



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA A LAS BRECHAS EN LA
SATISFACCIÓN USUARIA DE LA MESA DE AYUDA DEL
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS
PÚBLICAS

FRANCISCA ANDREA ARAOS CARVACHO

PROFESOR GUÍA:

JERKO JURETIĆ DIAZ

PROFESORA CO-GUÍA:

MARÍA PÍA MARTIN MUNCHMEYER

COMISIÓN:

JULIO HASBÚN MANCILLA

SANTIAGO DE CHILE

2023

**RESUMEN DE LA TESIS PARA OPTAR AL
GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN Y
POLÍTICAS PÚBLICAS**

POR: FRANCISCA ARAOS CARVACHO

FECHA:2023

PROFESOR GUIA: JERKO JURETIĆ DIAZ

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA A LAS BRECHAS EN LA
SATISFACCIÓN USUARIA DE LA MESA DE AYUDA DEL SERVICIO DE
IMPUESTOS INTERNOS**

El Servicio de Impuestos Internos (SII), como parte de sus ejes estratégicos para el Plan de Gestión del Cumplimiento Tributario 2020-2024, incorporó el **Modelo de Atención y Asistencia al Contribuyente**, perteneciente a la Subdirección de Asistencia al Contribuyente. El foco de este modelo era mejorar la satisfacción usuaria para facilitar el cumplimiento tributario, y dado lo anterior se crea la Encuesta de Experiencia del viaje del Contribuyente. Por su parte, la mesa de ayuda genera su propia encuesta relativa a la satisfacción post atención de la llamada. Al existir dos encuestas que miden la satisfacción, se realizó un análisis comparativo entre ellas, donde se pudo observar, en dos de sus dimensiones, una brecha significativa en sus resultados, las cuales arrojaron una diferencia entre 22 y 36 puntos porcentuales. Por lo anterior, se propone realizar un diagnóstico de estas brechas con el objetivo de explicar las causas.

El diagnóstico se desarrolló a través de un análisis comparativo entre las dos encuestas, considerando dos dimensiones coincidentes en ambas, "Utilidad" y "Amabilidad". Se desagregó en cuatro tipos de brechas relativas a la nota: aumenta, no cambia y disminuye, además de los no identificados. Se investigaron los problemas más recurrentes señalados por los usuarios, asociados a estas brechas, para luego encontrar los temas por los cuales el usuario se contactó con la mesa de ayuda, relacionados a estos problemas. Obtenida esta información, se desarrollaron distintas recomendaciones de mejora considerando las problemáticas halladas y plazos estimados de implementación.

De los problemas más recurrentes en ambas dimensiones, se obtuvo "Respuesta insatisfactoria" y "Calidad y Trato". Los temas más consultados por los usuarios a la mesa de ayuda, relativos a estos problemas fueron "Renta" y "Registro de Contribuyentes. Por otro lado, al analizar la información de la encuesta de experiencia realizada por la Secretaría de Modernización, se observa que los resultados obtenidos del diagnóstico están relacionados con las conclusiones y propuestas entregadas por la Secretaría.

La principal conclusión es que, si bien no se pudo obtener gran parte de la información dado que no se cuenta con datos certeros, al comparar los resultados con la encuesta de la Secretaría de Modernización, las recomendaciones se encuentran en línea con los problemas detectados, por lo tanto, los resultados obtenidos son una buena estimación inicial. Como recomendaciones, se propone el uso eficaz de la base de contenidos, además de modificar el proceso del área de atención a distancia trabajando en conjunto con la Oficina de experiencia, además de seguimiento periódico de las brechas.

DEDICATORIA

Esta Tesis va dedicada a cada funcionaria y funcionario, que día a día con su vocación de servicio, entregan lo mejor de sí para que Chile sea un país más justo e igualitario.

*“Serenidad para aceptar todo aquello que no puedo cambiar,
valor para cambiar lo que soy capaz de cambiar
y sabiduría para entender la diferencia.”*

AGRADECIMIENTOS

Este camino ha sido largo, con altos y bajos, despedidas y bienvenidas, donde aprendí que las cosas no siempre se dan como uno quiere, y que hay que dejar pasar las cosas cuando no son para uno.

En primer lugar, agradecer a mis mapadres, Soledad y César, los que me inspiraron en ingresar al Magister para dedicarme a la educación y aunque no seguí ese camino, la inspiración sigue. A mi hermana de la vida, Priscilla Morales, que con su apañe y el calor de una sopa, pudo levantarme del estrés que significó terminar esta tesis, además de sus retos, caras de desagrado y reels riéndose de mí para que la terminara. A Rodolfo Pardo, que trataba de alentarme preguntándome, cuando más me dolía, si había terminado la tesis, incluyendo memes constantes. A Blanca Molina, mi amiga intelectual en el ámbito académico, que junto a mí caminó en este gran desafío, pudiendo ella misma superar sus obstáculos. A Mariana Carrasco que, con sus palabras precisas y contención, me daba aliento para continuar.

A las amigas del alma que encontré, Jessica Fuentes y Carolina Ramírez, que de ellas aprendí que es el amor a primera vista y que no importa la distancia porque la amistad real lo supera todo. A Roberto León, padre de mi hijo, por darme el apoyo inicial de ingresar a este magister y a Diego Ampuero, por alentarme constantemente a terminar y sentarse a mi lado durante horas.

Agradecerle infinitamente a mi profesor guía, Jerko Juretić, el cual con su empatía y paciencia me apoyó durante la mayor parte de este proceso, con todos los altos y bajos, siempre alentándome a terminar.

Agradecerle nuevamente a mi madre que, con su ejemplo de perseverancia y fuerza, me hizo ser la mujer que soy, de la cual espero se sienta orgullosa. Agradecerle por tomarme de la mano, mirarme y decirme, en uno de mis momentos más difíciles: “eres una mujer valiente hija, tomaste la decisión correcta” aunque ella no haya tomado el mismo camino en su momento. Gracias mamá por prestarme tu hombro y hacerme sentir segura cada vez que vuelvo al nido.

Y quisiera terminar con alguien muy especial que siempre me dice “mami, dejo lo mejor para el último”, mi hijo Tito, al que amo con locura! Eres el amor de mi vida, me sorprendes cada día con tu intelecto y la capacidad que tienes de expresar tus emociones de una forma que yo, a mis 40 años, no soy capaz de hacerlo. Aprendo cada día de ti, viéndome reflejada en las infinitas conversaciones y discusiones a pesar de tu corta edad. Espero ser la madre que necesitas, aunque ten por seguro que trabajo en ello día a día, para que seas la persona que quieras ser, sin apuros, sin prejuicios, y que al final, cuando crezcas, logres volar con alas propias, pero que sepas que siempre puedes volver a mis brazos.

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	1
2. Planteamiento del problema de investigación.....	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3. Marco Conceptual.....	4
3.1. Satisfacción del cliente/usuario	4
3.2. Experiencia usuaria en el Sector Público	6
3.2.1. Medición Satisfacción Usuaria de la Secretaría de Modernización del Estado 8	
3.3. Medición de la Satisfacción en el SII.....	9
4. Metodología.....	12
4.1. Alcances y limitaciones	14
4.2. Resultados esperados.....	14
5. Diagnóstico	15
5.1. Antecedentes	15
5.1.1. Estadísticas Mesa de ayuda.....	15
5.1.2. Estadísticas Encuesta experiencia del viaje	19
5.1.3. Comparación de ambas encuestas	20
5.2. Análisis de los datos.....	25
5.2.1. Consideraciones del análisis	25
5.2.2. Análisis Mesa de ayuda como canal y viaje 2019 - mayo 2020.....	25
5.2.3. Análisis de datos Mesa de ayuda como canal (jun 2020-mar 2023).....	35
5.2.4. Comparación con Satisfacción usuaria de la Secretaría de Modernización.....	44
6. Resultados del Diagnóstico	49
7. Recomendaciones de mejora	54
7.1. Propuestas de corto plazo.....	54
7.2. Propuestas de mediano plazo.....	55
7.3. Propuestas de largo plazo.....	59
8. Conclusiones	61
9. Bibliografía.....	65
10. Anexos.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Encuestas de satisfacción realizadas por año	10
Gráfico 2: % Participación por año	15
Gráfico 3: Llamadas recibidas por año	16
Gráfico 4: Distribución de Llamadas recibidas por mes 2021 - 2023*	17
Gráfico 5: Satisfacción neta mesa de ayuda	18
Gráfico 6: Satisfacción neta por pregunta	18
Gráfico 7: Satisfacción mesa de ayuda por año	19
Gráfico 8: Distribución de la satisfacción en la Utilidad de la respuesta.....	21
Gráfico 9: Gráfico de correlación entre las encuestas de Post Atención y de Experiencia_Dimensión Utilidad.....	22
Gráfico 10: Distribución de la satisfacción en la amabilidad de la respuesta	23
Gráfico 11: Gráfico de correlación entre las encuestas de Post Atención y de Experiencia_Amabilidad	24
Gráfico 12: Encuestas realizadas que utilizaron la mesa de ayuda como canal	26
Gráfico 13: Encuestas realizadas a la mesa de ayuda como viaje.....	26
Gráfico 14: Distribución de la cantidad de encuestados por tamaño de la Brecha.....	27
Gráfico 15: Brecha promedio en el tiempo de los viajes	28
Gráfico 16: % Llamadas no transferidas a EPA	32
Gráfico 17: % de transferencias v/s % encuestas no contestadas	32
Gráfico 18: Encuestas realizadas por mes que utilizaron la mesa de ayuda como canal	35
Gráfico 19: Llamadas recibidas mesa de ayuda por mes.....	36
Gráfico 20: Distribución Brecha Utilidad	37
Gráfico 21: Brecha Utilidad Promedio	38
Gráfico 22: Brecha Amabilidad Promedio	40
Gráfico 23: Distribución Brecha Amabilidad	41
Gráfico 24: Contacto con institución-Medios de contacto (%)	44
Gráfico 25: Satisfacción con canales (%).....	45
Gráfico 26: Problemas ocurrencia (%) 2020-2022	45
Gráfico 27: Resultados problema enfrentados por el encuestado.....	46
Gráfico 28: Problemas Satisfacción con respuesta (%) 2018-2022	47
Gráfico 29: Problemas presentados	48

Gráfico 30: Problemas enfrentados mesa de ayuda como viaje brecha "Disminuye la nota"	50
Gráfico 31: Problemas enfrentados mesa de ayuda dimensión Utilidad brecha "Disminuye la nota"	51
Gráfico 32: Problemas enfrentados mesa de ayuda dimensión Amabilidad brecha "Disminuye la nota"	52
Gráfico 33: Resultado problemas enfrentado por el encuestado.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Teorías de la satisfacción en el tiempo	6
Tabla 2: Viajes Encuesta de Experiencia	11
Tabla 3: Satisfacción neta canal mesa de ayuda	20
Tabla 4: Problemas enfrentados por tipo de brecha Dimensión utilidad y otros viajes...29	
Tabla 5: Problemas enfrentados por tipo de brecha Dimensión utilidad y viaje mesa de ayuda.	30
Tabla 6: Cantidad de encuestados por tipo de brecha dimensión Utilidad y otros viajes	30
Tabla 7: Cantidad de encuestados por tipo de brecha dimensión Utilidad y viaje mesa de ayuda	31
Tabla 8: Problemas enfrentados por tipo de brecha, dimensión Utilidad y otros viajes..33	
Tabla 9: Problemas enfrentados por tipo de brecha, dimensión Utilidad y viaje mesa de ayuda	33
Tabla 10: Temas consultados por los problemas más recurrentes, dimensión Utilidad y viaje mesa de ayuda	34
Tabla 11: Cantidad de encuestados por tipo de brecha dimensión Utilidad canal mesa de ayuda	38
Tabla 12: Problemas enfrentados por tipo de brecha, dimensión Utilidad y canal mesa de ayuda	39
Tabla 13: Temas consultados por los problemas más recurrentes, dimensión Utilidad y canal mesa de ayuda	40
Tabla 14: Cantidad de encuestados por tipo de brecha dimensión Amabilidad canal mesa de ayuda	41
Tabla 15: Problemas enfrentados por tipo de brecha, dimensión Amabilidad canal mesa de ayuda	42
Tabla 16: Temas consultados por los problemas más recurrentes, dimensión Utilidad y viaje mesa de ayuda	43

