“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

Servicio de Impuestos Internos (SII)

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
CADEM S.A.

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens
Antonieta Montoya
Emilio Villegas
José Miguel Cabezas
Felipe González
Pablo Córdova
Javier Cataldo

Contraparte Institucional:
Mireya Valdebenito y Domingo Moreno

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

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. 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 2022 perfilados como respondentes en Servicio de Impuestos Internos (SII) de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Segmento de contribuyente).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el SII entre los meses de febrero a junio de 2022.
Muestra	:	4.113 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 de contribuyente.
Fecha de Terreno	:	Desde el 29 de julio al 05 de octubre de 2022.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva según Trámite

		Universo de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
Mediana y Gran Empresa	Declaraciones de Renta	6.939	121	3,9%
	Declaraciones de IVA	56.353	491	
Micro y Pequeña Empresa	Declaraciones de Renta	300.669	666	3,8%
	Declaraciones de IVA	1.301.818	875	3,3%
Persona Natural	Declaraciones de Renta	2.873.454	1.090	3,0%
	Declaraciones de IVA	109.231	870	3,3%
Total Declaraciones de Renta		3.181.062	1.877	2,3%
Total Declaraciones de IVA		1.467.402	2.236	2,1%
TOTAL		4.648.464	4.113	1,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021 n	2022 n
Contribuyentes Atendidos	866	-
Declaración de Renta	1.729	1.877
Declaración de IVA	1.486	2.236
Total	4.081	4.113

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

Situación	Llamados	%
Entrevistas hechas		
10 Entrevista completa	3.088	4,7%
11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	4.432	6,8%
Factibles de entrevistar no logradas		
21 Se negaron y cortaron	1.972	3,0%
22 Se negó un familiar del entrevistado	294	0,4%
23 Se negó el entrevistado	2.075	3,2%
24 Cortaron	3.185	4,9%
No contacto		
25 Entrevistado no está disponible	1.765	2,7%
26 Se dejó mensaje	74	0,1%
27 No se dejó mensaje	26	0,0%
28 Fallecido(a)	19	0,0%
29 Problemas físicos o mentales del entrevistado	20	0,0%
30 Problema con lenguaje en el hogar	18	0,0%
31 Problema con lenguaje del entrevistado	24	0,0%
32 Otra razón. Especifique	4.051	6,2%
33 Siempre ocupado	2.036	3,1%
34 No hay respuesta	28.285	43,2%
35 Máquina contestadora	322	0,5%
36 Buzón de voz	7.530	11,5%
37 Línea de fax	11	0,0%
38 Número no funcionando	3.345	5,1%
39 Número desconectado	642	1,0%
40 Temporalmente fuera de servicio	2.065	3,2%
Entrevista rechazada por supervisión	17	0,0%
Llamada autoatendida	153	0,2%
Total	65.449	100%

CAWI

Situación	Envíos	%
Entrevistado, elegible		
110 Entrevista completa	1.025	0,6%
120 Entrevista Parcial	1.901	1,0%
Factibles de entrevistar no logradas		
210 Mail recibido pero sin ingresar a link	159.439	87,8%
No contacto		
310 Correo no recibido (rebotes, correos inválidos)	19.313	10,6%
Total	181.678	100%

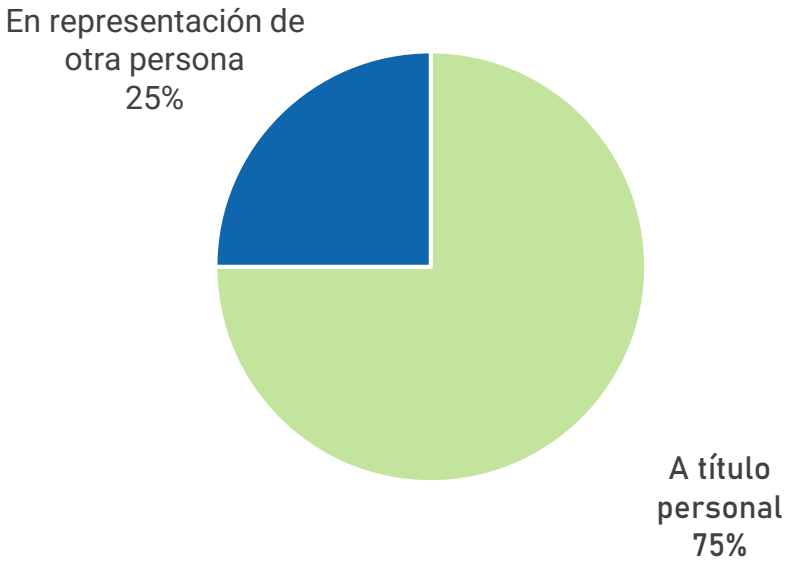
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Base de datos clara y ordenada, identifica adecuadamente los trámites y tipos de usuario. Campo de número telefónico entregado se adecúa al formato requerido.

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

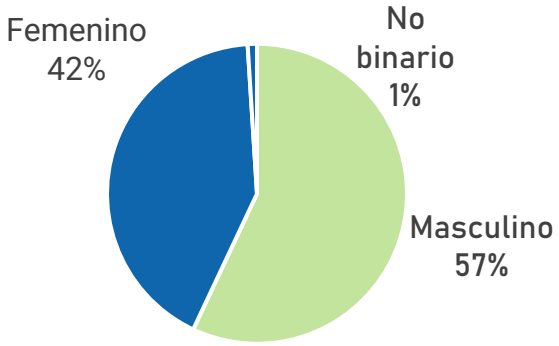
Realización del tramite



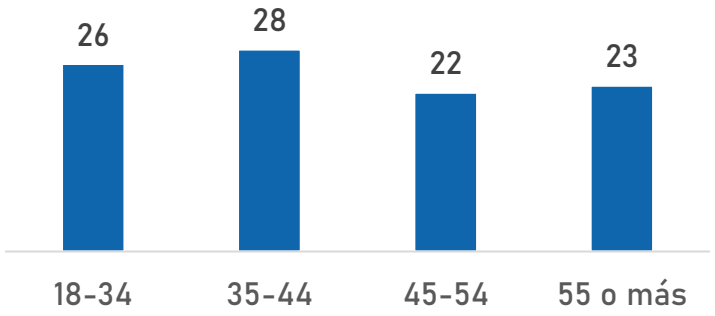
N = 4.113

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

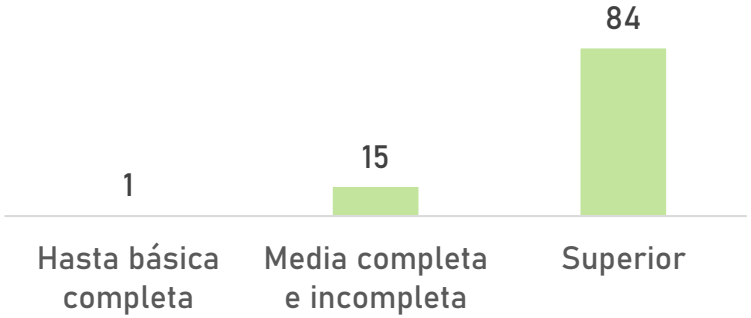
Género



Edad en Tramos



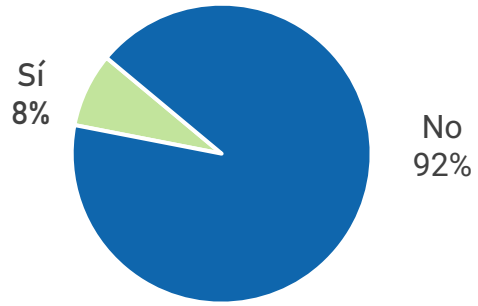
Nivel Educativo



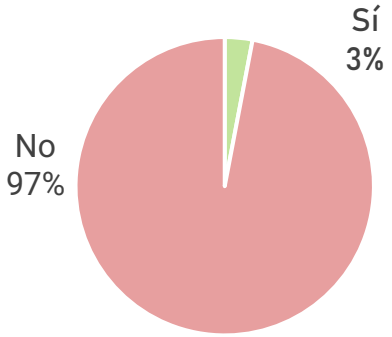
N = 4.113

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

Pertenece a pueblos indígenas



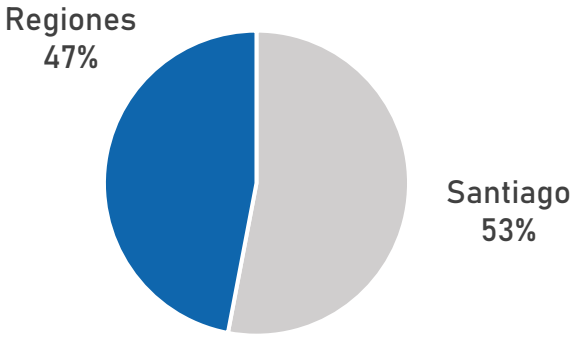
Discapacidad permanente



Nacionalidad



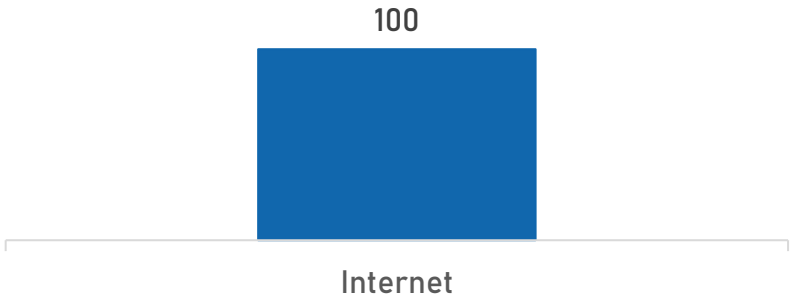
Zona



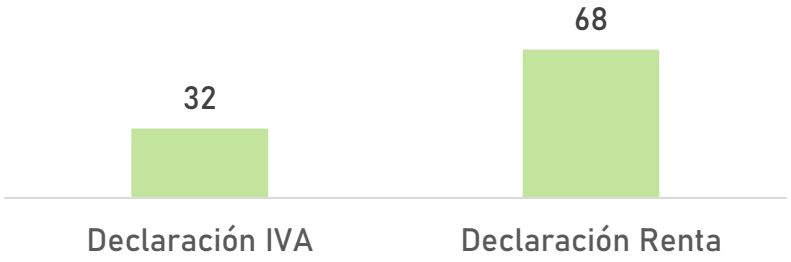
N = 4.113

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

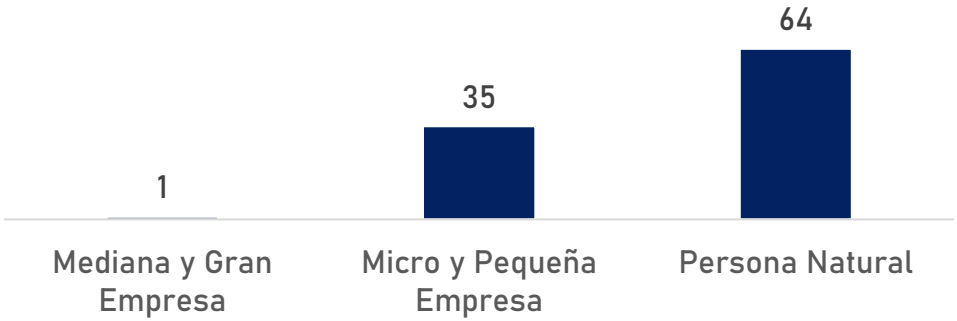
Canal utilizado para el trámite



Trámite

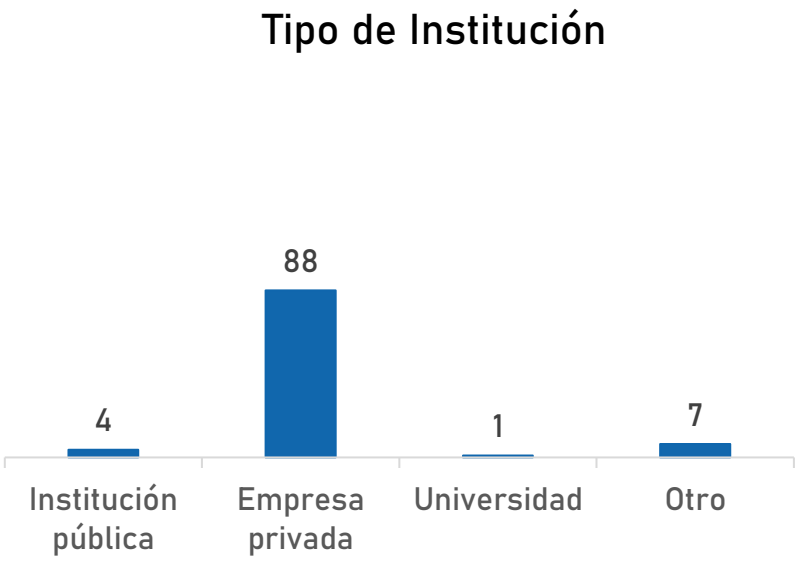


Segmento de Contribuyentes



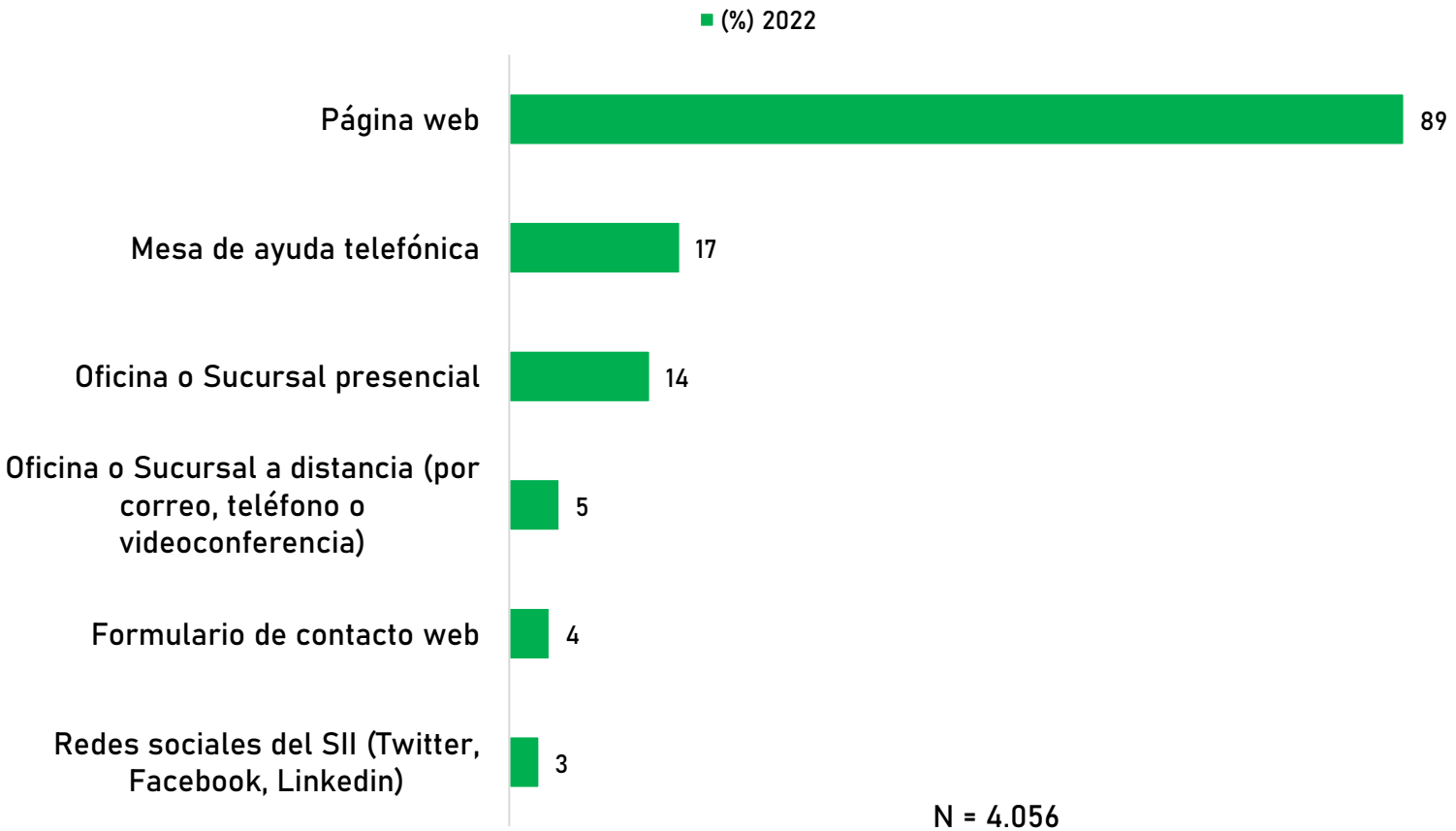
N = 4.113

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



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

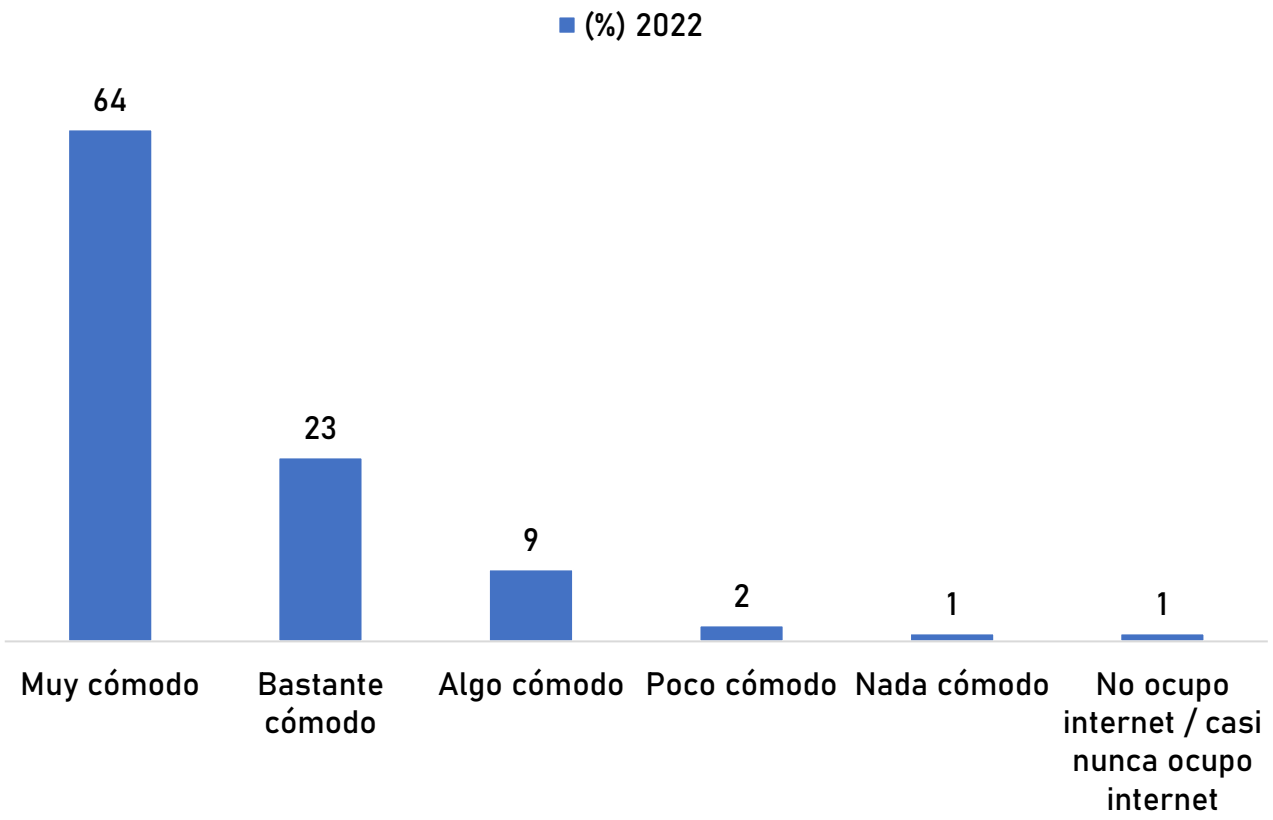
Durante el 2022 ¿a través de qué medios ha tenido contacto con el SII? MÚLTIPLE



