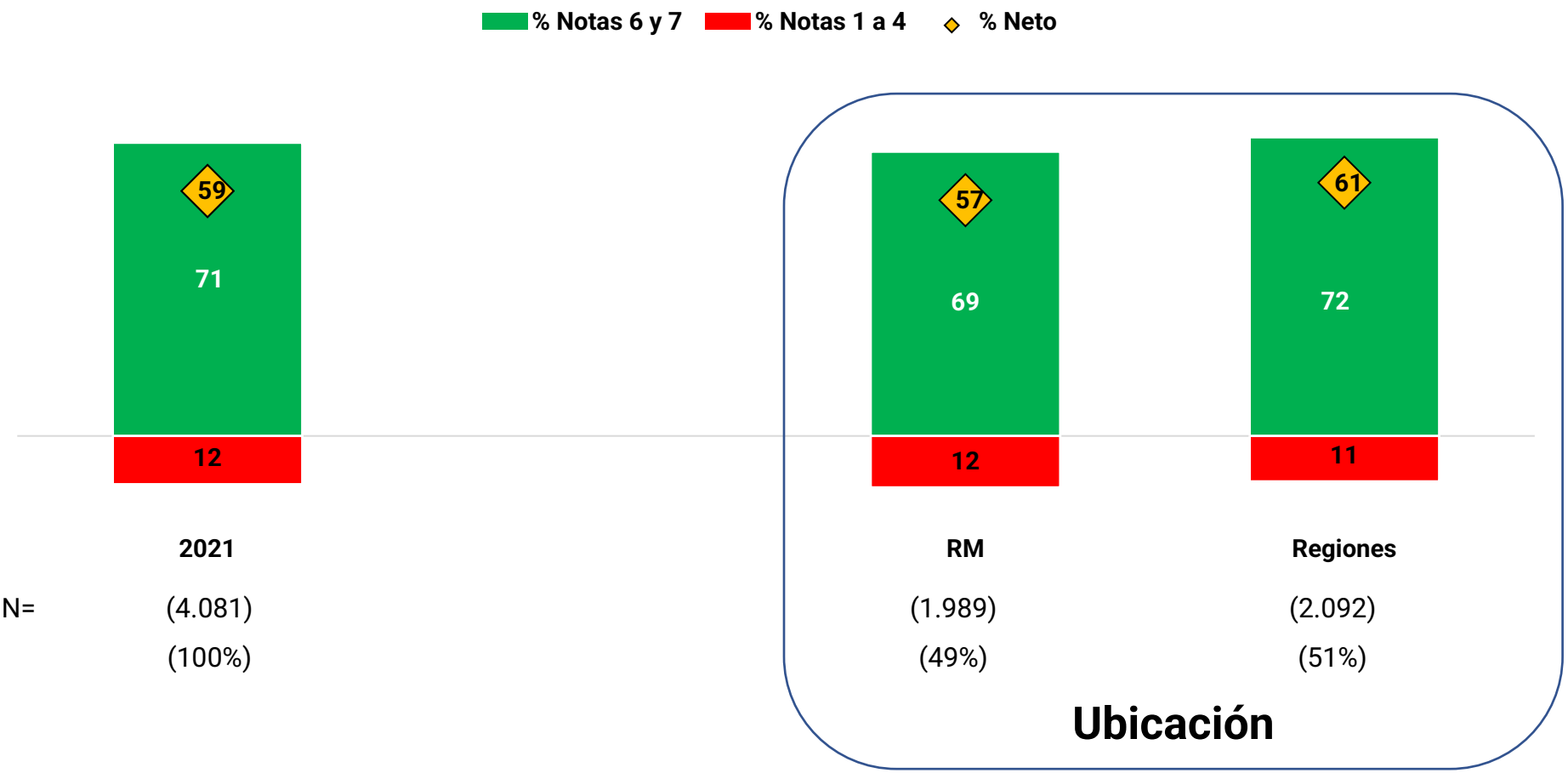
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



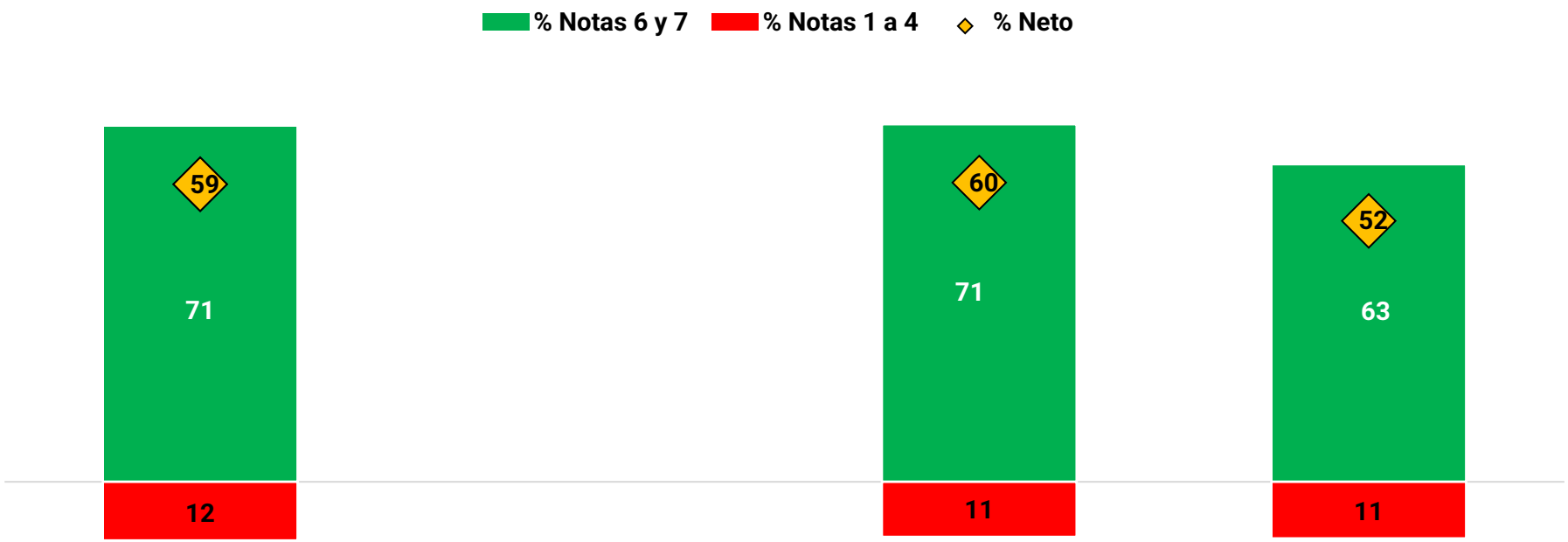
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR ZONA

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR REALIZACIÓN DEL TRÁMITE

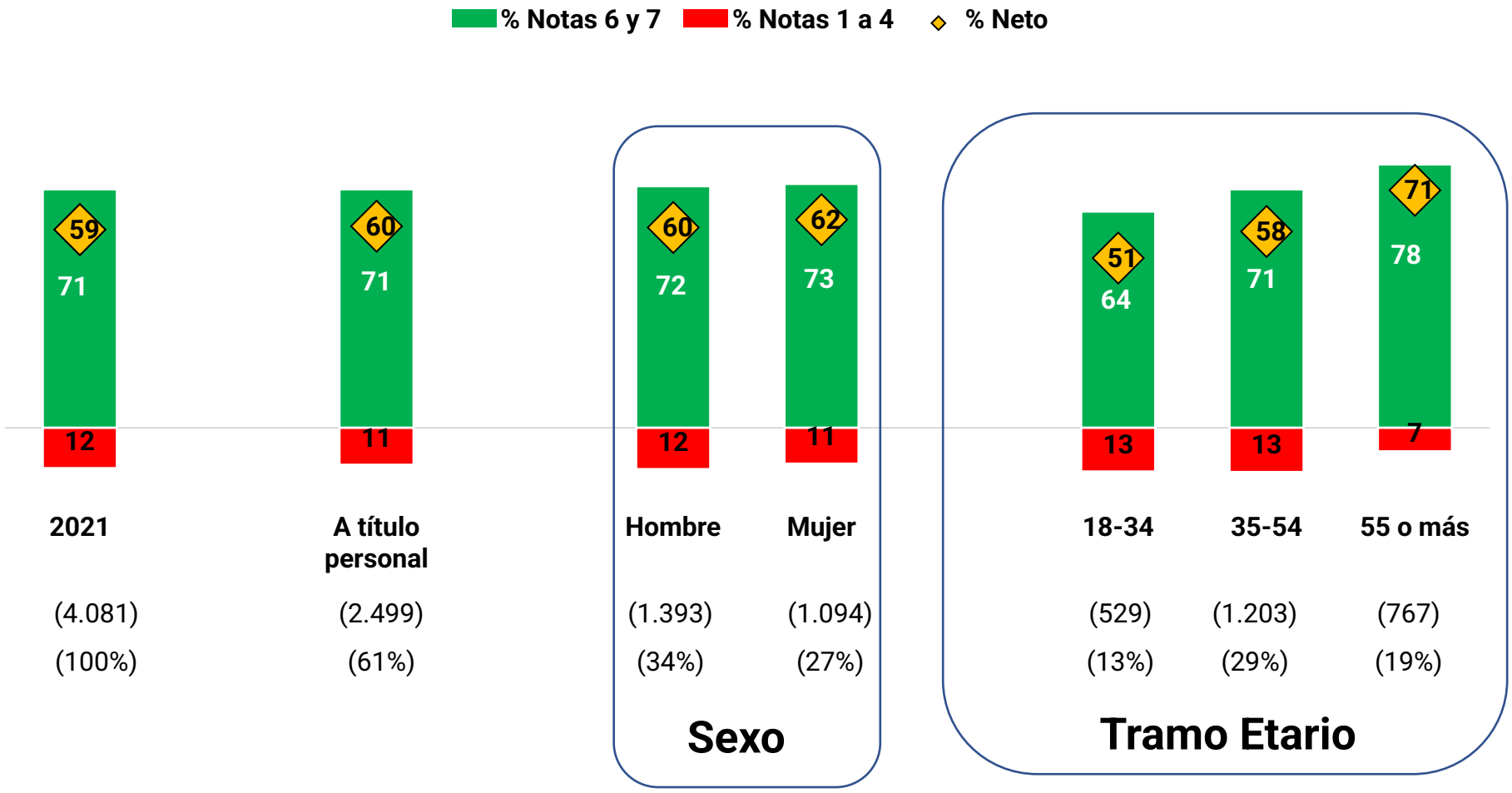
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



	2021	A título personal	En representación de otra persona
N=	(4.081)	(2.499)	(1.582)
	(100%)	(61%)	(39%)

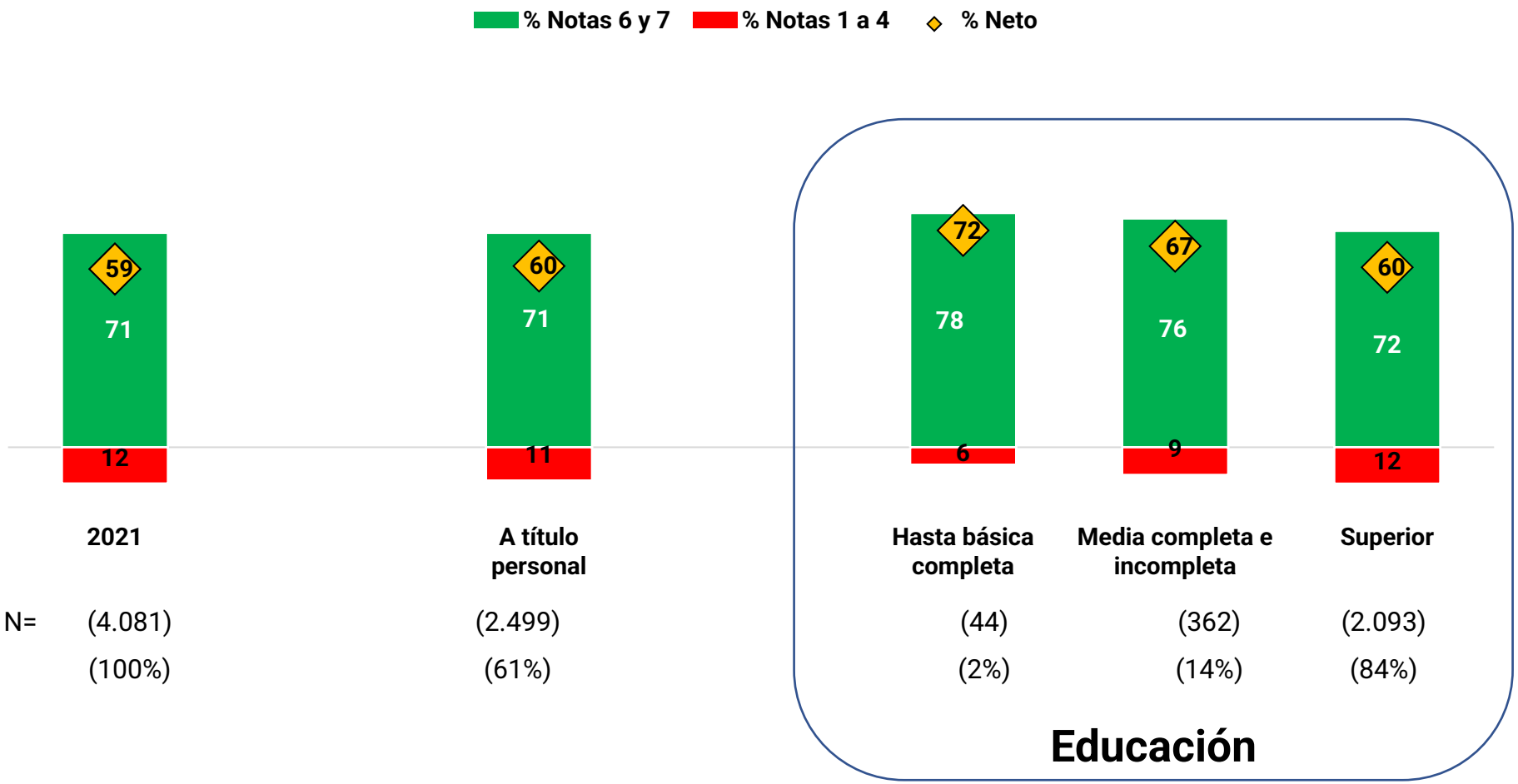
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



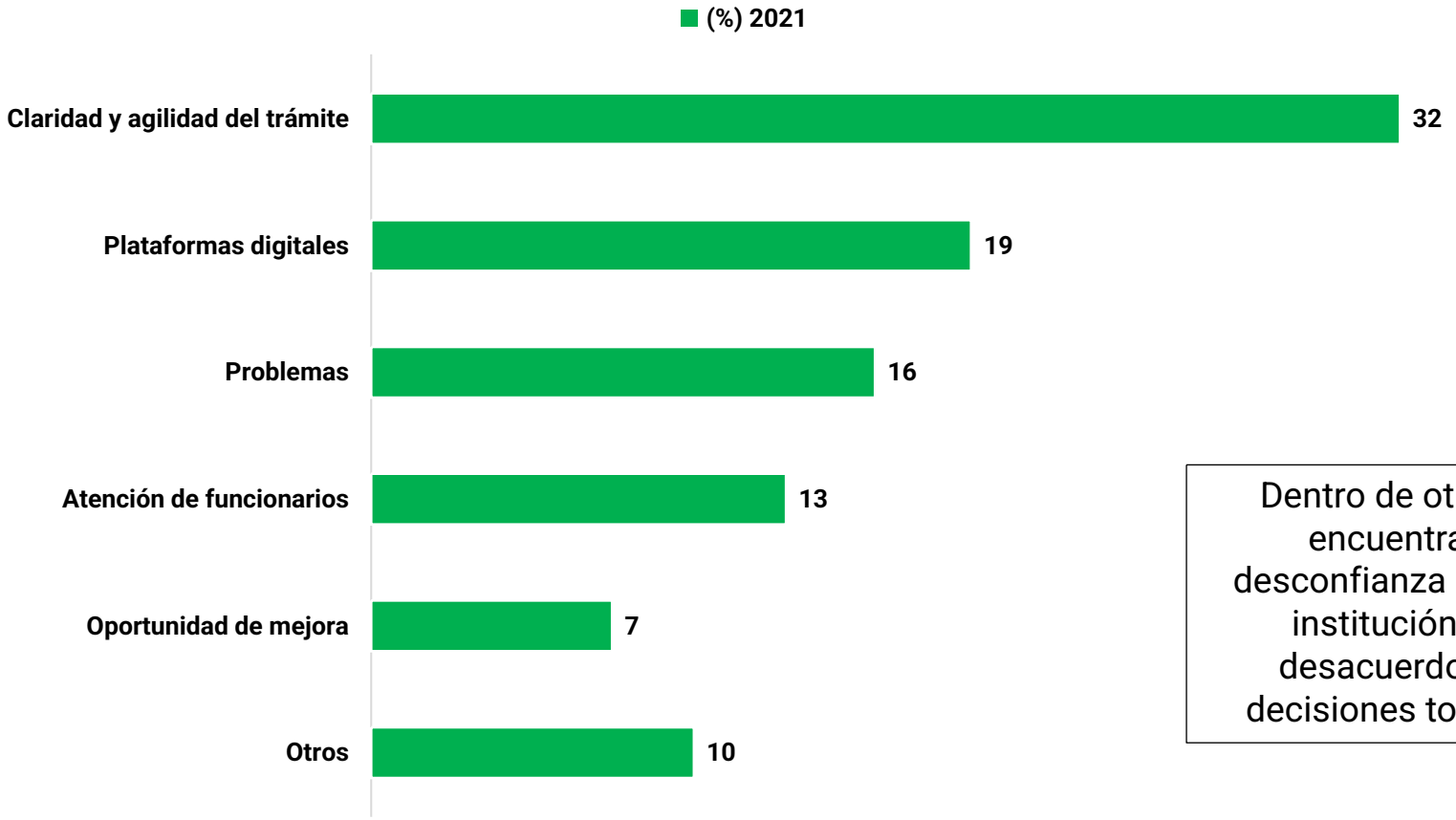
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) POR EDUCACIÓN

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SII 2021

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? – ¿Por qué razón puso esta nota?

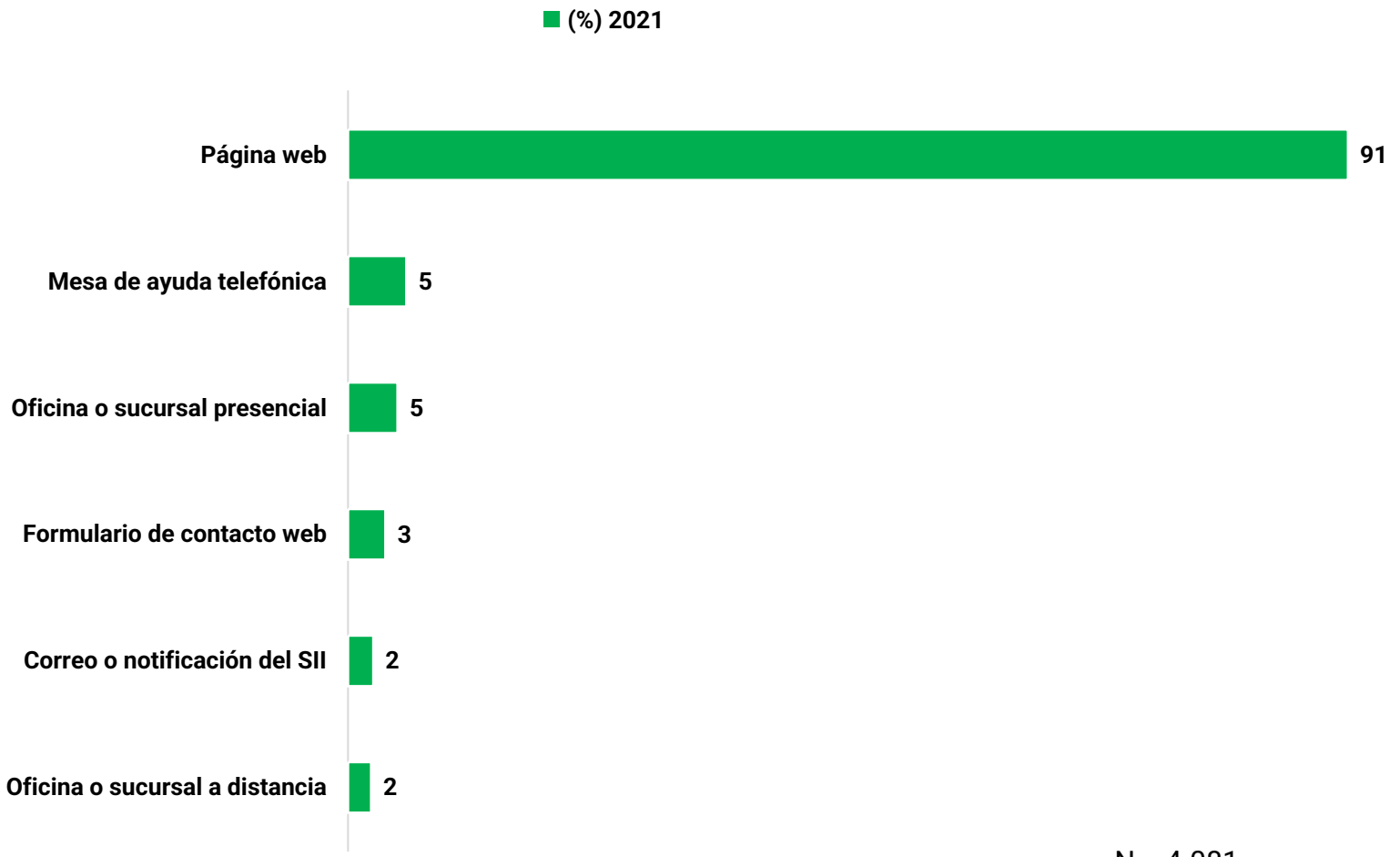


Dentro de otros se encuentra la desconfianza hacia la institución y el desacuerdo con decisiones tomadas

N = 4.081
En barras se omiten 'Ns-Nr'

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

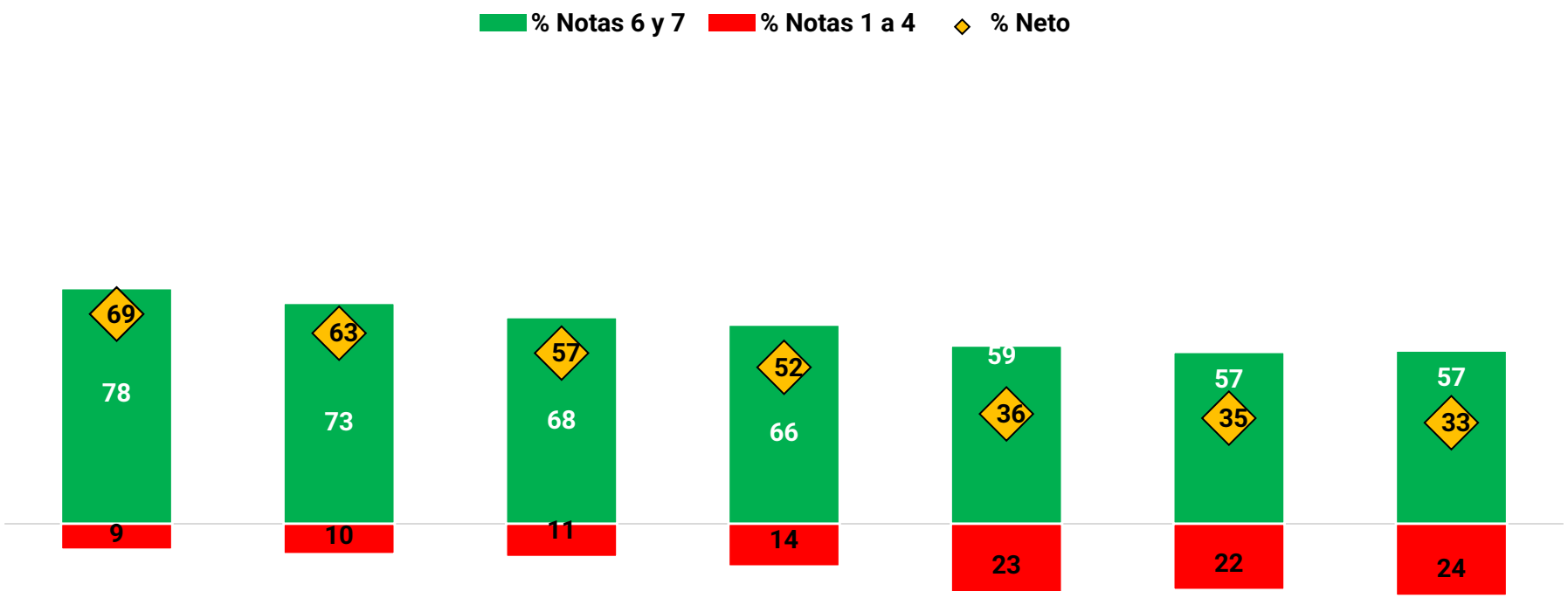
Durante su último trámite, ¿a través de qué canales se contactó con el SII para efectuar este trámite?