Tabla 17: Brecha “No identificados” por período y dimensión	49
---	----

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

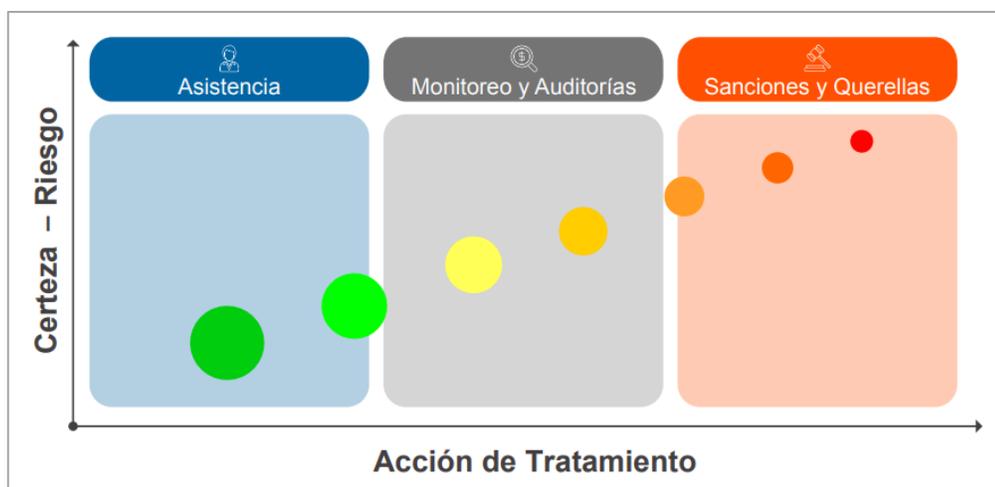
Ilustración 1: Acciones de tratamiento respecto del riesgo	1
Ilustración 2: Concepto satisfacción del cliente	5
Ilustración 3: Cuadro descriptivo de metodología.....	13
Ilustración 4: Flujo Proceso Asistencia y Orientación a Distancia	55
Ilustración 5: Flujo Proceso Propuesto	56
Ilustración 6: Flujo proceso actividad "Análisis de resultados"	57

1. Introducción

El Servicio de Impuestos Internos (SII), es una institución gubernamental autónoma que le corresponde “la aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos actualmente establecidos o que se establecieron, fiscales o de otro carácter en que tenga interés el Fisco y cuyo control no esté especialmente encomendado por la ley a una autoridad diferente”¹. En su misión señala que, a través de una gestión de excelencia y de la implementación de estrategias innovadoras que consideren las necesidades y expectativas de los contribuyentes, desea ser una Institución pública reconocida, en el ámbito nacional e internacional, por mejorar los niveles de cumplimiento tributario.

Para cumplir con lo anterior, el Servicio ha realizado distintas acciones donde, desde el año 2015, y de acuerdo con los lineamientos de su Plan Estratégico de esos años, se determinó publicar el **Plan de Gestión del Cumplimiento Tributario**, “documento que muestra los énfasis de tratamiento fiscal definidos para reducir las brechas de cumplimiento tributario observadas en los últimos años”². Las acciones de tratamiento para el cumplimiento, se enfocaba en realizar distintas actividades dependiendo de la certeza o el riesgo del contribuyente, donde la asistencia se encontraba como la primera acción cuando el riesgo de incumplimiento era bajo. Este tipo de contribuyente corresponde al que quiere y puede realizar los trámites de forma autónoma, a través de los distintos canales de atención, presencial o virtual, y que podría requerir de orientación para el cumplimiento, y busca ayuda en los distintos canales del SII.

Ilustración 1: Acciones de tratamiento respecto del riesgo



Fuente: Plan de Gestión del Cumplimiento Tributario 2017.

En el año 2017, como parte de los Ejes Estratégicos del Plan Estratégico 2017-2021, se encuentra la implementación del **Modelo de Atención y Asistencia al Contribuyente**

¹ DECRETO CON FUERZA DE LEY Nº 7, DE HACIENDA, DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 1980

² Plan de Gestión de Cumplimiento Tributario 2015.

(MAAC). Este modelo trabaja por mejorar la satisfacción usuaria para facilitar el cumplimiento tributario, incorporando la metodología de Gestión de Experiencia que permita el diseño y entrega de servicios que respondan a las necesidades y expectativas usuarias, y de ese modo promover y facilitar un cumplimiento tributario voluntario, oportuno y sin errores³. La implementación del MAAC ha avanzado en poner a las personas en el centro de la gestión institucional, mejorando la experiencia del contribuyente a través de los distintos canales de atención que posee el Servicio, entregándole herramientas de habilitación y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

El MAAC para el año 2022, se comprometió a trabajar en cuatro focos prioritarios:

- Personas: con acciones adaptativas de difusión y formación creando capacidades en nuestros funcionarios y funcionarias.
- Viajes y Procesos: que busca incorporar la metodología de experiencia y viajes usuarios para la mejora continua en los procesos institucionales, en integración con el Modelo de Gestión por Procesos y Modelo de Gestión del Cumplimiento Tributario.
- Diseño de Servicios y Experiencia: entregando asesoría metodológica para el diseño de servicios, junto con certificar aplicaciones de acuerdo con los criterios de usabilidad y accesibilidad usuaria definidas por el SII para el canal web.
- Mediciones de Experiencia: que busca generar indicadores de experiencia, y proveer información clave y oportuna a los responsables de viajes (negocios), canales de atención y Direcciones Regionales, para utilizar las mediciones de experiencia para mejorar la gestión y experiencia usuaria en estos niveles.

La Subdirección de Asistencia al Contribuyente del SII, que es la responsable de llevar a cabo la implementación del MAAC, tiene como objetivo, entre otros, “desarrollar políticas y programas especiales destinados a otorgar apoyo, información y asistencia a los contribuyentes, con el objeto de facilitar su cumplimiento tributario”. Además de “Administrar la operación asociada a los servicios de Atención y Asistencia al Contribuyente y definir y gestionar los canales de atención y asistencia que el Servicio provee a los contribuyentes, para la atención presencial y a distancia, así como para la autoatención”.

Dentro de la estructura de la esta Subdirección, se encuentran dos oficinas: La Oficina de Atención de Contribuyentes y la Oficina de Gestión de la Experiencia. A la primera le corresponde, entre otras responsabilidades, “atender y dar respuesta a las consultas realizadas por los contribuyentes a través de canales no presenciales, relacionadas con materias de cumplimiento tributario y asistencia, buscando otorgar un servicio de asistencia de calidad y que oriente con un lenguaje claro y accesible en sus consultas y trámites ante el Servicio” además de “diseñar, implementar y controlar un mecanismo

³ Plan Estratégico 2022-2026, Servicio de Impuestos Internos.

centralizado de gestión de felicitaciones, sugerencias y reclamos de contribuyentes, con el fin de identificar rápidamente los problemas y realizar las respectivas mejoras continuas para la solución de dichos problemas”.

Por otro lado, a la Oficina de Gestión de la Experiencia, dentro de sus responsabilidades se encuentra “recabar, proveer y analizar los datos y la información relacionada con la satisfacción y experiencia de los contribuyentes en sus trámites o diversos quehaceres en este Servicio, con el fin de ir creando, adaptando y formalizando las políticas respectivas y gestionando la mejora continua de los servicios”.

Ambas oficinas generan, a través de distintos medios, encuestas para analizar la satisfacción de los contribuyentes, por una parte, a través de la mesa de ayuda y contacto web, la cual es una percepción inmediata del contribuyente a la atención en ambos canales. Por otro lado, la oficina de experiencia realiza una Encuesta de Satisfacción del viaje del contribuyente, vale decir, desde que comenzó la interacción con el SII hasta que terminó, la cual se realiza en un tiempo posterior.

Al realizar un análisis preliminar de ambas encuestas, y rescatando de la última sólo los canales a distancia y su satisfacción con la respuesta otorgada, se pudo obtener que no eran coincidentes en ninguno de los casos, es más, ni siquiera existía una tendencia semejante. Por lo anterior, se propuso a la Oficina de Atención de Contribuyentes, realizar un diagnóstico a esta diferencia, la cual contemplará un análisis de los datos, cruces con las respuestas de los contribuyentes y propuestas de mejora, de las cuales se espera, puedan aportar a la satisfacción de los contribuyentes en su necesidad de apoyo con el cumplimiento tributario.

2. Planteamiento del problema de investigación

2.1. Objetivo General

Establecer recomendaciones de mejora para la atención de contribuyentes del SII, a partir de un diagnóstico sobre la brecha existente entre los resultados de la Encuesta de Post Atención de las Llamadas a la mesa de ayuda y la Encuesta de Experiencia del viaje del contribuyente, para los casos en los que utilizó el canal mencionado.

2.2. Objetivos Específicos

- i. Obtener la brecha por cada dimensión coincidente en ambas encuestas y analizarlas.
- ii. Identificar las distintas problemáticas asociadas a las respuestas abiertas de los usuarios que presentan una brecha donde la nota disminuye al realizar las encuestas y obtener las más significativas.
- iii. Analizar los resultados entre las distintas dimensiones y la encuesta de Satisfacción Usuaría de la Secretaría de Modernización.
- iv. Elaborar propuestas de mejora, indicando su tiempo de implementación, agrupándolos en corto, mediano y largo plazo.

3. Marco Conceptual

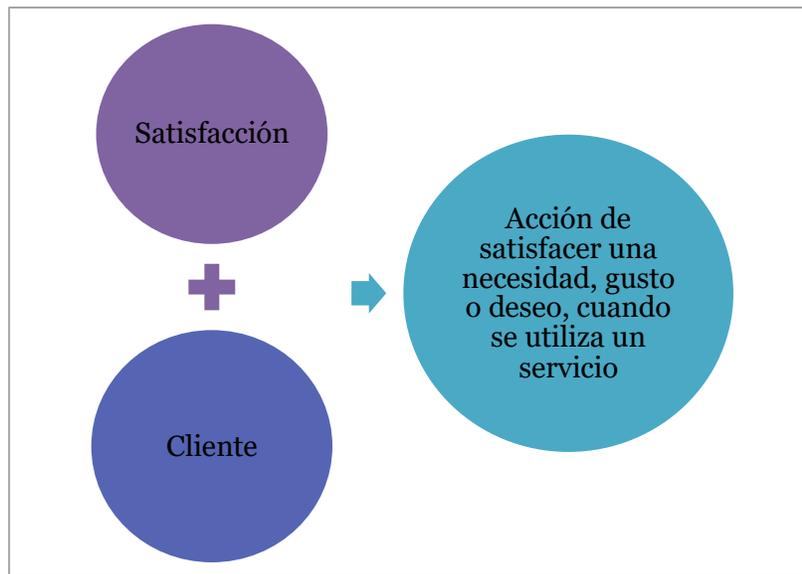
3.1. Satisfacción del cliente/usuario

Entre los distintos significados de “**satisfacción**”⁴, se encuentra que es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse; o bien razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria; o también, como el cumplimiento del deseo o del gusto. Por otro lado, el significado de “**cliente**” corresponde a una persona que utiliza los servicios de un profesional o empresa⁵. Por lo anterior, considerando lo anteriormente expuesto, se puede inferir que la satisfacción del cliente viene siendo satisfacer una necesidad, gusto o deseo cuando se utiliza un servicio.

⁴ RAE <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>

⁵ RAE, <https://dle.rae.es/cliente?m=form>

Ilustración 2: Concepto satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración propia

Respecto de la teoría de la satisfacción del cliente, históricamente, ha sido definida como una transacción específica, un juicio inmediato de evaluación post compra o post servicio de una reacción afectiva. Por otro lado, se define la satisfacción como un proceso de evaluación de una experiencia de compra de un producto o servicio, donde se comparan aquellas expectativas del cliente con los resultados alcanzados (Quispe y Ayaviri, 2016).