N = 4.056
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

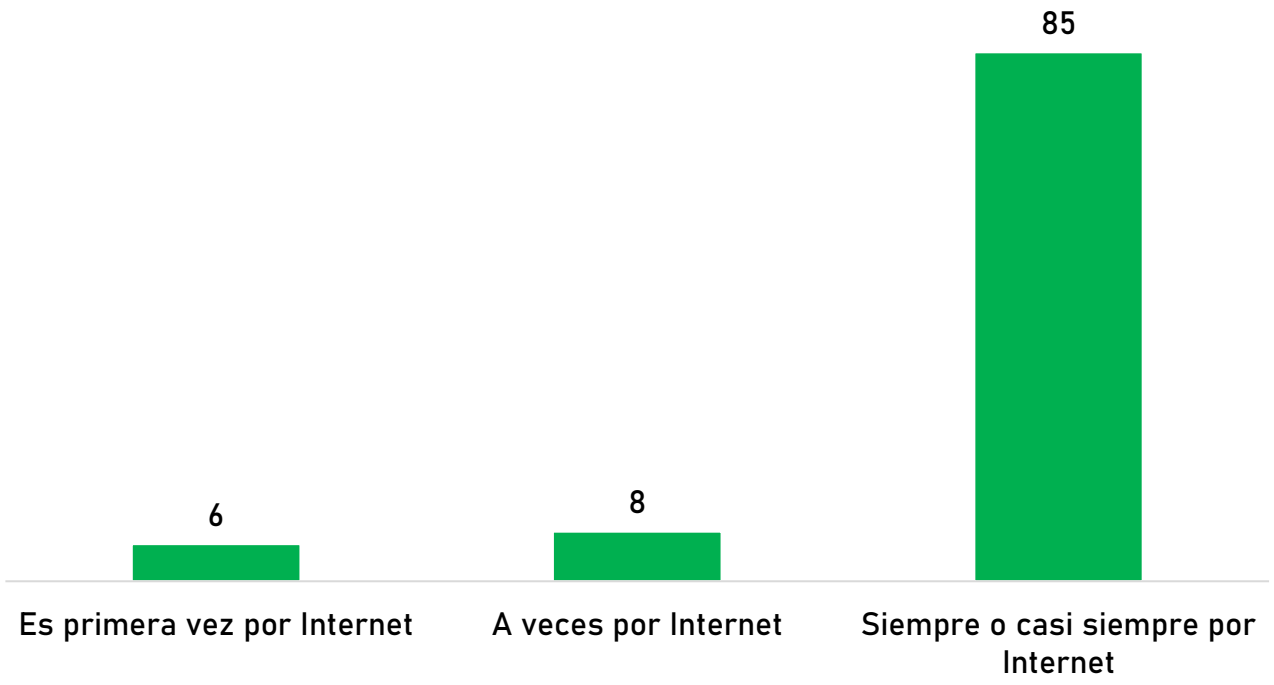
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 4.113

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

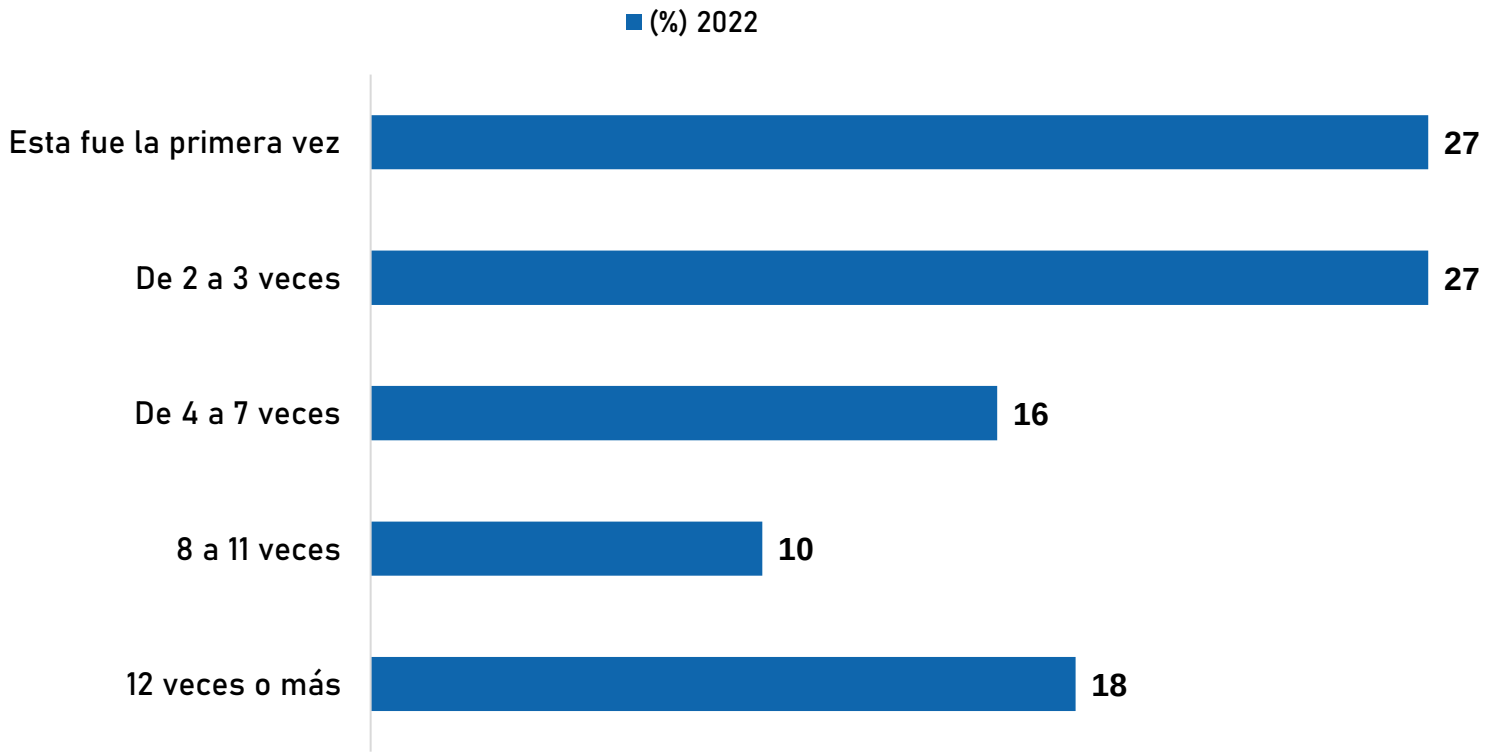
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 3.911
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SII

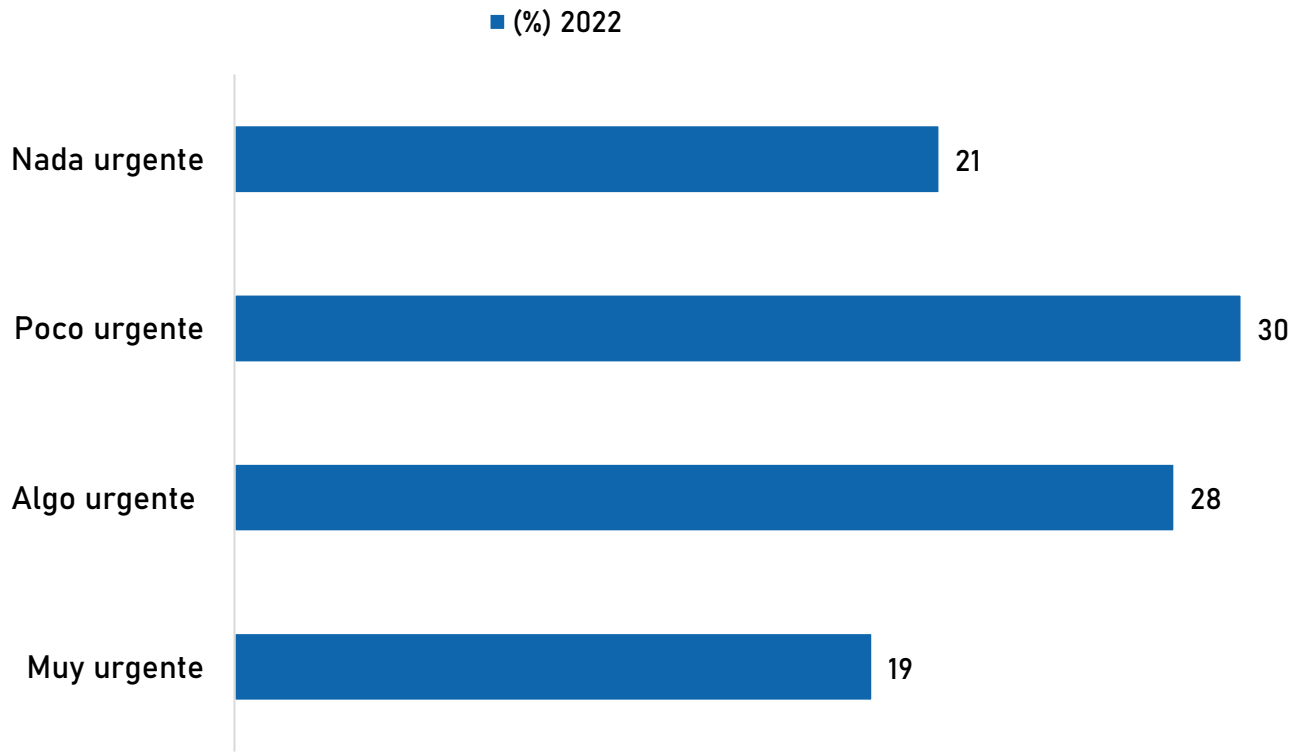
Durante 2022, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



N = 4.113
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

URGENCIA DEL TRÁMITE (%) SII

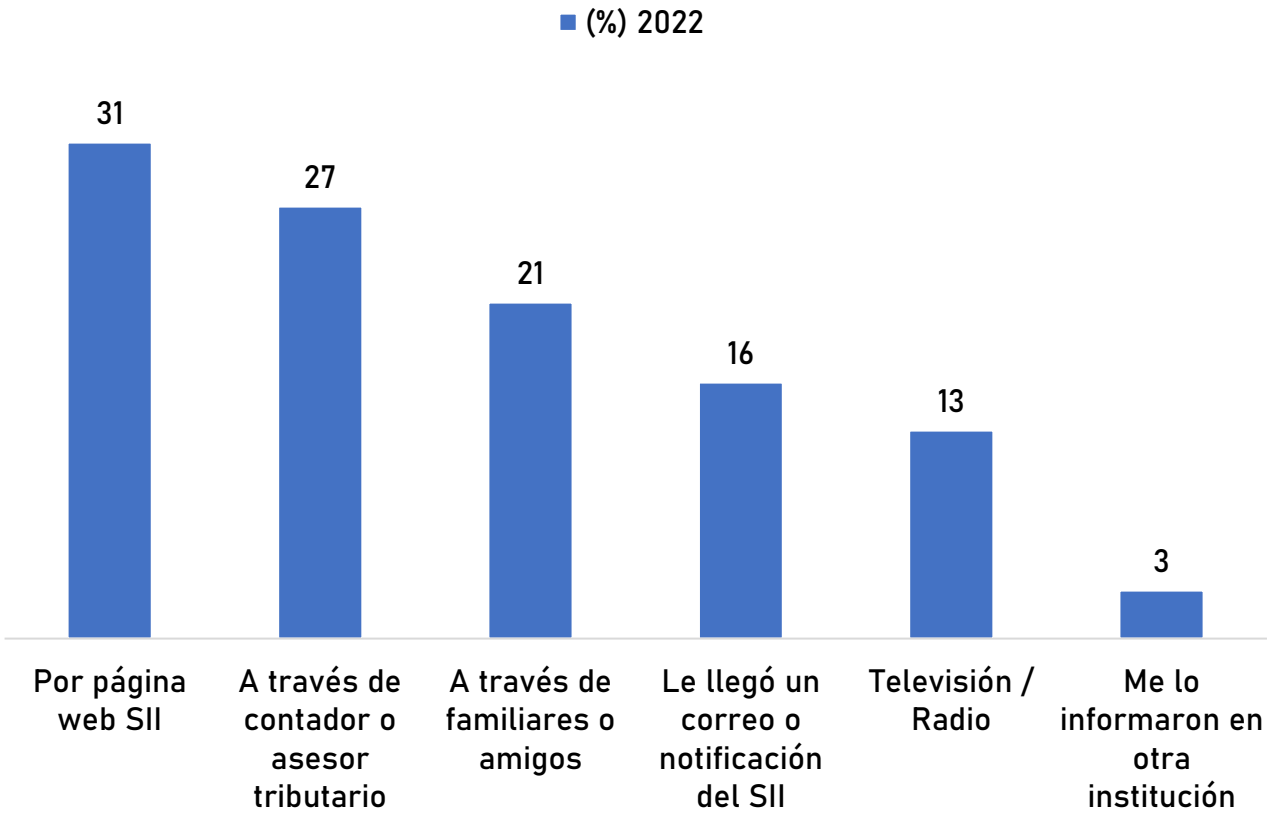
Respecto del trámite, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo?



N = 4.113
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 = 3.196

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

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.

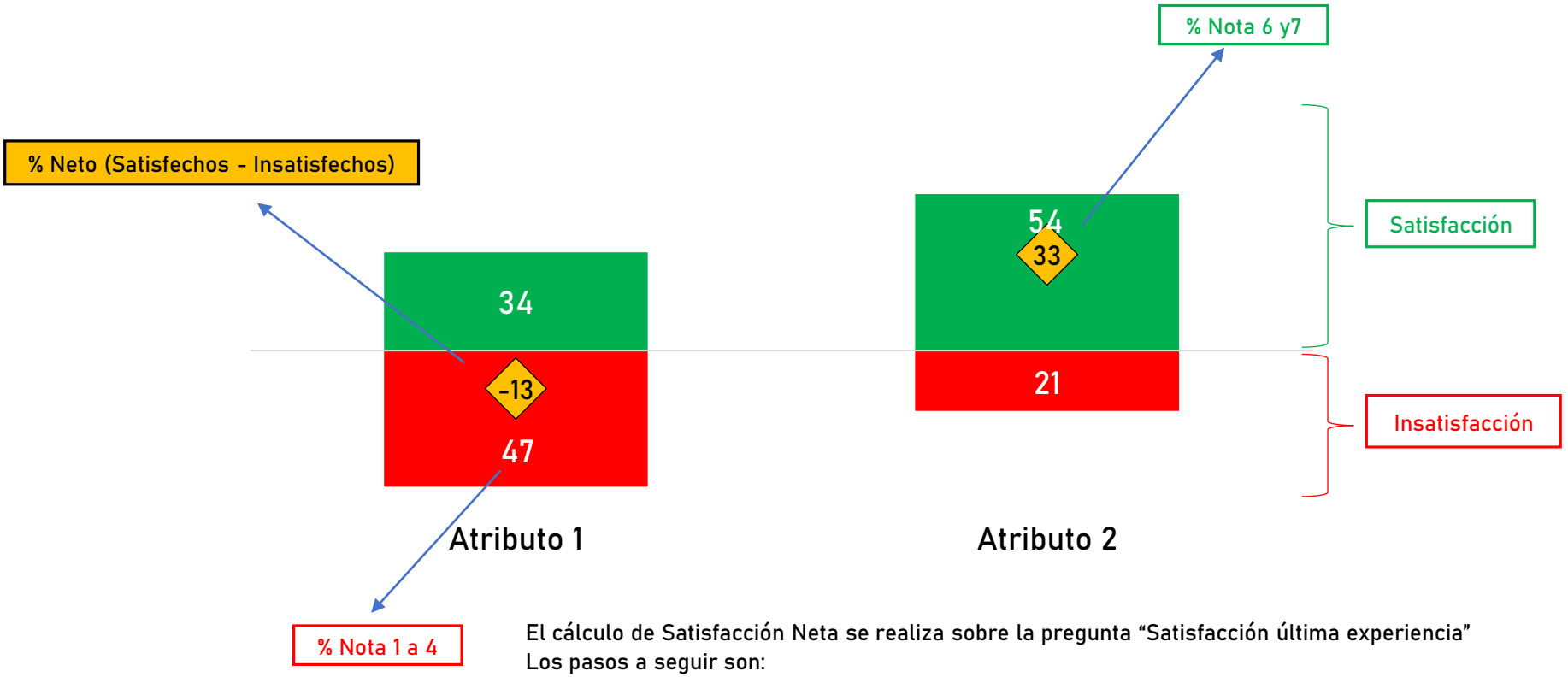
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

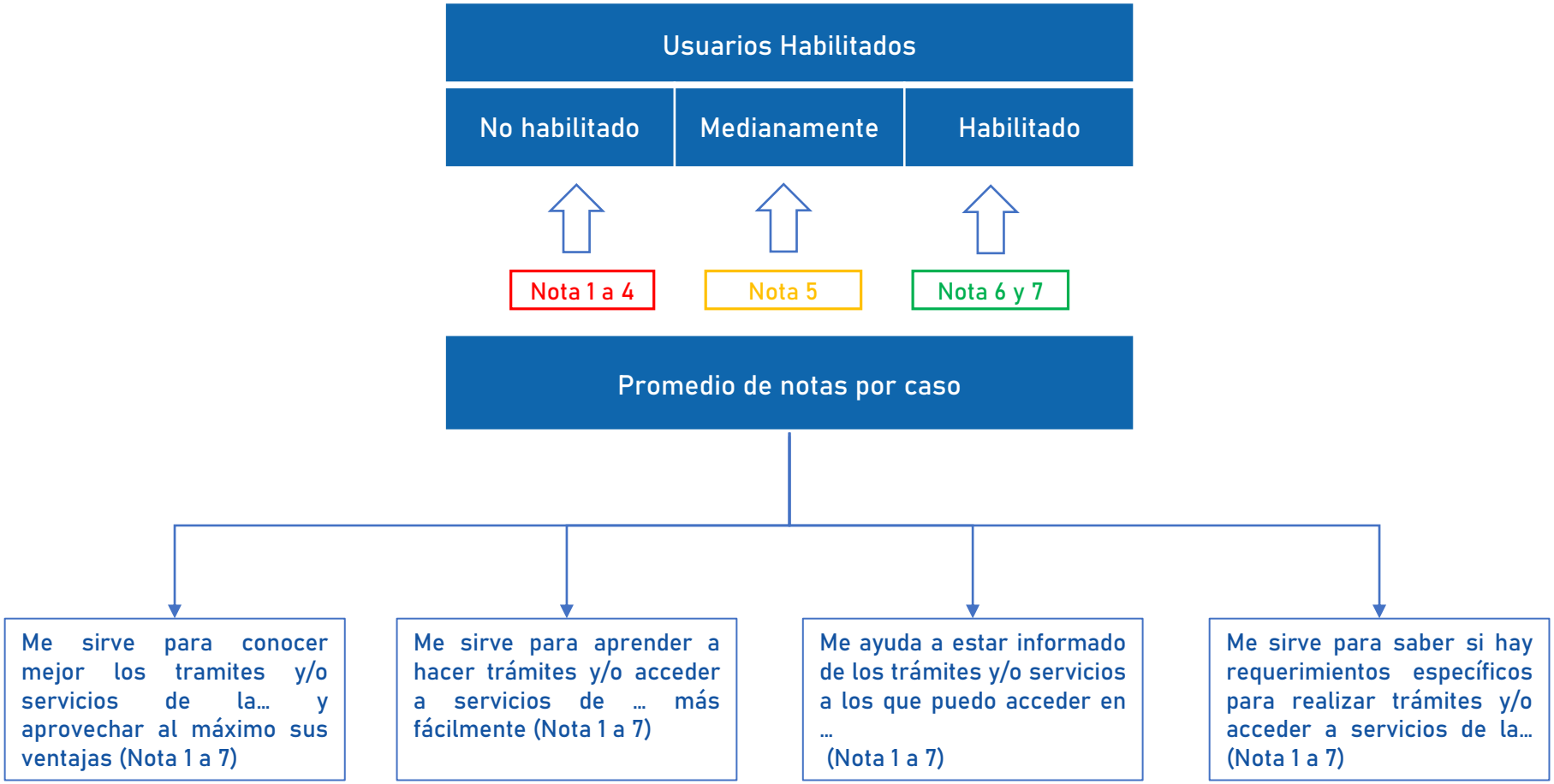
HABILITACIÓN

- 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

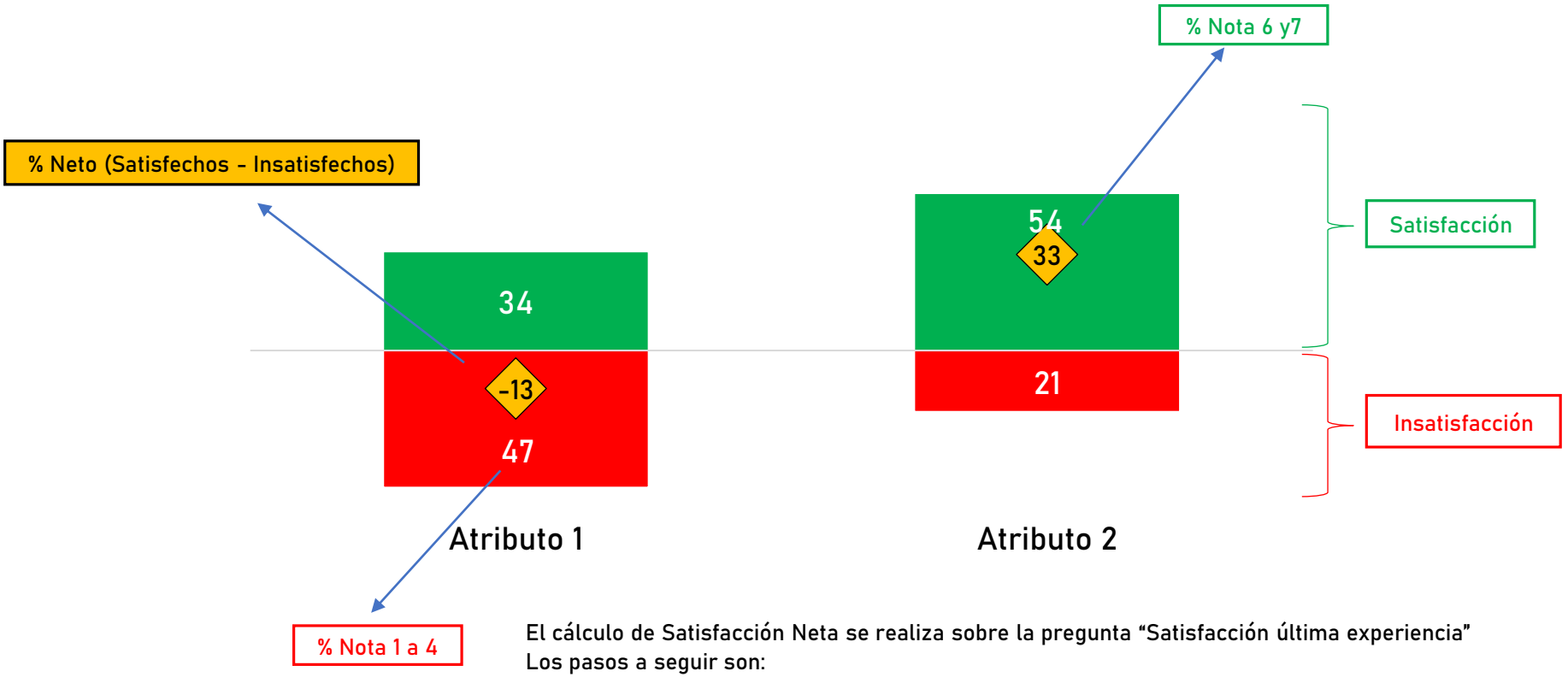
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