N = 4.081

SATISFACCIÓN CON CANALES (%)
2021

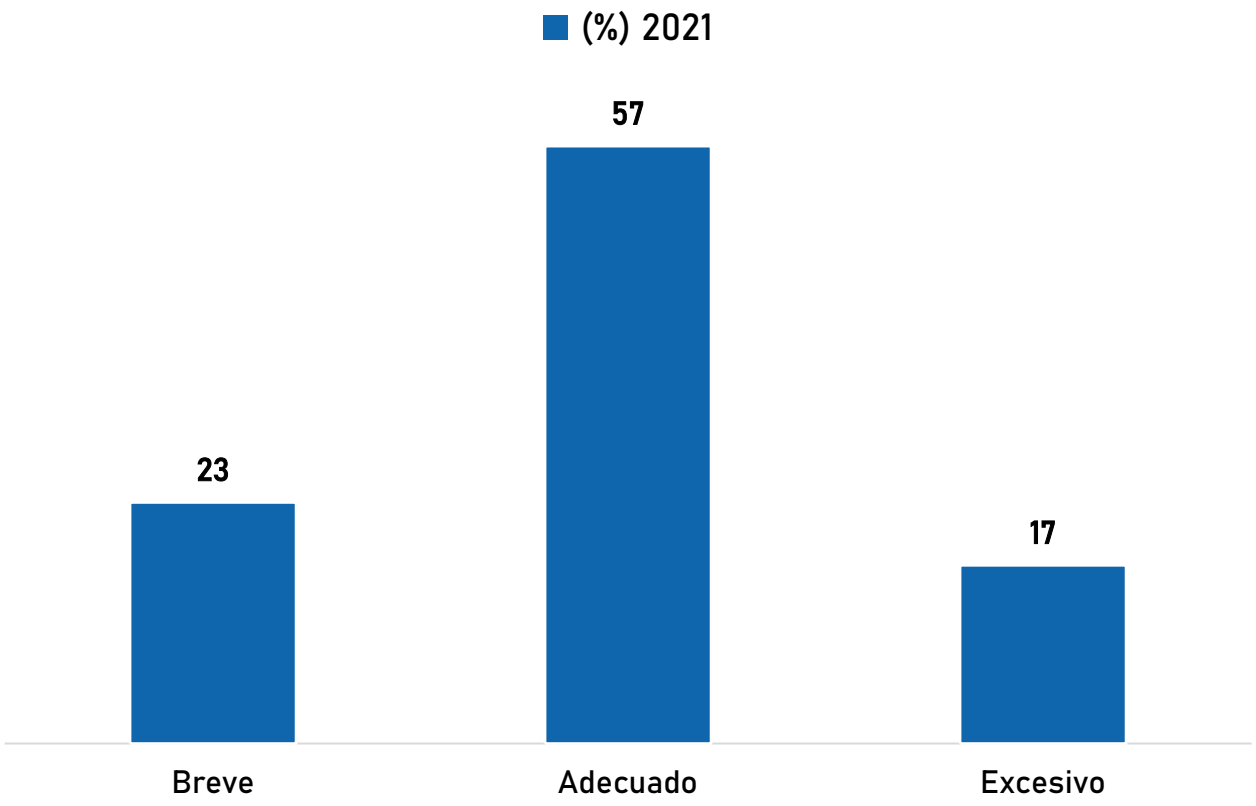
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría?



	Página Web	Correo o notificación del SII	Redes sociales del SII	Oficina o Sucursal a distancia	Formulario de contacto web	Oficina/ Sucursal presencial	Mesa de ayuda telefónica
N=	(991)	(3.871)	(856)	(542)	(337)	(102)	(97)

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

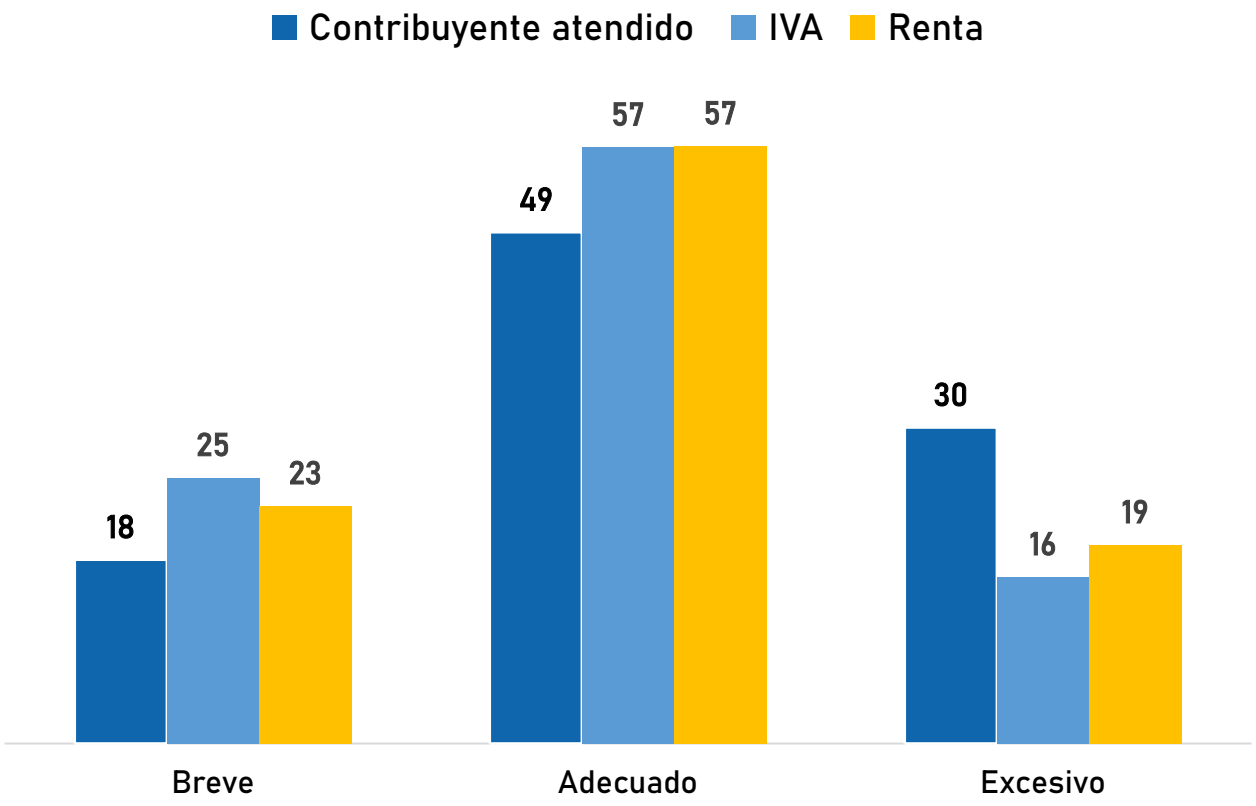
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 4.081
Se omiten categorías ‘Ns-Nr’

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

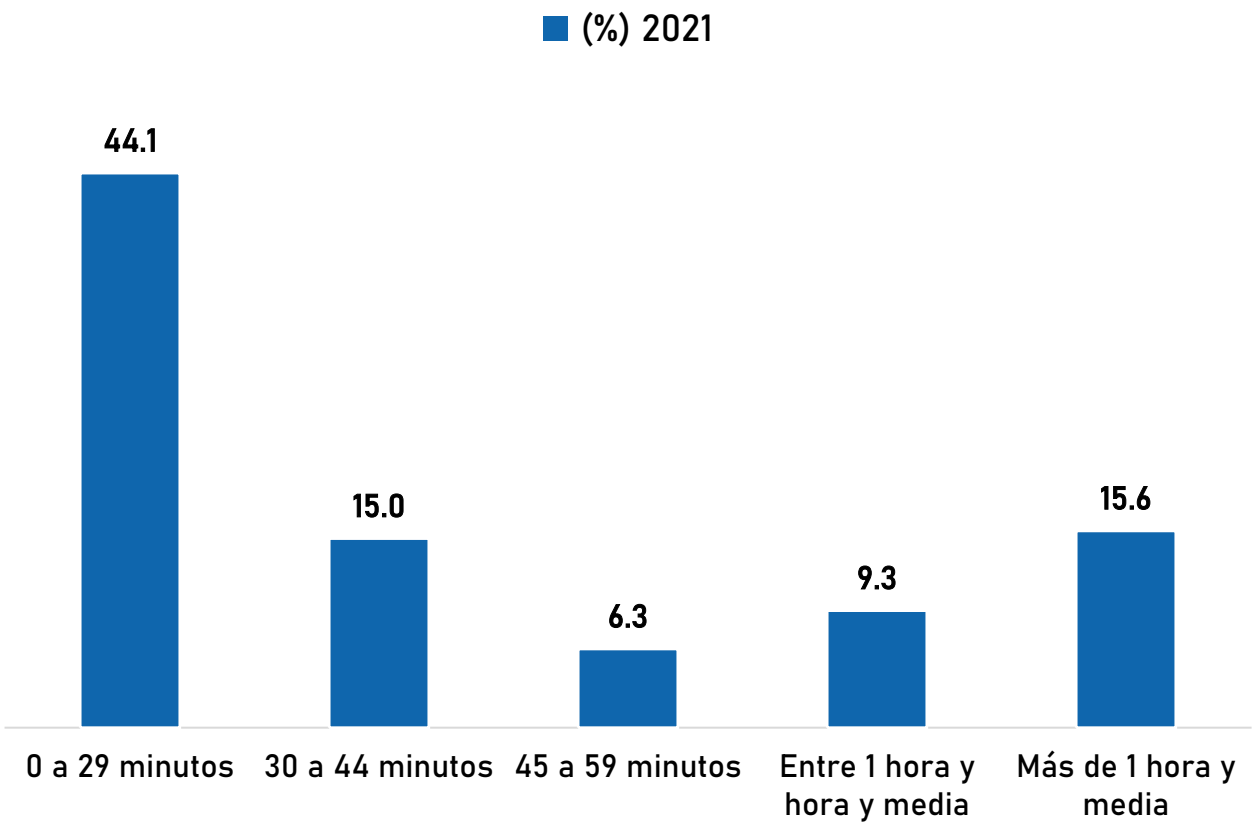
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 4.081
Se omiten categorías 'Ns-Nr'

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA(%)

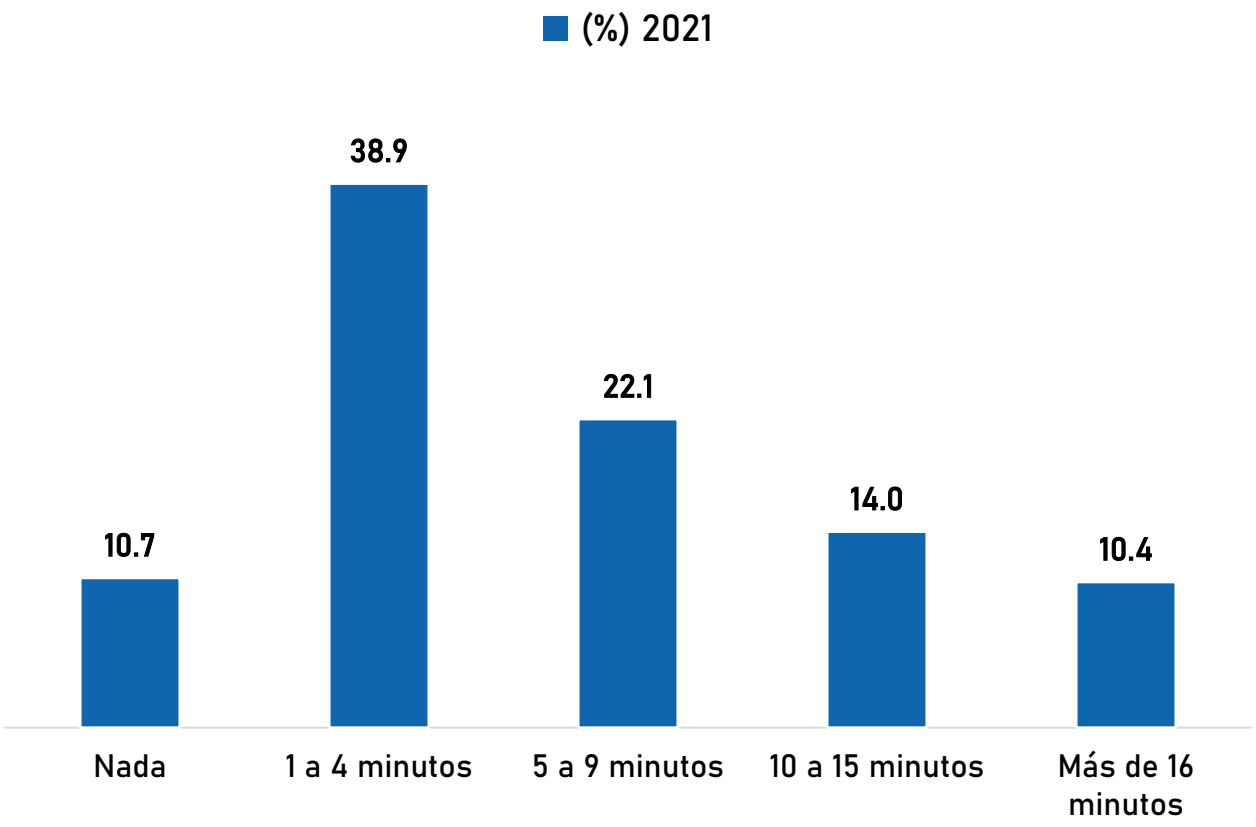
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir la atención? :



N = 4.081
Se omiten categorías ‘Ns-Nr’

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO EN LA WEB (%)

¿Cuánto tiempo demoró en encontrar la información que necesitaba para hacer su trámite en el sitio web?:



N = 4.081
Se omiten categorías 'Ns-Nr'

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

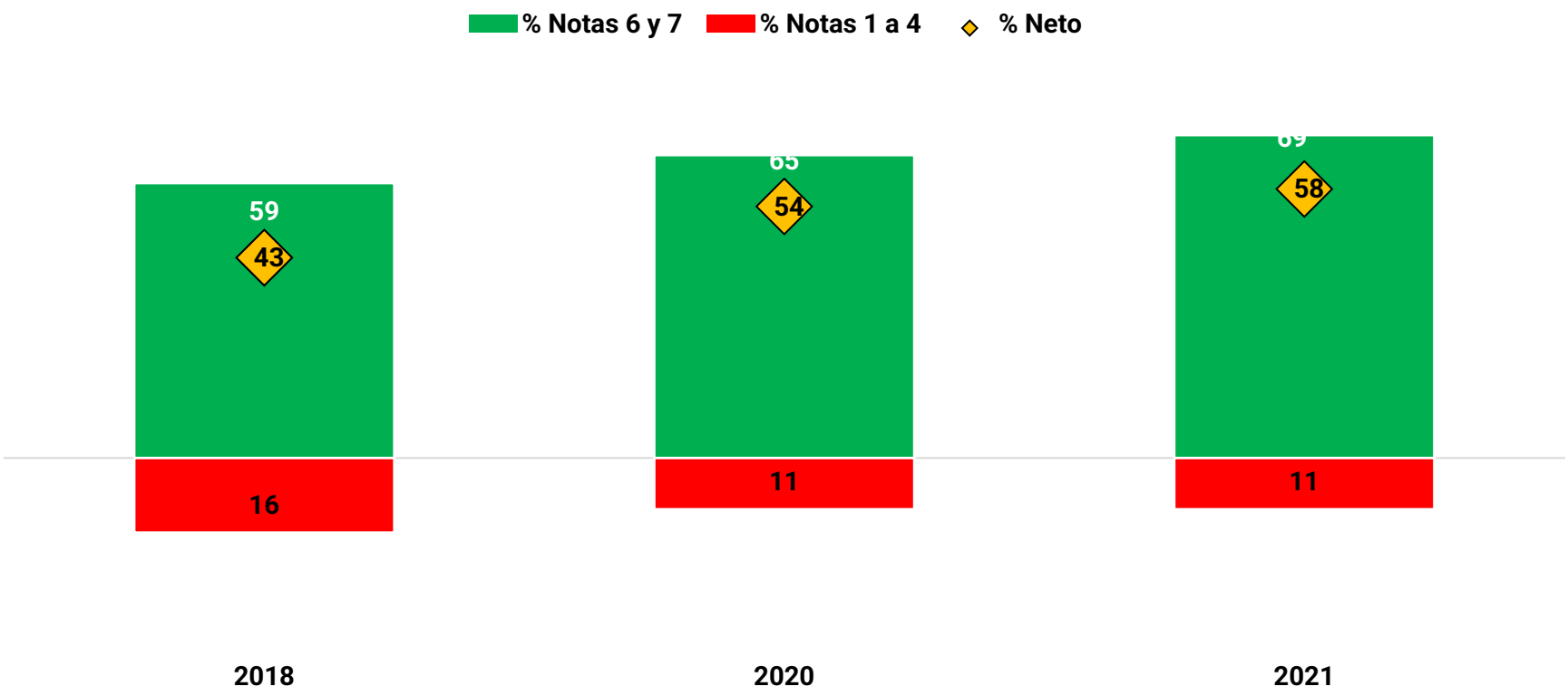
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SII
2018 - 2021

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



N 2018 = 2.318
N 2020 = 3.382
N 2021= 4.081

EVALUACIÓN GENERAL (%) SII
2018 - 2021

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?
(Intervalos de Confianza al 95%)

Satisfacción

Insatisfacción

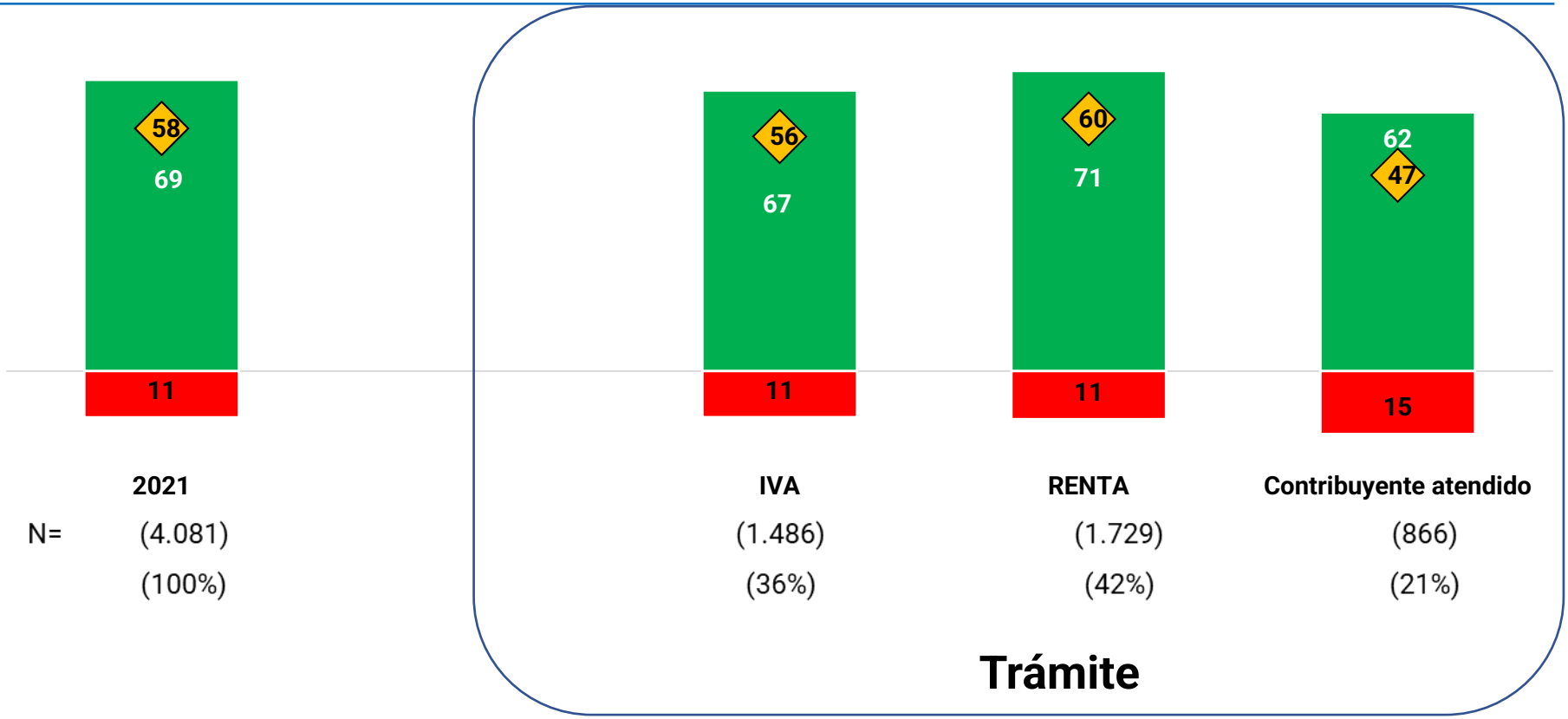
N=	(2.318)	(3.372)	(4.081)

Nota: La institución no fue medida el año 2019, por lo que, se utilizará el año 2018.