Los significados anteriores tienen relación directa con la satisfacción que el cliente obtiene sobre un producto o servicio. Para el caso de los servicios, el usuario busca satisfacer una necesidad, y el modo como el proveedor diseñe la entrega del servicio, el cliente podrá definir si logró o no satisfacer sus necesidades o expectativas. Por lo tanto, la satisfacción será el resultado de una experiencia personal del cliente, respecto al consumo de un producto, donde el cliente tiene la ventaja de evaluar de forma cognitiva las siguientes variables: expectativa y resultado, esfuerzo y recompensa, o puede ser afectiva, señala y, de esta forma, reflejar los sentimientos del cliente ante el uso de un determinado servicio (Quispe y Ayaviri, 2016).

En el ámbito de los servicios, se postula que la satisfacción del cliente con los servicios de la organización está basada en todos los encuentros que tiene el cliente con esa institución y puede ocurrir en múltiples niveles: satisfacción con la persona de contacto, con el servicio principal y con la organización como un todo.

Los estudios sobre la satisfacción del cliente se vienen dando a partir de los años 60', donde por década han tenido cambios en el enfoque desde la perspectiva del cliente/usuario, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 1: Teorías de la satisfacción en el tiempo

DÉCADA	TENDENCIA DE ESTUDIO
60'	Teorías sobre la formación de la satisfacción. Enfoque macro: orientado a medir la satisfacción general.
70'	Enfoque macro: orientado a medir la satisfacción general. Desarrollo de medidas de la satisfacción. Antecedentes de la satisfacción: variables determinantes. Conceptualización de satisfacción.
80'	Enfoque micro: orientado a conocer la satisfacción individual. Desarrollo de medidas de la satisfacción. Aportaciones al modelo de desconfirmación de expectativas. Desarrollo de estándares de comparación. Fenómenos post-compra.
90'	Nuevos enfoques en la conceptualización de satisfacción. Relación entre los procesos pre-compra y post-compra. Desarrollo de modelos integrales de formación de la satisfacción. La satisfacción como estrategia de retención de clientes.
00'	Revisión de definiciones de satisfacción. Revisión de modelos de formación y determinantes de la satisfacción. Revisión de las consecuencias de la satisfacción.

Fuente: Quispe y Ayaviri, 2016

Como se puede apreciar, en la década de los 80', recién se empieza a analizar la satisfacción de manera individual, incorporando la percepción personal para analizar , y luego en la década de los 90', se incorpora la estrategia de retención de clientes, donde también nace la relación entre los procesos de pre y post venta, lo que indica que la satisfacción se analiza desde el inicio de la necesidad hasta la experiencia luego de la venta (se puede extrapolar la venta a la entrega de un servicio).

3.2. Experiencia usuaria en el Sector Público

Las encuestas, grupos de discusión o entrevistas, hacen posible que la información obtenida sea cada vez más útil para el diseño de las políticas, la reforma de los servicios o la rendición de cuentas a la ciudadanía (Del Pino y Díaz, 2011).

Muchos países realizan encuestas para medir la opinión de los ciudadanos, los cuales cada vez son más exigentes en los servicios entregados. Entre los países miembros de la unión europea, por ejemplo, realizan encuestas para identificar la calidad de los servicios públicos (EIPA, 2008). Otro ejemplo es la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), del gobierno de España, la cual, por medio del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, desde el 2006 utiliza instrumentos para obtener la opinión ciudadana sobre las políticas y servicios públicos, y

repensar desde la perspectiva de los usuarios, de modo que ello permita la mejora de las características de los servicios.

Dadas distintas propuestas e iniciativas de políticas públicas más orientadas en la satisfacción del cliente, se vienen realizando encuestas cada vez más sofisticadas mediante las que se trata de averiguar no sólo si el cliente está satisfecho y en qué grado, sino también qué dimensiones del servicio determinan su satisfacción y cuáles de ellas le importan menos.

Lo anterior, dado que el ciudadano se ha vuelto más exigente en ser tratados como clientes, y todos los métodos utilizados para analizar la satisfacción y sus requerimientos cada vez más minuciosos, se generó la denominada Nueva Gestión Pública (NGP), paradigma que implicó desde finales de los años setenta incorporarla en la agenda de varios países de la OCDE (Del Pino y Díaz, 2011).

Los componentes básicos de la Nueva Gestión Pública vienen dados por las demandas diferenciadas, calidad de los servicios, mecanismos de compensación en caso de no entregar un servicio deficiente, además de los sistemas de queja, participación y consulta de los ciudadanos, componentes que presentaron un cambio en la relación entre los proveedores de los servicios públicos y los usuarios (Morales, 2014).

Respecto de la información obtenida de los usuarios, se pueden realizar distintos análisis como el comportamiento de los usuarios a través del tiempo. Esto permite analizar si la percepción y/o actitudes de los ciudadanos va cambiando, o no, por ejemplo, en períodos puntuales durante el año, como lo es para el SII el período de pago de impuestos anuales en Operación Renta. Esto permite la preparación por parte de la institución y mitigar incidentes recurrentes, además de poder identificar si esas mitigaciones han tenido resultados positivos. (Del Pino y Díaz, 2011).

Otro análisis interesante es la comparación entre territorios. Esta comparación se puede ver claramente en Chile. El país intrínsecamente se ha separado en tres zonas: Norte, Centro y Sur, las que presentan características distintas entre sí, como el clima, los trabajos asociados al clima, la densidad poblacional y el porcentaje de urbanización. Estas características, conllevan problemas que al ser distintos por el territorio, no es posible desarrollar, en algunos casos, soluciones que se ajusten en las distintas zonas del país.

Cabe señalar que, al consultar por temas específicos de los servicios proporcionados por el sistema público, enfocando los servicios a un nivel personal de satisfacción del ciudadano, se puede perder la idea del significado de lo público, que no es sólo individual, sino también un bien común, lo que implica la pérdida de los deberes del ciudadano a nivel de comunidad (Del Pino y Díaz, 2011).

Por su parte desde la OCDE se señala que, mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos es uno de los indicadores del Objetivo de Desarrollo Sostenible para el 2030 de “Construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles” (OECD, 2022).

En Chile, por ejemplo, en los últimos años la ciudadanía vivió dos fenómenos sociales que obligaron al Estado a modificar la forma de entregar los servicios: a través de una plataforma online o bien atención a distancia. Esto generó que la ciudadanía comenzara a utilizar otro tipo de canales para la comunicación con las instituciones públicas, y por ende, la medición de la satisfacción en estas áreas se ha vuelto relevante para continuar mejorando año a año.

La satisfacción está vinculada a la confianza en las instituciones públicas y a los niveles de capacidad de respuesta y confiabilidad de las instituciones públicas (OCDE, 2022). Por lo mismo es relevante que una institución continúe siendo confiable a ojos de los ciudadanos no sólo por ser la institución que es, sino porque entrega la asistencia necesaria para cumplir con lo que se está consultando.

En su informe la OCDE(2022) propone considerar las siguientes temáticas para mejorar el uso de la información en la toma de decisiones:

- Apoyo de la dirigencia política: Buscar el apoyo de la dirigencia política para la mejora de los servicios de un ciudadano y perspectiva de los usuarios.
- Identificar una o varias agencias coordinadas que deberían ser responsables de monitorear el desempeño de los servicios en relación con las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios y ante quién deben rendir cuentas.
- Diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de satisfacción junto con otras medidas más objetivas del desempeño de los servicios.
- Asegurar la cooperación entre organismos para mejorar los servicios a los ciudadanos y usuarios.

3.2.1. Medición Satisfacción Usuaría de la Secretaría de Modernización del Estado

La Medición de Satisfacción Usuaría, MESU, es una encuesta anual que se realiza desde el año 2015 a la fecha, la cual es liderada por la Secretaría de Modernización, del Ministerio de Hacienda. Esta encuesta utiliza un cuestionario estandarizado para recoger retroalimentación de personas usuarias acerca de su experiencia interactuando con instituciones públicas del Gobierno Central de Chile. Su objetivo es identificar oportunidades para la mejora en la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas, y entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios.

La Medición, utiliza un conjunto de métricas para analizar la experiencia de servicio que reciben las personas usuarias de una manera integral, y para identificar espacios de mejora al interior de las instituciones públicas. Se mide la satisfacción de la última experiencia de las personas realizando trámites o requerimientos, la evaluación general de la institución, los canales de atención, los atributos que guían la satisfacción (atributos de la institución y de experiencia), los niveles de habilitación y la ocurrencia de problemas

en la atención. Lo anterior, utilizando una escala de 1 a 7 donde aquellas personas que declaran una satisfacción entre 6 y 7 se clasifican como satisfechas.

El cuestionario base considera:

- Evaluaciones globales de la institución y del viaje completo.
- Indicadores de experiencia (facilidad, resolución y agrado)
- Entorno del Canal Principal utilizado
- Imagen de la Institución
- Habilitación/ nivel de conocimiento sobre las funciones básicas de la institución
- Presencia de problemas en el viaje
- Caracterización del encuestado.

Instituciones participantes:

- Ministerio de Agricultura
- Ministerio de Bienes Nacionales
- Ministerio de desarrollo social y Familia
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
- Ministerio de Educación
- Ministerio de Energía
- Ministerio de Hacienda
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Ministerio de Cultura, las Artes y el Patrimonio
- Ministerio de Obras Públicas
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

3.3. Medición de la Satisfacción en el SII

Dada la metodología de Gestión de Experiencia, se consideró necesario que el SII conozca, estudie y analice la experiencia de sus usuarios en los distintos canales de interacción con la institución. En este contexto se hace necesaria la medición continua de la experiencia de los contribuyentes que realizan algún trámite y/o consulta en el SII, y dado lo anterior nace la medición de la Satisfacción del viaje del contribuyente, ante la necesidad de conocer la opinión de los usuarios y poder adaptar los principales productos para mejorar el servicio que se ofrece a los contribuyentes.

Esta medición se ejecuta desde el año 2019 en forma ininterrumpida, y busca la continuidad a la misma, pero incorporando ajustes y mejoras al proceso. Con todo, el SII realiza un proceso de licitación con el fin de contar con un proveedor externo que entregue un sistema para el diseño, levantamiento, gestión, reportabilidad y análisis de la experiencia de contribuyentes, proveyendo información pertinente, confiable, de

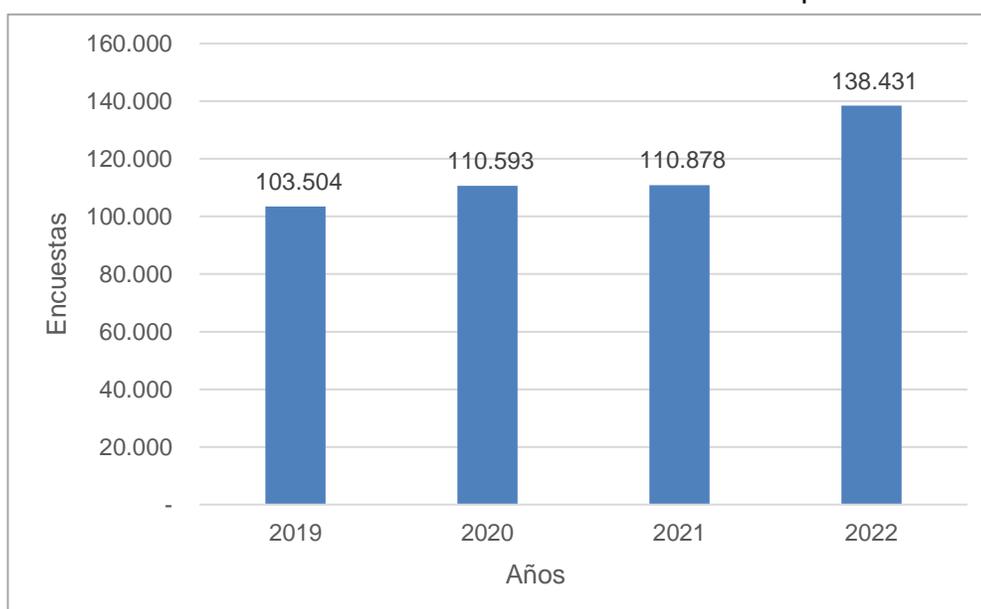
calidad y oportuna para apoyar las decisiones de actores claves en el SII, con una duración de 60 meses.