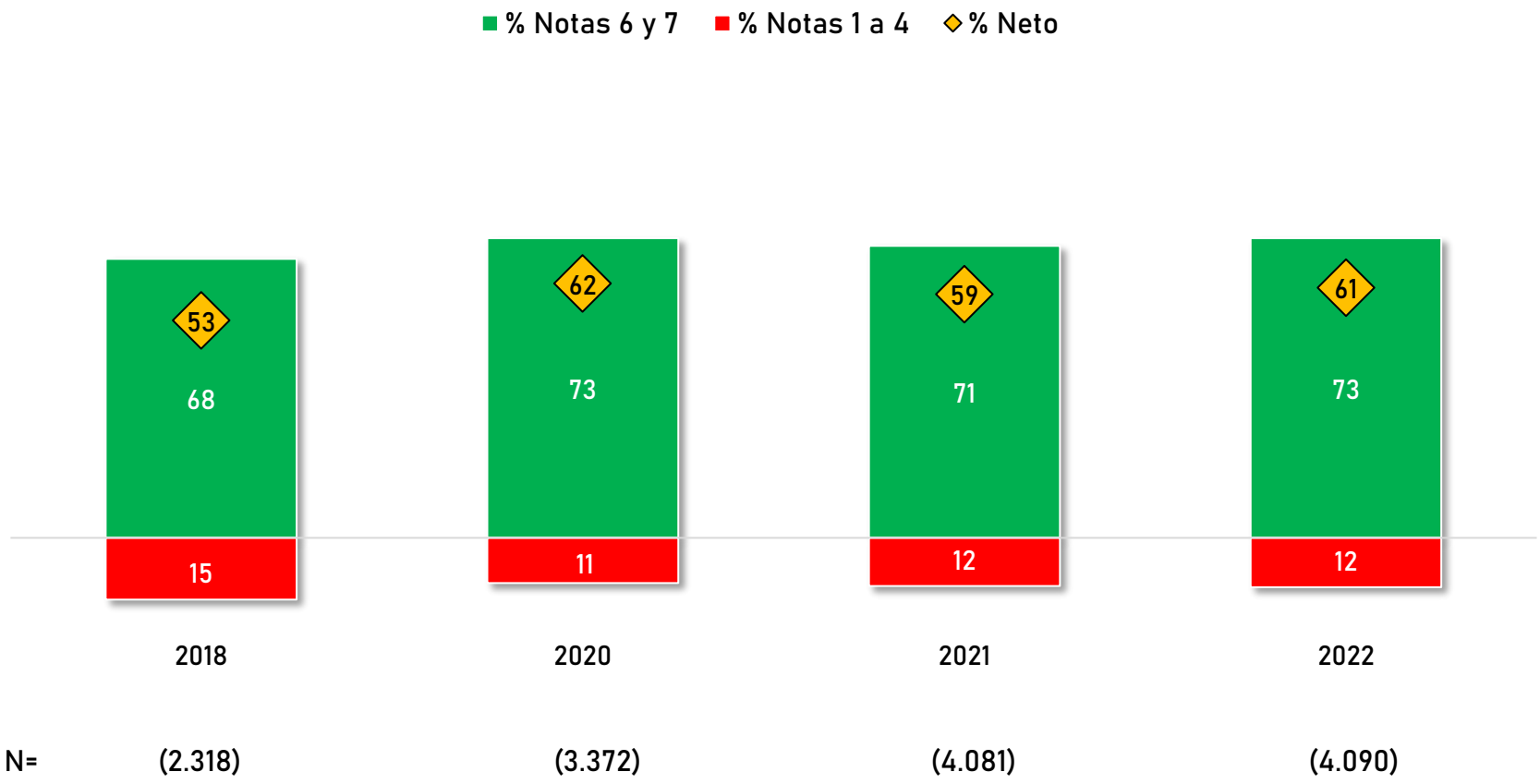
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SII
2018 - 2022

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?



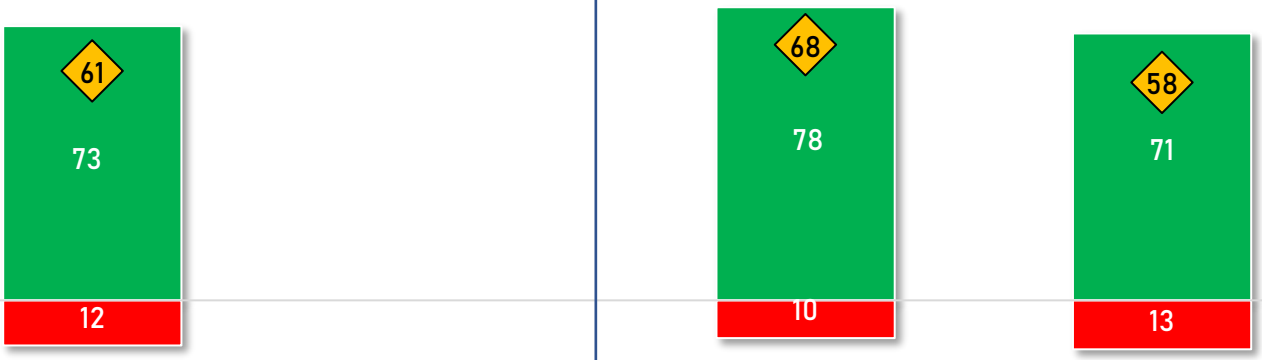
N=	(2.318)	(3.372)	(4.081)	(4.090)

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?

Netos:		% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2018	53			
2020	62	69		58
2021	59	63		59
2022	61	68		58



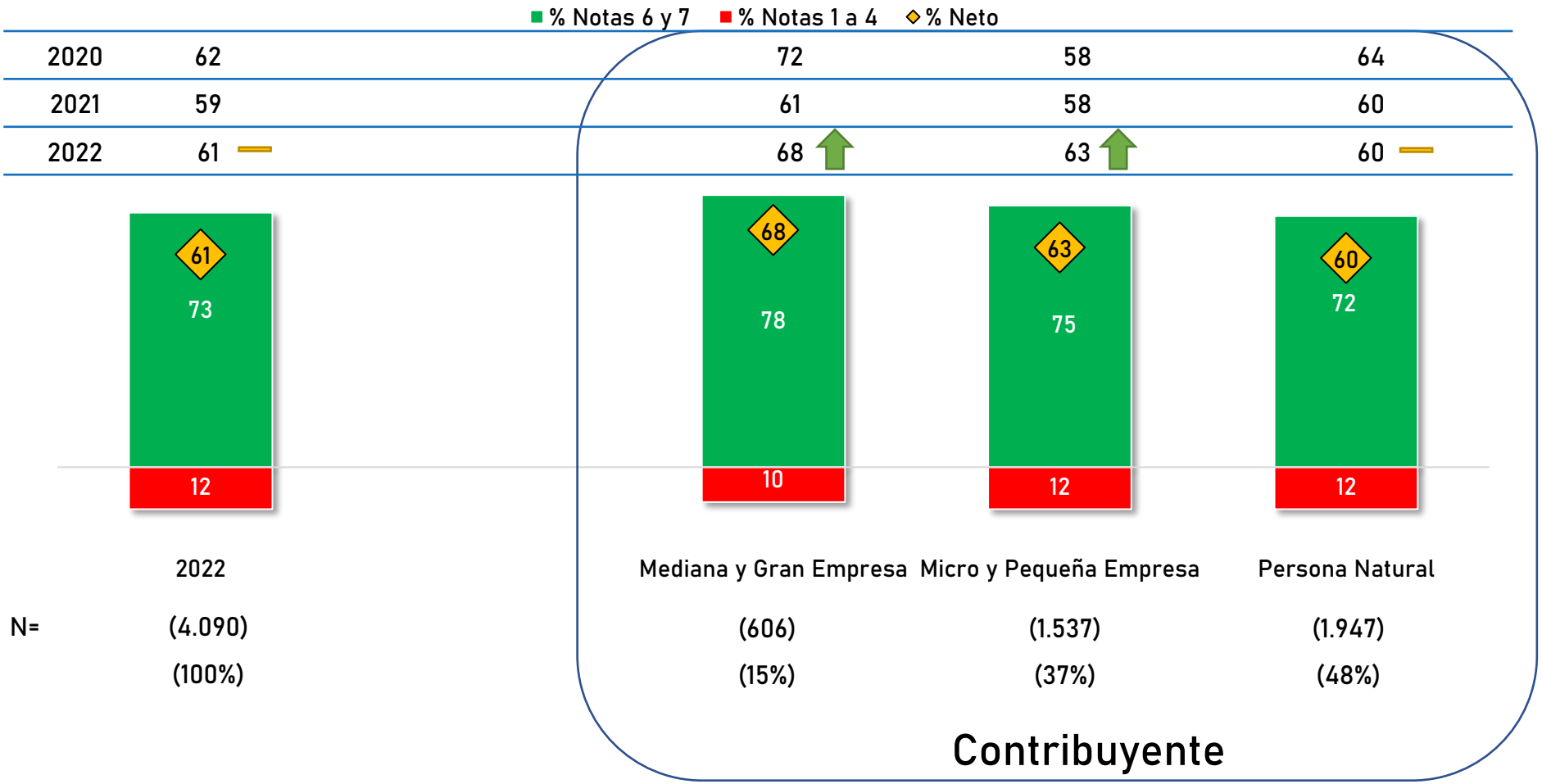
	2022	Declaración IVA	Declaración Renta
N=	(4.090)	(2.227)	(1.863)
	(100%)	(54%)	(46%)

Trámite

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEGMENTO DE CONTRIBUYENTE

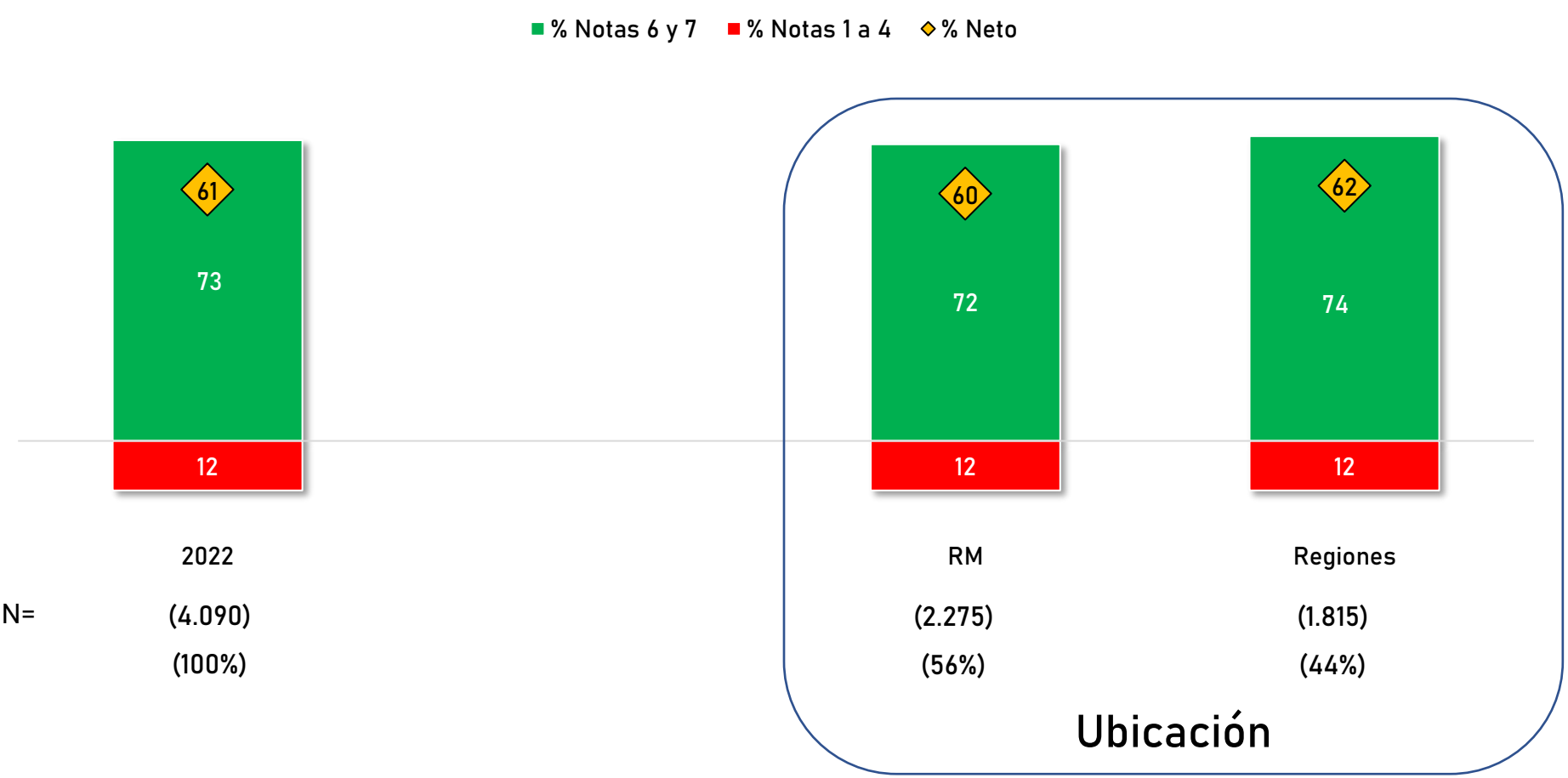
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

Netos:



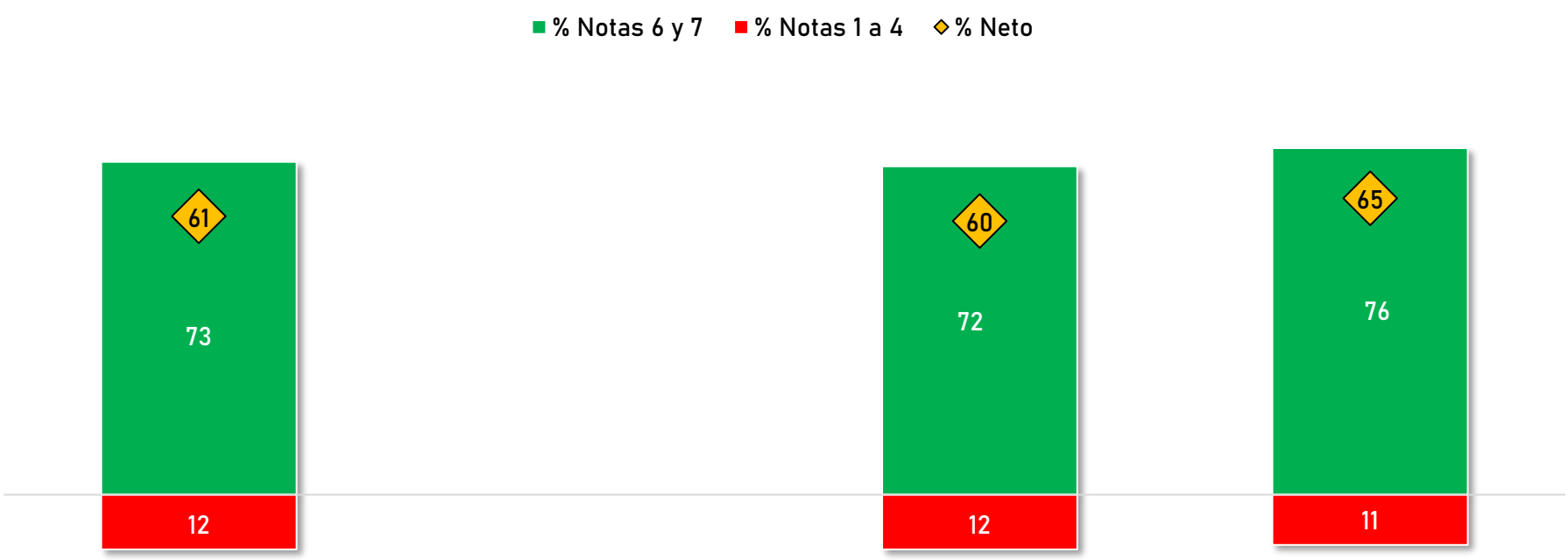
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR ZONA

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

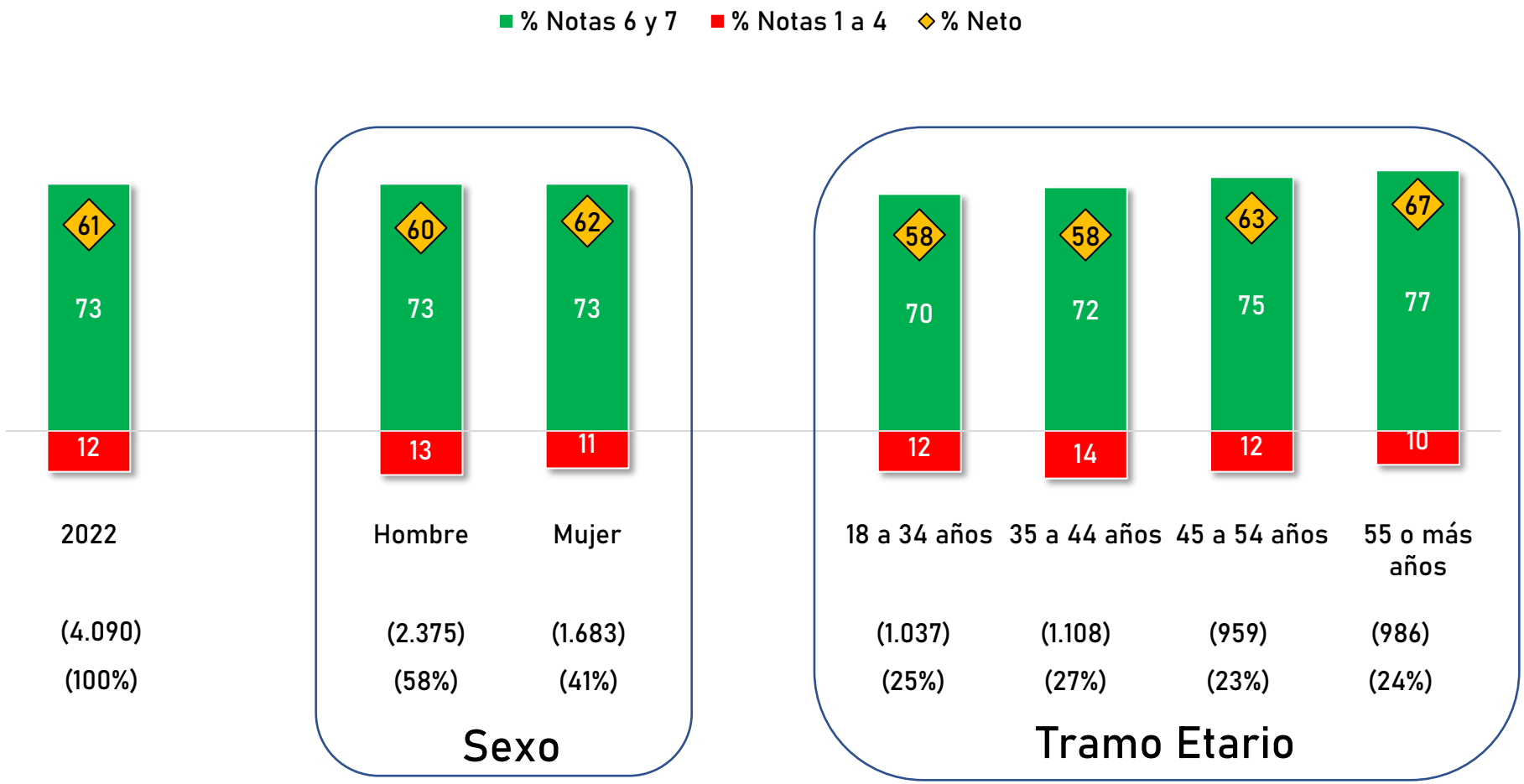
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