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

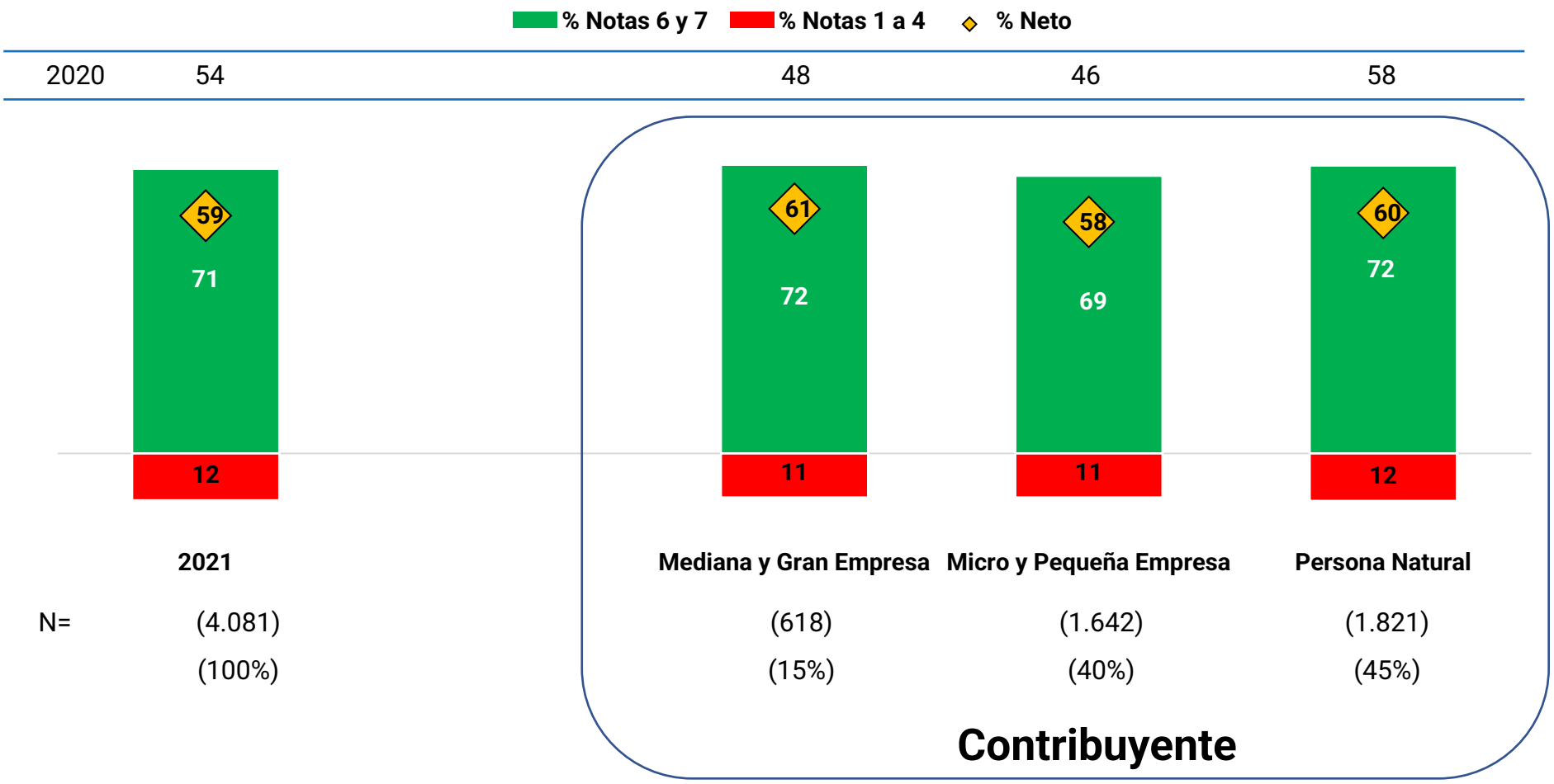
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Netos:		% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2018	43			43
2020	54	56	53	32



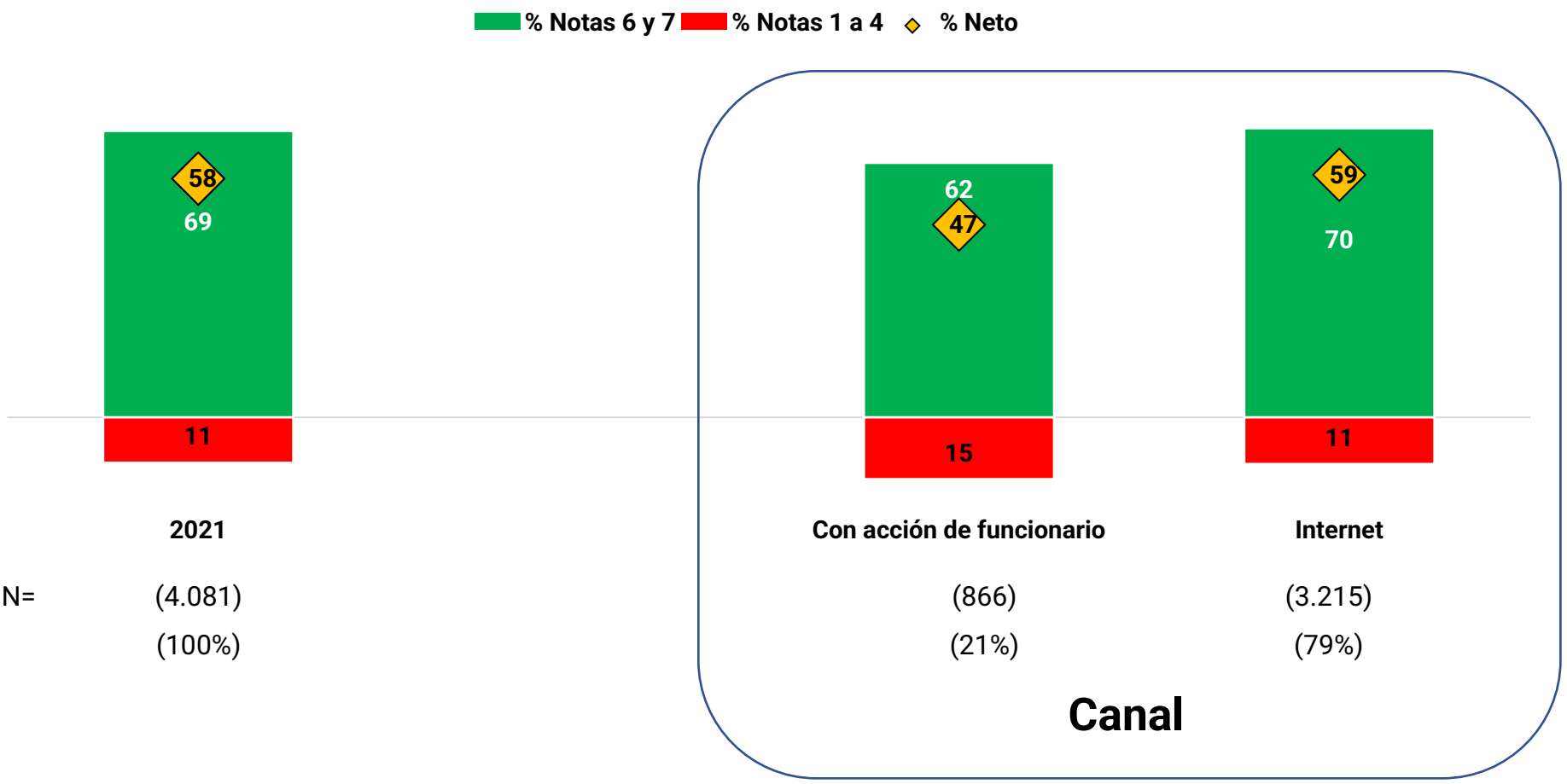
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEGMENTO DE CONTRIBUYENTE

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



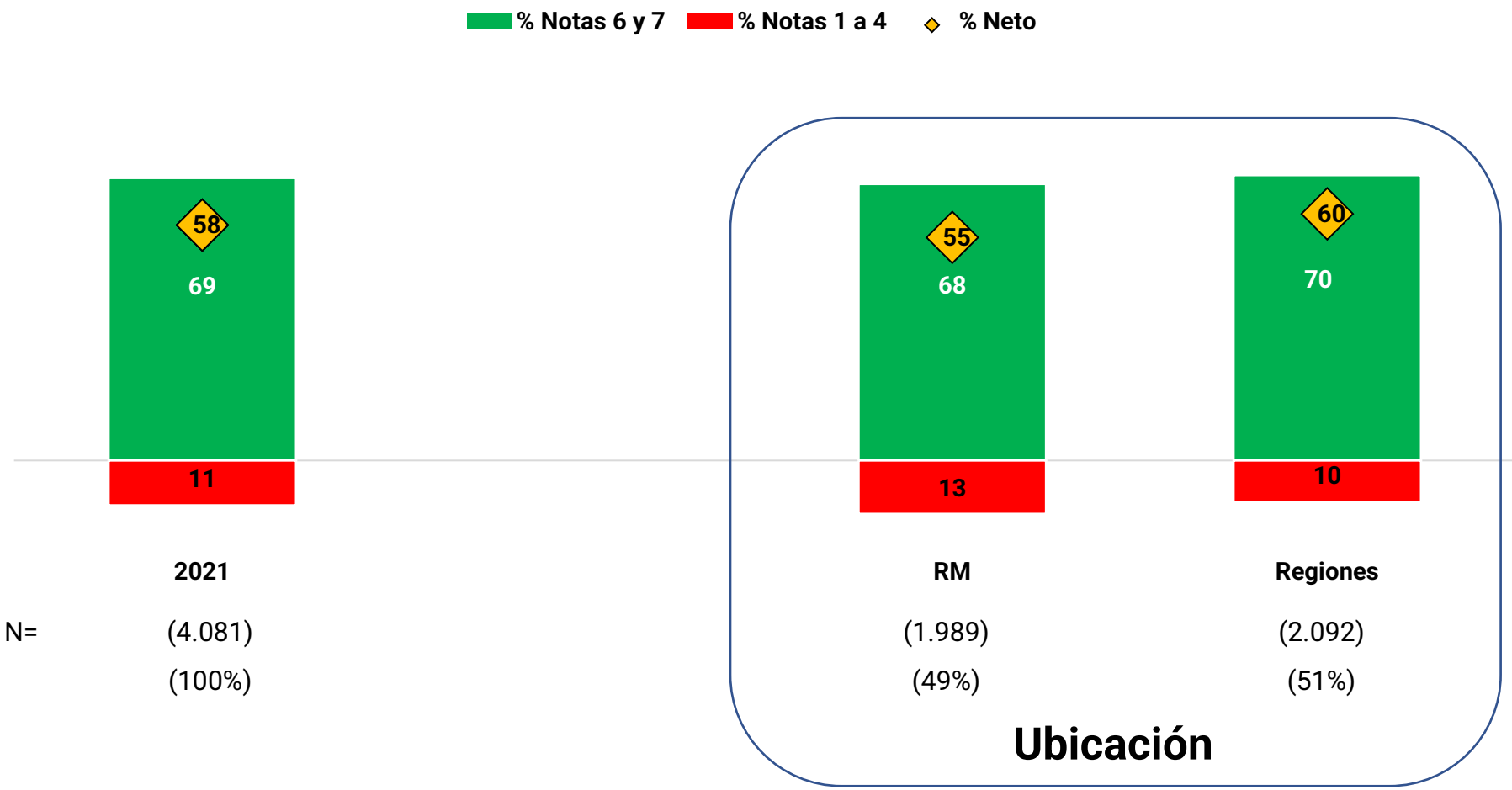
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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



EVALUACIÓN GENERAL (%) POR ZONA

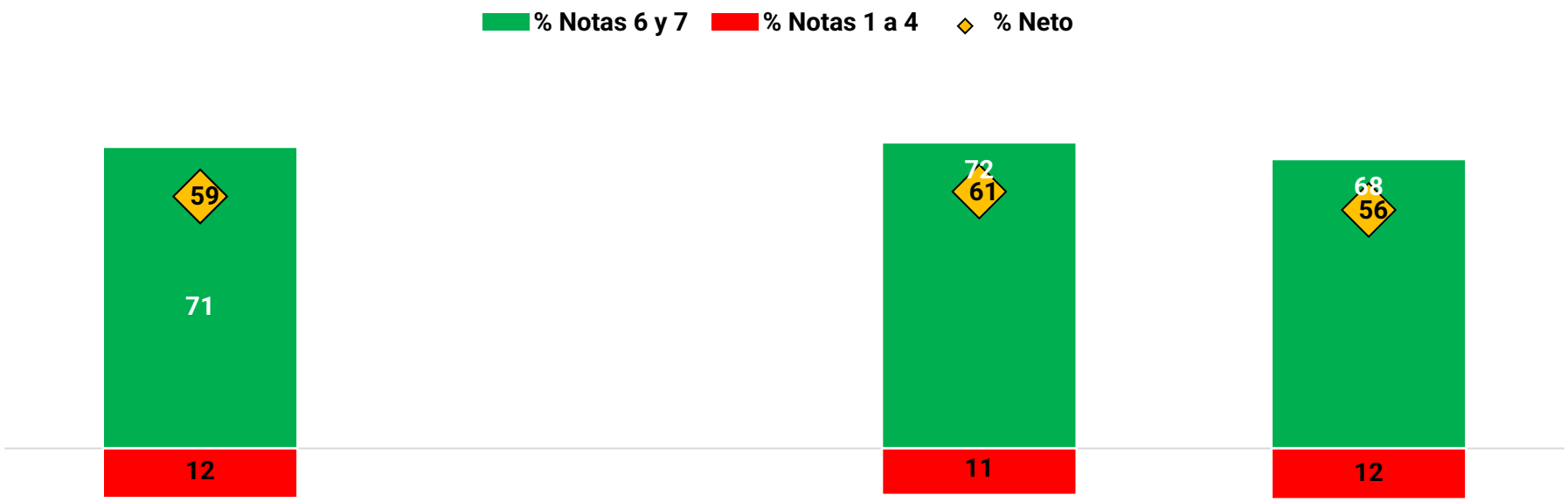
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Se considera la ubicación de la institución como variable de segmentación para usuarios institucionales

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR REALIZACIÓN DEL TRÁMITE

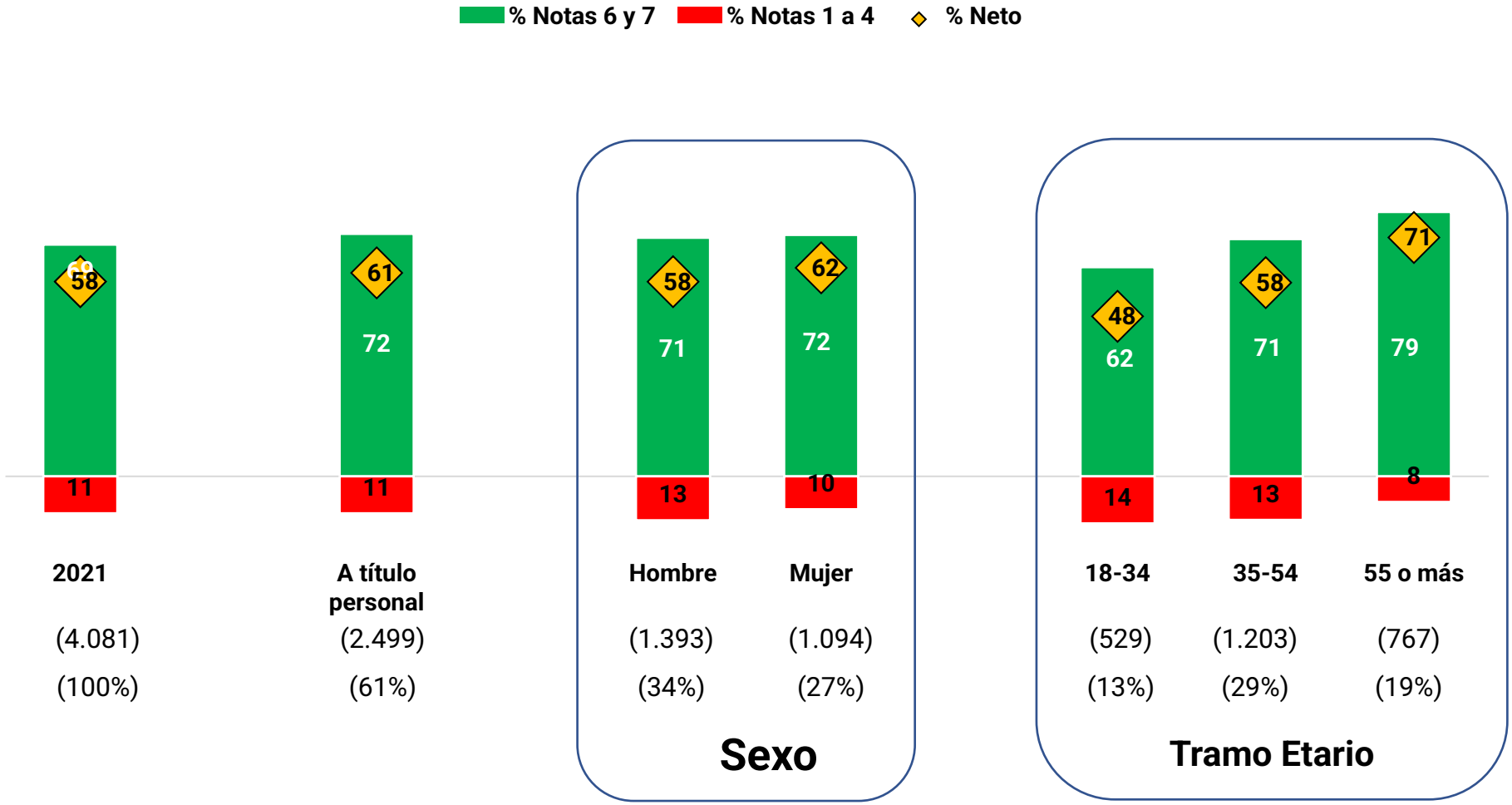
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



	2021	A título personal	En representación de otra persona
N=	(4.081)	(2.499)	(1.582)
	(100%)	(61%)	(39%)

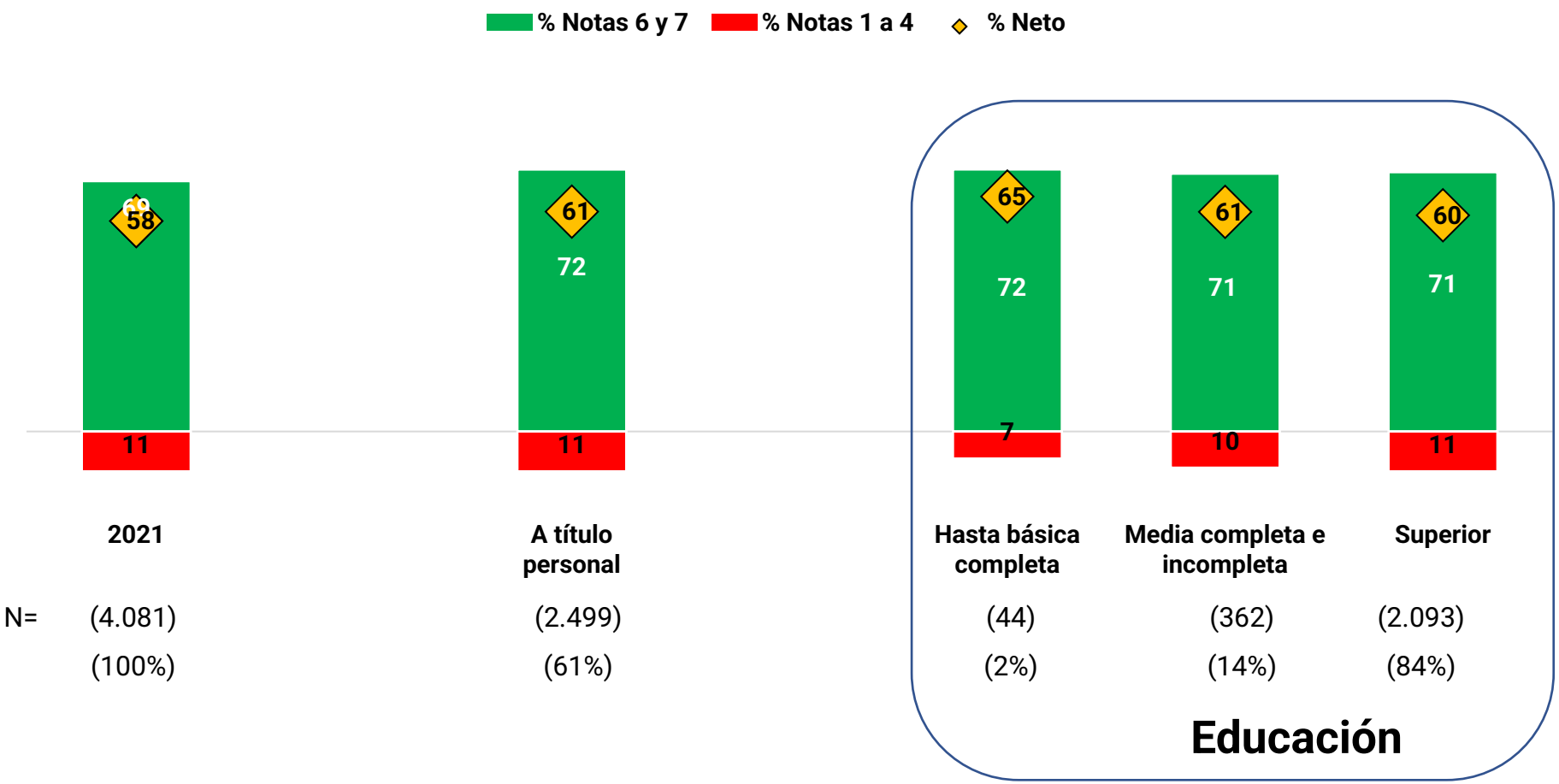
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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