Se entenderá por viaje del usuario, el conjunto de interacciones que el contribuyente tiene con el SII a través de cualquiera de sus canales, el cual se inicia cuando el contribuyente tiene la necesidad de interactuar con el SII y puede terminar incluso más allá del Servicio, por ejemplo, en otra institución pública.

El actual modelo, para medir y gestionar la experiencia de los usuarios con el Servicio de Impuestos Internos, asume tres niveles en que los clientes desarrollan su relación de servicio, éstos son: Viajes del usuario, Interacciones en canales de atención y Relación con la institución. Las dimensiones y atributos de carácter funcional y emocional de la experiencia son: Resolutividad, Facilidad y Agrado.

En el año 2019 se realiza la primera encuesta de satisfacción, midiendo 11 viajes del SII, los cuales a la fecha ya suman 21. Por año se han realizado en promedio 115 mil encuestas, donde el año 2022 se realizaron 138.431.

Gráfico 1: Encuestas de satisfacción realizadas por año



Fuente: Elaboración propia

En el siguiente cuadro se muestran los distintos viajes con su respectivo grupo:

Tabla 2: Viajes Encuesta de Experiencia

FISCALIZACIÓN	RENTA	BIENES RAÍCES	DOCUMENTOS TRIBUTARIOS ELECTRÓNICOS	CICLO DE VIDA CONTRIBUYENTE
<ul style="list-style-type: none"> · Auditoría · Revisión de situación tributaria 	<ul style="list-style-type: none"> · Herencias · Renta · IVA 	<ul style="list-style-type: none"> · Pago de Contribuciones · Beneficio de Adulto Mayor · Solicitudes de Bienes Raíces · Certificado de Avalúo Fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> · Inscripción de Boleta Electrónica · Emisión de Boleta Electrónica · Emisión de Boletas de Honorarios · Inscripción Factura Electrónica · Emisión de Factura electrónica 	<ul style="list-style-type: none"> · Peticiones Administrativas · Término de Giro · Inicio de Actividades · Obtención de RUT · Actualización de Información · Obtención de Clave Tributaria · Recuperación de Clave Tributaria

Fuente: Elaboración propia

El proceso de aplicación de la encuesta parte en la obtención de la información de los viajes realizados por los contribuyentes, desde los sistemas internos del Servicio, para luego ser enviada a la empresa externa encargada de la encuesta, codificada para mantener la información de los contribuyentes en reserva. Con la información disponible, la empresa encargada envía un correo electrónico adjuntando un link con la encuesta indicando que se contacta de acuerdo a la interacción que tuvo con el Servicio. En el caso que no haya respuesta, se reitera el requerimiento. Luego se reciben y procesan las respuestas, para almacenarlas en el Dashboard proporcionado por la empresa externa.

La plataforma con los resultados obtenidos de la encuesta es dinámica para el usuario: analizar los resultados desde agregado por el Servicio hasta desagregar las dimensiones por canal, por dirección regional, subdirección, año, etc.

4. Metodología

El diagnóstico se realizó en una primera etapa, recopilando información tanto dentro del Servicio de Impuestos Internos como con la empresa externa a cargo de la mesa de ayuda, como bases de datos, informes, o cualquier otro documento que se estimara conveniente para el desarrollo del análisis.

En una segunda etapa, se comenzó con la investigación a través de dos tipos de componentes: por una parte, se realizó un análisis cuantitativo a través de análisis estadísticos, el que se enfocó principalmente en los datos globales que se encontraran estructurados.

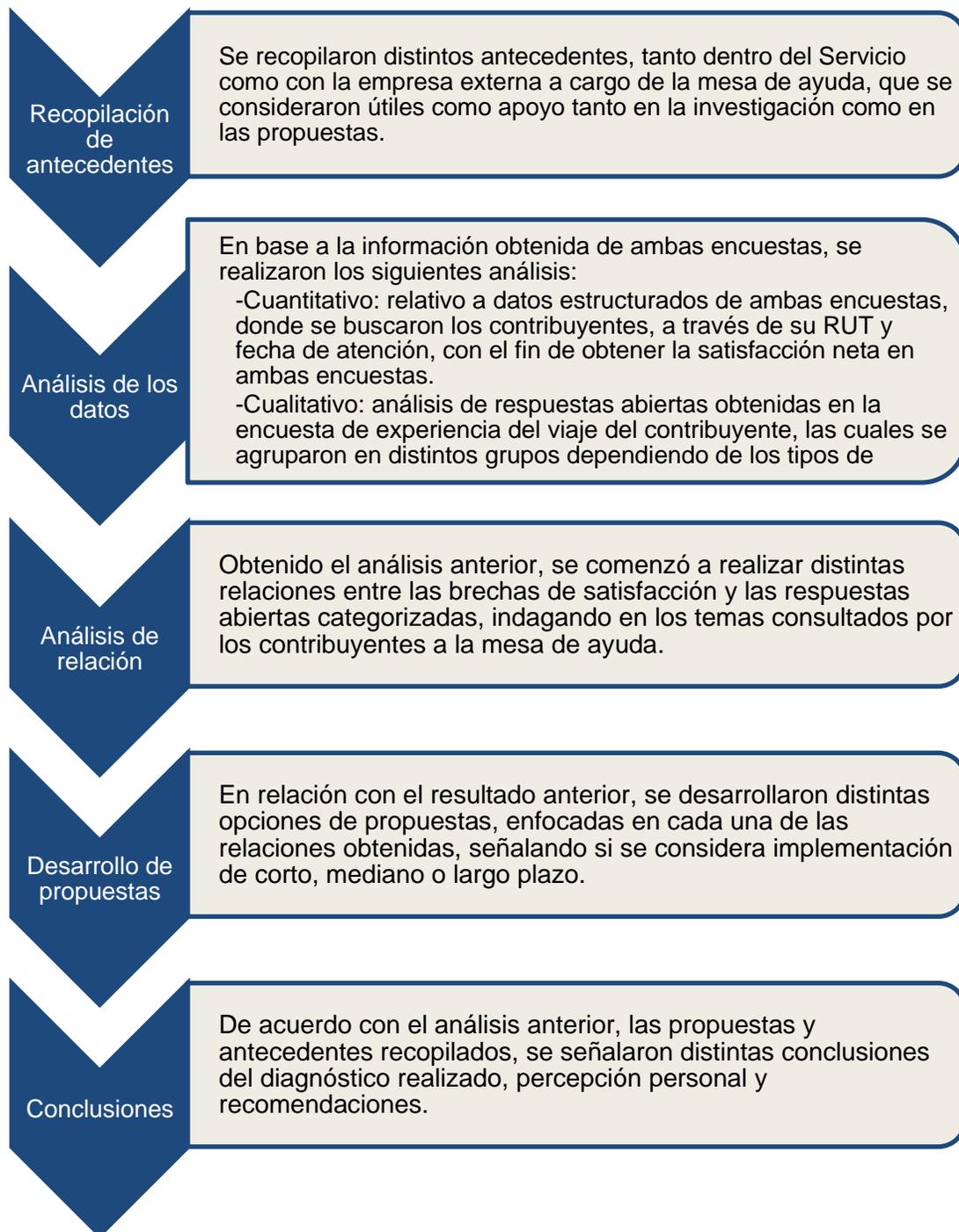
Por otro lado, se realizó un análisis descriptivo, interpretativo y no estructurado, utilizando para ello la información de las respuestas abiertas que los contribuyentes entregaron al realizar la encuesta experiencia, y se agruparon dependiendo de las variables que se encontraron dentro de las respuestas y se pudieron categorizar.

Luego, como tercera etapa, se observó qué tipo de relaciones se podían obtener de los resultados de ambos análisis mencionados anteriormente, analizando las problemáticas y temas consultados por los usuarios. Esto permitió desarrollar distintas opciones de propuestas estratégicas dependiendo del tipo de relación obtenida.

Por último, se señalaron las distintas conclusiones de acuerdo con el diagnóstico realizado y recomendaciones.

En la siguiente figura se muestran los pasos del método seguido, donde se detallan cada uno de ellos:

Ilustración 3: Cuadro descriptivo de metodología



Fuente: Elaboración propia

4.1. Alcances y limitaciones

El diagnóstico se concentró en dos tipos de mediciones que se realizan de la satisfacción neta del contribuyente: la Encuesta Post Atención (EPA) realizada por la empresa externa que presta los servicios de la mesa de ayuda del SII, y la encuesta de experiencia del contribuyente, realizada por el SII enfocada en el viaje del contribuyente, que corresponde a la interacción con la institución, desde que comienza hasta que termina.

Se realizaron dos análisis, el primero desde enero de 2019 a mayo de 2020, donde el canal mesa de ayuda se consideró como un viaje del contribuyente, y el segundo desde junio de 2020 a marzo de 2023, donde la mesa de ayuda se considera solo un canal de consulta en el viaje. Lo anterior, dado que el hecho que el canal haya sido medido como un viaje, podría sesgar la información que se puede obtener de la encuesta de experiencia, considerando que la encuesta para ese viaje se enfoca completamente en el canal, a diferencia del segundo período que la consulta del canal es sólo parte de la encuesta y no es el foco.

Para complementar los resultados, la información se contrastará con los resultados de la encuesta de Satisfacción de la Secretaría de Modernización, del Ministerio de Hacienda.

4.2. Resultados esperados

Los resultados esperados con este diagnóstico, por una parte, era encontrar información que permitiera responder la brecha existente entre los dos métodos de medición de la satisfacción en la mesa de ayuda, con el fin de caracterizar los problemas detectados y focalizar acciones de mejoras. Además, detectar problemas que puedan estar generando en el proceso de obtención de información, tanto por parte del proveedor de la mesa de ayuda externa como con el proceso de la encuesta de experiencia, con el fin de informarlos y subsanarlos.

Por otro lado, se esperaba encontrar la posibilidad de evaluar la opción de incorporar nuevos Roles Participativos en el Proceso de orientación y atención a distancia, con el fin de permitir mejoras, en una primera instancia, en la satisfacción usuaria.

5. Diagnóstico

5.1. Antecedentes

En este capítulo se mostrarán los distintos resultados que se obtienen de cada una de las encuestas, mesa de ayuda del SII y encuesta de experiencia, desde el año 2019 a marzo del 2023, además de información relevante que se pudo obtener, con el fin de visualizar el contexto de cada una de ellas en el transcurso de los años y meses.