	2022	A título personal	En representación de otra persona
N=	(4.090)	(2.613)	(1.477)
	(100%)	(64%)	(36%)

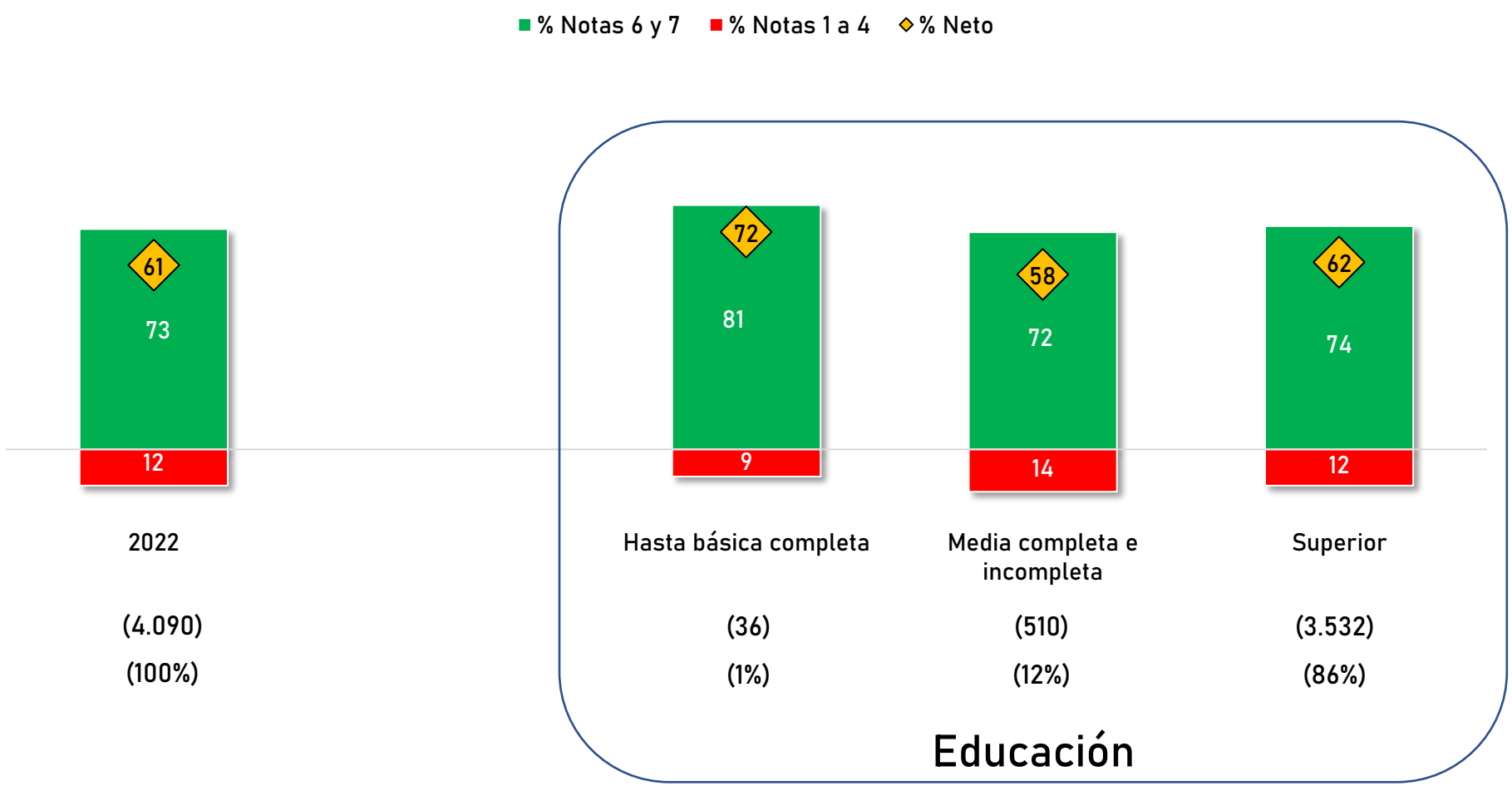
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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?



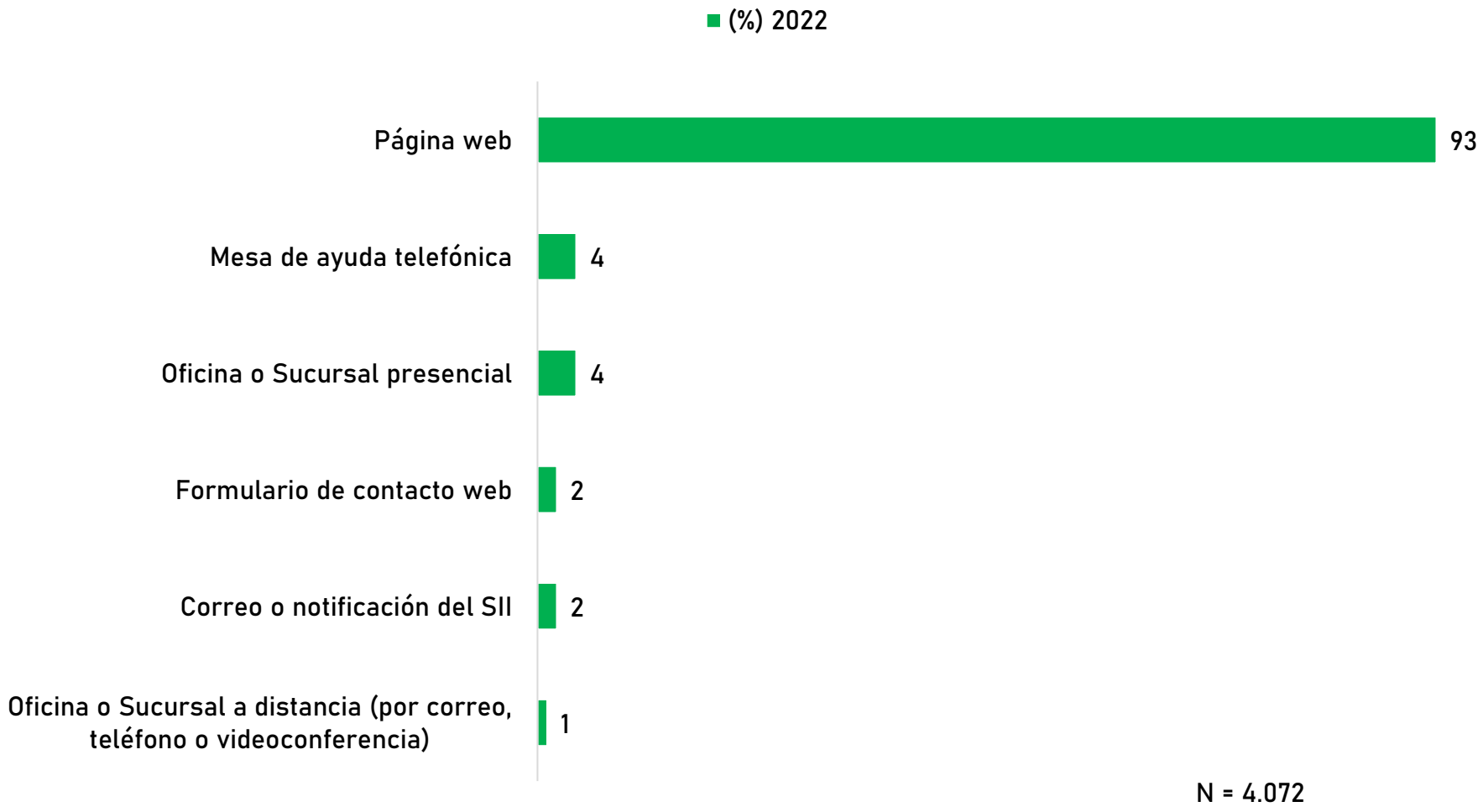
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) POR EDUCACIÓN

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



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

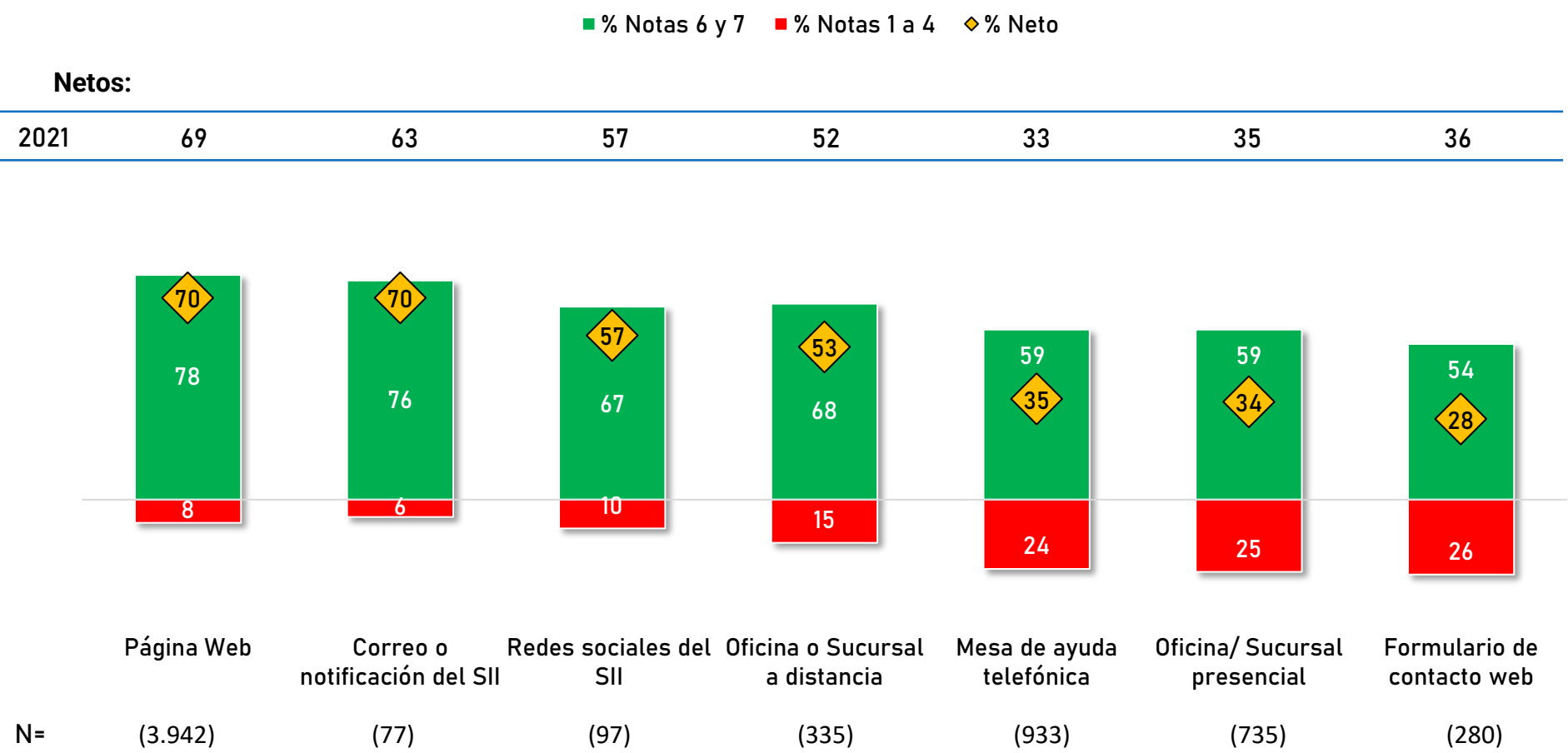
Durante su último trámite, ¿a través de qué canales se contactó con el SII para efectuar este trámite?



N = 4.072

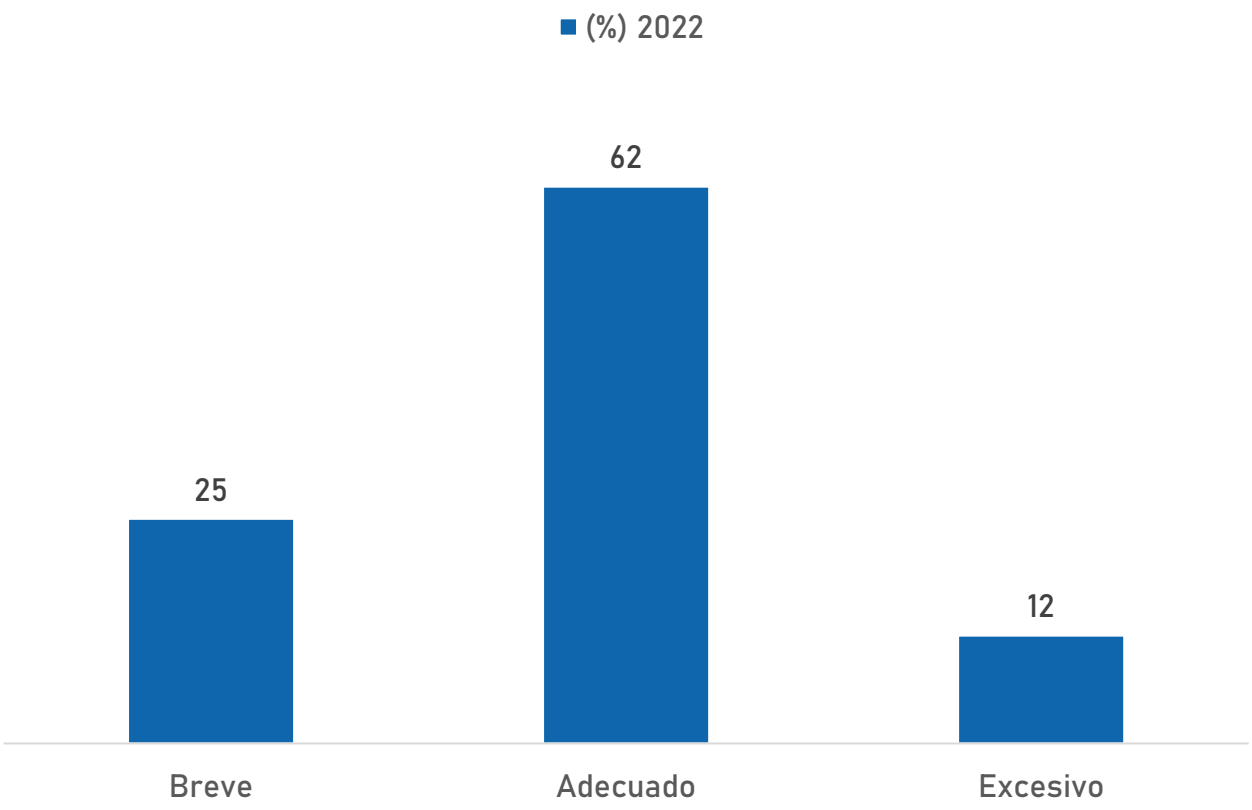
SATISFACCIÓN CON CANALES (%)
2022

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



TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

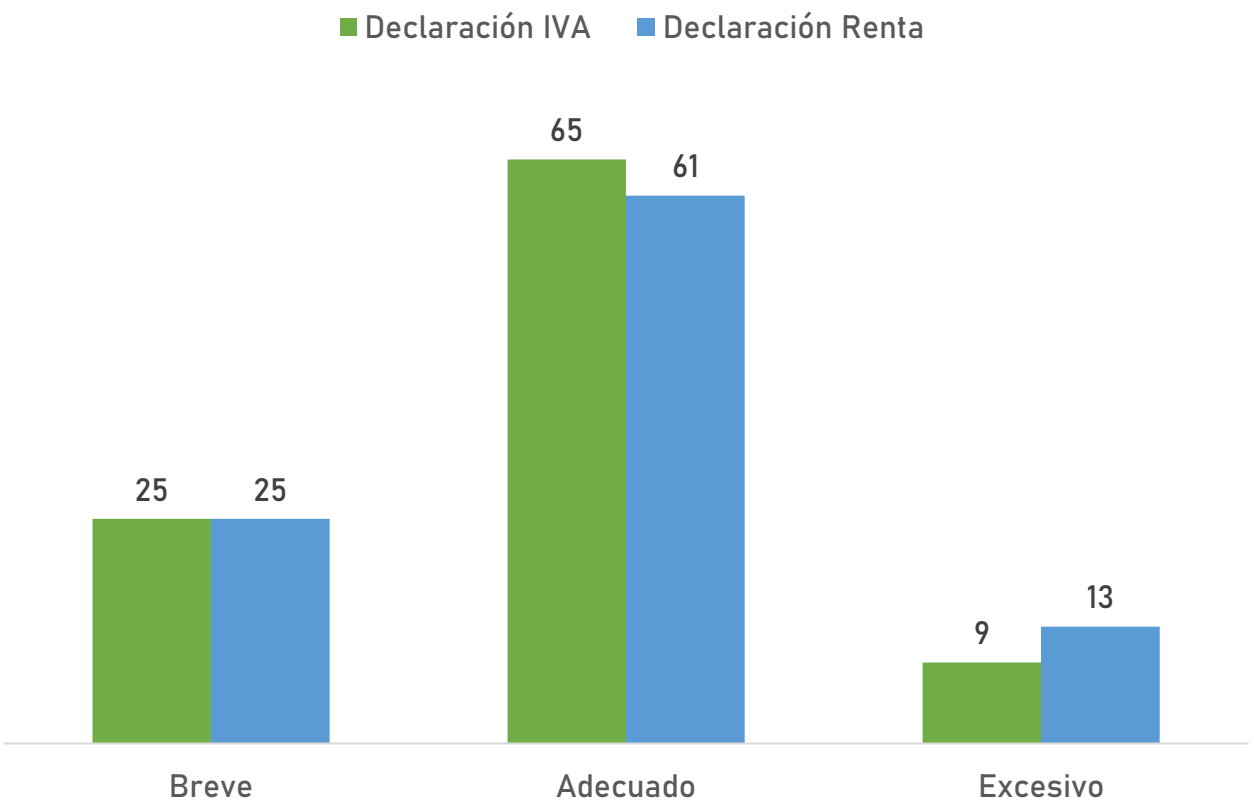
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 3.904
Se omiten categorías 'Ns-Nr'

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

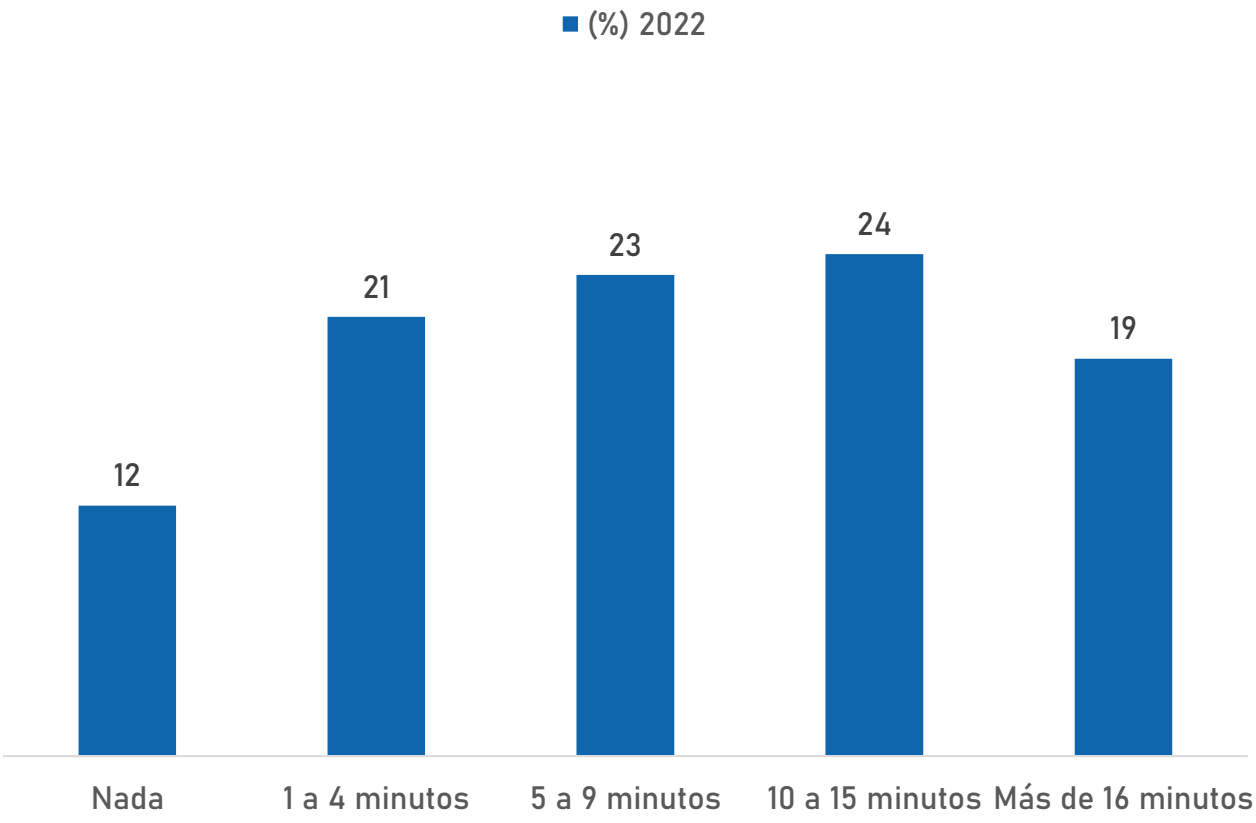
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 3.904
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?:

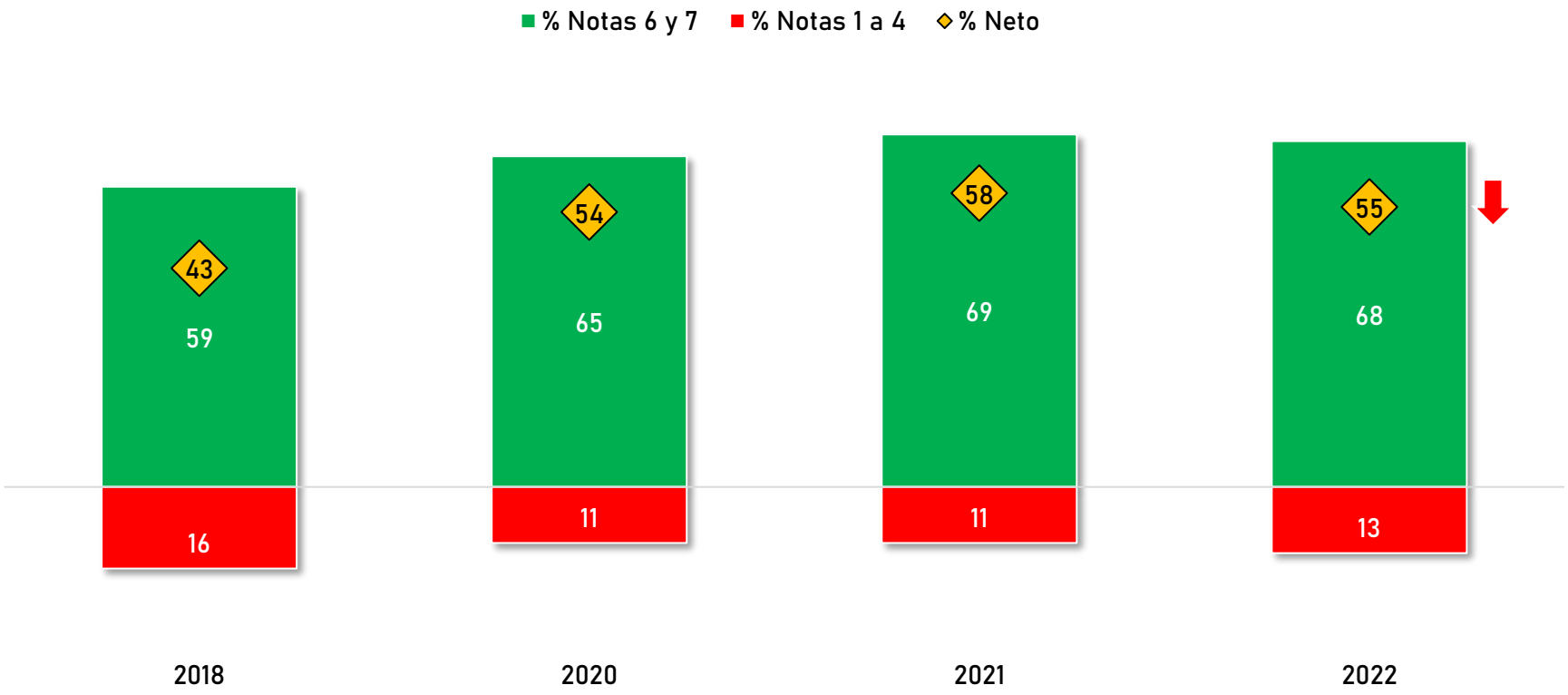


N = 3.911
Se omiten categorías 'Ns-Nr'

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SII
2018 - 2022

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



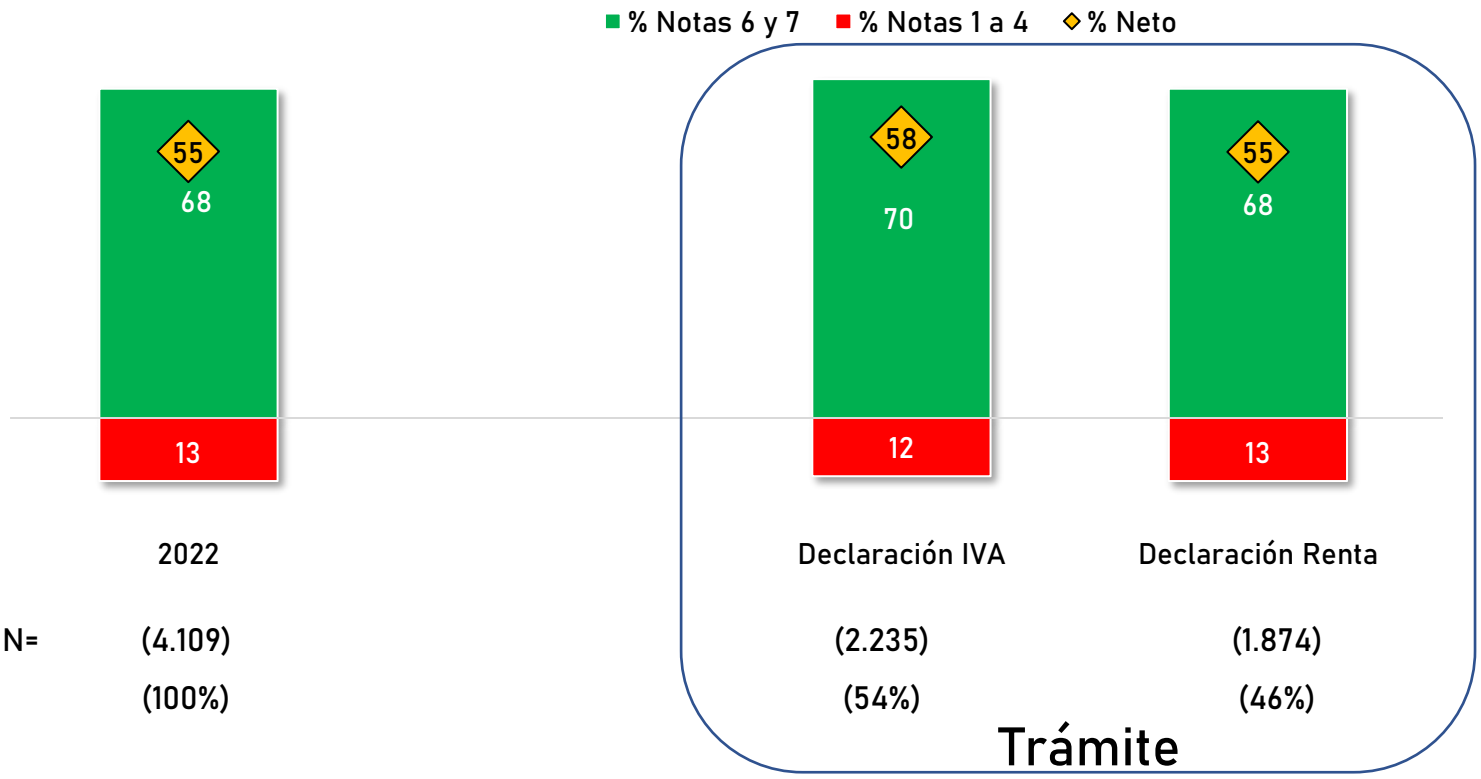
N 2018= 2.318
N 2020= 3.382
N 2021= 4.081
N 2022= 4.109

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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

Netos:

2018	43	-	-
2020	54	56	53
2021	58	56	60
2022	55 ↓	58 —	55 ↓

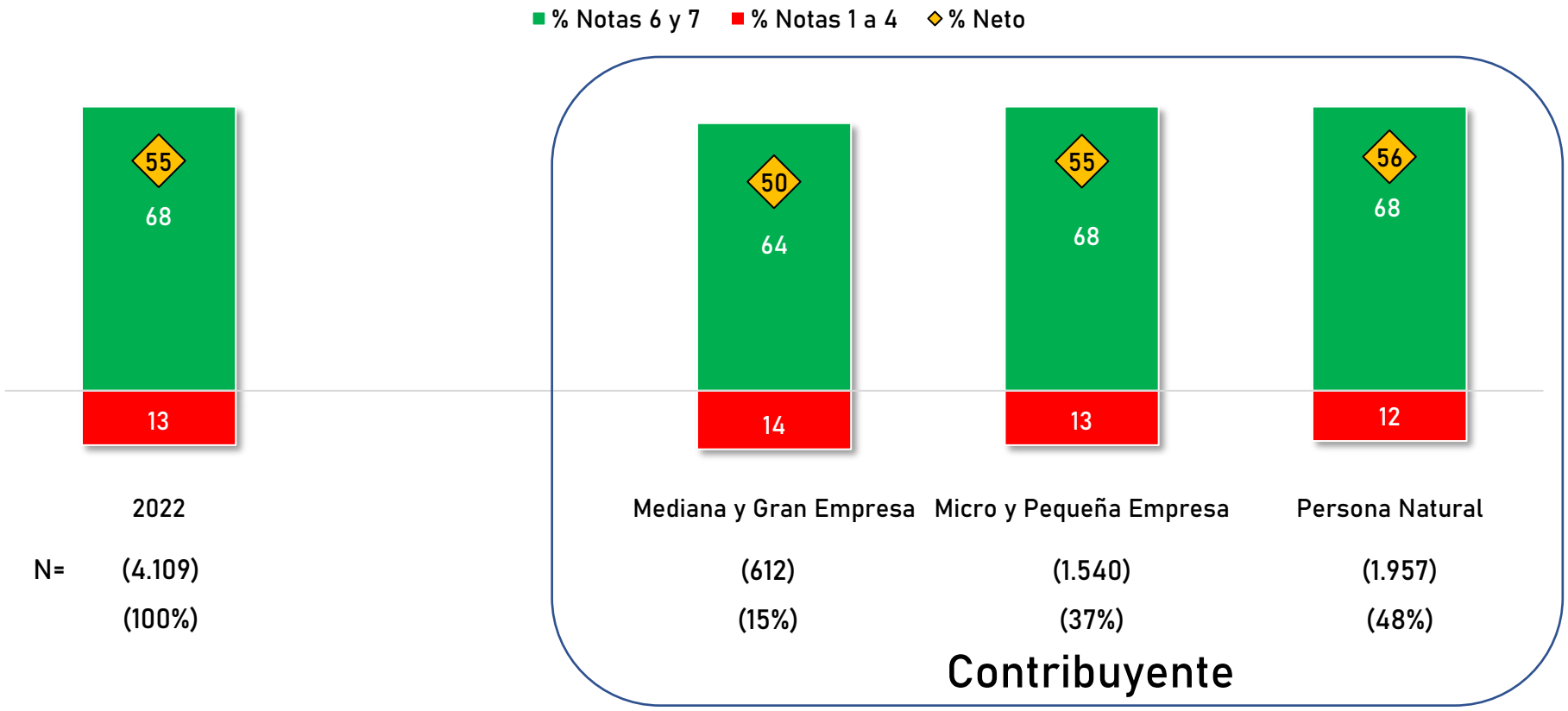


EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEGMENTO DE CONTRIBUYENTE

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

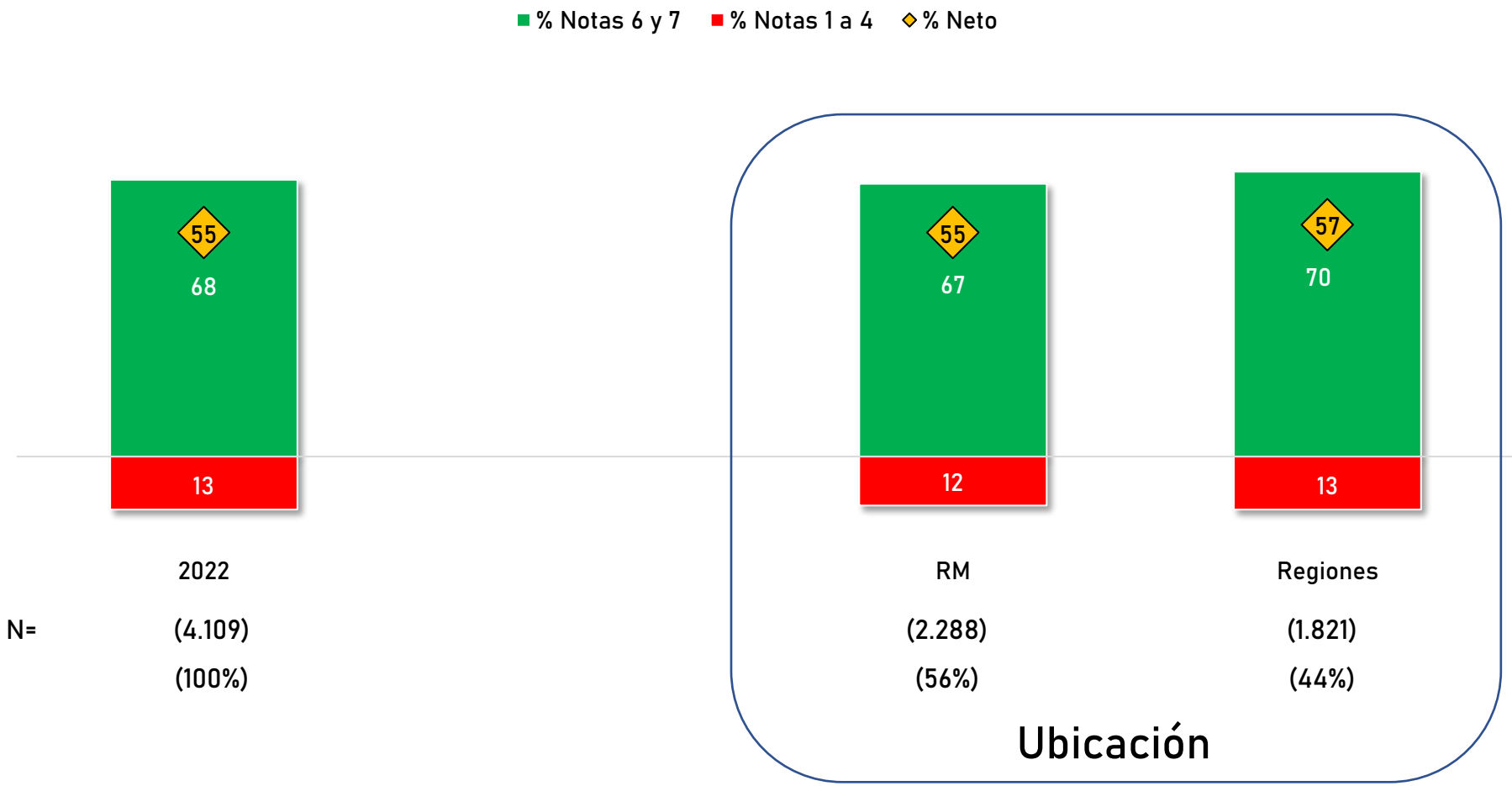
Netos:

2020	54	48	46	58
2021	58	49	54	61
2022	55 ↓	50 —	55 —	56 ↓



EVALUACIÓN GENERAL (%) POR ZONA

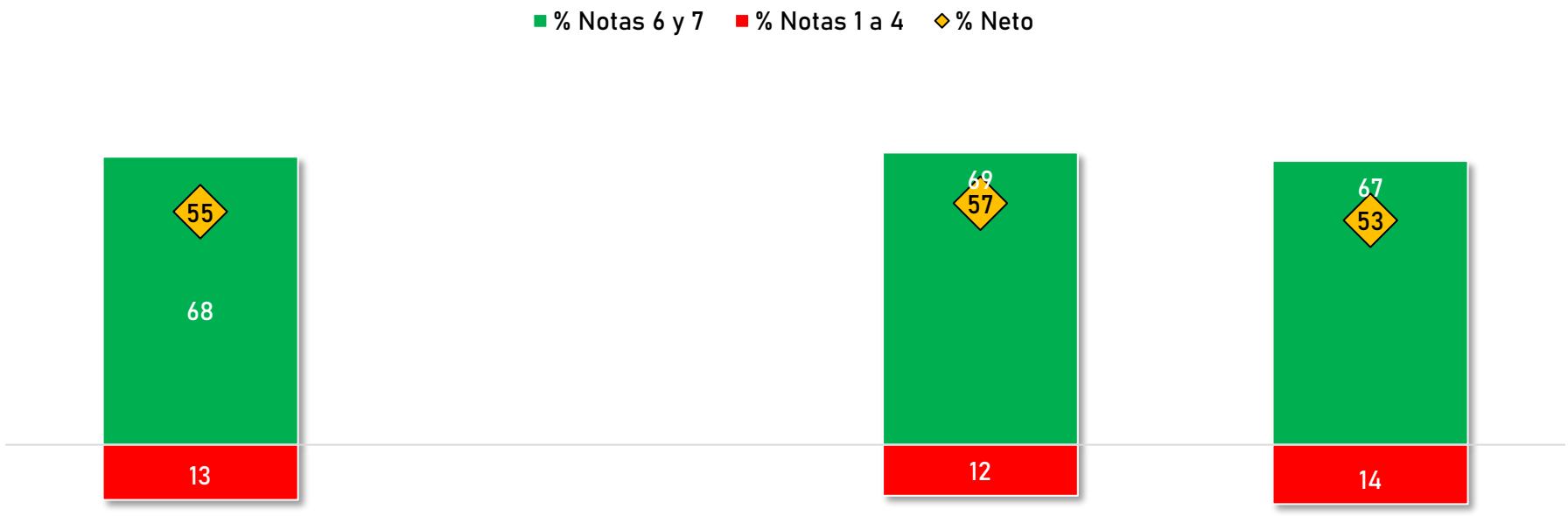
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio de Impuestos Internos, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



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

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR REALIZACIÓN DEL TRÁMITE

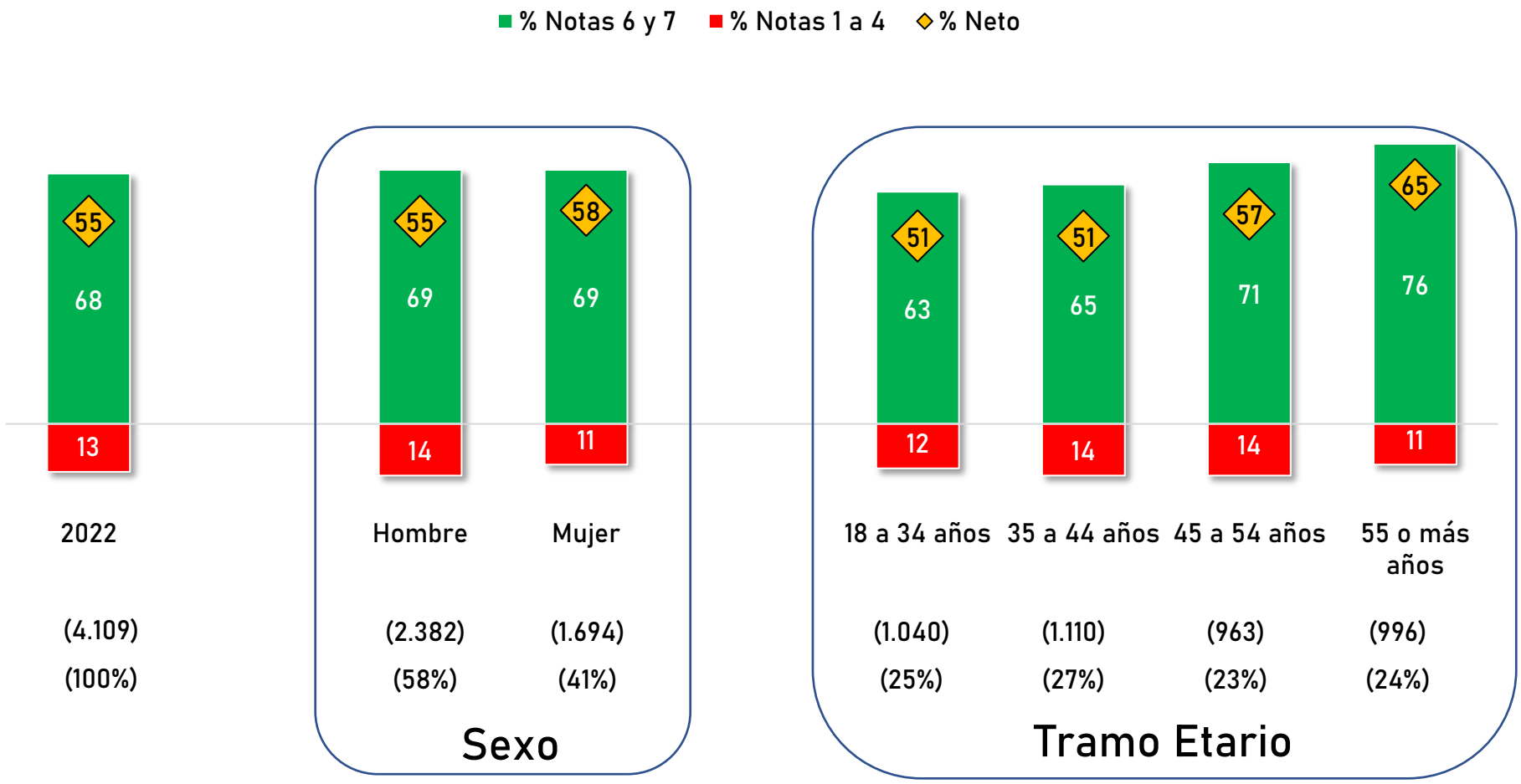
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio de Impuestos Internos, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