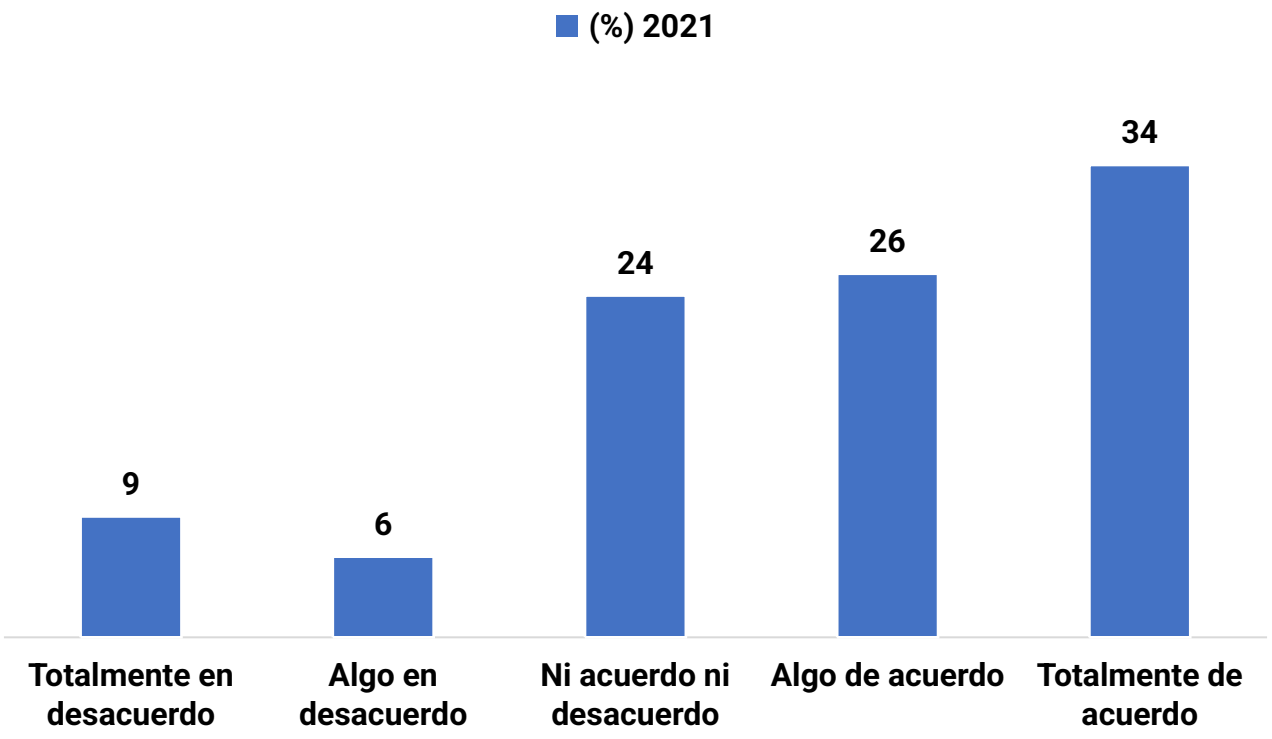
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR EDUCACIÓN

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?



EXPERIENCIA DE SERVICIO CON EL SII (%)

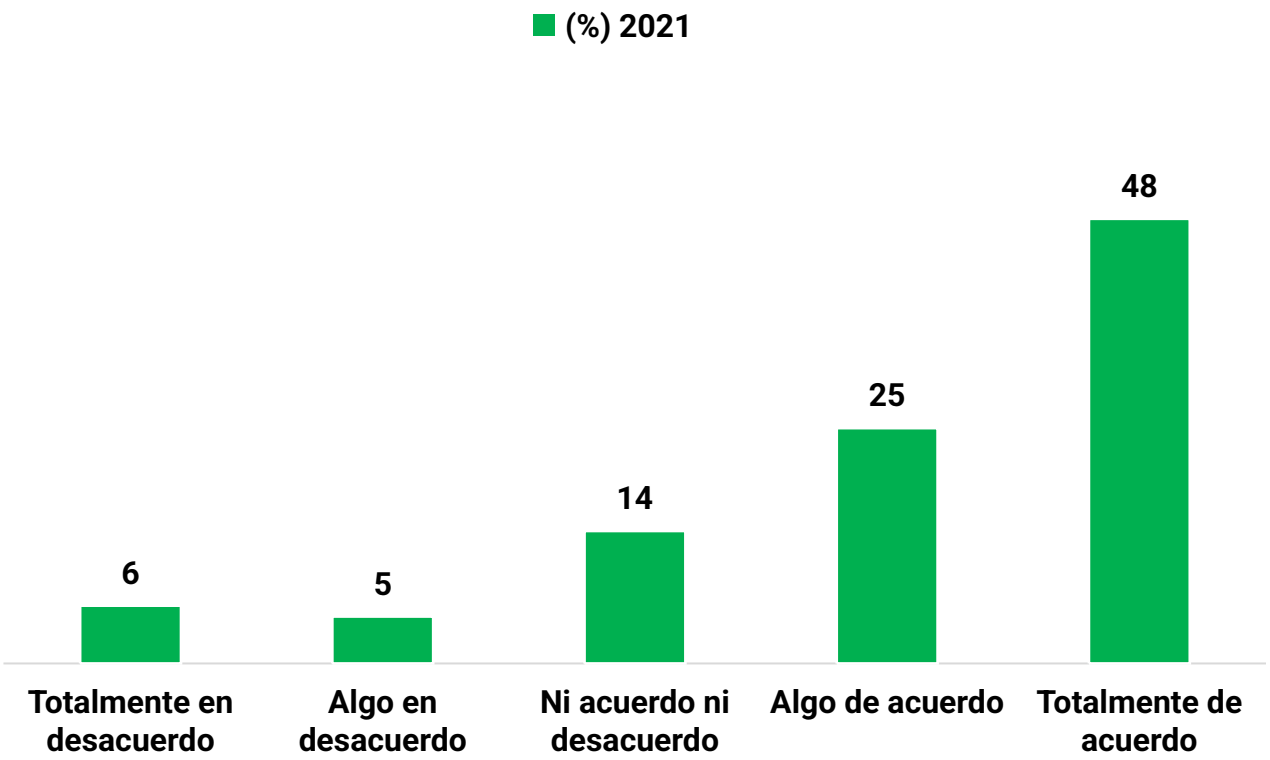
Esta experiencia de servicio en el SII aumentó mi confianza en con el SII:



N = 4.081
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO CON EL SII (%)

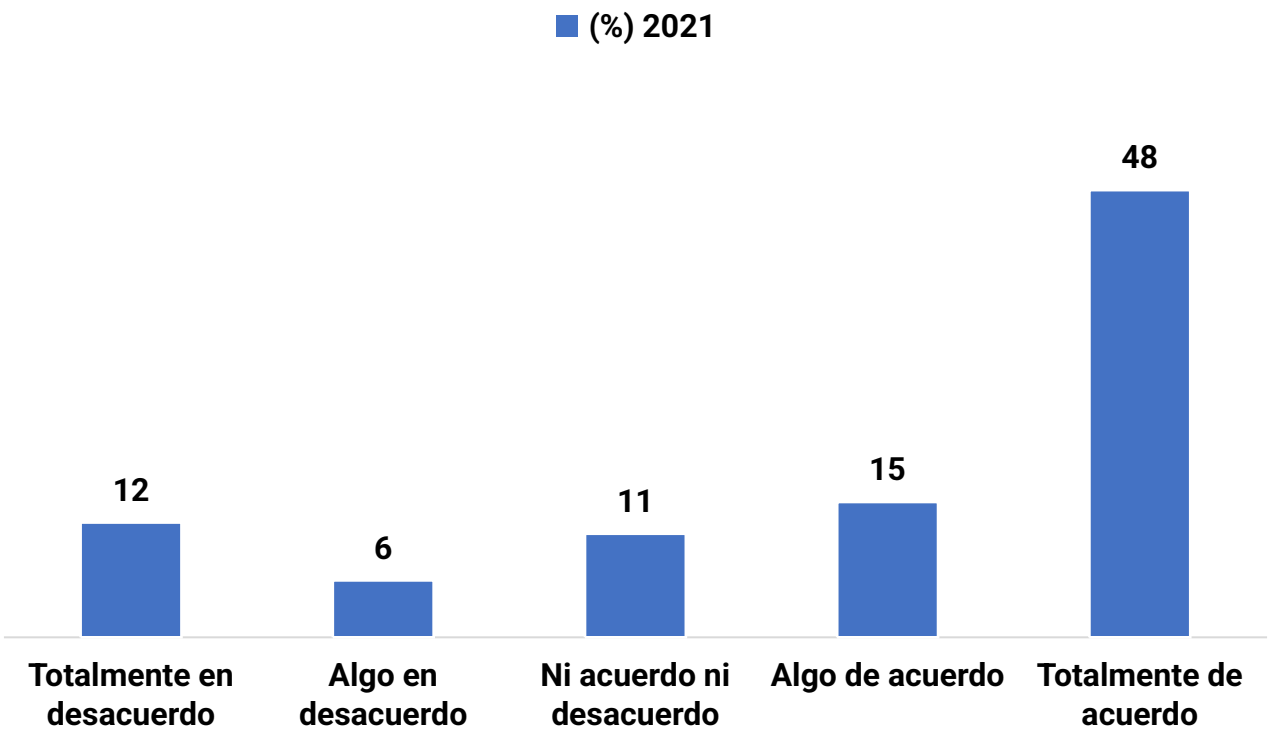
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con el SII:



N = 4.081
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO CON EL SII (%)

El monto final del impuesto o devolución fue justo:



N = 4.081
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

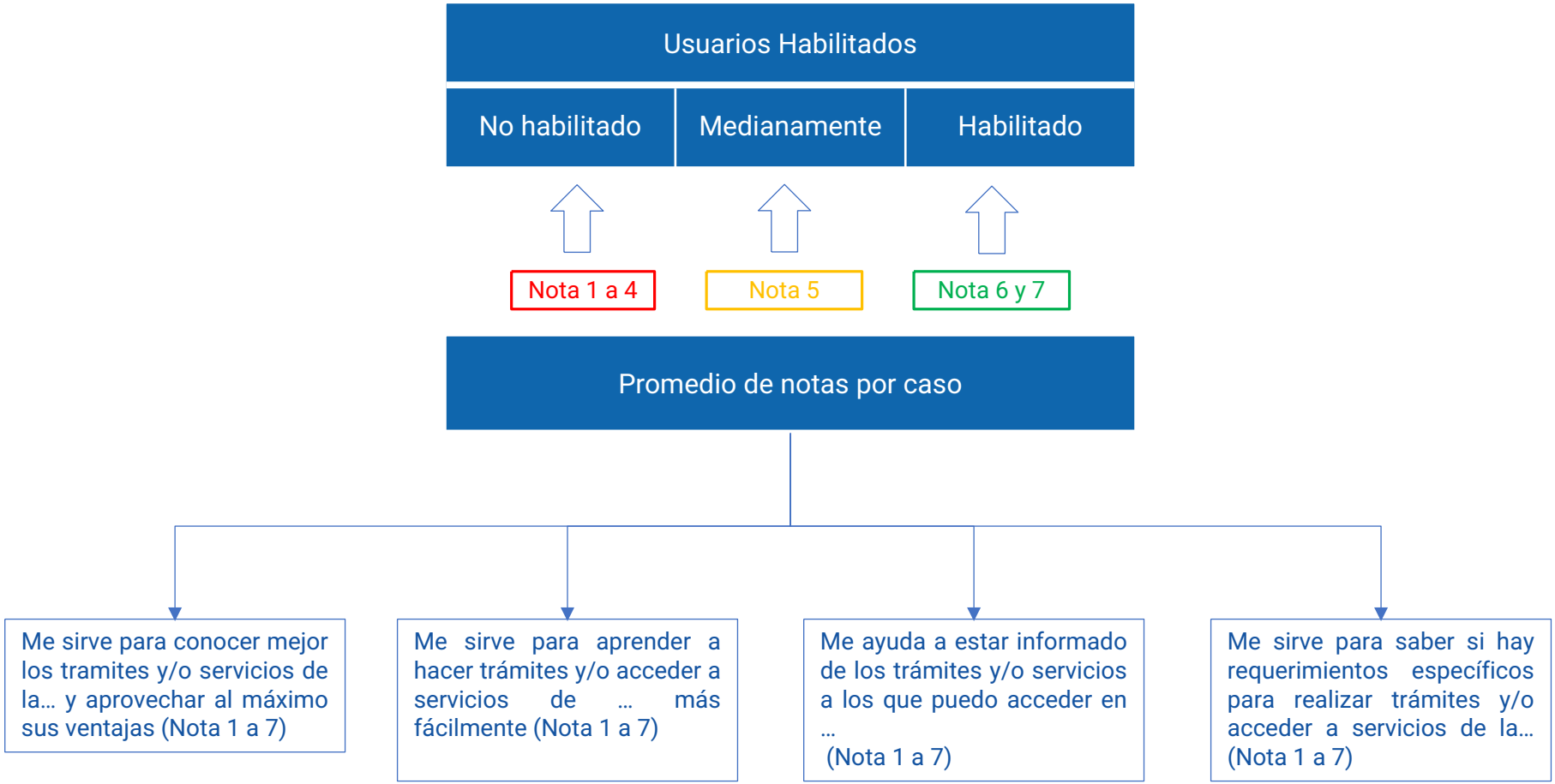
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.**

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

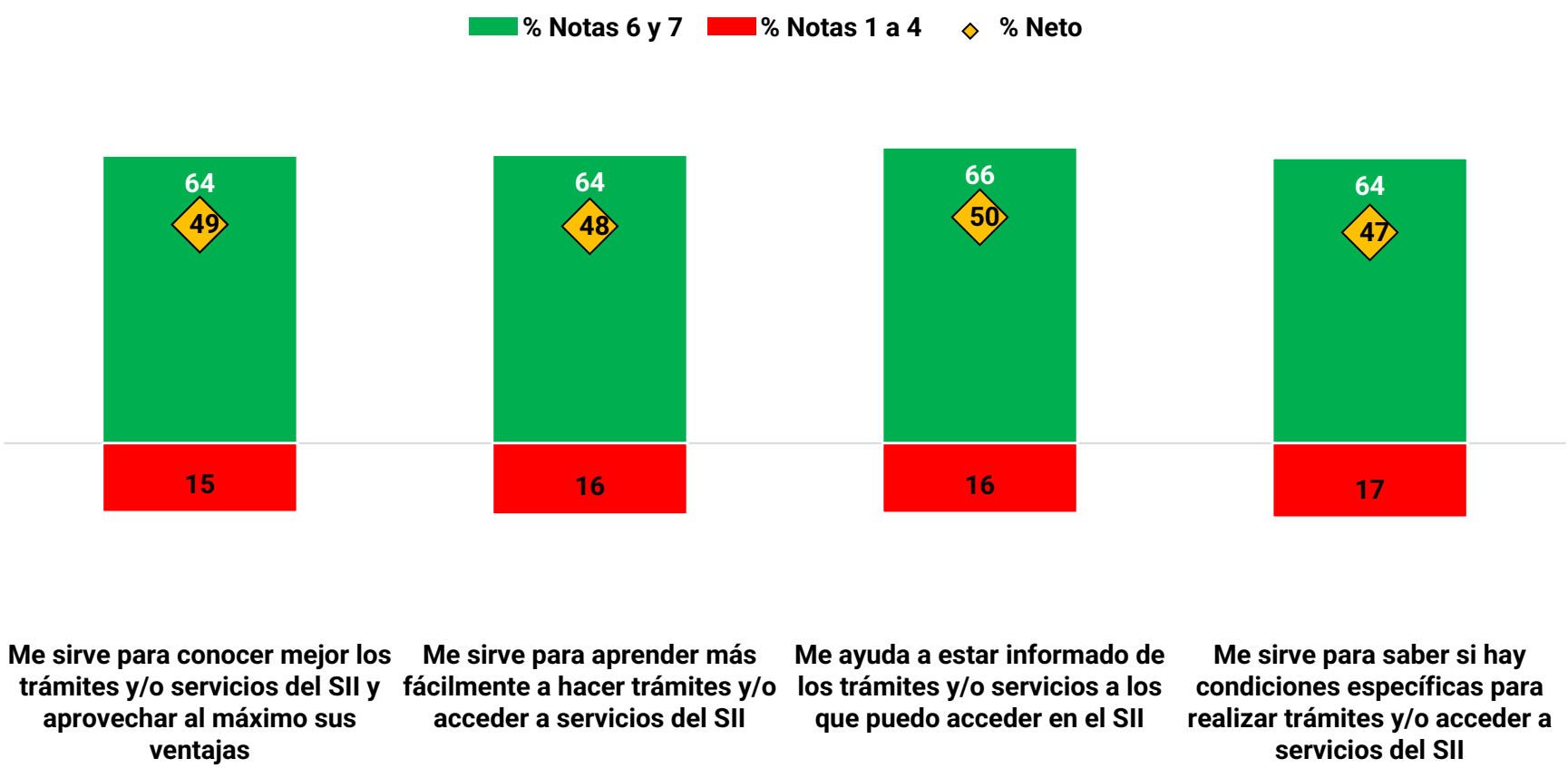
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) SII

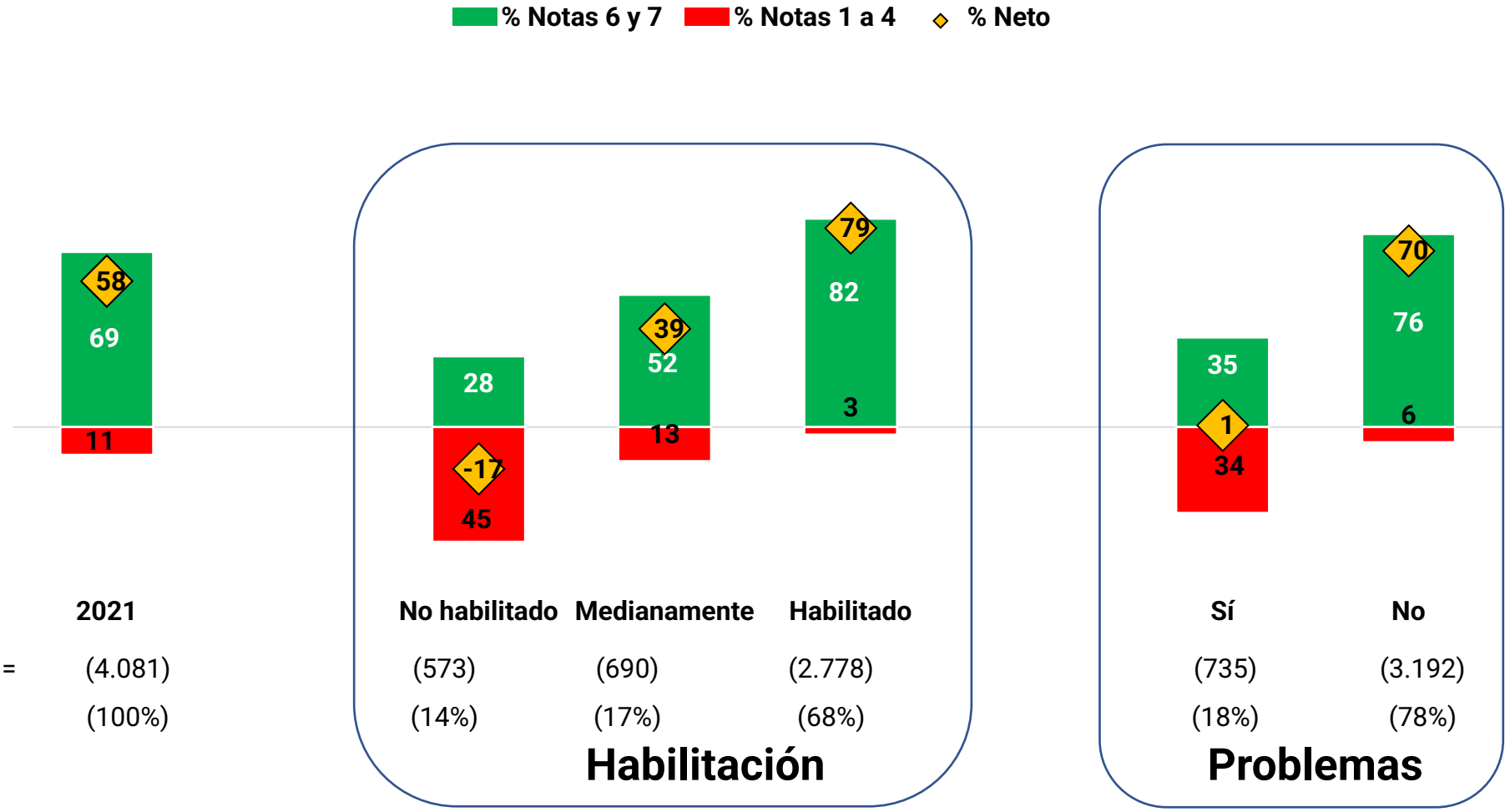
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N = 4.081