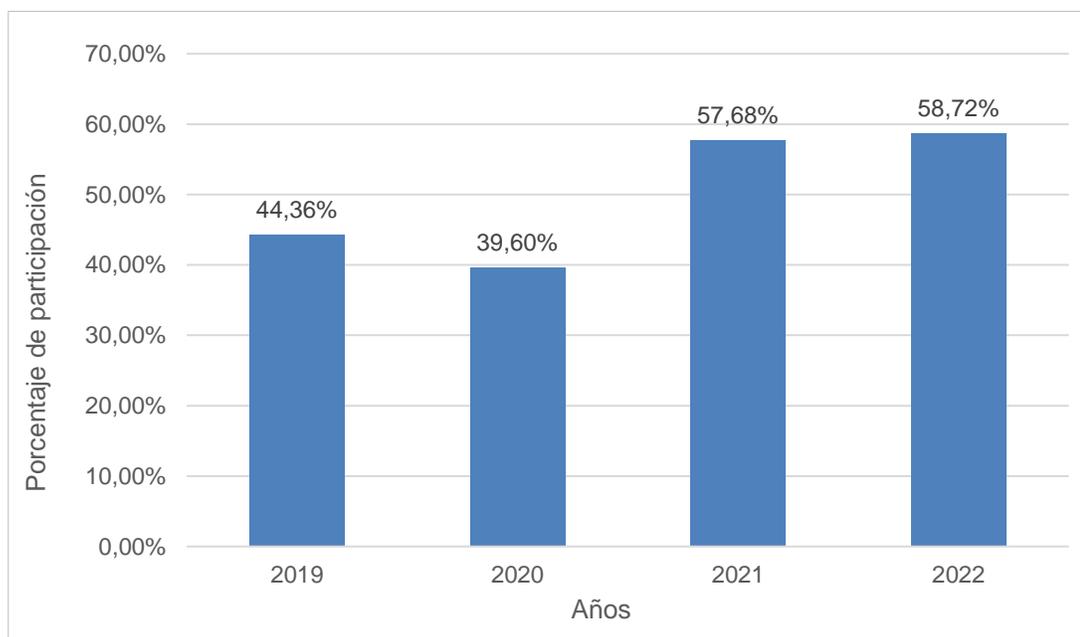
5.1.1. Estadísticas Mesa de ayuda

Respecto de la Encuesta de Post atención realizada a través de la Mesa de Ayuda, esta consiste en tres preguntas que se realizan al finalizar la llamada, luego de que el operador transfiera a la encuesta. Esta se mide en una escala del 1 al 7, donde 1 es la nota más baja y 7 la más alta:

- Pregunta 1: Resolvieron la consulta.
- Pregunta 2: Amabilidad del operador.
- Pregunta 3: Recomendaría el canal.

El universo de contribuyentes que responde la encuesta, en promedio es un 50,1%, del total de llamadas.

Gráfico 2: % Participación por año

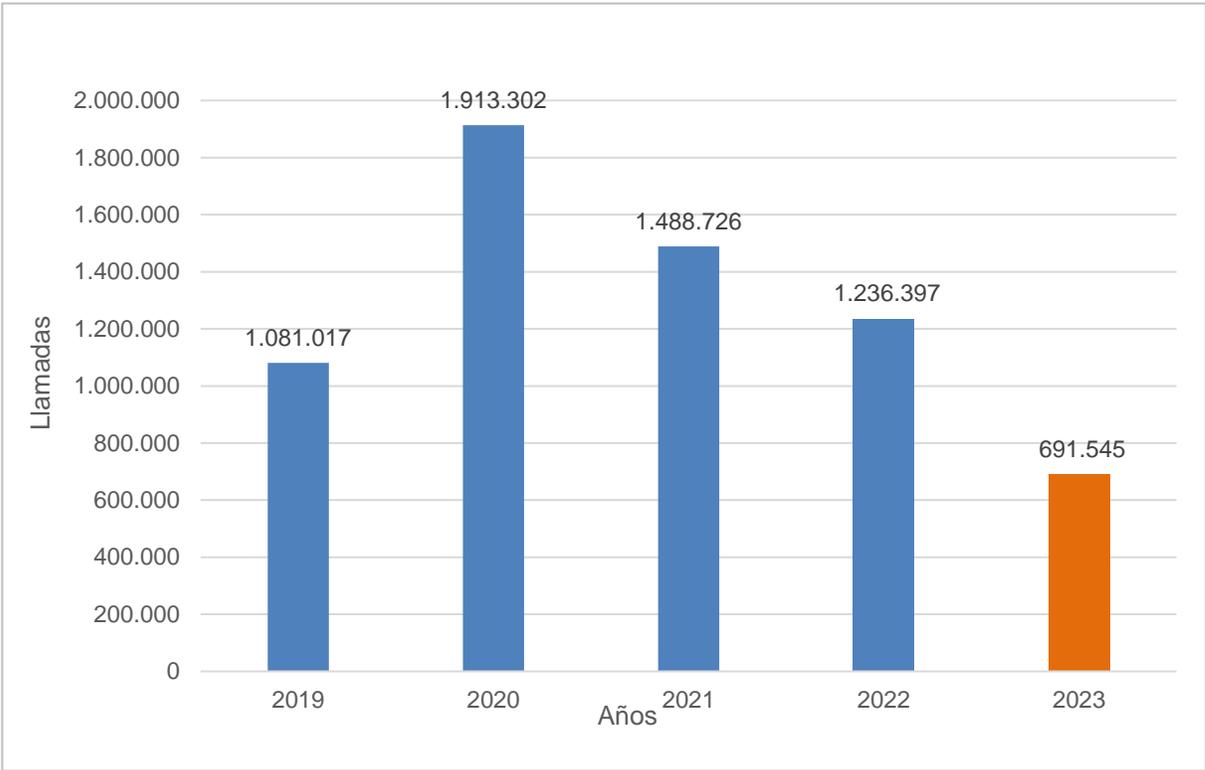


Fuente: Elaboración propia.

La información de las llamadas recibidas tanto por año como su distribución por los meses del año es relevante para analizar los resultados de las encuestas y analizar cómo se correlacionan con la demanda de llamados. En el caso de obtener resultados en

Respecto de la mesa de ayuda, podemos rescatar información sobre la cantidad de llamadas recibidas por año, donde se puede apreciar que desde el 2016, las llamadas recibidas supera el millón registros, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 3: Llamadas recibidas por año

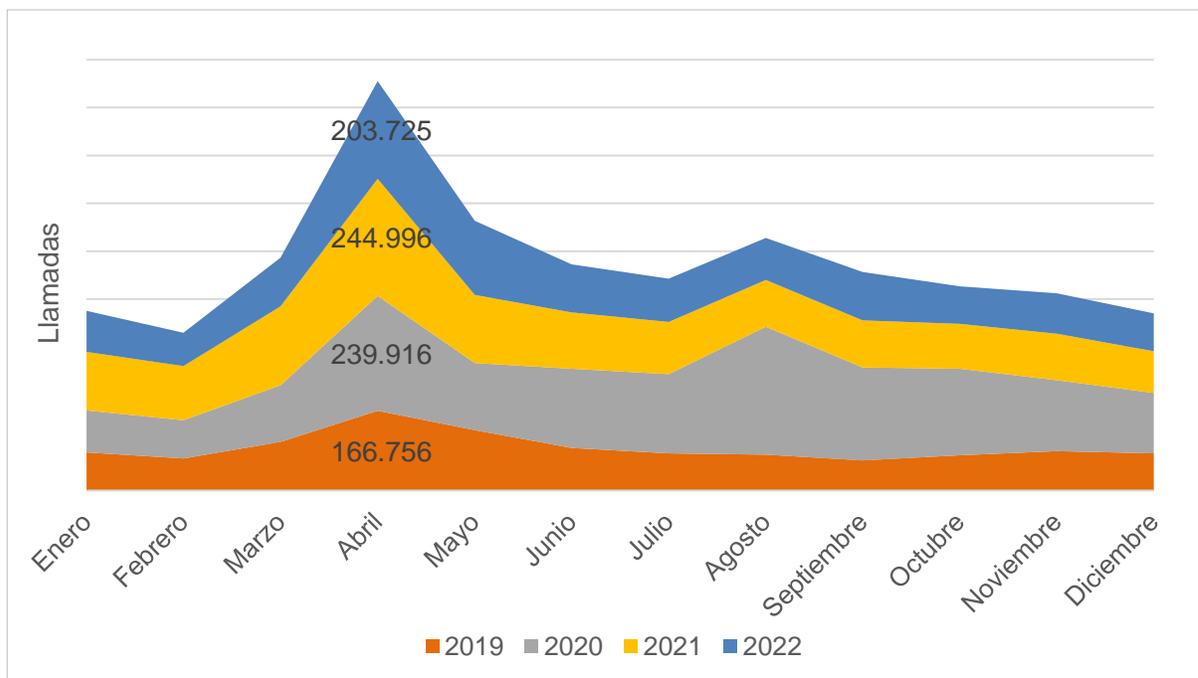


Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que el año 2020 fue un año particular dada la pandemia y los beneficios entregados por el SII, y que, durante los siguientes años, 2021 y 2022 volvió a establecerse en una tendencia de crecimiento, pero más acotada. Para el año 2023, la información se muestra hasta el mes de mayo.

En relación con las llamadas distribuidas por mes, se puede apreciar que el mes de abril en los distintos años, tiene un pick de llamadas dado que ese mes se realiza la Operación Renta.

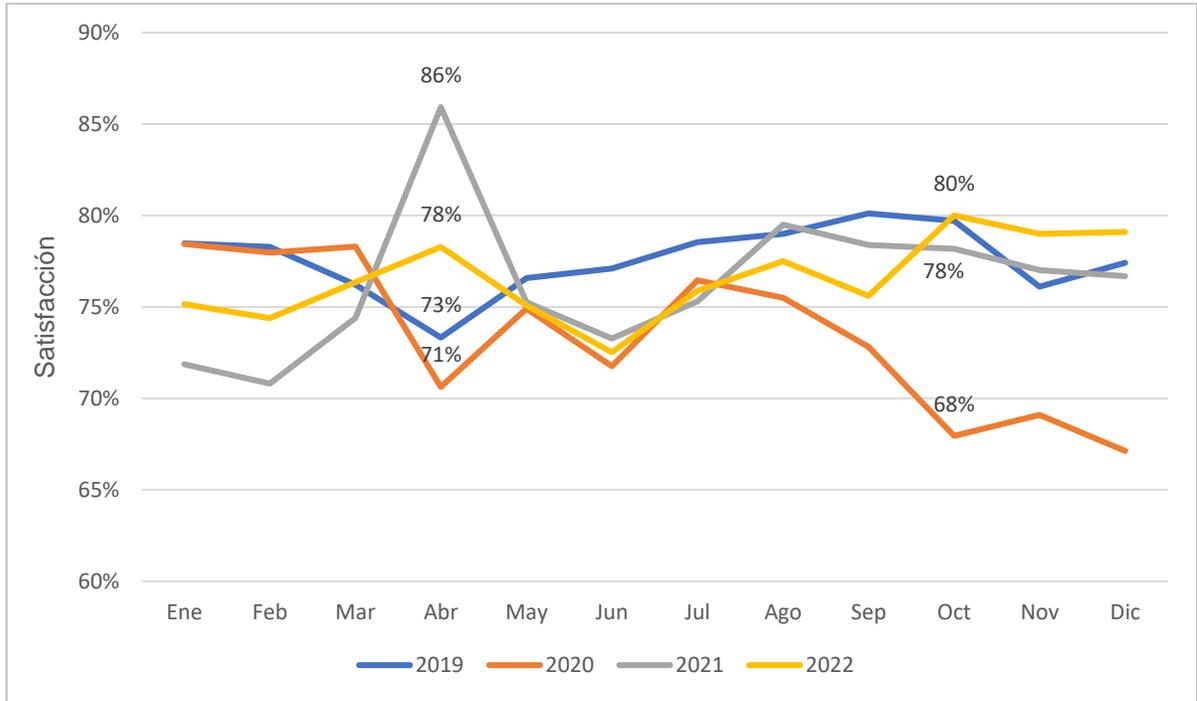
Gráfico 4: Distribución de llamadas recibidas por mes 2021 - 2023*