	2022	A título personal	En representación de otra persona
N=	(4.109)	(2.622)	(1.487)
	(100%)	(64%)	(36%)

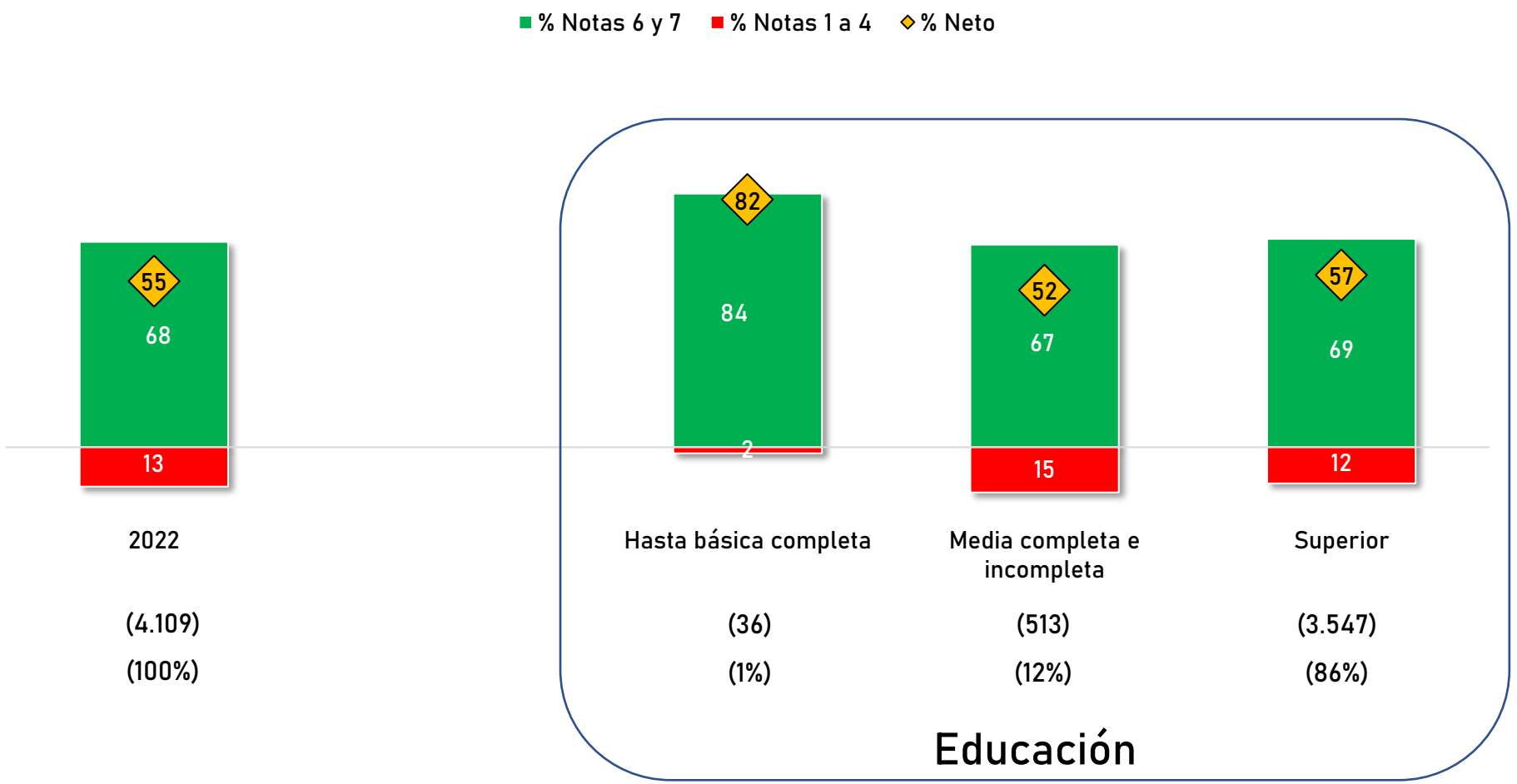
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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



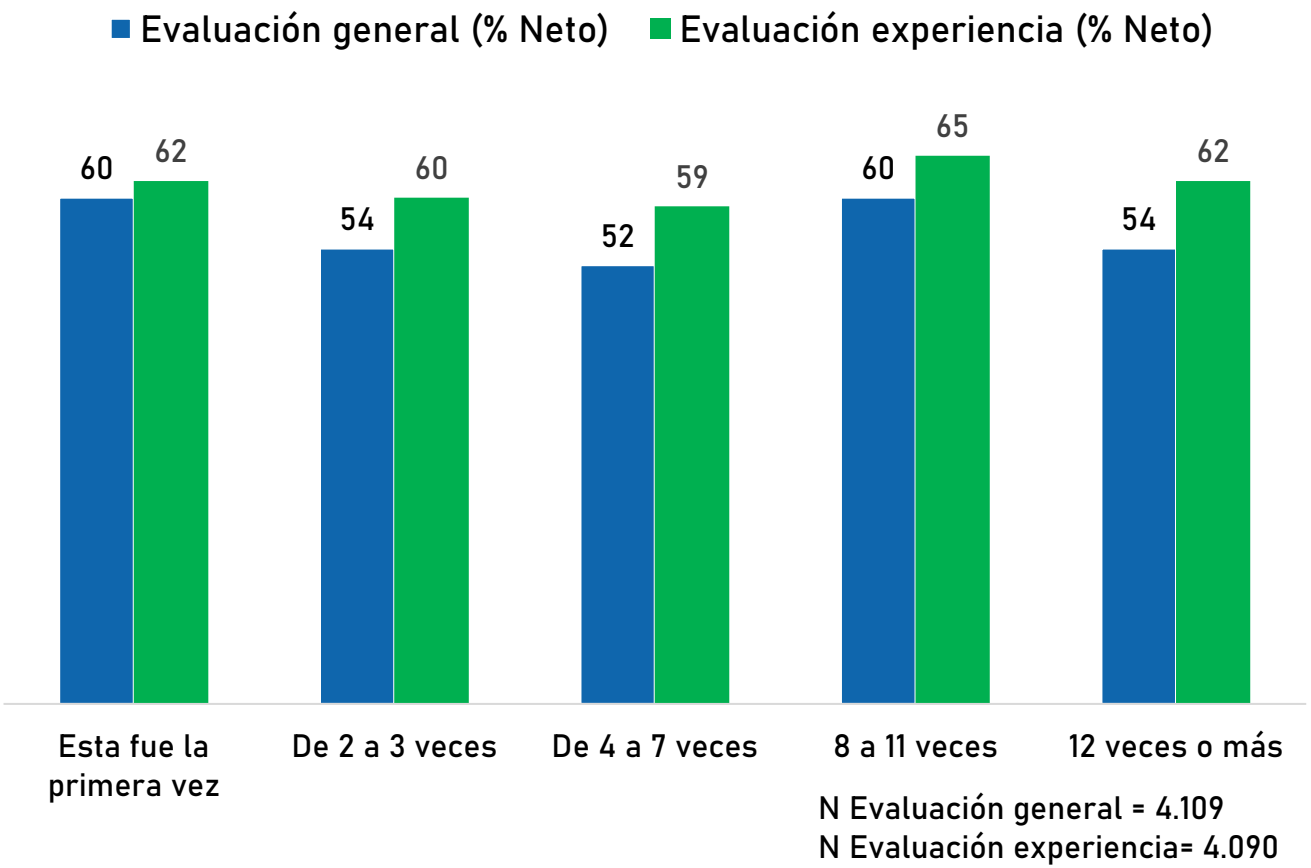
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR EDUCACIÓN

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



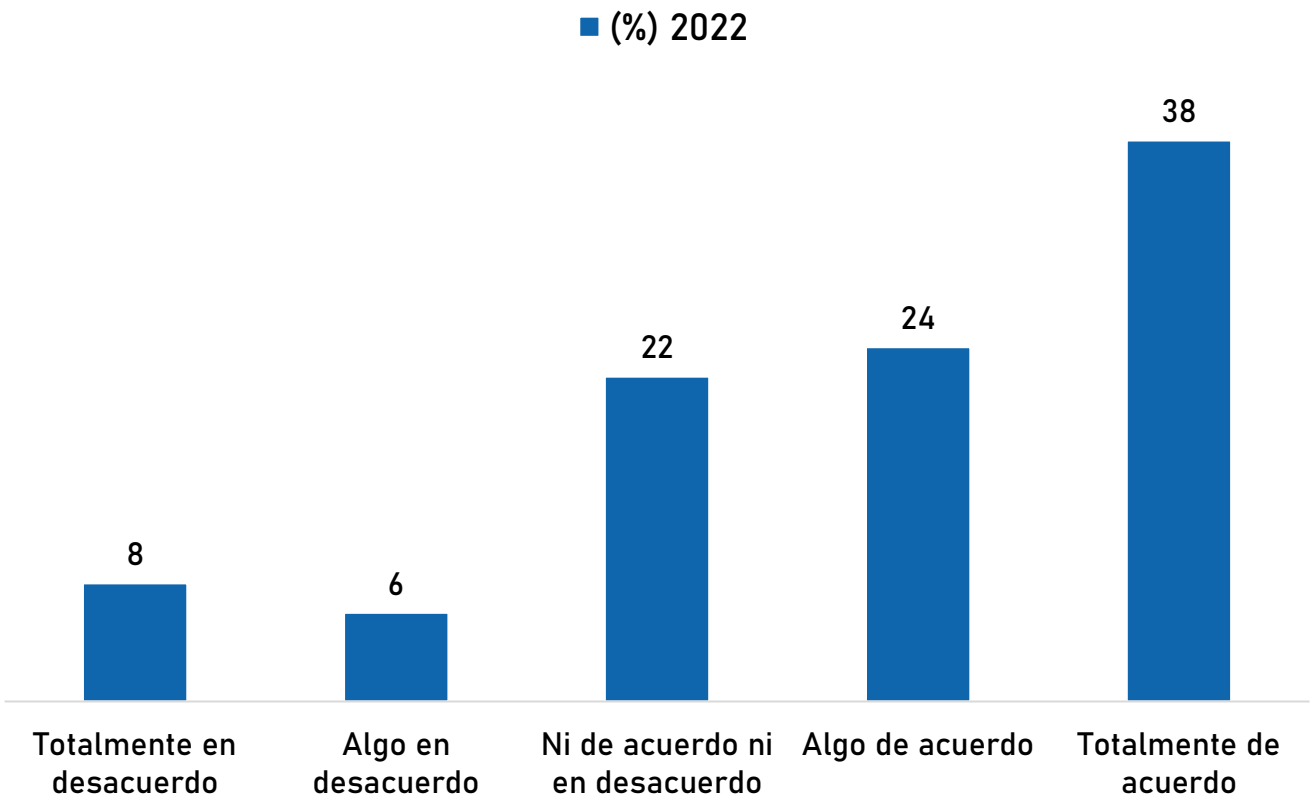
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA (%)

-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?
-¿Cómo evalúa en general a Servicio de Impuestos Internos, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



EXPERIENCIA DE SERVICIO CON EL SII (%)

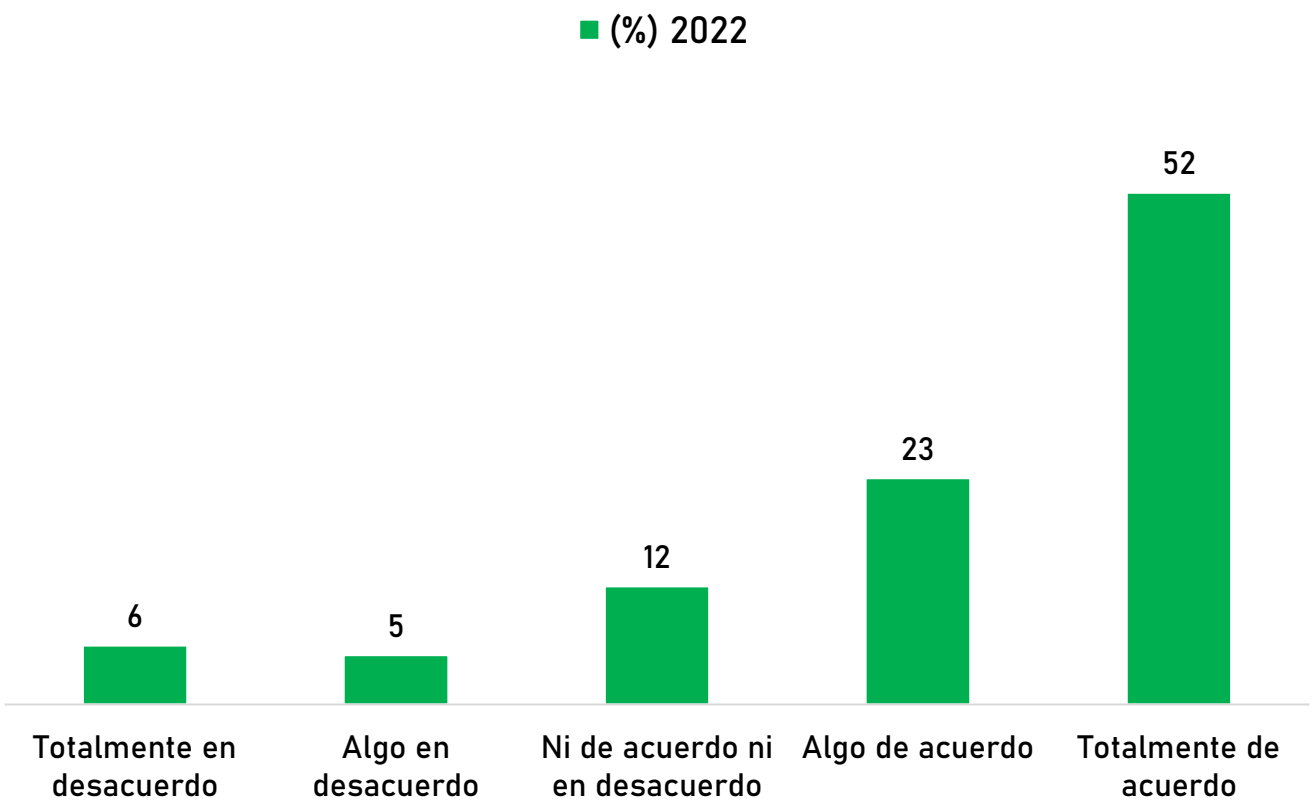
Esta experiencia de servicio con el SII aumentó mi confianza en el servicio público



N = 4.113
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 = 4.113
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

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

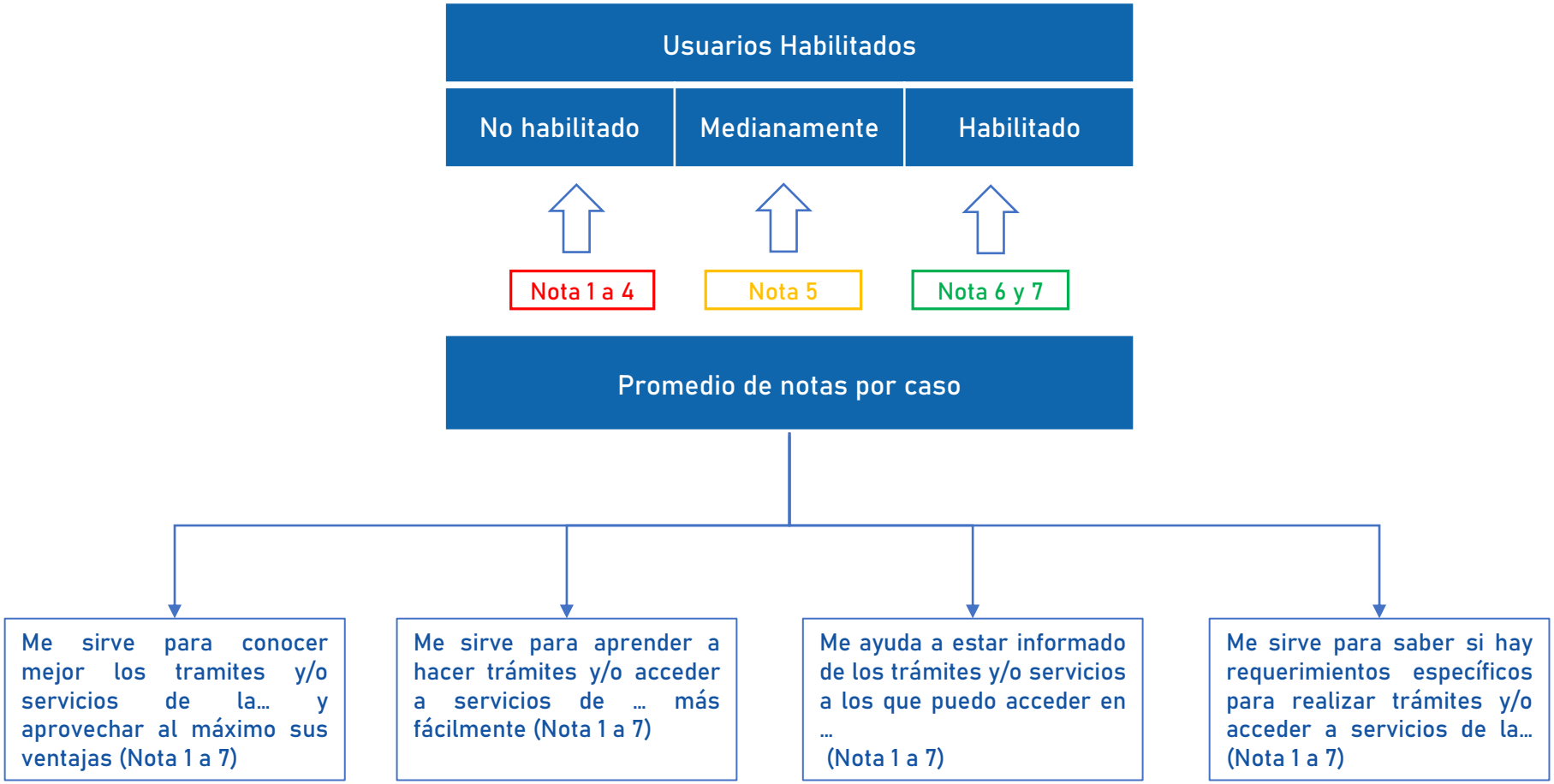
HABILITACIÓN

- 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

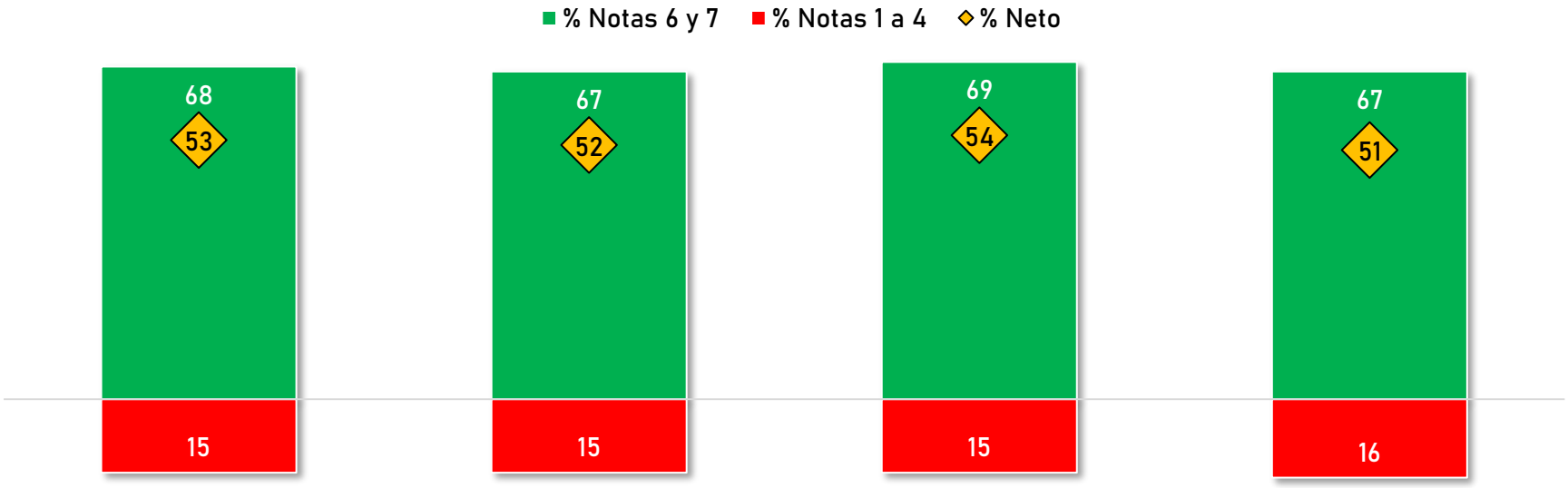


HABILITACIÓN (%) SII

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…?