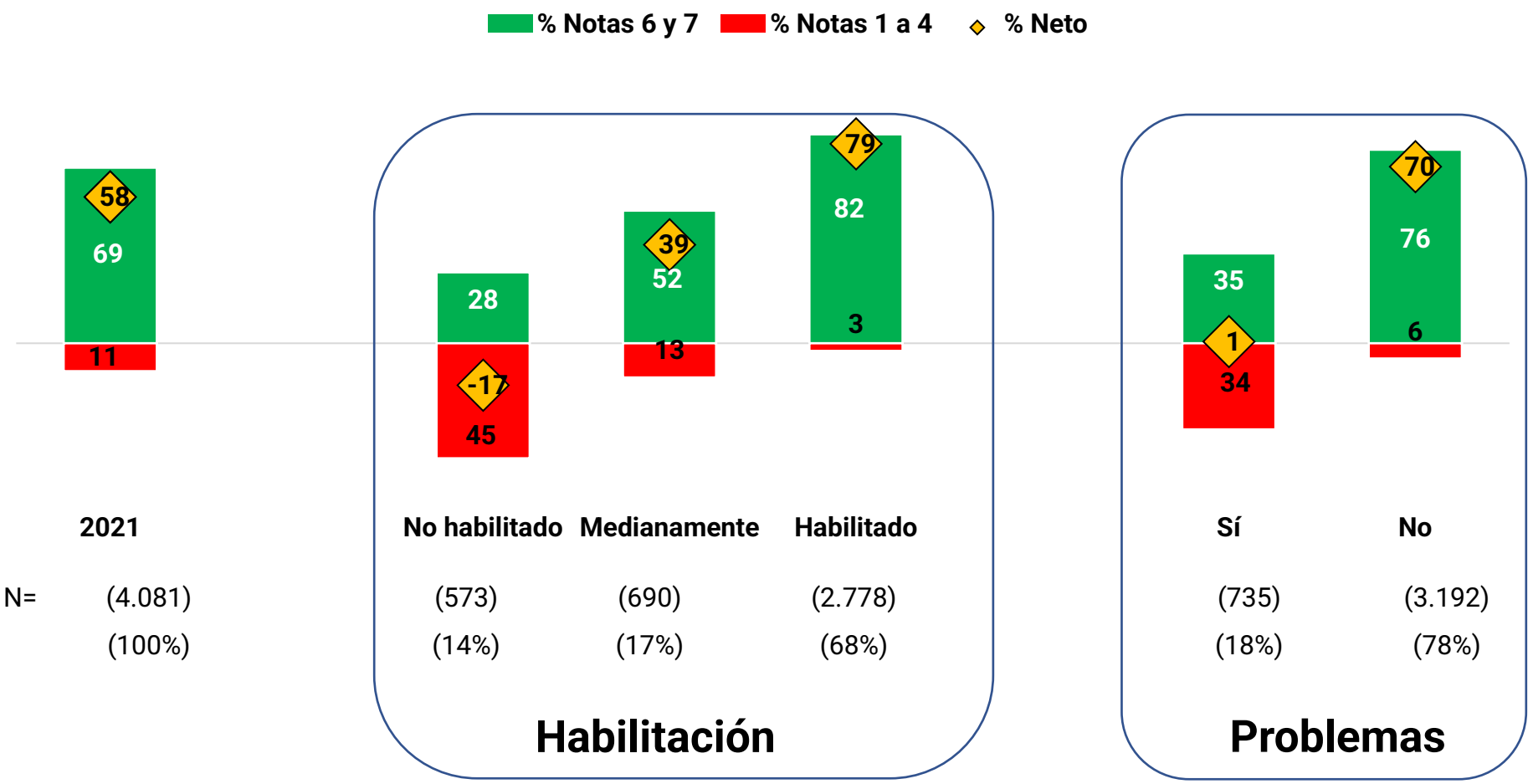
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



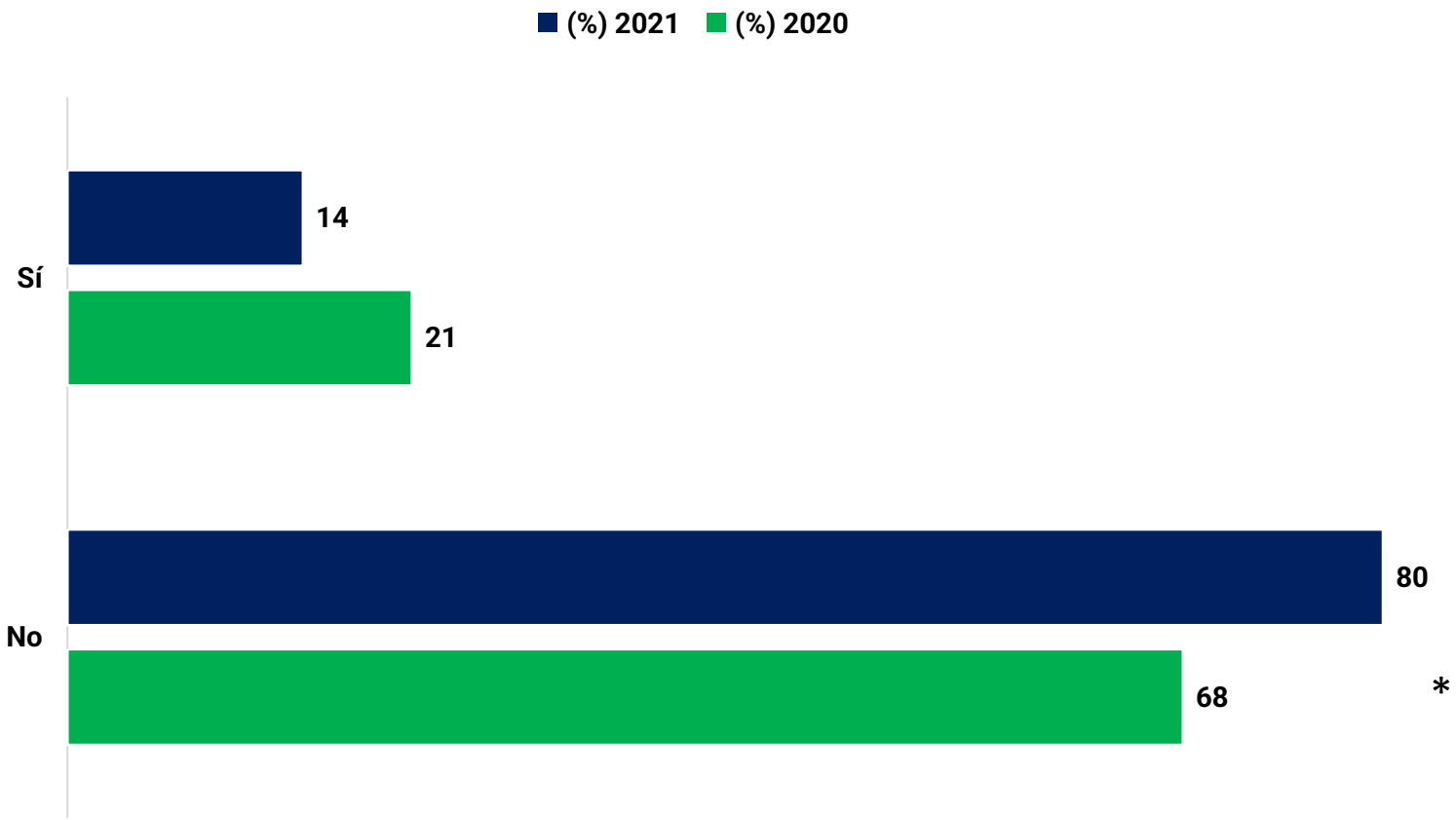
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2020 – 2021

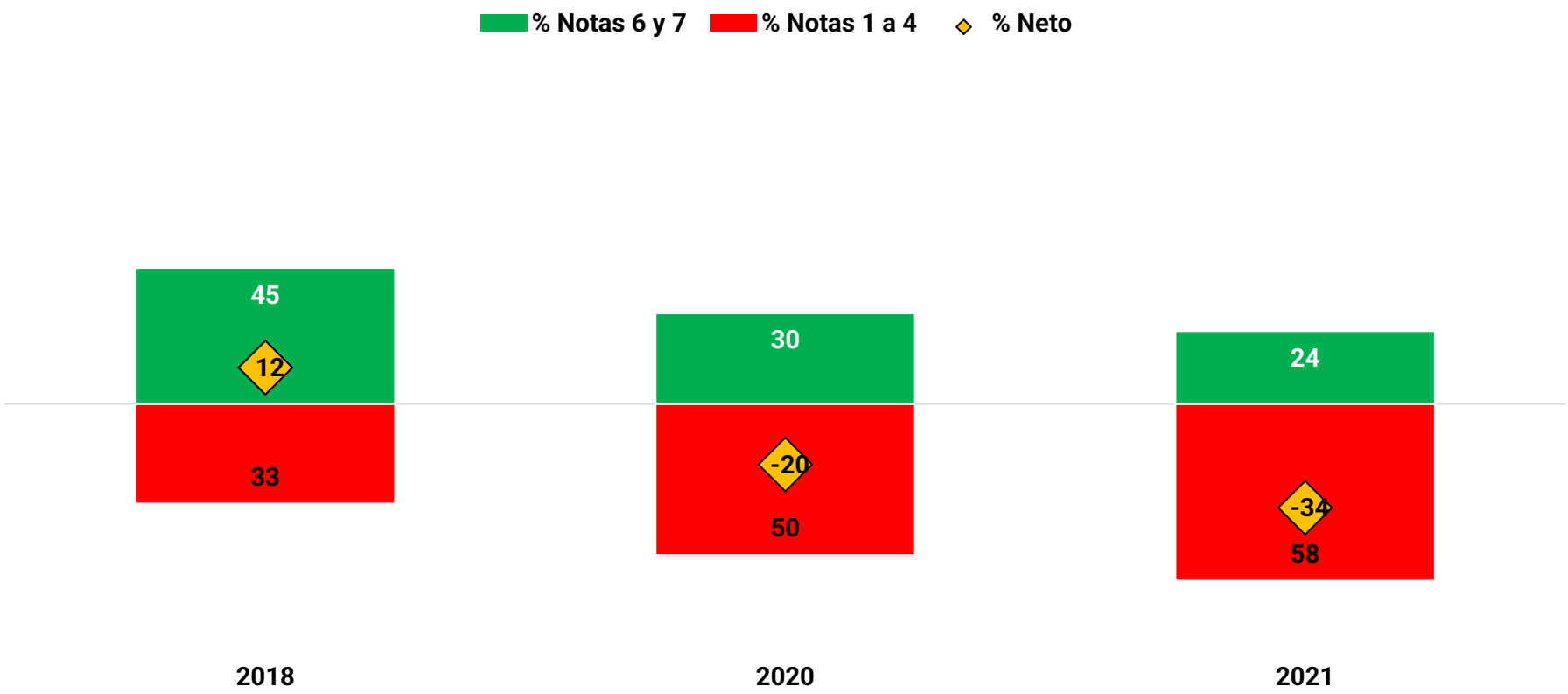
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el SII hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020= 3.386
N 2021= 4.081
Se excluye de las barras la categoría ‘Ns-Nr’.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2018 –2021

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



	2018	2020	2021
N=	(312)	(841)	(543)

Para el año 2021 se excluye la categoría ‘Ns-Nr’ y a quienes no pidieron resolver el problema.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2018 –2021

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

Satisfacción

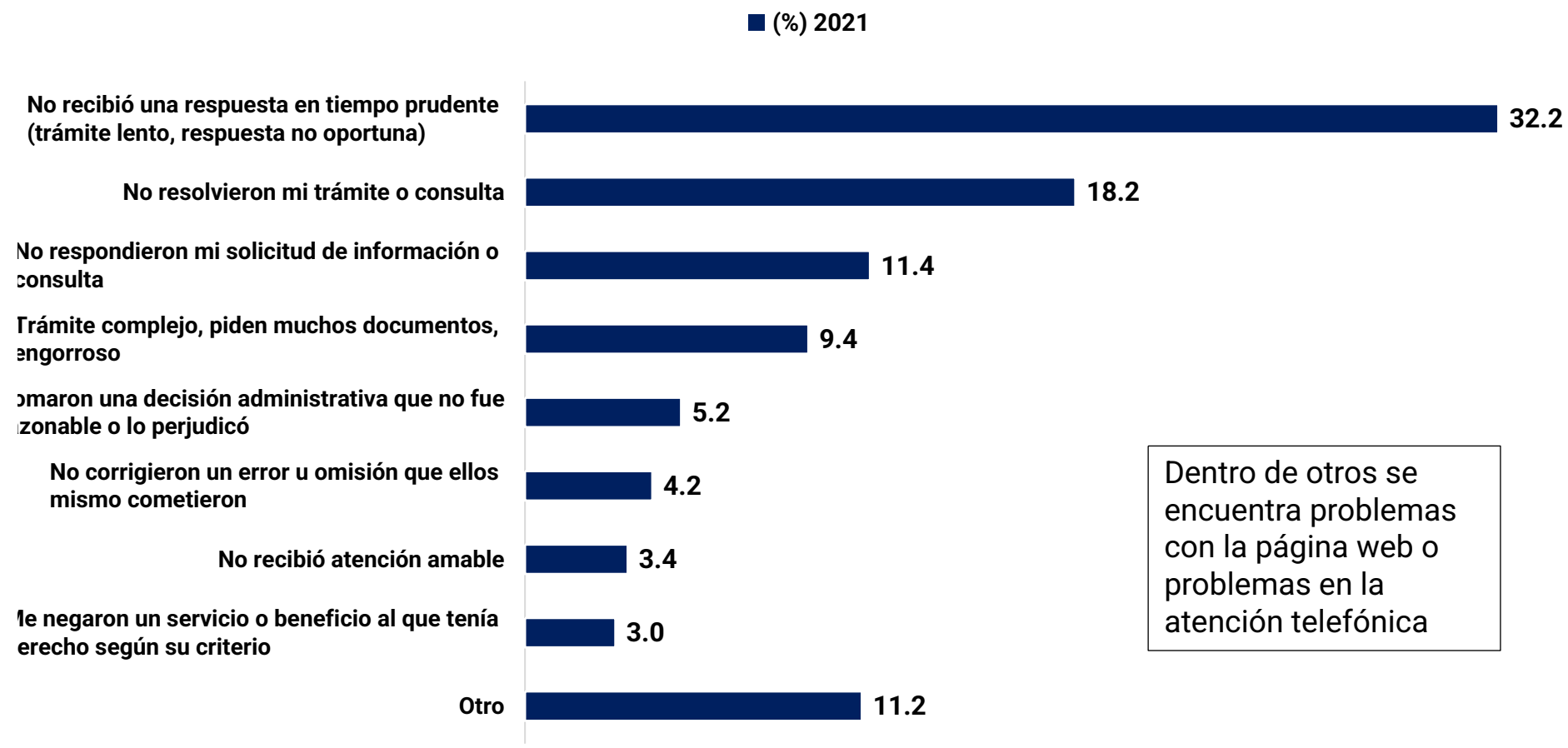
Insatisfacción

N=	(312)	(841)	(543)

Nota: La institución no fue medida el año 2019, por lo que, se utilizará el año 2018. Para el año 2021 se excluye la categoría 'Ns-Nr' y a quienes no pidieron resolver el problema.

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

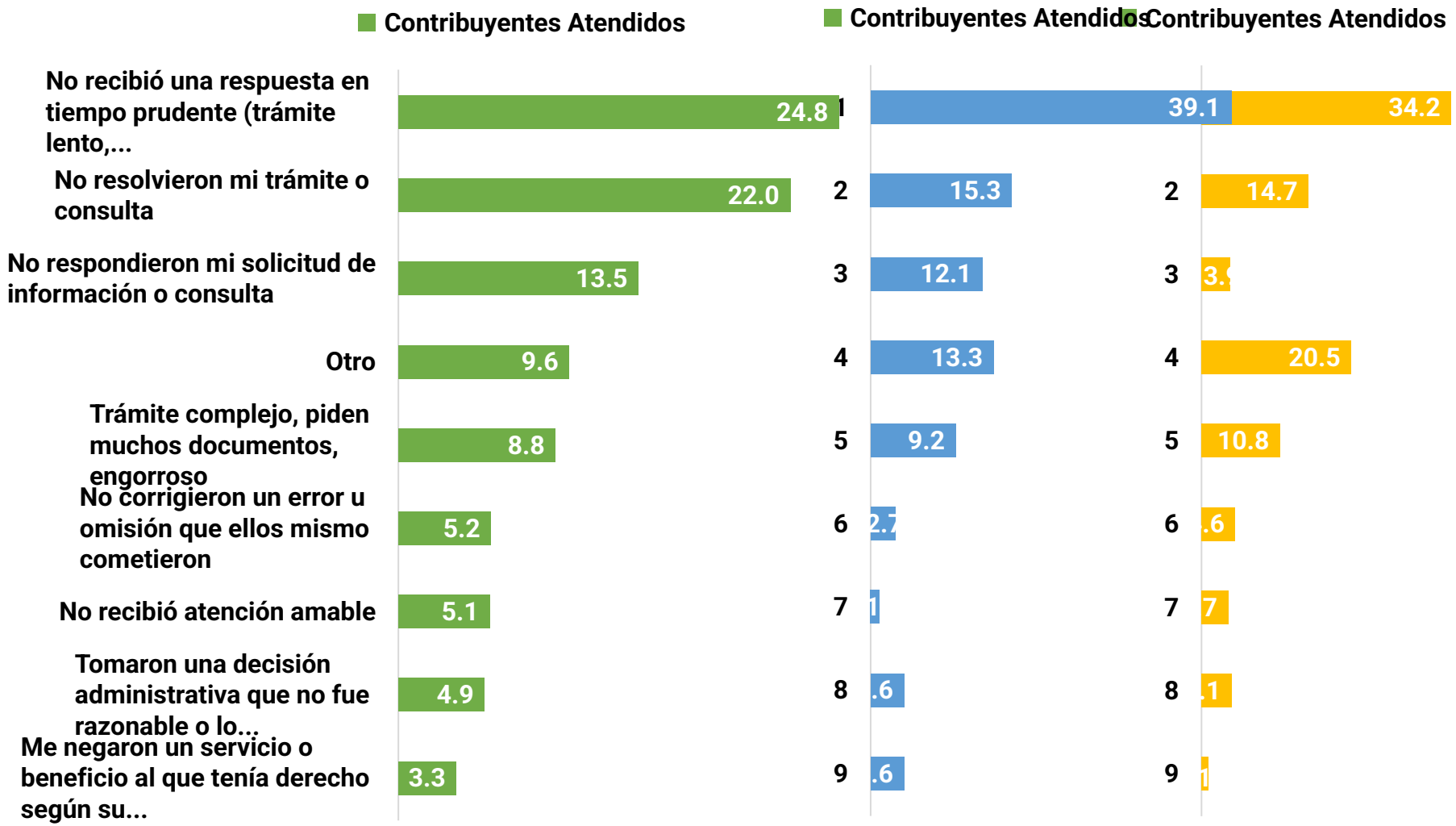


Dentro de otros se encuentra problemas con la página web o problemas en la atención telefónica

N = 735
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

Considerando la 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”

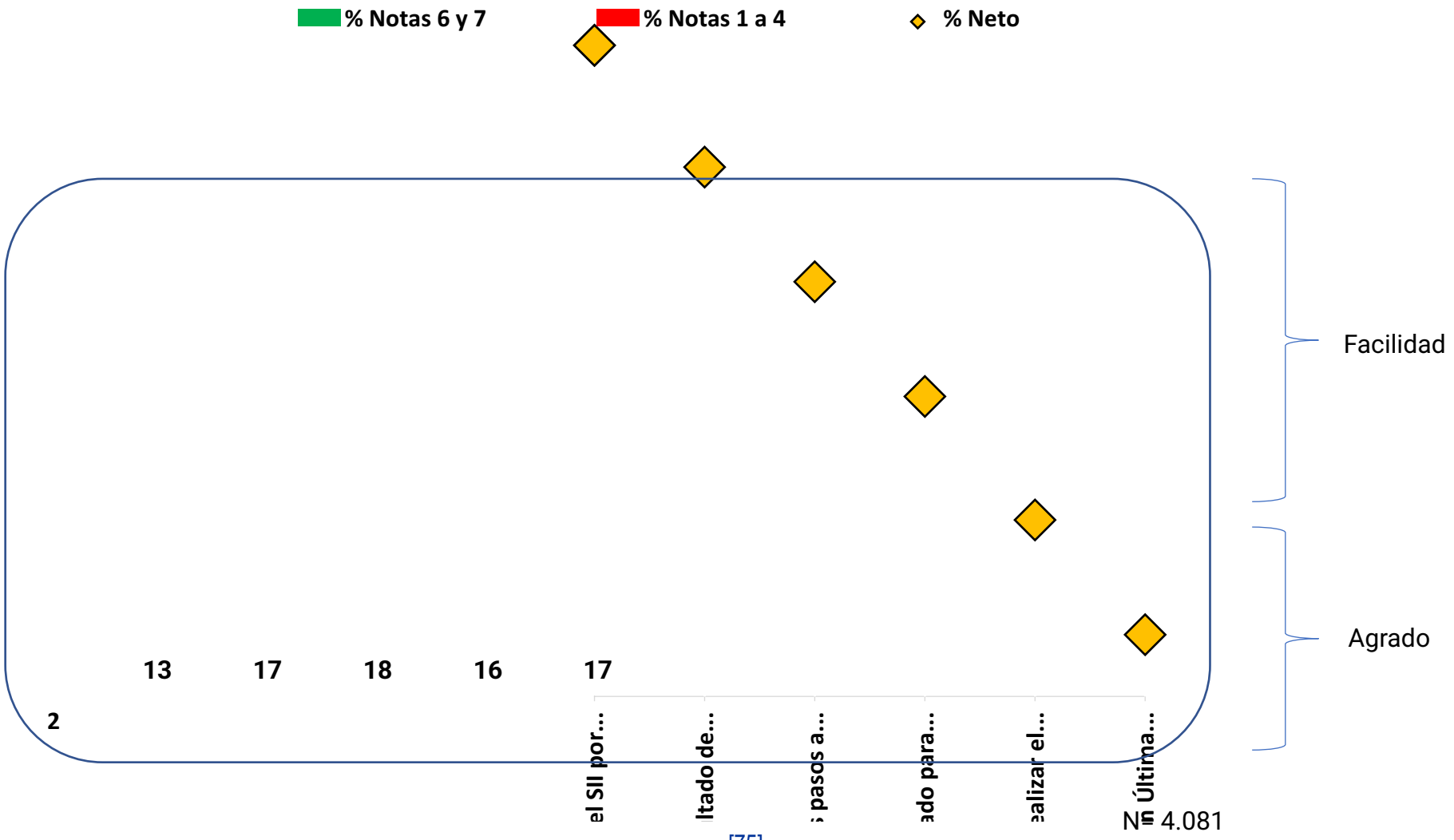
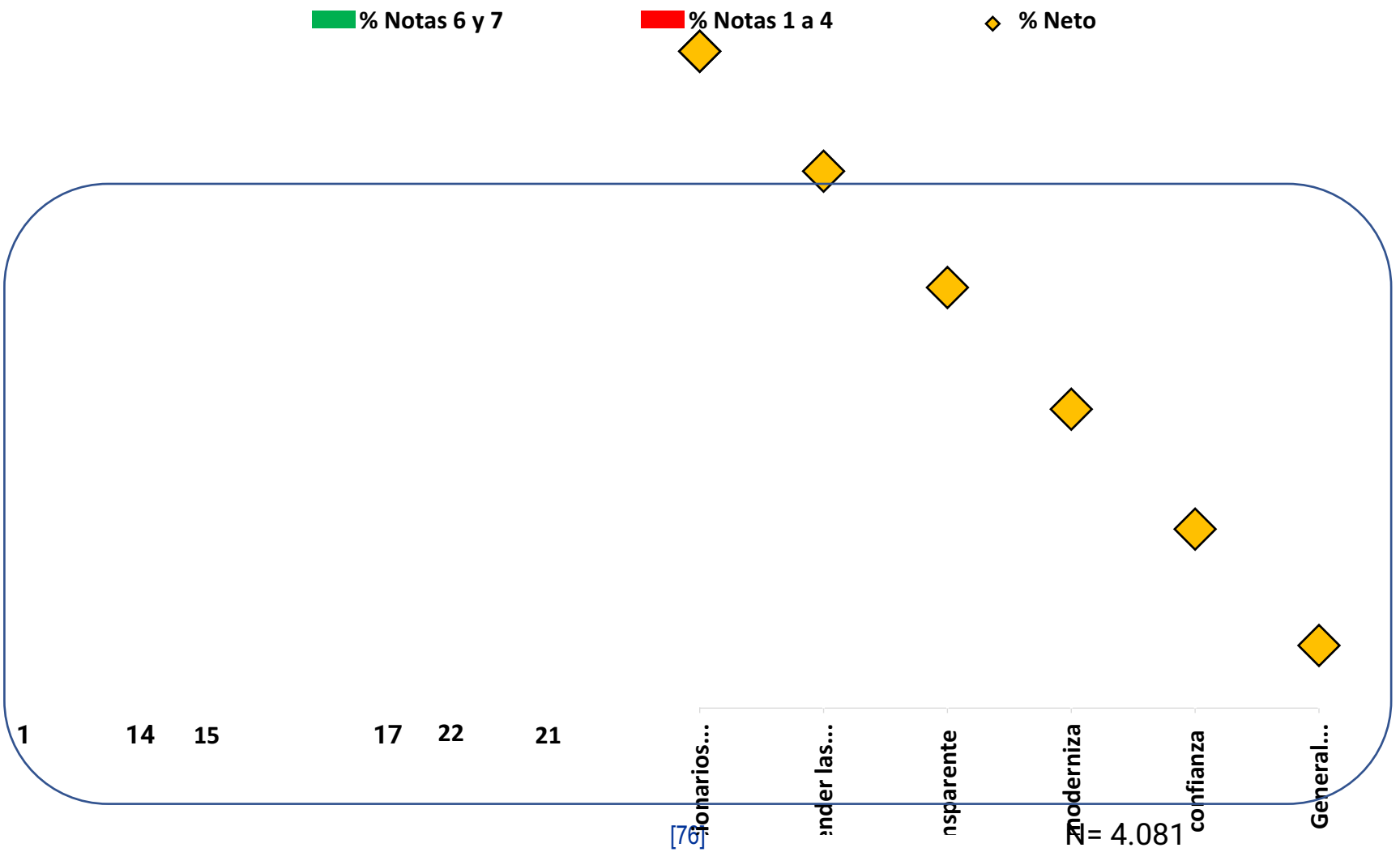


IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

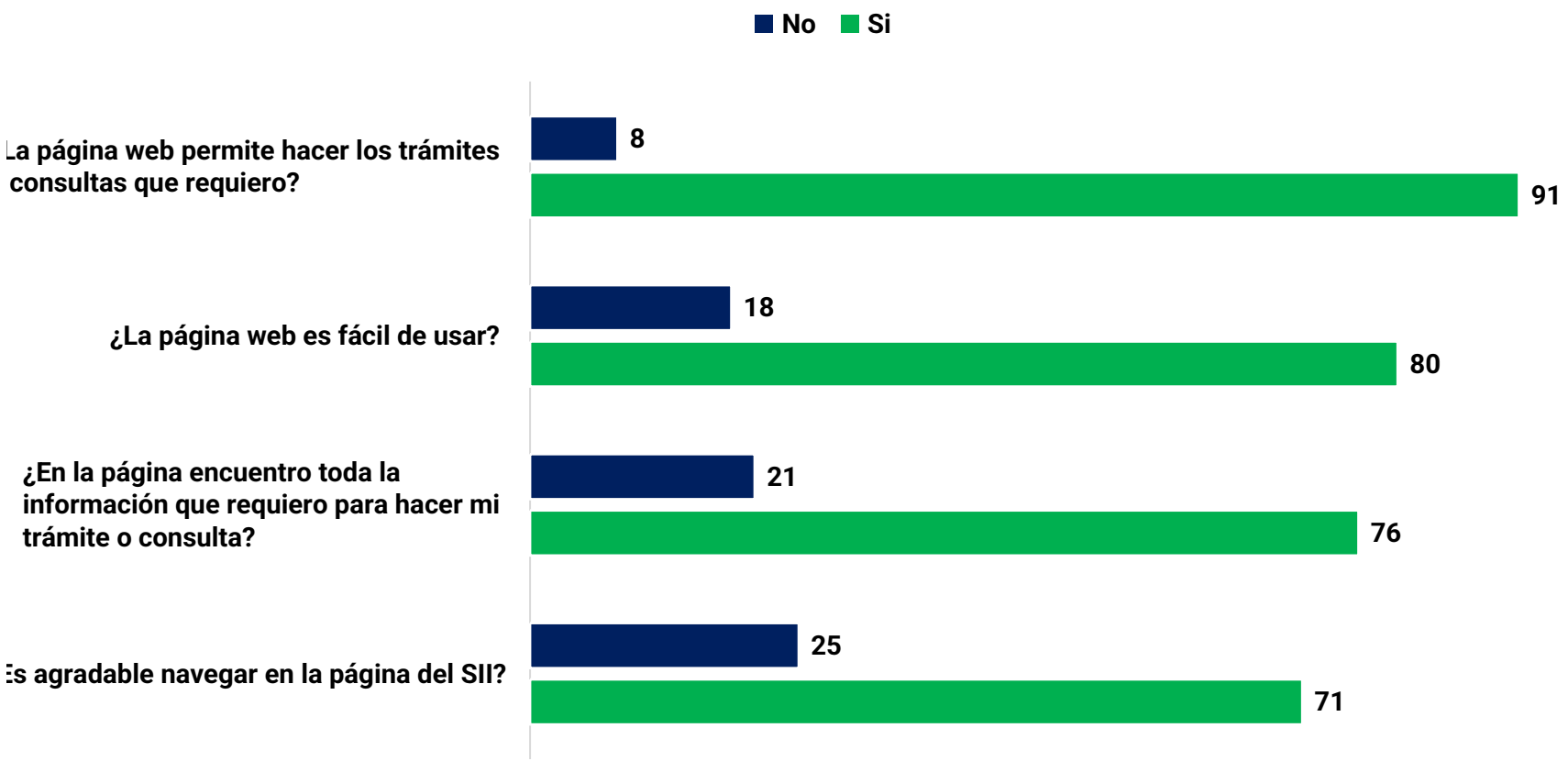
Ahora pensando en el SII en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N= 4.081

PÁGINA WEB (%) 2021

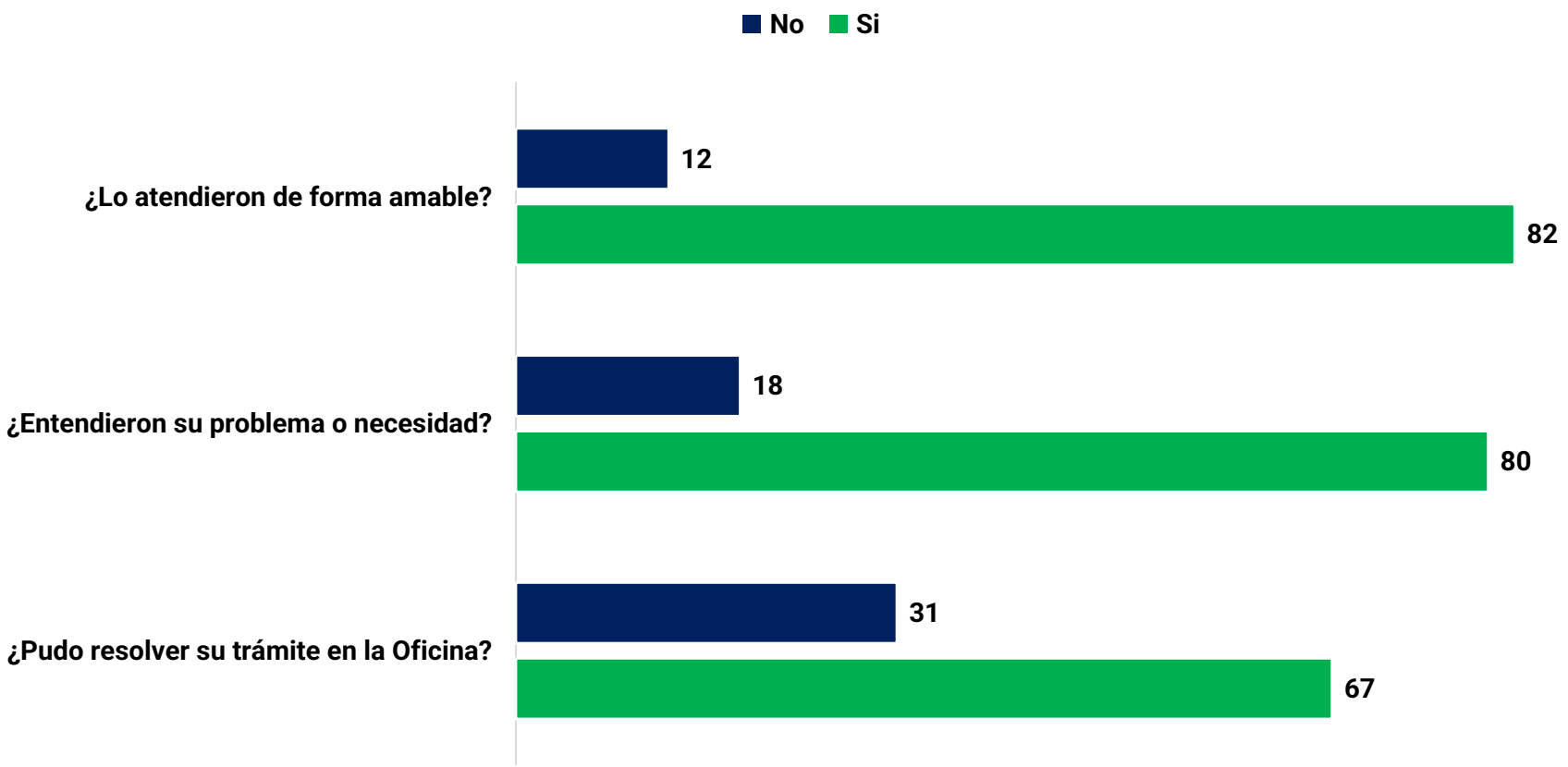
Pensando en la última vez que utilizó la página web del SII, usted diría que…



N= 3.574
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

OFICINAS (%) 2021

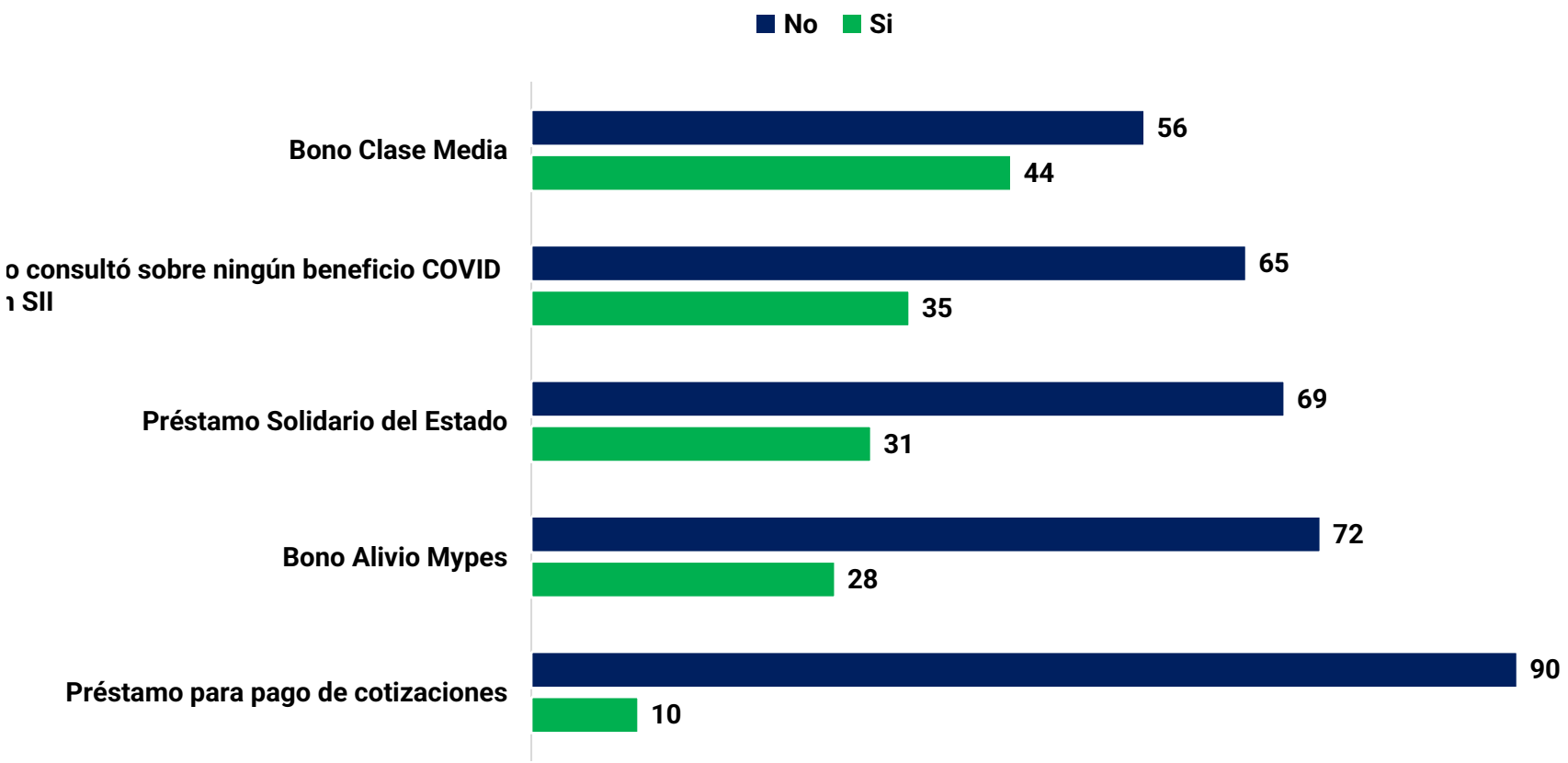
Pensando en la última visita a la Oficina del SII, usted diría que:



N = 325
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

BENEFICIOS COVID (%) SII 2021

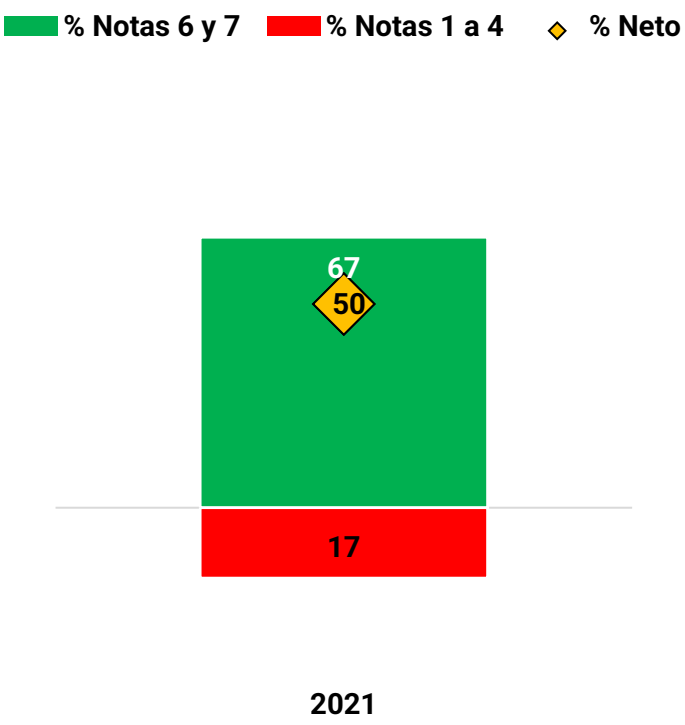
Durante los últimos meses, ¿Usted consultó si podía acceder a alguno de los siguientes Beneficios COVID-19 entregados por el SII?



N = 4.081

SATISFACCIÓN CON BENEFICIOS COVID (%) 2021

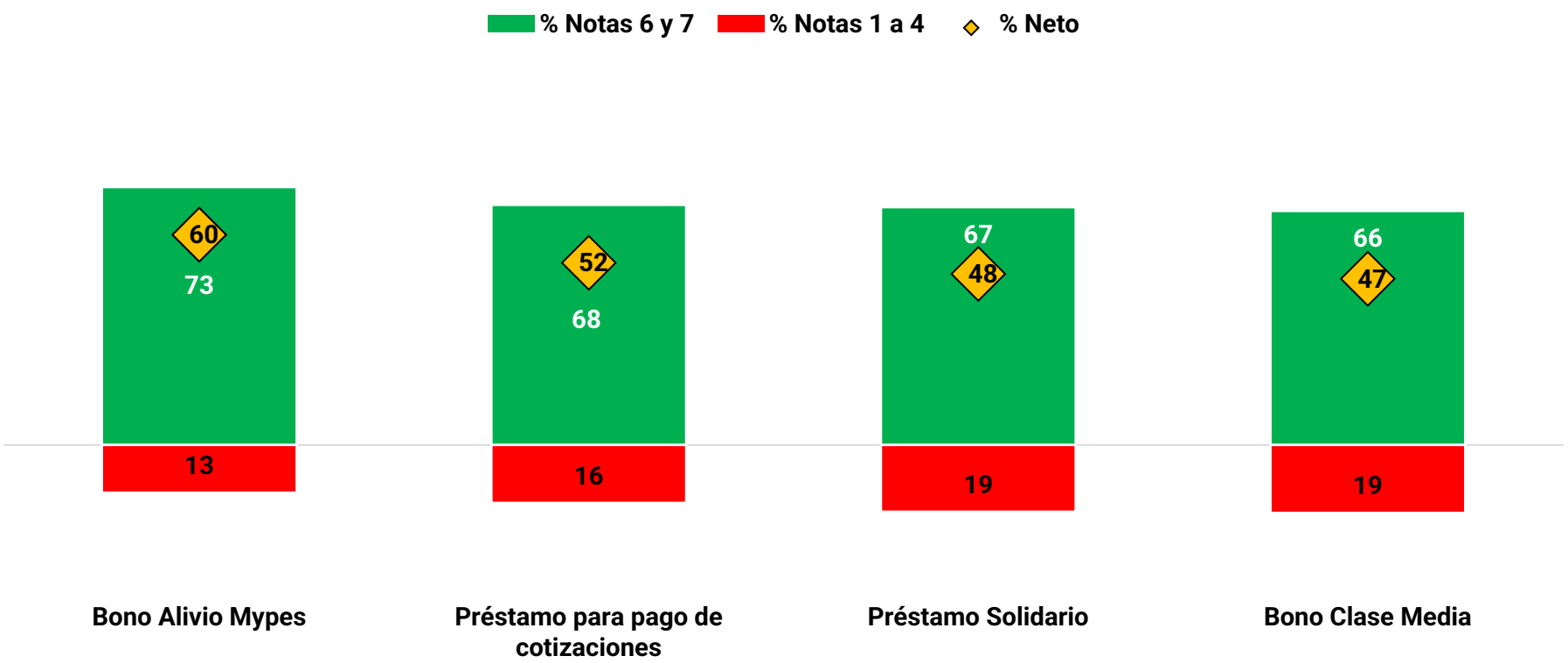
En general, en una escala del 1 al 7, ¿cómo evalúa Ud. su experiencia con la consulta y/o solicitud de estos Beneficios?



N =	2.474

SATISFACCIÓN CON BENEFICIOS COVID (%) 2021

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



N =	1.371	506	1.270	1.696

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

IX. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

La etapa cualitativa, constó de la realización de **5 entrevistas** semi-estructuradas a funcionarios, donde se recogieron sus principales percepciones de la experiencia usuaria que desarrolla SII, según el área en que se desempeñaban. Las áreas que abarcaron dichos participantes fueron: Asistencia, Evaluaciones, Fiscalización y Estudios.

Las entrevistas fueron realizadas entre el mes de agosto y septiembre del año 2021.

Por otro lado, se realizó un **grupo focal** con 8 usuarios el día 25 de agosto, con una duración de 65 minutos. Los usuarios participantes, fueron invitados según el tipo de usuario (empresa, micro empresa, pyme y persona natural), tipo de atención que recibió (presencial y remota) y que hayan asistido al servicio por tramites de IVA o Renta. A la convocatoria, sin embargo, asistieron solo usuarios que realizaron sus declaraciones en la página web y que eventualmente se acercaron a la institución por dudas en específico.

El objetivo de la presente distribución, fue el poder identificar fortalezas y debilidades en el trámite de Declaración de Renta e IVA, y poder caracterizar el uso de un canal u otro por parte de los usuarios.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Hallazgo 1: Se reconoce que la instalación del eje estratégico de Atención y Asistencia al contribuyente (MAAC) ha permitido generar mejoras acordes al comportamiento de usuarios y sus requerimientos, bajo la premisa de que mientras más fáciles se puedan hacer los tramite, hay un mayor cumplimiento tributario. La estrategia ha permitido avanzar, especialmente en el canal web, pero aún se encuentran debilidades al momento de atender situaciones más complejas o problemáticas, por la gestión caso a caso que realizan fiscalizadores.

- Hallazgo 2: El canal virtual es altamente valorado por usuarios y funcionarios, por la cantidad de trámites disponibles, la información que se dispone en la página y las facilidades que genera el pre-rellenado y propuestas de declaración. Sin embargo, se observan debilidades en la atención en el canal telefónico, principalmente por no ser resolutivo, y lo restringido de la información que manejan operadores externos, por su alta rotación.