Fuente: *Elaboración propia.*

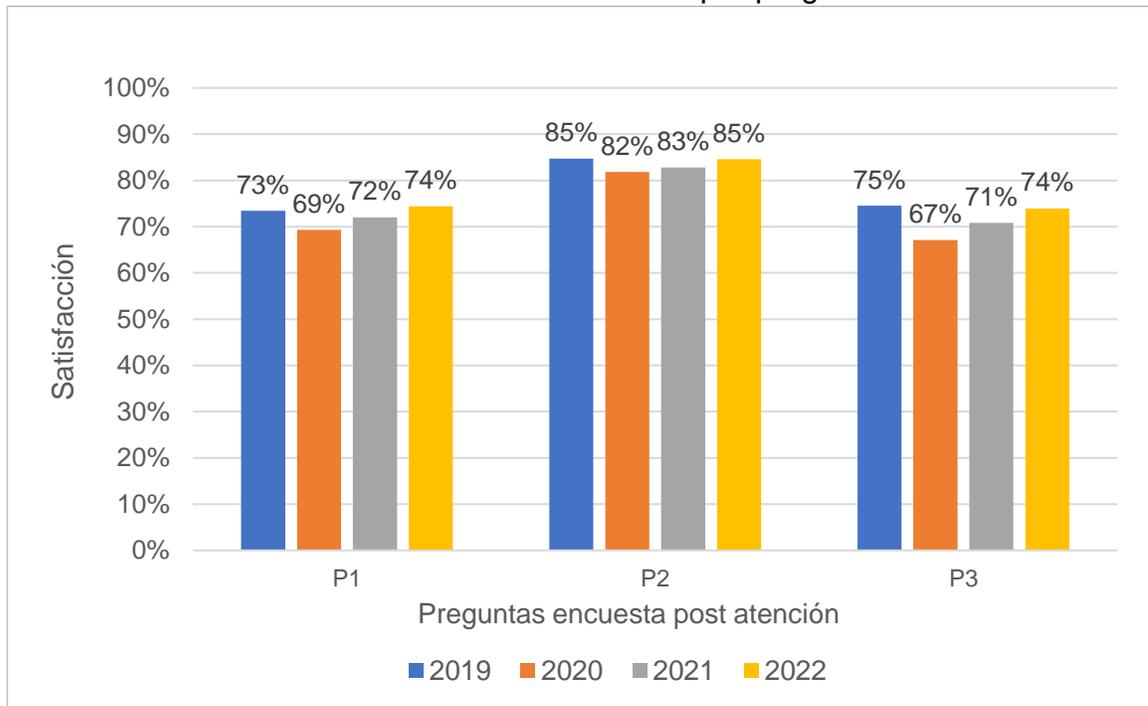
Respecto de la satisfacción del contribuyente, se puede apreciar que el año 2020 fue el más bajo comparado con el 2021 y el 2022. Lo anterior corresponde, tal como se señaló en un párrafo anterior, a la pandemia y beneficios entregados, lo que generó un desajuste a nivel de operadores y servicio entregado.

Gráfico 5: Satisfacción neta mesa de ayuda



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6: Satisfacción neta por pregunta



Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. Estadísticas Encuesta experiencia del viaje

La Encuesta de Experiencia, está enfocada en obtener la satisfacción del contribuyente en el viaje de un trámite, desde que comienza hasta que lo termina. Dentro de la encuesta, se consulta por los canales utilizados y por cada uno de ellos, se indaga en dimensiones que puedan arrojar una satisfacción respecto del uso del canal.

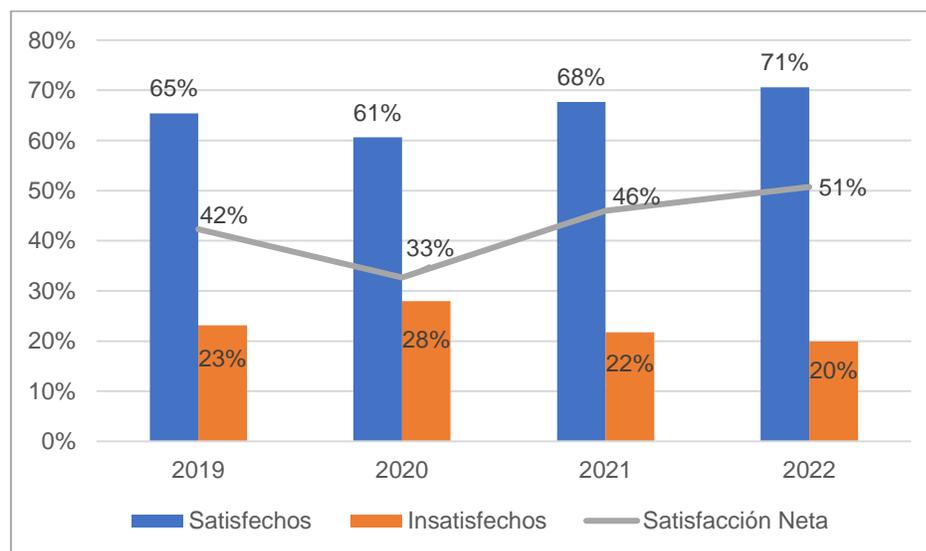
Para el caso de la mesa de ayuda, la satisfacción se mide consultando los siguientes puntos:

- Es fácil obtener el número de la Mesa de Ayuda
- Esperé poco tiempo para que me atendieran.
- Entendieron el motivo de mi llamado.
- La respuesta fue fácil de entender.
- Me entregaron una respuesta útil para resolver mi trámite o consulta.
- Me atendieron con amabilidad.

La encuesta de experiencia en un principio consideró el contacto con la mesa de ayuda como uno de los viajes del contribuyente. Luego se retiró del listado, dado que la mesa de ayuda corresponde a un canal que el usuario utiliza para resolver un trámite o consulta, y por lo tanto se debe evaluar como tal.

En el siguiente gráfico se muestra los resultados anuales de la satisfacción neta, respecto del canal mesa de ayuda:

Gráfico 7: Satisfacción mesa de ayuda por año



Fuente: Elaboración propia.

Respecto de la satisfacción del canal mesa de ayuda, como viaje del contribuyente, se obtuvo en su primer año el siguiente resultado:

Tabla 3: Satisfacción neta canal mesa de ayuda

Satisfechos (Notas 6 y 7)	Insatisfechos (Notas 1 a 4)	Satisfacción Neta
64%	24%	40%

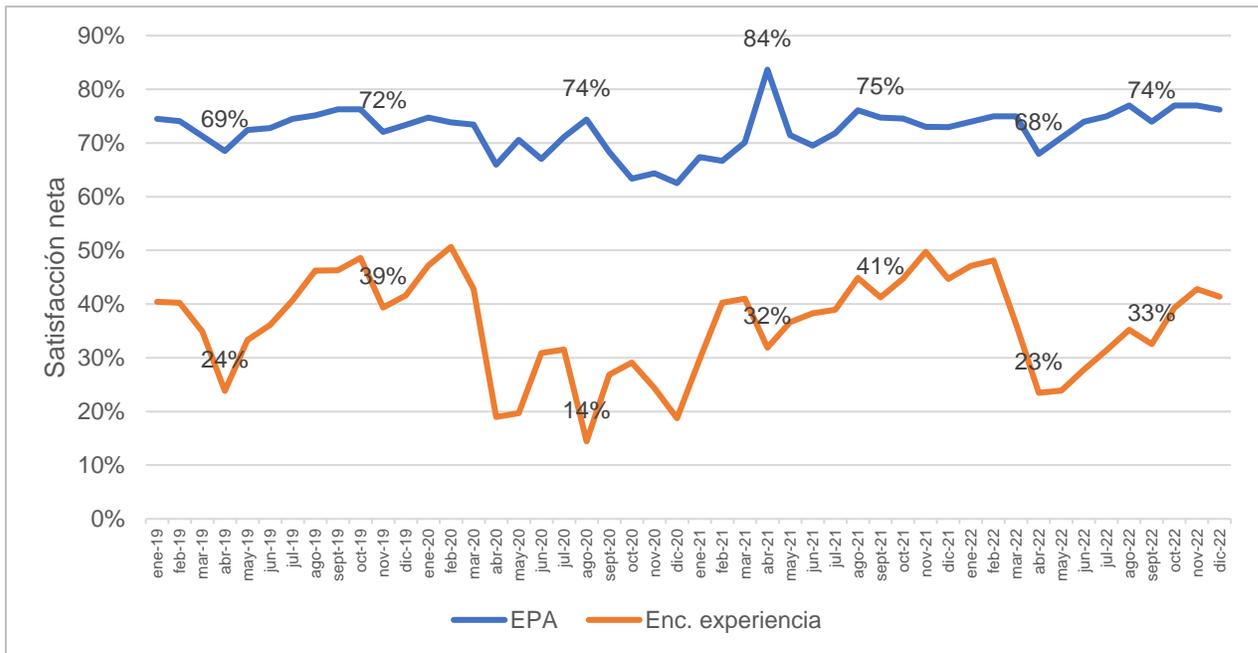
Fuente: elaboración propia

5.1.3. Comparación de ambas encuestas

Al realizar una comparación de la satisfacción obtenida en ambas encuestas relativas a la "Utilidad de la respuesta" y "Amabilidad en la atención", se puede apreciar que existe una brecha significativa en los resultados a través del tiempo.

En el siguiente gráfico, correspondiente a la dimensión **Utilidad**, existe una brecha clara entre ambas encuestas, con un promedio de 36 puntos porcentuales. Se marcaron aquellos puntos en los cuales la brecha es evidentemente más grande y que la variación de la satisfacción de un mes a otro, es inverso uno de la otra, como por ejemplo agosto del año 2020 la brecha fue de un 60% y además se da el caso que para el EPA la satisfacción fue un aumento, pero la de experiencia una disminución.

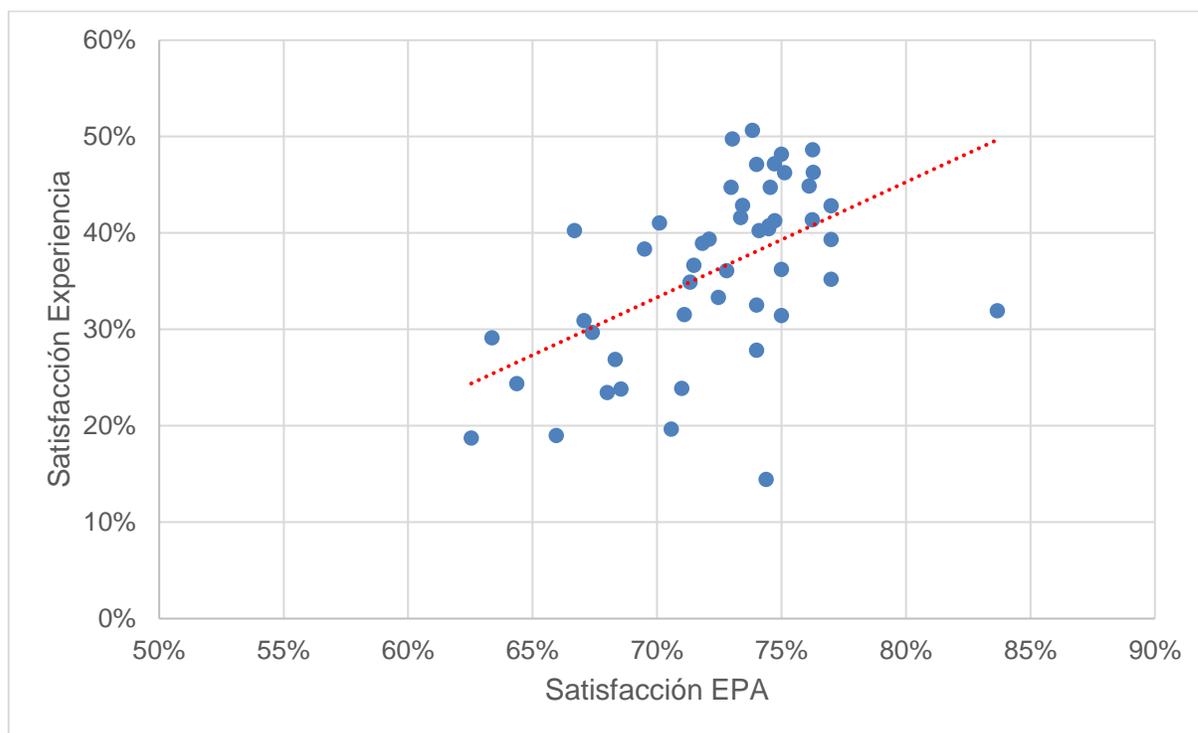
Gráfico 8: Distribución de la satisfacción en la Utilidad de la respuesta



Fuente: Elaboración propia

Considerando la información anterior, se analiza la correlación entre ambas encuestas a través de la correlación de Pearson, con el fin de visualizar la distribución de las variables en torno a una tendencia, y así obtener el tipo de relación entre las encuestas para la dimensión Utilidad. En el siguiente gráfico 9 se puede apreciar que los casos donde la brecha es más alta, 60 y 52 puntos porcentuales, se muestran alejados del centro de los datos, y se podrían considerar como outlier de la muestra. Ahora, en relación con el coeficiente de correlación de Pearson este corresponde a un 0,53, lo que indica una correlación directa no perfecta entre las encuestas y que en general se comportan de igual manera a través del tiempo, y en este caso cuando una aumenta la otra también lo hace.