Netos:

2021	49	48	50	47



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

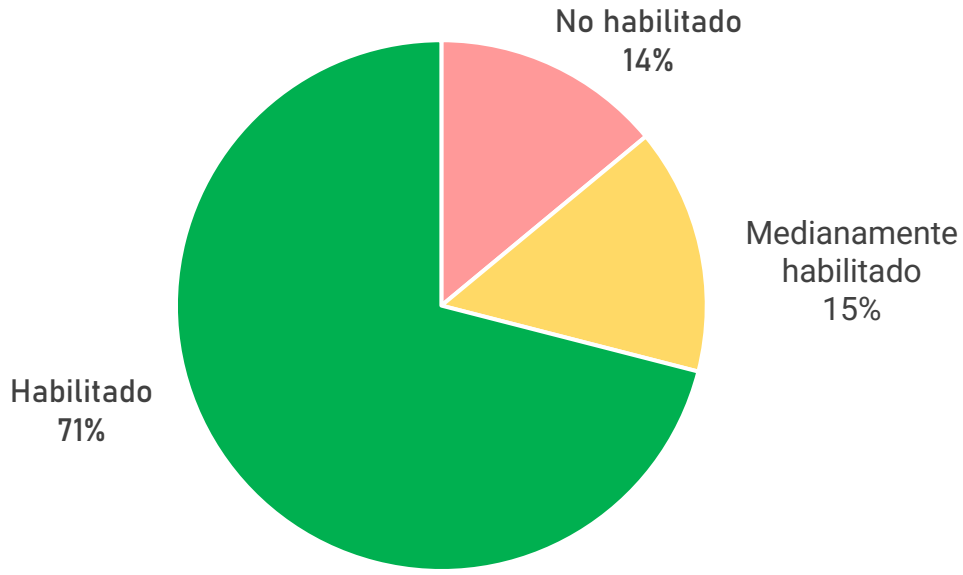
Me sirve para aprender más fácilmente a hacer trámites y/o acceder a servicios del SII

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

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

N = 4.113

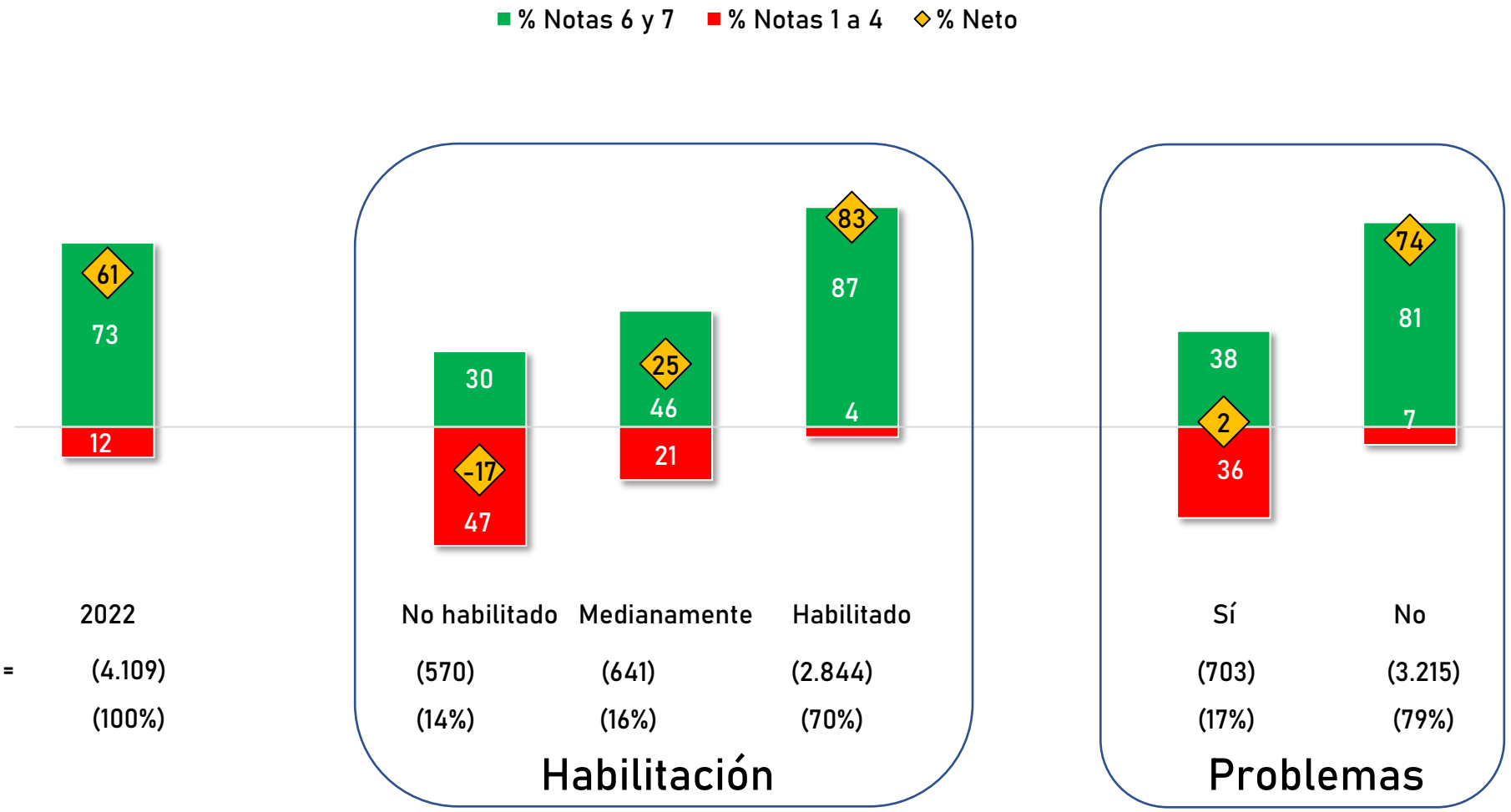
HABILITACIÓN (%) SII - 2022



N = 4.074

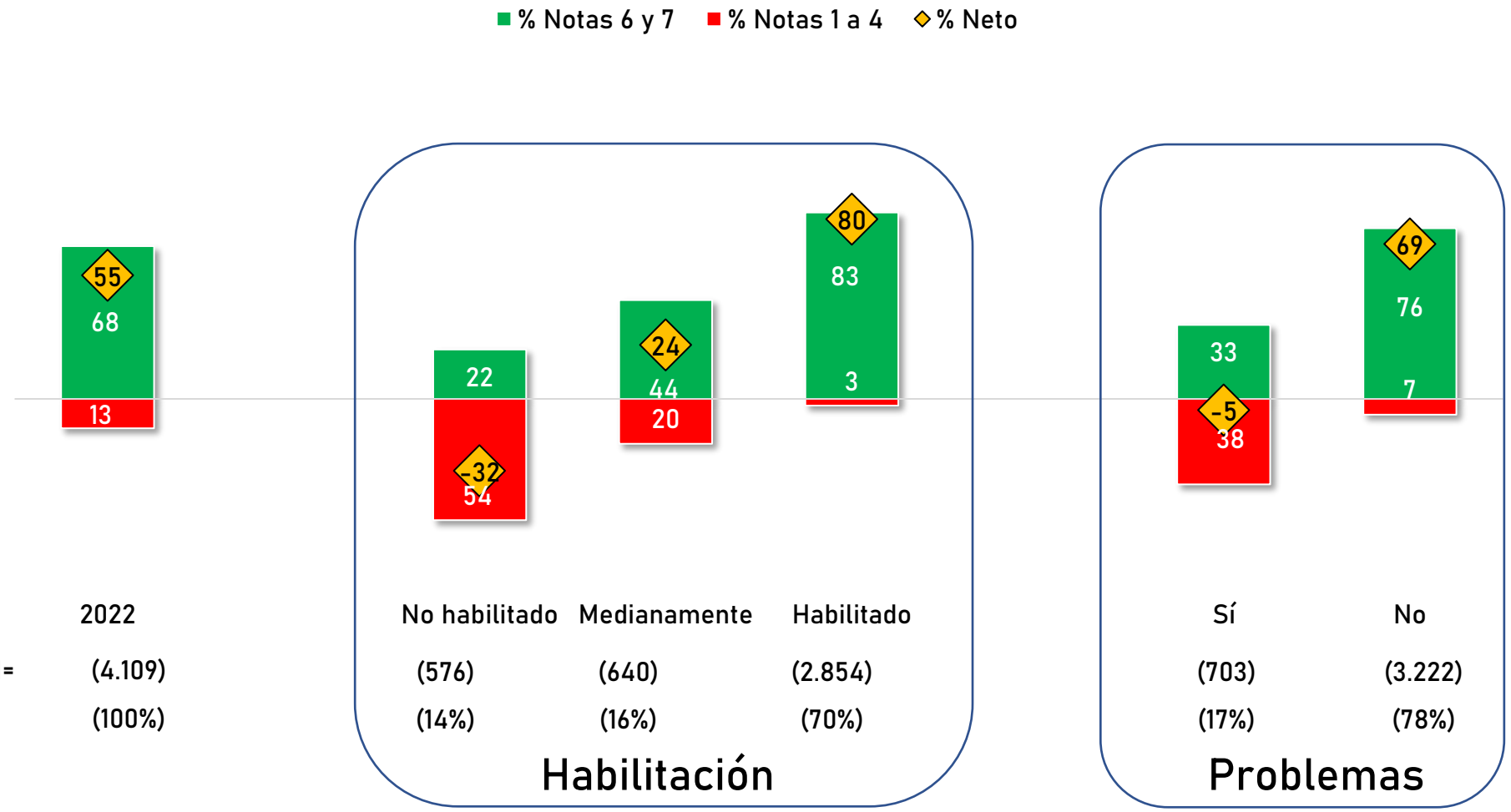
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



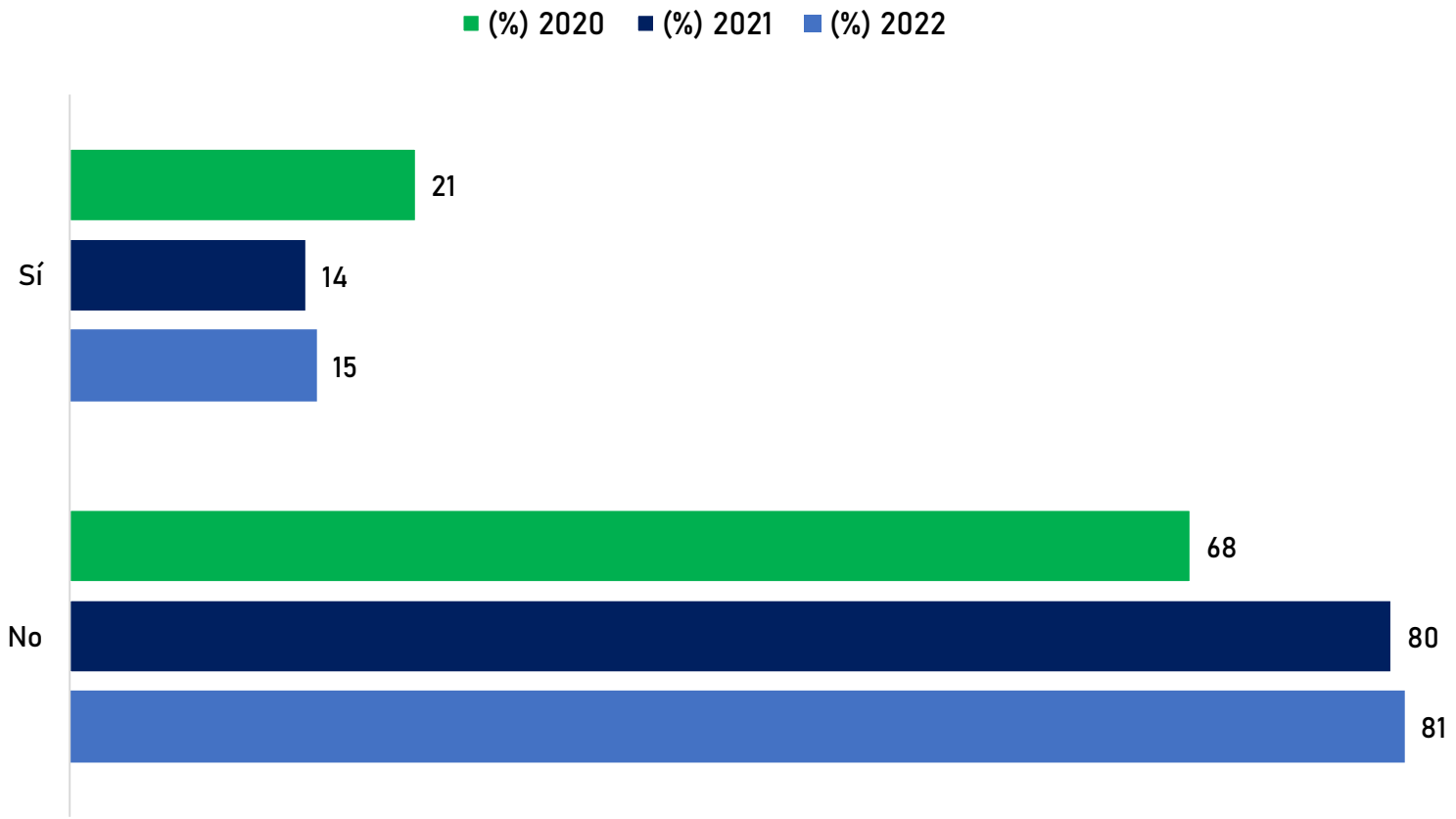
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2020 – 2022

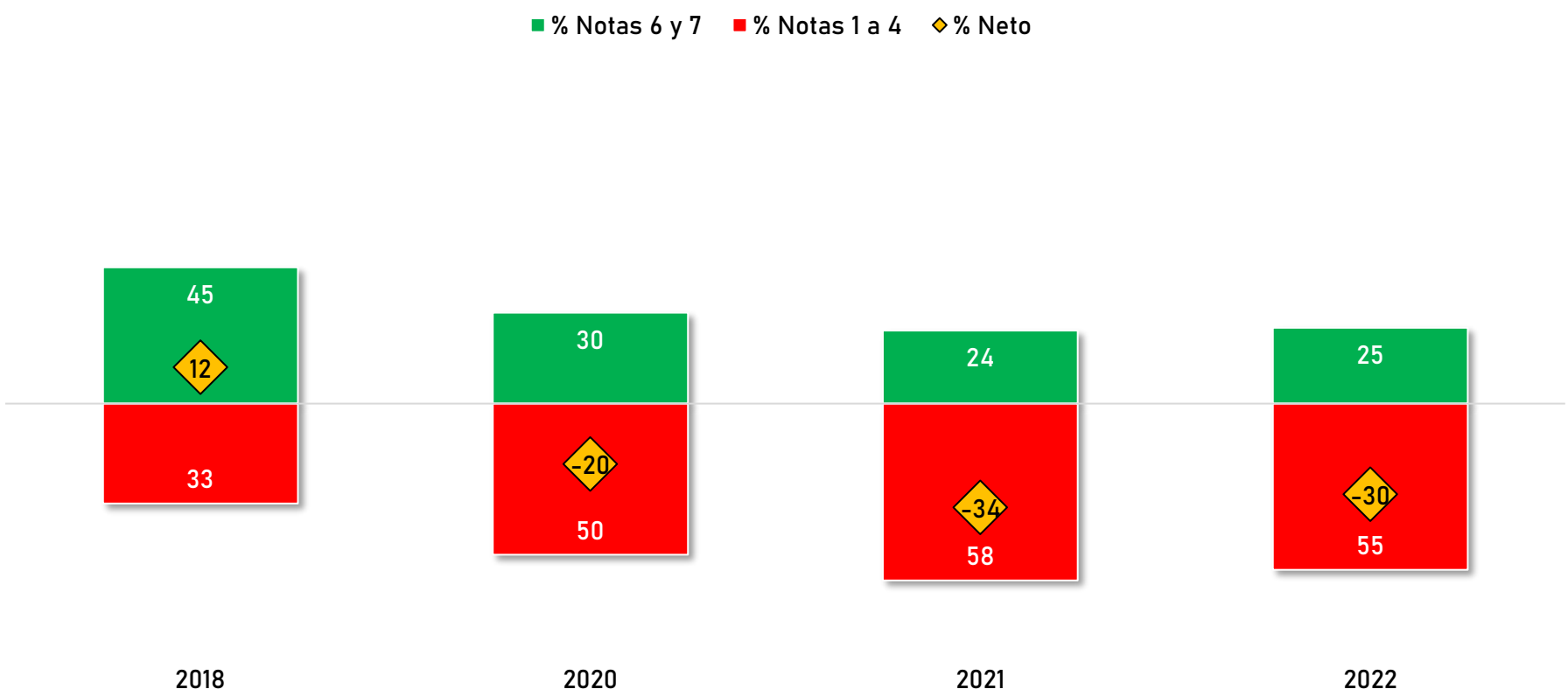
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el SII hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020= 3.386
N 2021= 4.081
N 2022= 4.101
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2018 –2022

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



N=	(312)	(841)	(543)	(686)

Desde el año 2021 se excluye la categoría 'Ns-Nr' y a quienes no pidieron resolver el problema.

PROBLEMAS – TIPO(%)

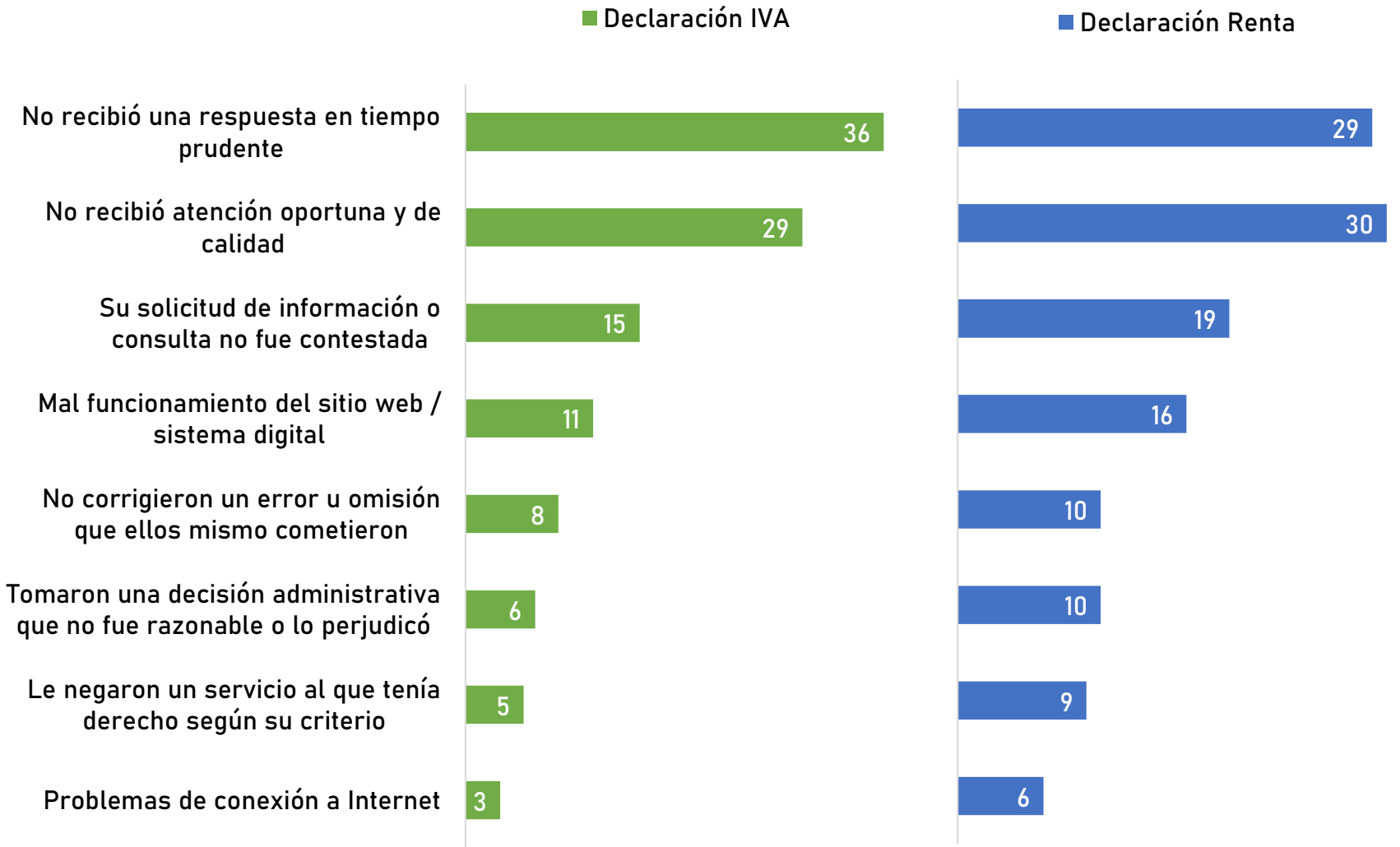
¿Qué problema tuvo?