- Hallazgo 3: Durante la contingencia Sanitaria, el SII estuvo a cargo de la entrega del Bono clase media. Esto implicó el implementar rápidamente nuevos aplicativos en la página web, para que usuarios pudieran postular y obtenerlo. Se observa desde el análisis de OIRS, la importante cantidad de consultas sobre este beneficio, considerando que es un perfil nuevo de usuario al que se enfrentó la institución.

X. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Habilitación usuaria con un uso de lenguaje simple. La tecnificación de la comunicación es un proceso que se releva como un obstáculo .

- Mejorar la asistencia que entrega el SII a los usuarios, sobre todo a través del canal telefónico, fortaleciendo la segunda línea de atención, que son funcionarios propios de la institución que pueden contestar dudas de manera más informada y/o acabada.

- Se debiese de trabajar en estrategias de información a los usuarios durante procesos complejos, a la par de los avances en términos de gestión interna de los casos.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

XI. ANEXO MULTIVARIADO

Metodología

A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para SII. Se presentan 3 tipos de resultados.

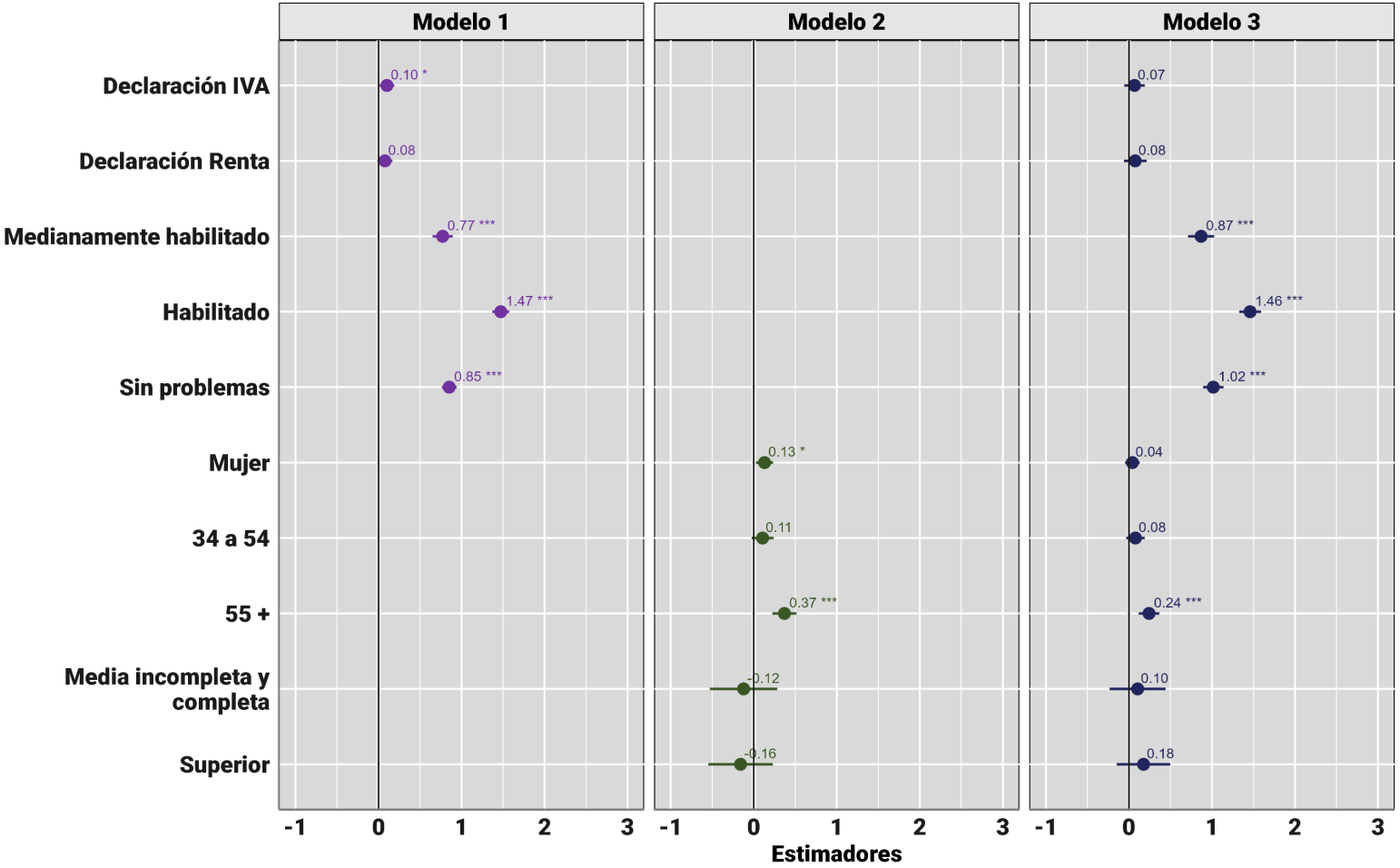
En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas), y un tercer modelo que aúna estos dos últimos. Para realizar el ejercicio, se consideraron como "NA" las categorías de respuesta Ns-Nr (8-9).

En segundo lugar se dan a conocer Regresiones Logísticas, donde la variable dependiente es la satisfacción con la última experiencia o la satisfacción con la institución, esto es, notas 6-7. Para crear la variable dependiente binaria, se consideraron las categorías "nota 5" y "Ns-Nr (8-9)" como "NA", de manera de comparar la satisfacción con la insatisfacción (categoría de referencia). Tal como en el primer ejercicio, se muestran 3 modelos. Los estimadores corresponden a las chances (Odds) de estar satisfecho.

En tercer lugar, se presentan Modelos de Regresión Logística y Diagramaciones respecto a los atributos de la experiencia y la imagen institucional. Para realizar las diagramaciones, se doble estandarizaron los estimadores de las regresiones logísticas de las variables independientes de los modelos. La primera estandarización se realizó en base a puntaje Z, y la segunda como peso relativo dentro del modelo.

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Lineal



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Lineal

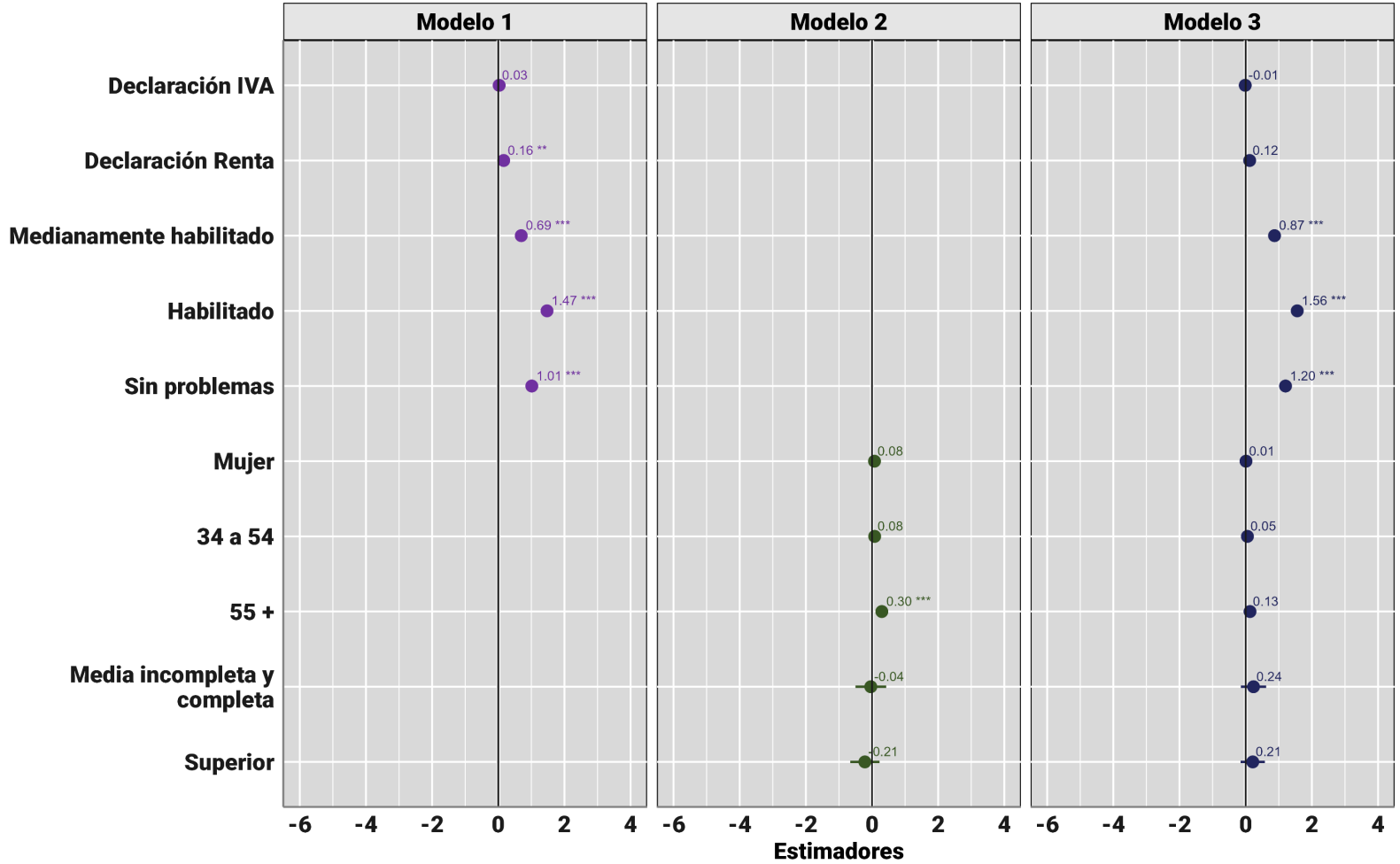
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión Lineal realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios del Servicio de Impuestos Internos (SII). En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Nivel de Habilitación y Tenencia de Problemas en el proceso, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más importantes en este caso son la Tenencia de Problemas y la Habilitación. Específicamente, el Modelo 3 muestra que no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en **1,02** puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo estadísticamente a un 99,9%.

En el caso de la habilitación, estar habilitado aumenta en **1,46** puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%. Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en **0,87** puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, controlando por el resto de variables independientes y estadísticamente significativo al 99,9% de confianza.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Lineal



Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión

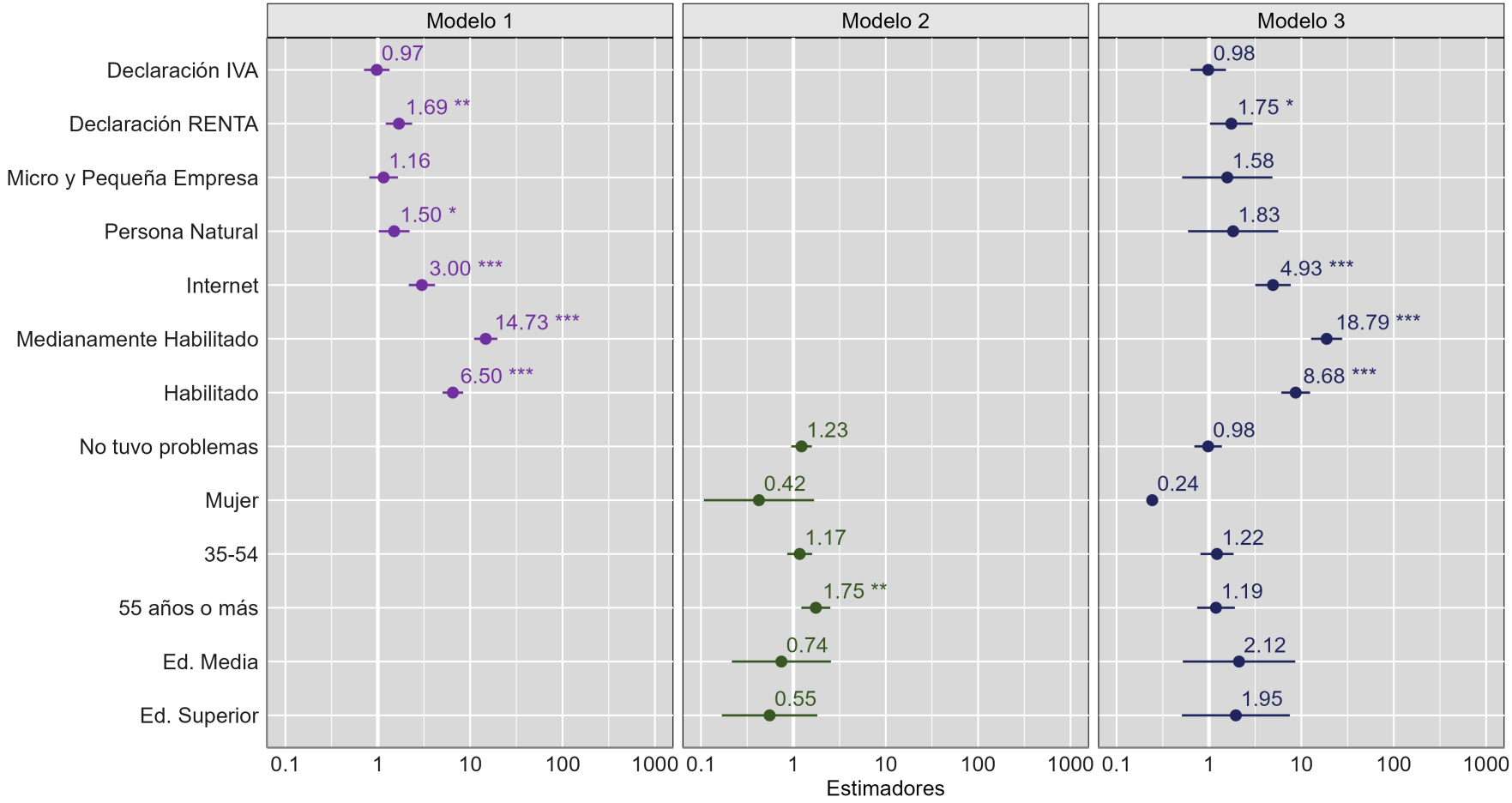
También se realizaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción General con la Institución*** por parte de los usuarios del Servicio de Impuestos Internos (SII). En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variable más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en **1,56** puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo estadísticamente a un 99,9%.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en **1,2** puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es estadísticamente significativo a un 99,9% de confianza

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la última experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Satisfacción Última Experiencia 2021

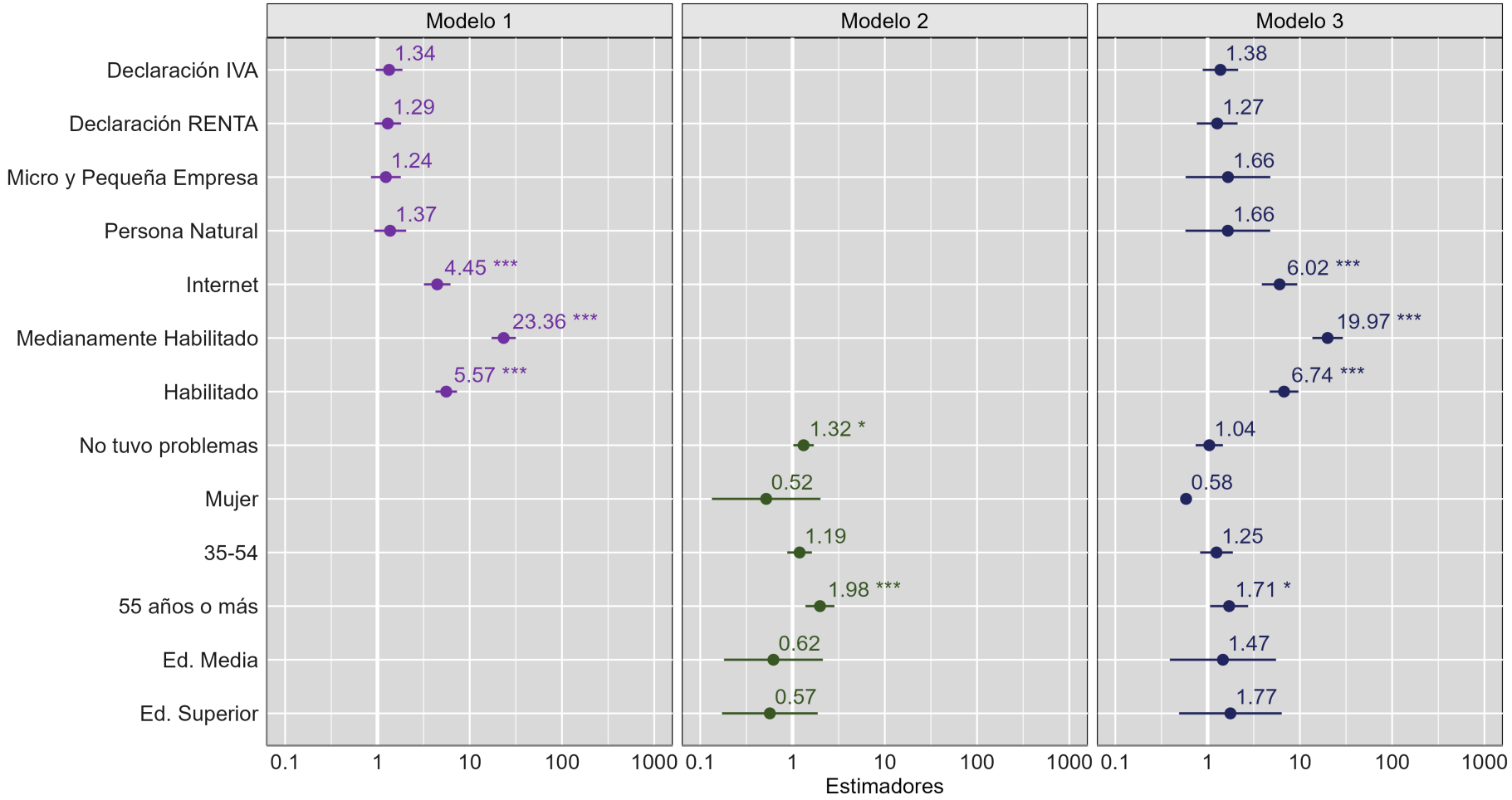
Modelos de Regresión Logística

En el gráfico anterior se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de SII. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, Nivel de Habilitación y Tenencia de Problemas en el proceso, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que –a un 99,9% de nivel de confianza- las variables más importantes son la Habilitación y Canal. Específicamente, el modelo 3 muestra que estar habilitado aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **8,68** -en referencia a no estar habilitado-, ceteris paribus. Además, estar medianamente habilitado–en referencia a no estar habilitado- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **18,79**, ceteris paribus. Mientras que utilizar el canal web (internet) aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **4,93** -en referencia a utilizar la acción de funcionario-, dejando el resto de las variables constantes.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Logística

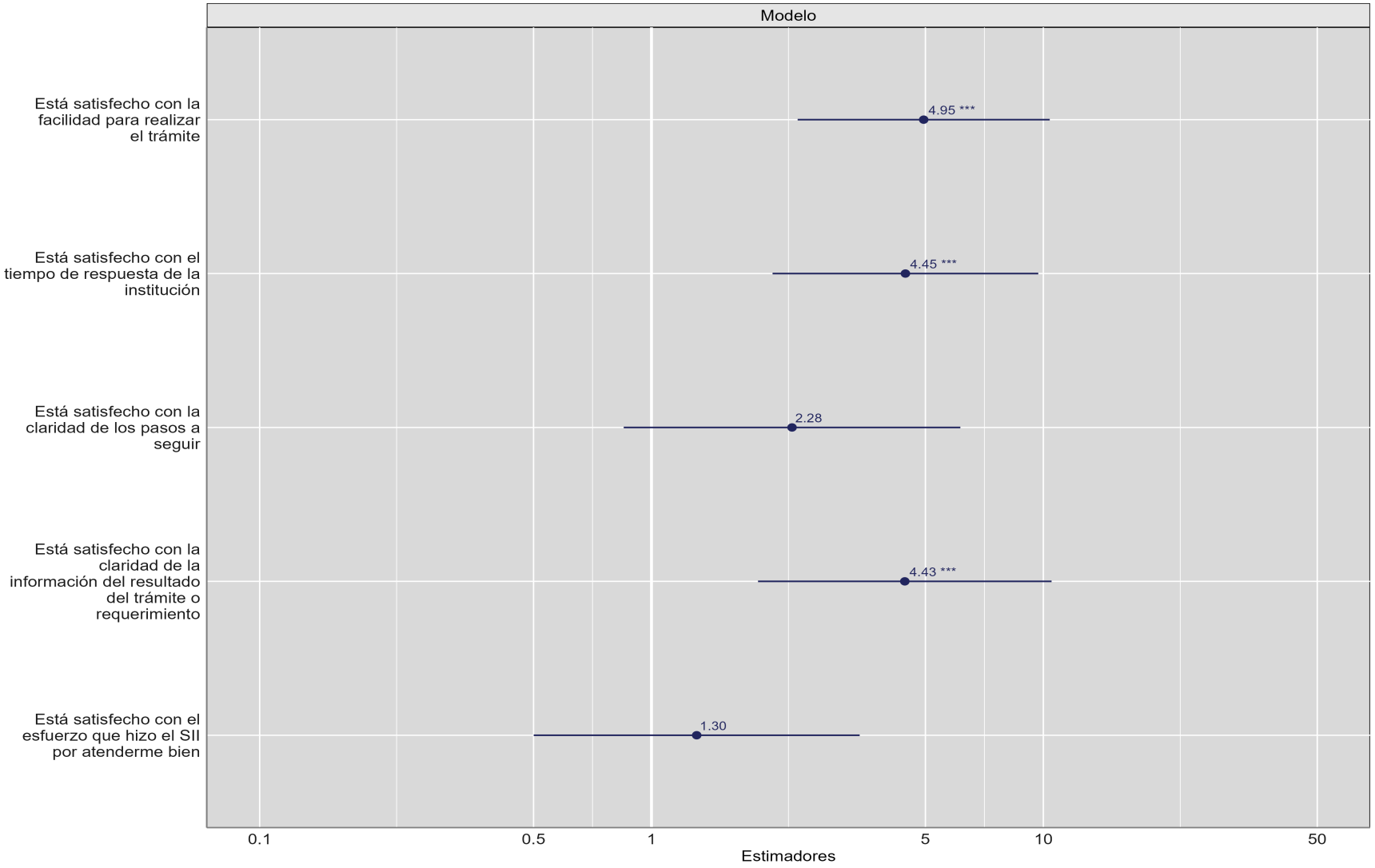
También se estimaron 3 **Modelos Logísticos** para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación General de la Institución*** por parte de los usuarios de SII En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes son la Habilitación y Canal. En específico, según el modelo 3 estar habilitado aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **6,74**, ceteris paribus, en referencia a no estar habilitado, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Asimismo, a un 99,9% de nivel de confianza, se observa que estar medianamente habilitado –en referencia a no estar habilitado- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **19,87**, dejando el resto de las variables constantes.