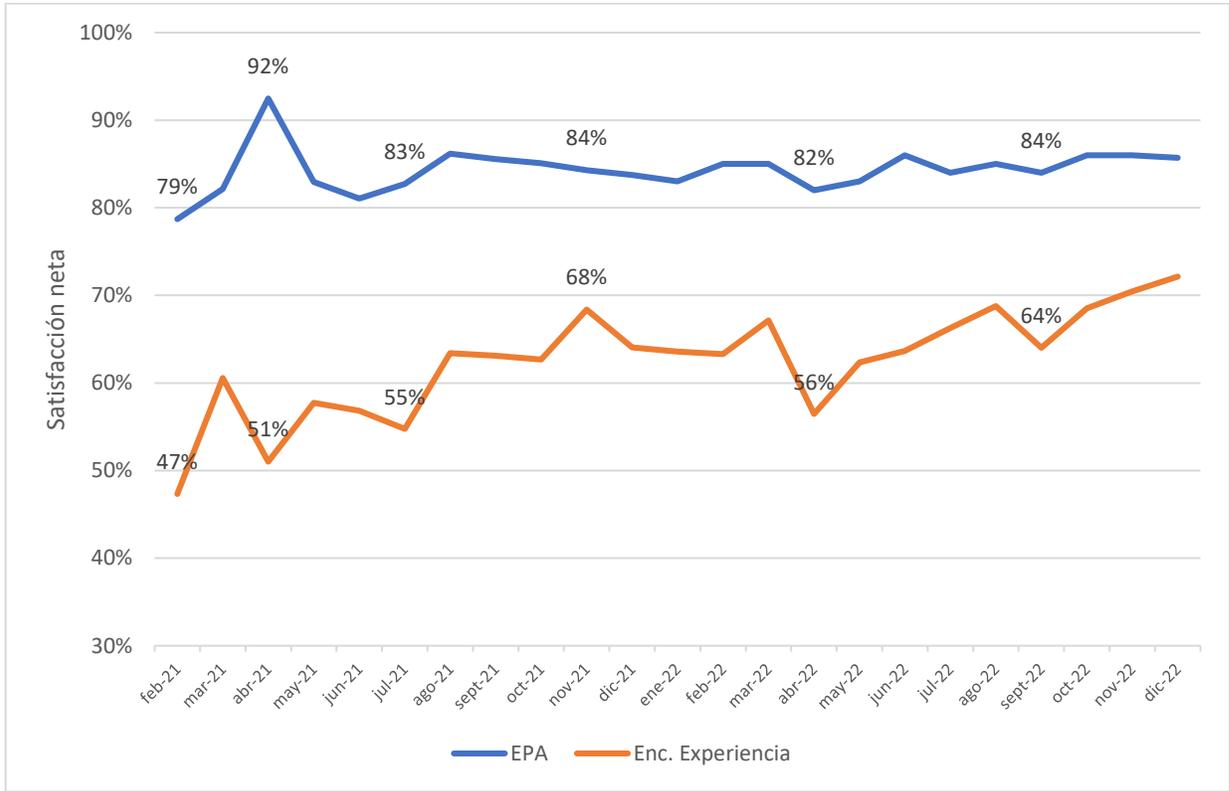
Gráfico 9: Gráfico de correlación entre las encuestas de Post Atención y de Experiencia_Dimensión Utilidad



Fuente: Elaboración propia

Ahora, para el caso de la dimensión de **Amabilidad**, y de acuerdo con el siguiente gráfico 10 respecto de las brechas, se aprecia que a lo largo del tiempo entre ambas encuestas que una brecha en menor proporción que la dimensión de Utilidad de la respuesta, con un promedio de 22 puntos porcentuales. La mayor brecha se aprecia en el mes de abril del 2021, la misma fecha que el análisis anterior, la cual corresponde a 41 puntos porcentuales, y dando el mismo fenómeno anterior, donde la encuesta de la mesa de ayuda aumenta, a diferencia de la encuesta de experiencia.

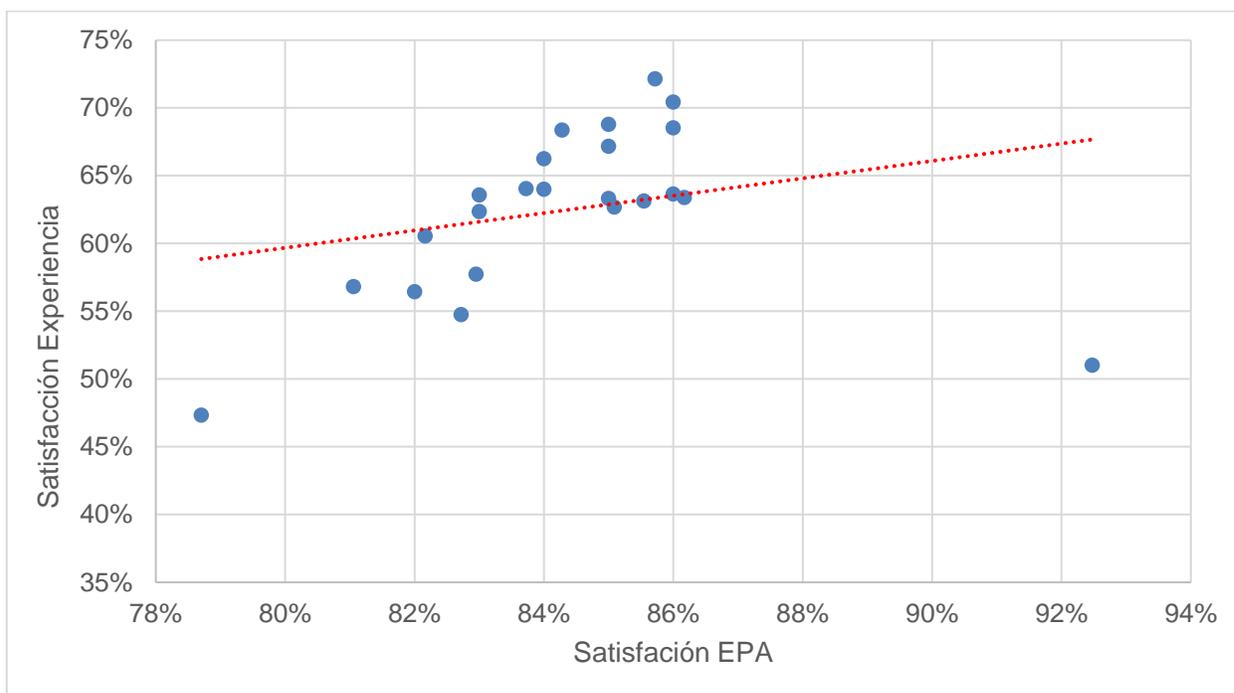
Gráfico 10: Distribución de la satisfacción en la amabilidad de la respuesta



Fuente: Elaboración propia.

Al realizar la correlación de Pearson para analizar la correlación de las encuestas relativa a la dimensión **Amabilidad** se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 11: Gráfico de correlación entre las encuestas de Post Atención y de Experiencia_Amabilidad



Fuente: Elaboración propia

Respecto del gráfico 11, se puede apreciar que los casos donde la brecha es más alta, 41 y 32 puntos porcentuales, se muestran alejados del centro de los datos, y se podrían considerar como outlier de la muestra. En relación con el coeficiente de correlación este corresponde a un 0,27, lo que indica una correlación directa no perfecta entre las encuestas, pero baja dado el coeficiente más cercano a cero que a 1.

El análisis de la comparación entre ambas encuestas, por cada una de las dimensiones, indica que en general se comportan de igual manera, una dimensión más que la otra, Utilidad más que Amabilidad, pero ambas en una relación medianamente baja a baja. Por lo anterior, no se podría considerar que una de las encuestas pueda predecir como se comportará la otra.

5.2. Análisis de los datos

5.2.1. Consideraciones del análisis

Para este análisis, dadas las preguntas de la mesa de ayuda, se consideraron dos dimensiones: “Me entregaron una respuesta útil para resolver mi trámite o consulta” y “Me atendieron con amabilidad” dado que se encuentran en la misma línea de las preguntas 1 y 2 de la Encuesta de Post Atención, respectivamente.

El cruce de los datos se realizó considerando el Rut del usuario que contestó la encuesta de experiencia y el mes de la encuesta con el Rut del usuario que llamó a la mesa de ayuda y el mes en el que realizó la llamada.

Por otro lado, dado que la encuesta de experiencia durante el año 2019, y parte del año 2020, consideró a la mesa de ayuda como un viaje, se realizó el análisis separando dos períodos: el primero cuando la mesa de ayuda se consideró como un viaje y el segundo, cuando la mesa de ayuda sólo se consideró como un canal. Lo anterior con el objetivo de analizar la existencia de alguna diferencia en los resultados.

El cálculo de la brecha se obtuvo analizando la variación en la nota dada por los usuarios entre ambas encuestas, utilizando el siguiente cálculo:

Ecuación N°1

$$\text{Brecha } x = \text{Nota encuesta post atención } x - \text{nota encuesta experiencia } x$$

Donde X corresponde la dimensión a calcular, la que puede ser Utilidad o Amabilidad.

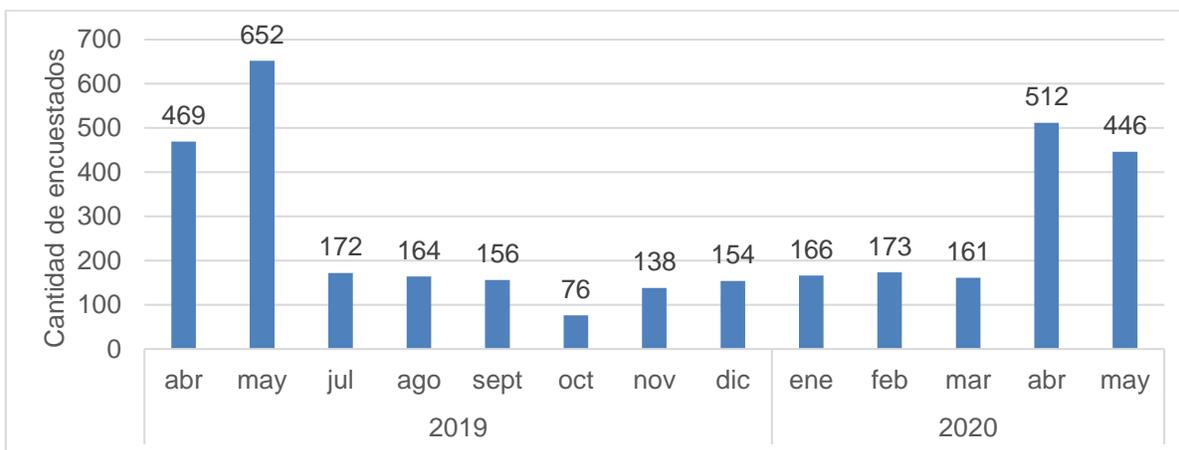
Con el fin de enfocar el diagnóstico, sólo se utilizaron aquellas encuestas en las que se informó que se utilizó la mesa de ayuda como canal de atención.