N = 704
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N = 382

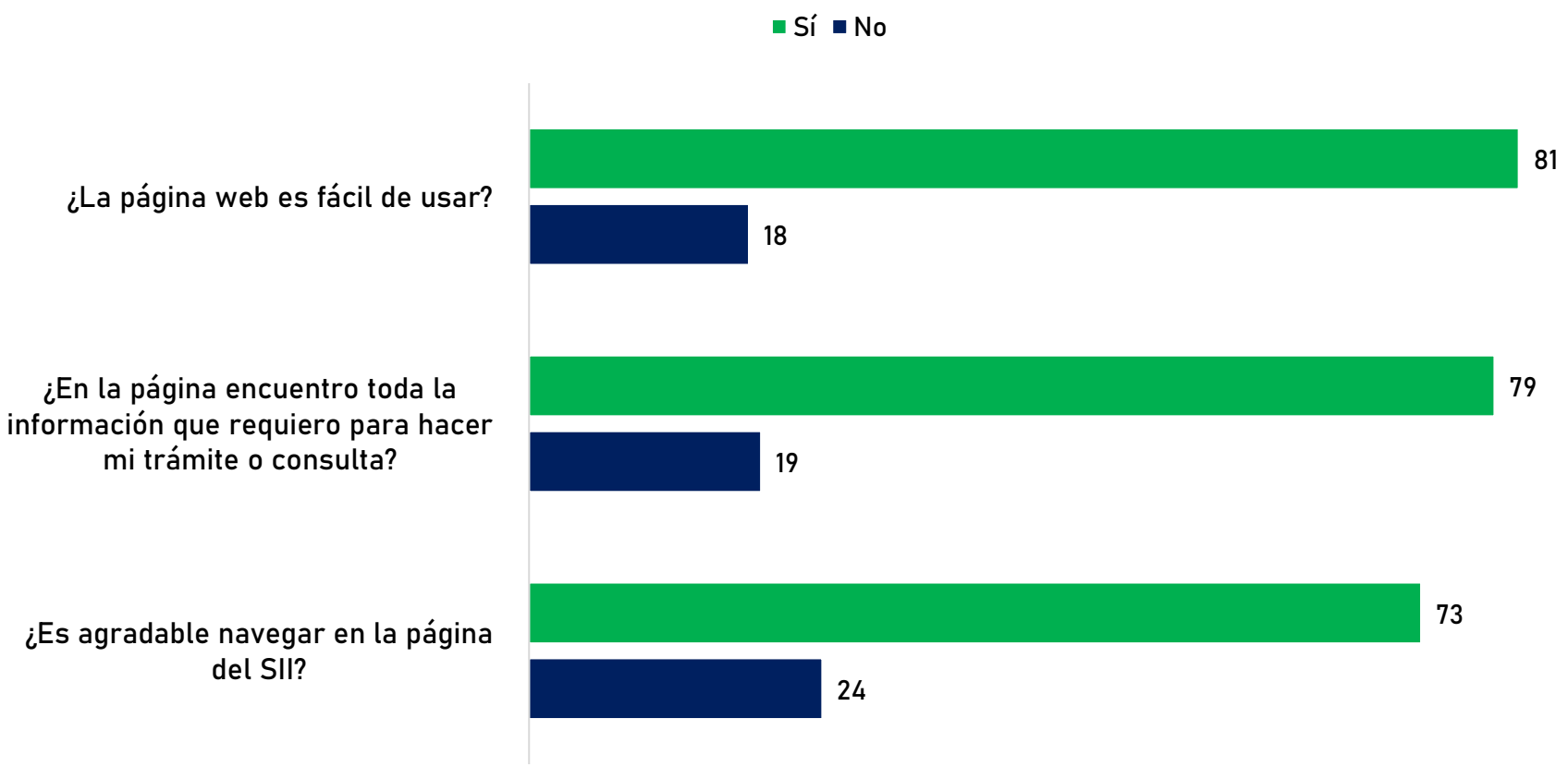
N = 322

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

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

PÁGINA WEB (%) 2022

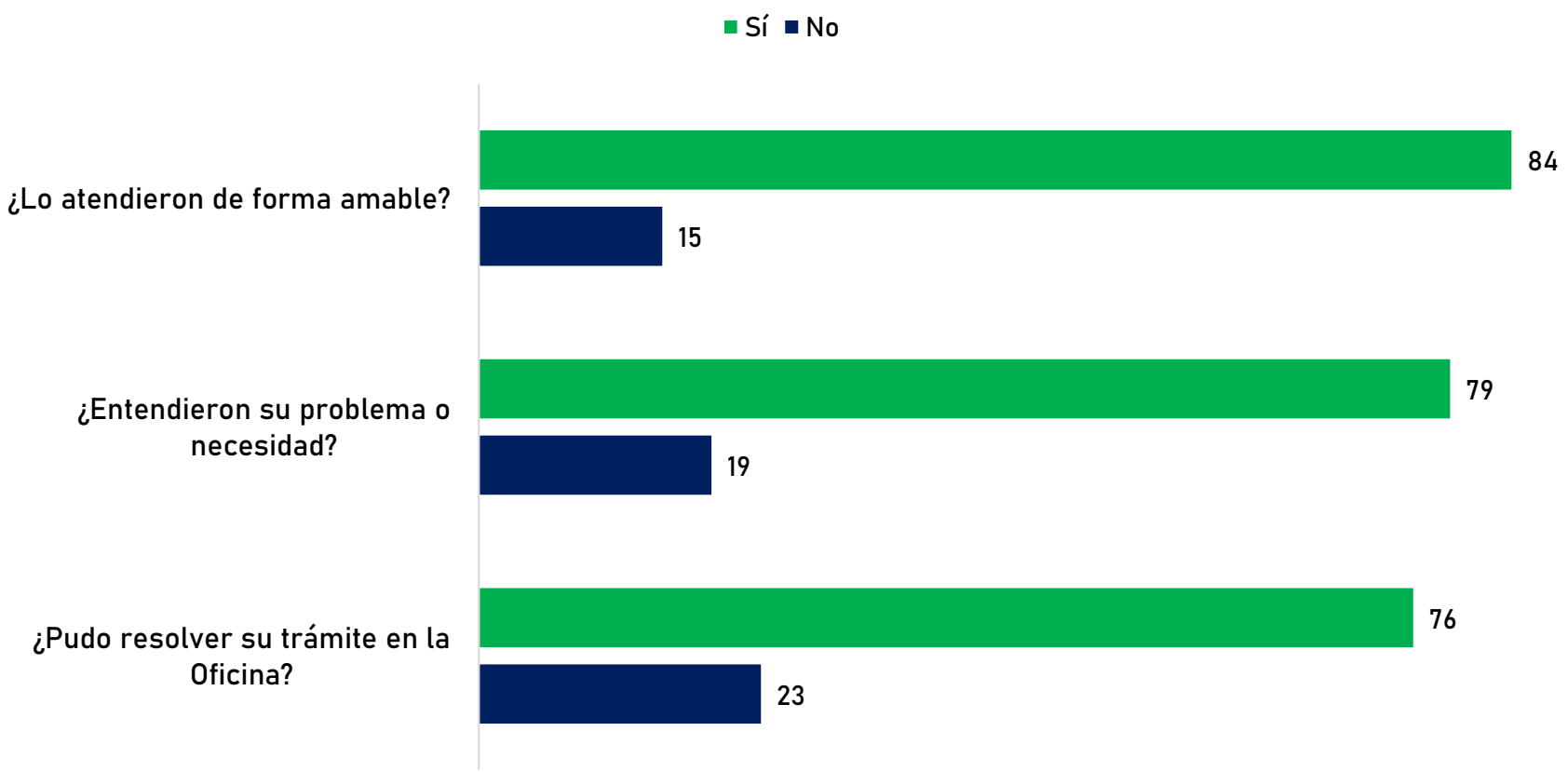
Pensando en la última vez que utilizó la página web del SII, usted diría que…



N= 3.787
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

OFICINAS (%) 2022

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



N= 173
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

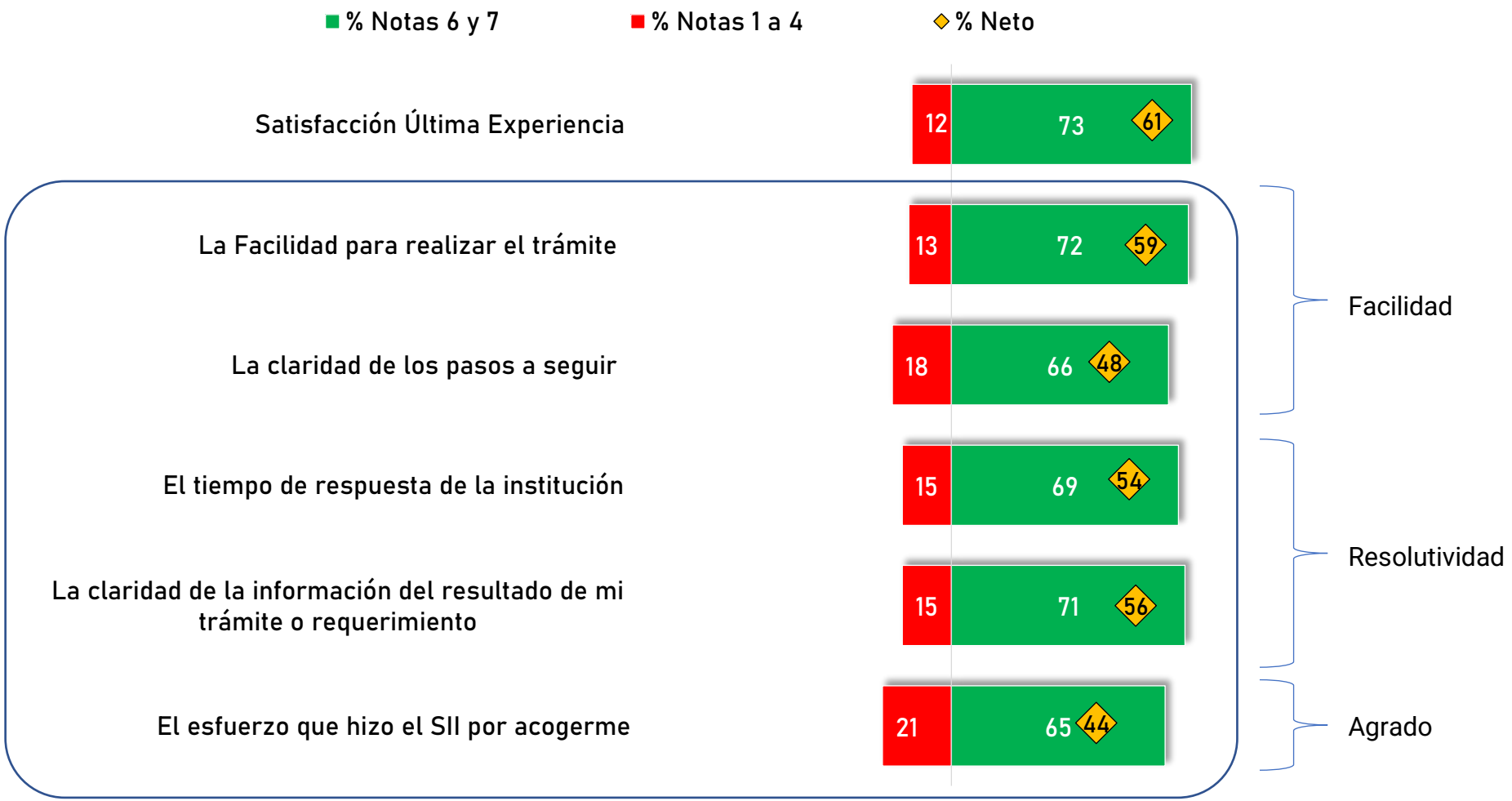
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

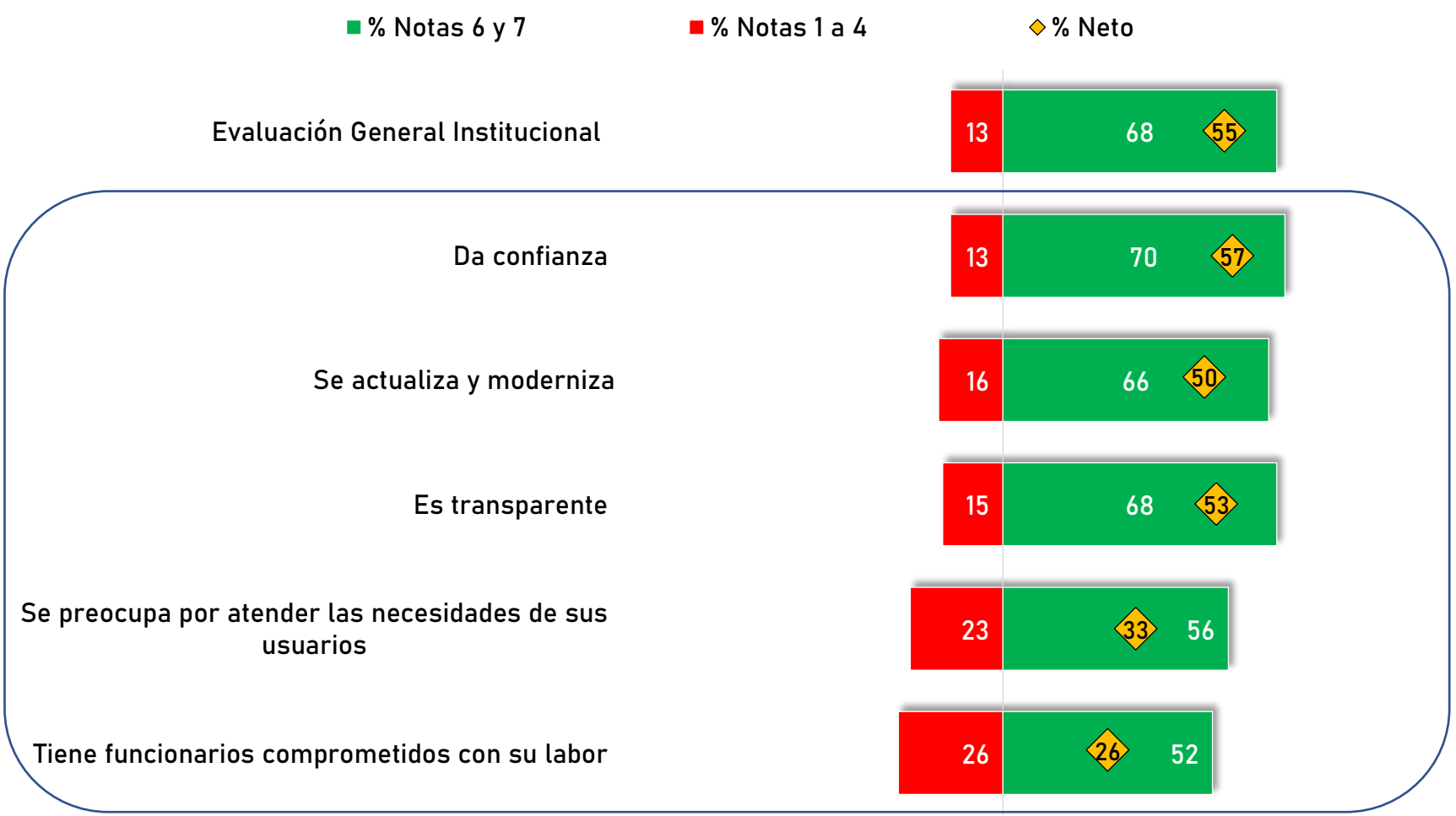
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en SII evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N= 4.113

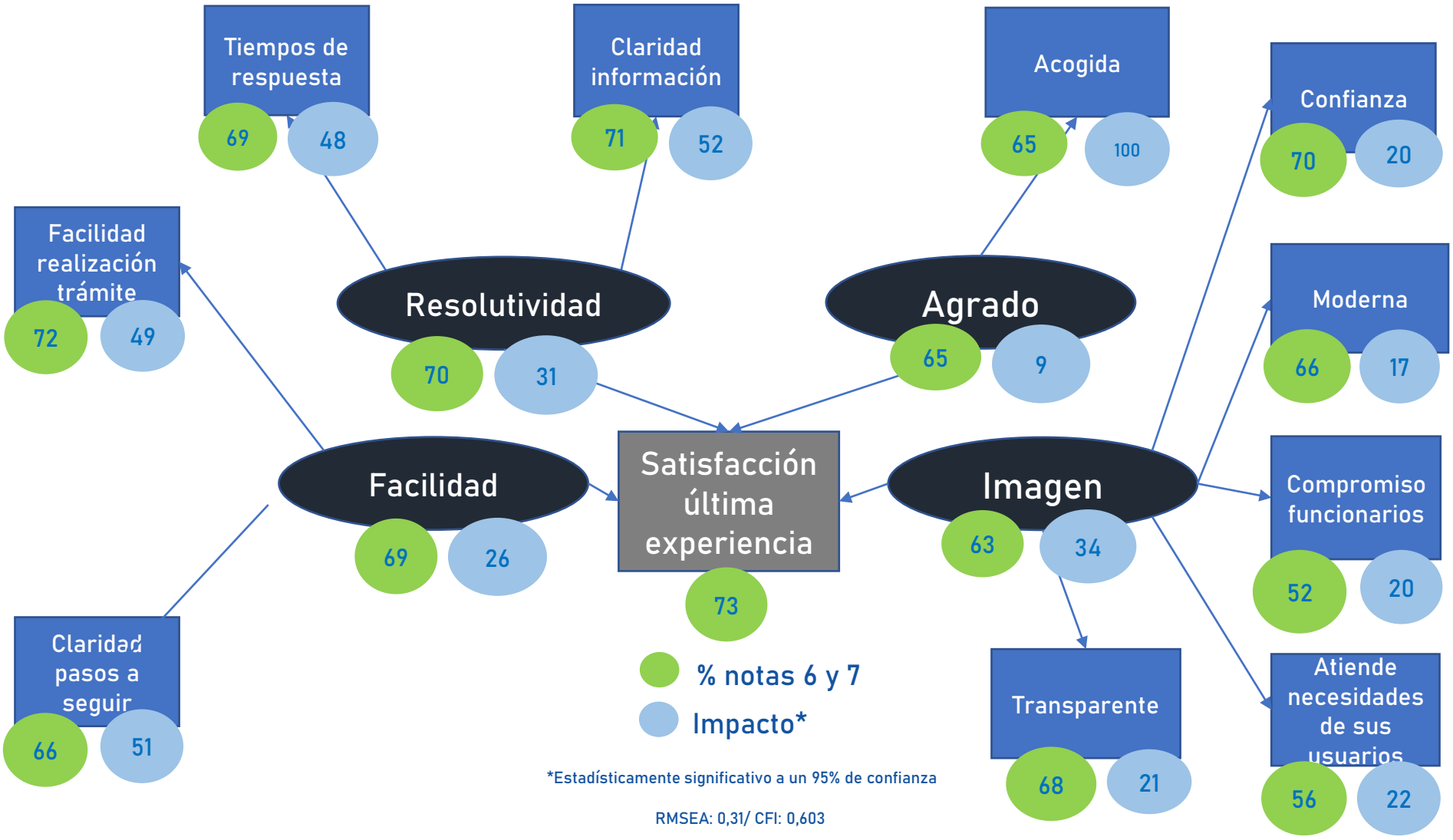
IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



N= 4.113

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

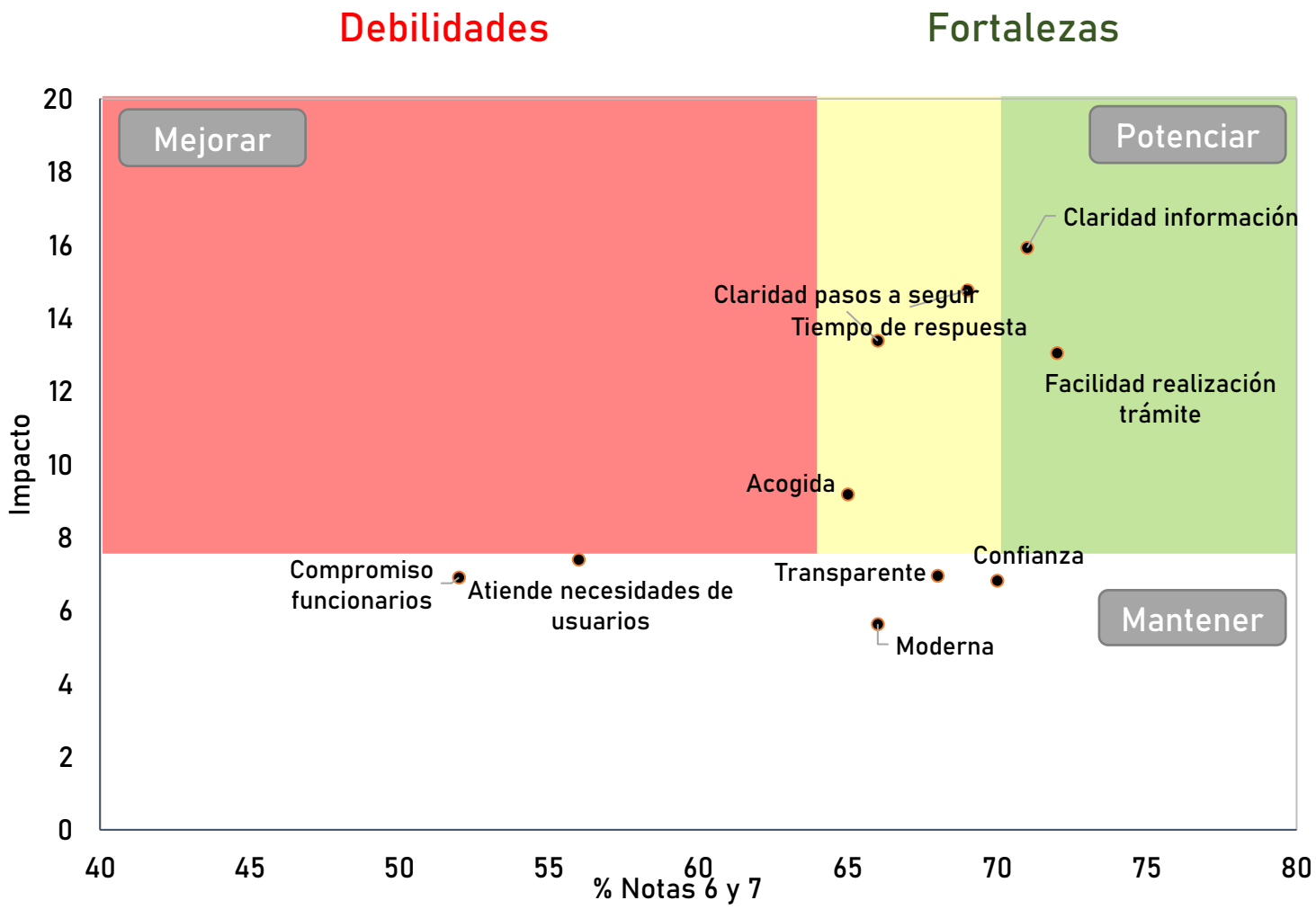


*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,31/ CFI: 0,603

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

MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

Tesorería General de la República
Comisión del Mercado Financiero
Superintendencia de Casinos de Juegos
Servicio de Impuestos Internos
Servicio Nacional de Aduanas
Servicio Civil
Subsecretaría de Justicia
ChileCompra
Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo- SERVIU Regionales
Dirección de Presupuestos (DIPRES)
Registro Civil e identificación