Además, a un 99,9% de nivel de confianza, se puede decir que utilizar el canal web (Internet) aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **6,02**, en referencia utilizar la acción de funcionarios, ceteris parius.

Atributos de la experiencia 2021

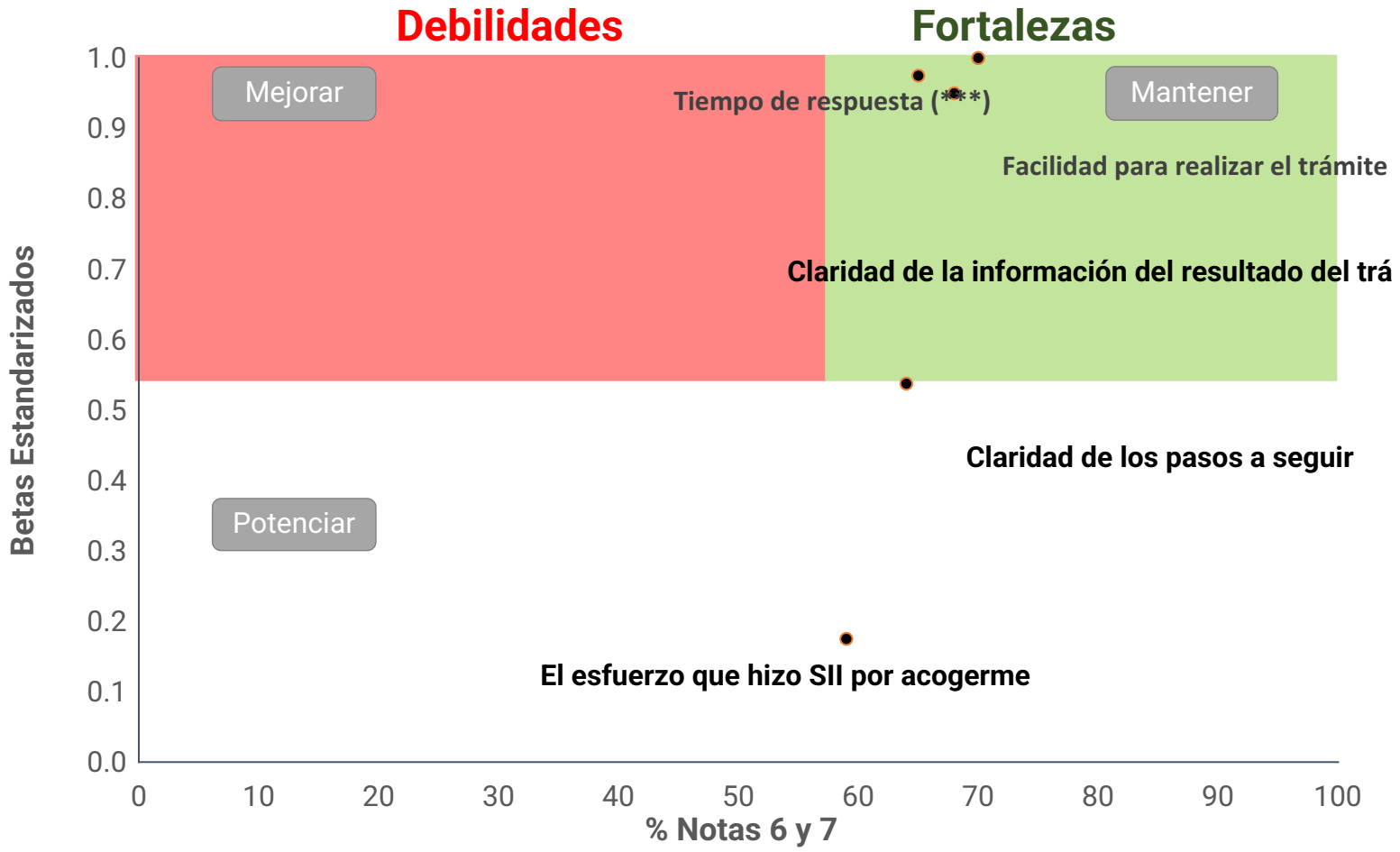
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfaccion ultima Experiencia.
Estimadores con su significancia estadistica.

Atributos de la Última Experiencia 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

Anteriormente se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida los atributos de la última experiencia afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de SII. En primer lugar se presenta un modelo que incluye todos los atributos de la última experiencia a través de un gráfico, que incluye las preguntas relacionadas a la facilidad y al agrado.

En base al primer modelo se puede decir que estar satisfecho con la facilidad para realizar el trámite –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **4,95**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Mientras que estar satisfecho con el tiempo de respuesta–en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **4,45**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Por su parte, estar satisfecho con la claridad de la información del resultado de trámite –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **4,43**, dejando el resto de las variables constante es significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

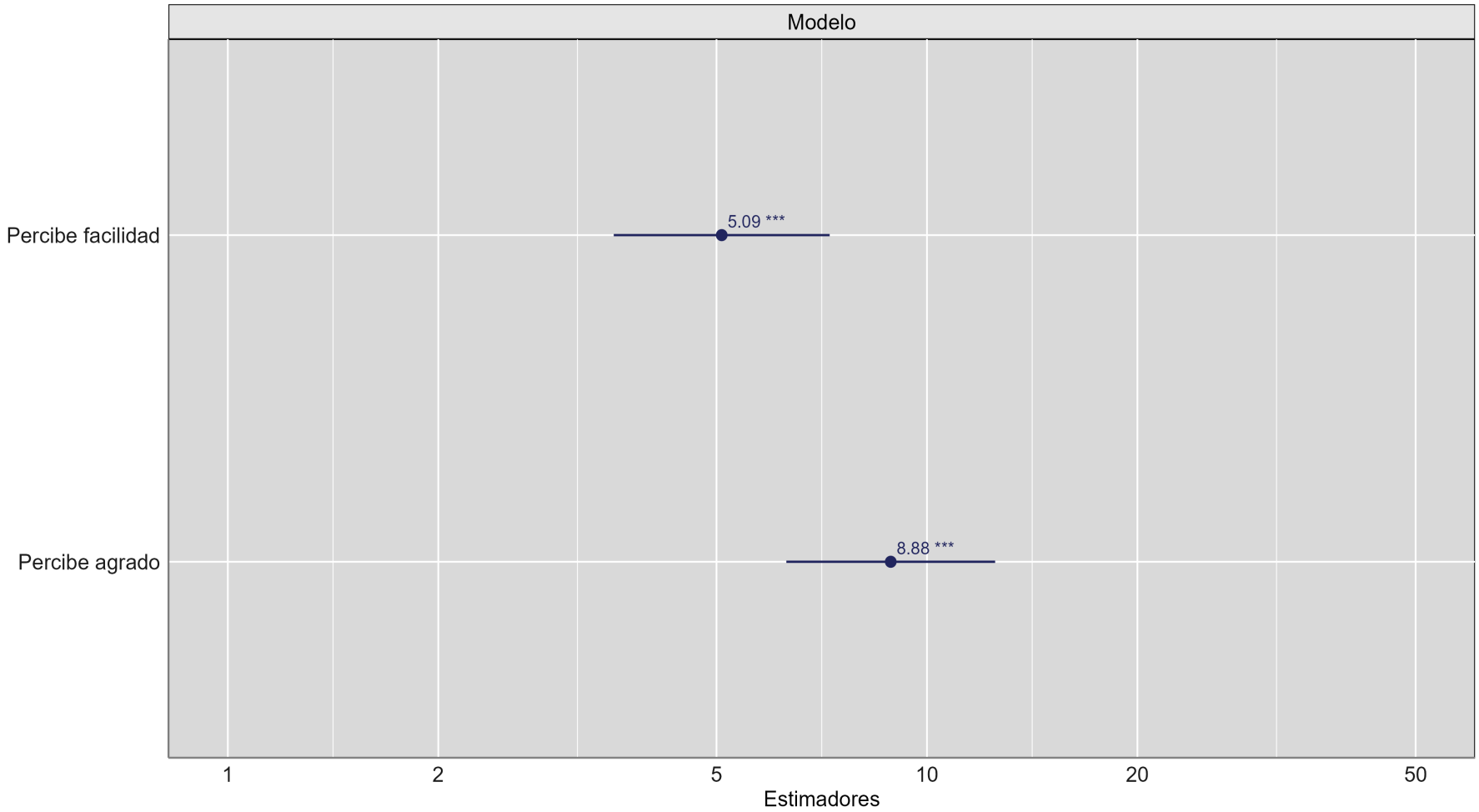
Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

A partir del modelo de regresión que incluye todos los atributos de la última experiencia, se diseñó un **Mapa de Fortalezas y Debilidades**, donde se ubican los atributos de la última experiencia en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado. Los datos indican que no existen atributos por mejorar, pero sí se debe potenciar la claridad de los pasos a seguir y el esfuerzo de SII por acoger. Mientras que se debe mantener la facilidad para realizar el trámite, la claridad de la información sobre el resultado y el tiempo de respuesta.

Atributos de la experiencia 2021

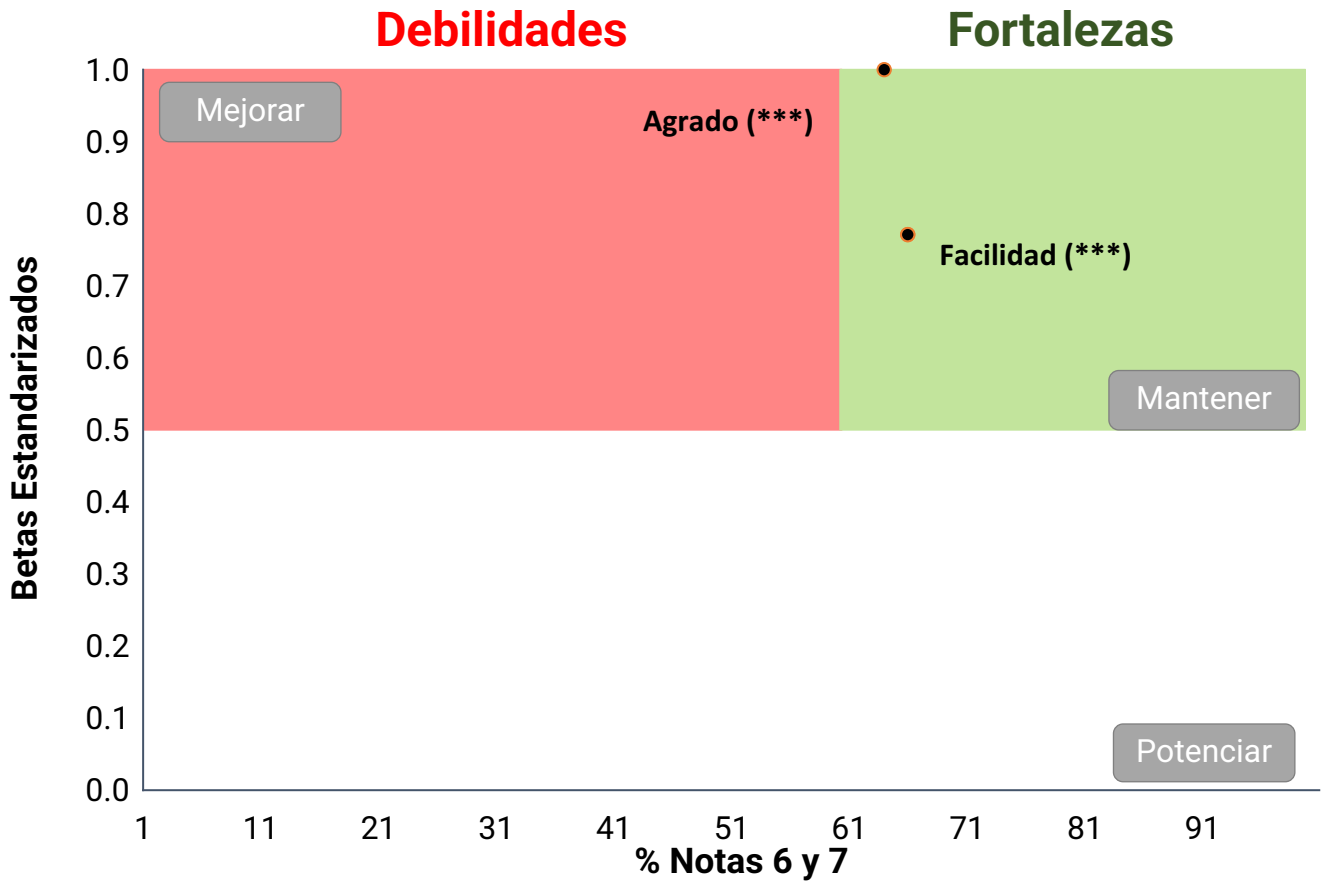
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfaccion con la ultima Experiencia.
Estimadores con su significancia estadistica.

Atributos de la Última Experiencia 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

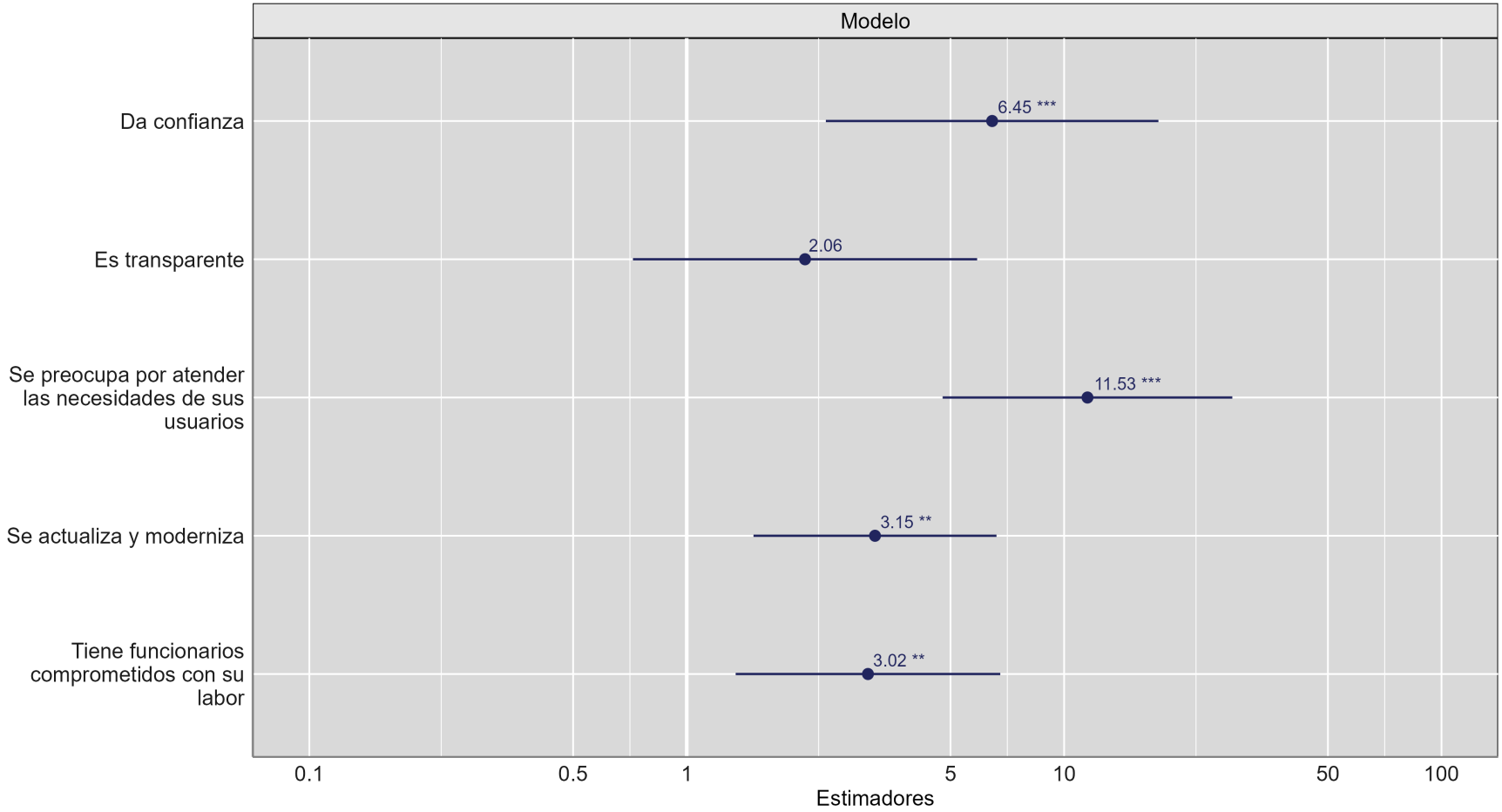
También se estimó un **Modelo de Regresión Logística** agrupando los atributos de la última experiencia en base a los atributos del modelo teórico de la experiencia, donde la Facilidad y Agrado son los más importantes dado su significancia estadística.

En base a dicho modelo se puede decir que los atributos Facilidad y el Agrado tienen odds significativas. Específicamente, percibir facilidad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **5.09**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Mientras que percibir agrado –en referencia a no percibirla- aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **8,88**, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

El **Mapa de Fortalezas y Debilidades**, por su parte, indica que no existen atributos por mejorar, ni potenciar. Mientras que se debe mantener el agrado y la facilidad.

Imagen institucional 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Evaluación General Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Imagen Institucional 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades

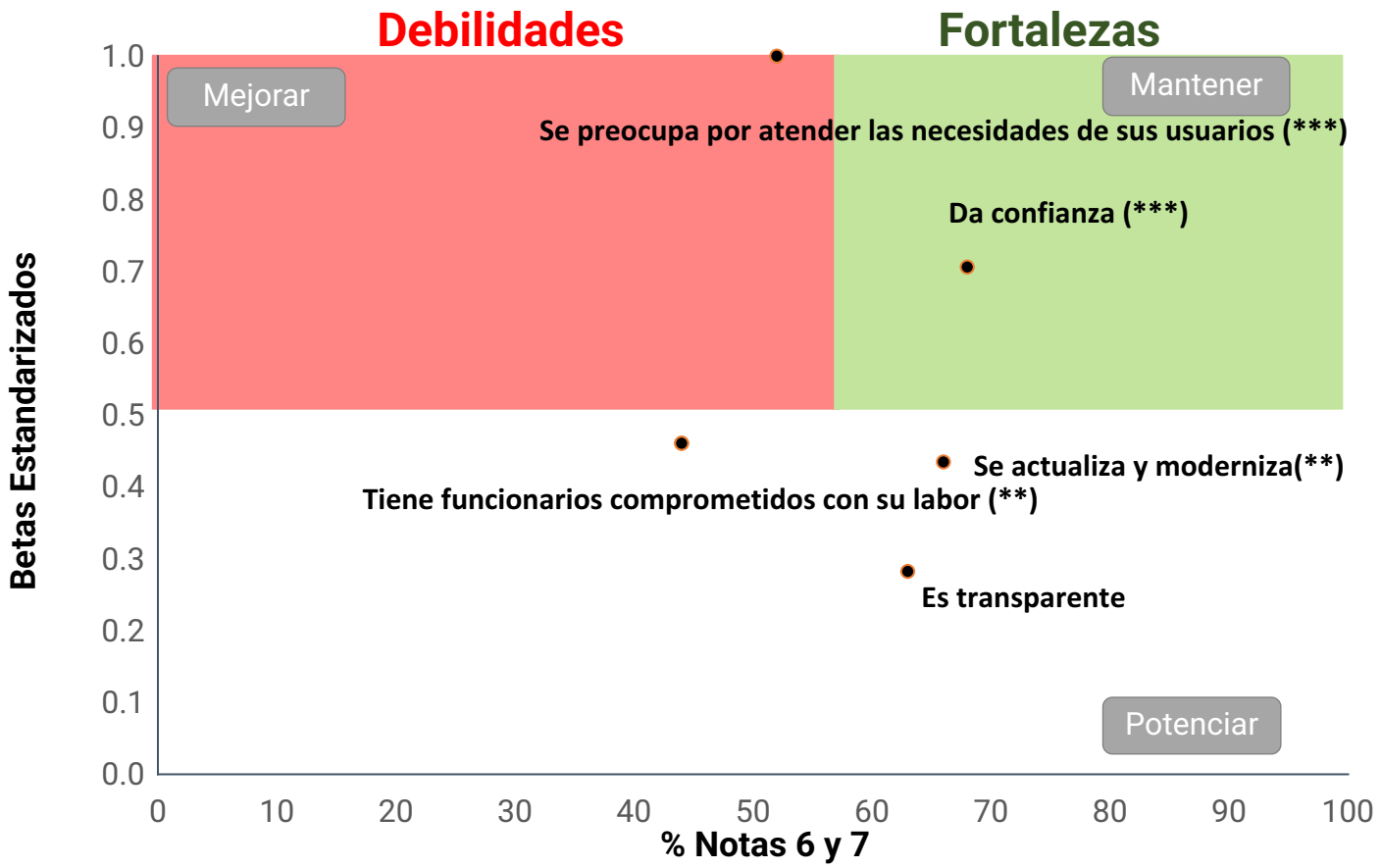


Imagen Institucional 2021

Modelos de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

Finalmente, se presenta el **Modelo de Regresión Logística** estimado para conocer en qué medida los atributos de la imagen institucional afectan la ***Evaluación de la Satisfacción General con la Institucional*** por parte de los usuarios de SII.

En base a dicho modelo se puede decir que percibir que la institución se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios –en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la institución por un factor de **11,53**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Además, percibir que la institución da confianza –en referencia a no percibirlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **6,45**, ceteris paribus, es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Mientras que percibir que la institución se actualiza y moderniza –en referencia a no percibirlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **3,15**, dejando el resto de las variables constantes, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza. Asimismo, percibir que la institución tienen funcionarios comprometidos con su labor –en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la institución por un factor de **3,02**, ceteris paribus, es significativo a un 99% nivel de confianza.

Por último, se diseñó un **Mapa de Fortalezas y Debilidades**, donde se ubican los atributos de imagen institucional en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado. Los datos indican que existe un atributo por mejorar, este es que se preocupa por atender las necesidades de los usuarios. Además, debe potenciar la transparencia, la actualización y modernización y el compromiso de sus funcionarios. Mientras que se debe mantener la confianza .

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

MINVU, DIPRES, ADUANAS, CHILECOMPRA, CMF, SERVICIO CIVIL, AN, SII, SCJ y TGR