Para un análisis más robusto, se contrastaron los resultados de este análisis con la información obtenida en la encuesta de satisfacción usuaria de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. Si bien la encuesta de satisfacción usuaria no se puede contrastar por usuario, ya que no se cuenta con los registros uno a uno, se pudo identificar las recomendaciones por parte de la Secretaría y relacionarlas con los resultados del diagnóstico. Además de proponer un análisis posterior.

5.2.2. Análisis Mesa de ayuda como canal y viaje 2019 - mayo 2020

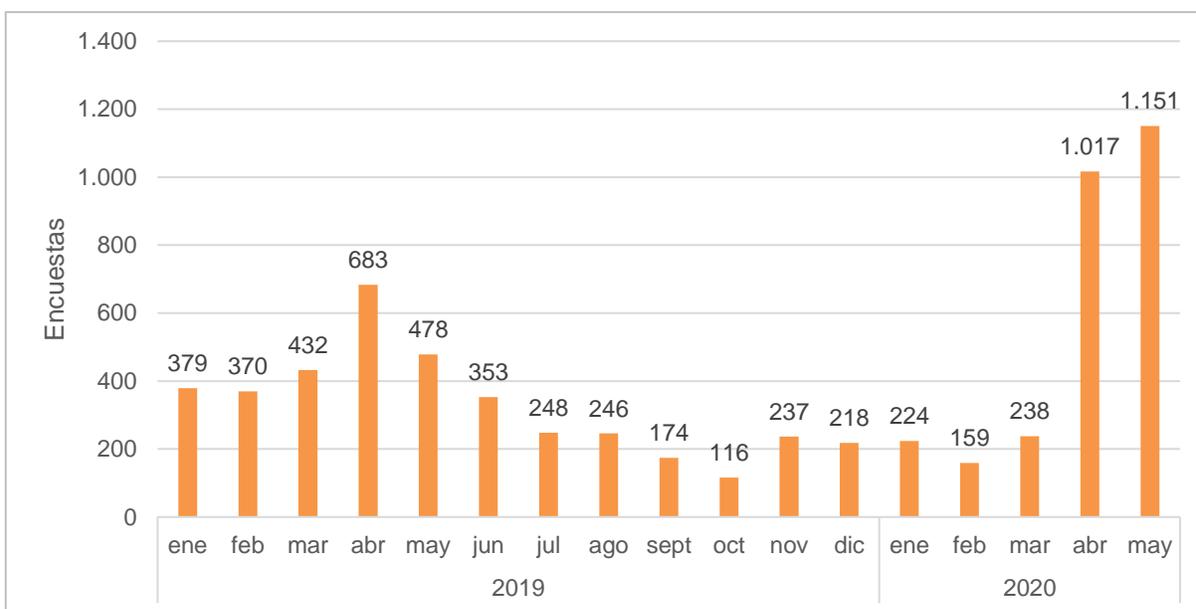
Para comenzar con el análisis de este primer período, se separaron los universos de encuestados relativos a la información de la mesa de ayuda considerada como viaje y la mesa de ayuda como un canal relativo a los otros viajes. Lo anterior con el fin de identificar si hay alguna diferencia en los resultados.

Gráfico 12: Encuestas realizadas que utilizaron la mesa de ayuda como canal



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13: Encuestas realizadas a la mesa de ayuda como viaje



Fuente: Elaboración propia.

Se puede visualizar que el universo de encuestas relativas a la mesa de ayuda como viaje, son mucho mayor que el de los otros viajes que utilizaron el canal mesa de ayuda. Que, en abril y mayo, la cantidad de usuarios que utilizaron la mesa de ayuda aumenta, lo que es de esperar considerando que en abril comienza Operación Renta.

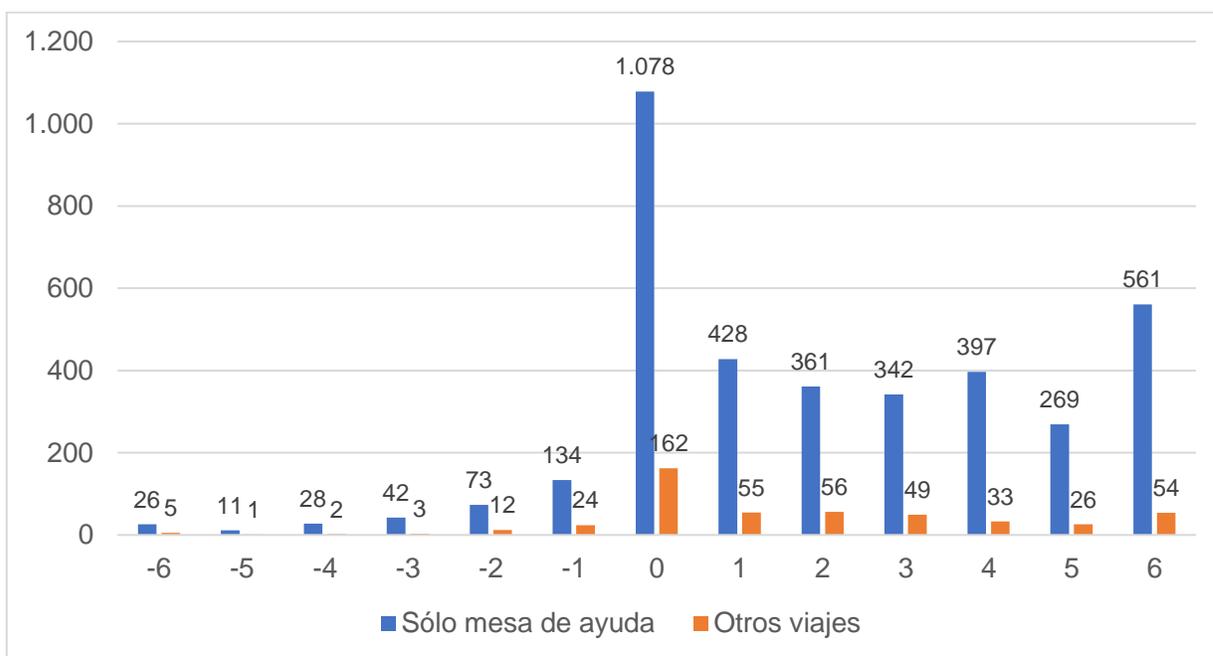
Al analizar la dimensión Utilidad para cada uno de los casos, se realizó un cruce utilizando el par RUT del usuario y mes-año de la fecha de atención de cada una de la encuesta.

Lo anterior dado que no se cuenta con una fecha exacta de atención, y al utilizar el mes, amplió el rango de búsqueda.

Al cruzar los datos, se encontró que no todos los registros tenían su par en la mesa de ayuda. Esto se podría explicar, considerando que el cruce se realizó en un rango de fecha y no con la fecha exacta, dado que la información que obtiene la encuesta de experiencia respecto de los canales utilizados es autodeclarado. También se encontraron casos que, si bien en la encuesta de experiencia señalaron haber utilizado el canal mesa de ayuda, no se encontraron en los registros de la mesa externa.

Con el cruce anterior, y con la información de las notas obtenidas para la dimensión utilidad, se aplicó la ecuación N°1 obteniendo así la brecha entre la Encuesta Post Atención y de Experiencia. El siguiente gráfico muestra la distribución del tamaño de brecha por cantidad de encuestados.

Gráfico 14: Distribución de la cantidad de encuestados por tamaño de la Brecha



Fuente: Elaboración propia.

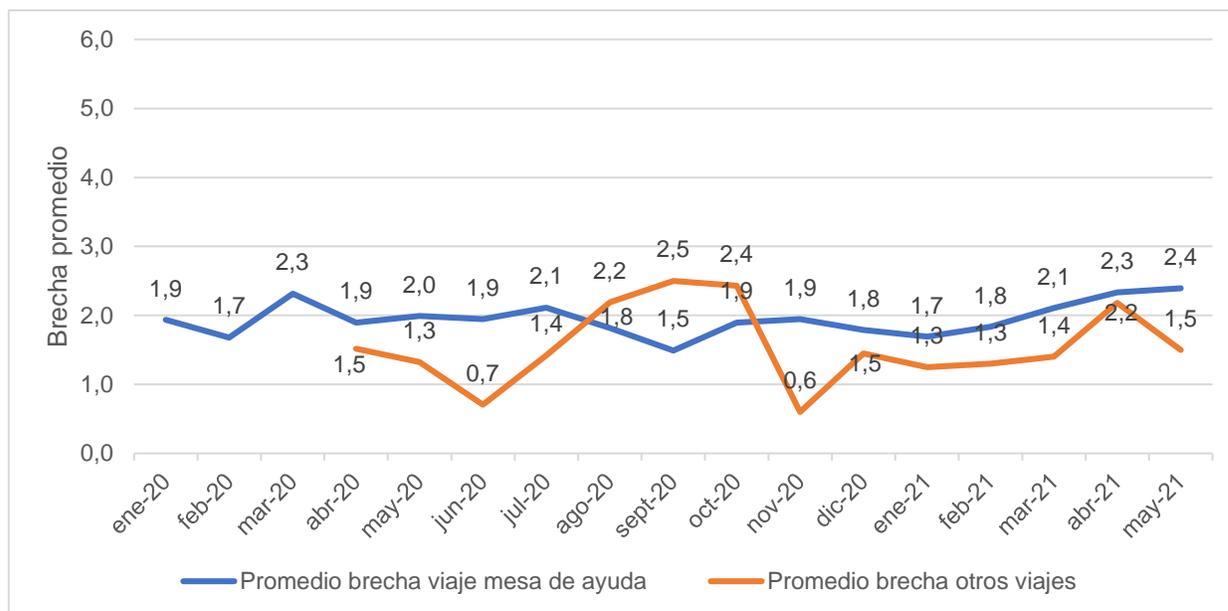
Respecto de las brechas, cabe señalar que, dada la ecuación, si es positiva es porque al responder la Encuesta de Experiencia el usuario disminuye la nota, y si es negativa es porque la nota sube.

Dado lo anterior, se puede observar que, sin considerar la brecha con valor "0", la distribución se concentra en la brecha donde el usuario disminuye la nota de su respuesta, tanto en el universo de la mesa de ayuda como viaje como el relativo al canal de los otros viajes. Esto concluye que el usuario cambia de opinión negativamente cuando se le consulta sobre la utilidad de la respuesta posterior al terminar el viaje. Para

el caso de la mesa de ayuda como viaje, un 63% cambia de opinión, y respecto de los otros viajes, un 57% cambia de opinión.

En relación con el promedio de las brechas obtenidas por mes para cada uno de los casos, el resultado fue el siguiente:

Gráfico 15: Brecha promedio en el tiempo de los viajes



Fuente: Elaboración propia.

Dado el gráfico anterior, se puede señalar que, para el caso del viaje mesa de ayuda, se obtuvo que la brecha promedio por mes fue de 2 puntos, donde el mes con mayor brecha fue mayo 2021 con 2,4 puntos, y el mínimo en septiembre del mismo año con 1,5 puntos.

Para el caso de los otros viajes, la brecha más alta ocurre en septiembre del año 2020 con 2,5 puntos y la mínima en noviembre del mismo año con una brecha promedio de 0,6 puntos.

Además, se puede observar que hay meses donde la brecha promedio sube en el caso de los otros viajes y en el caso de la mesa de ayuda como viaje disminuye, y en otros meses ocurre lo contrario.

Ahora, con las brechas obtenidas, se comenzó a analizar las respuestas abiertas relativas a la pregunta si el usuario enfrentó algún problema, las cuales, de acuerdo con la respuesta dada, se representan a través de códigos asociados a cada problema específico detectado en la respuesta⁶. De estos códigos se consideraron cuatro de ellos, que son los que corresponden a temas relacionados con el servicio entregado:

⁶ Se puede ver el listado de códigos de problemas con su descripción en Anexo N°2.

- Personal poco preparado.
- Calidad/Trato.
- Respuesta insatisfactoria.
- Demora/Tiempo: Problemas Call Center.

Con los problemas considerados, se genera una matriz que identifica la cantidad de encuestas de los problemas enfrentados por el tipo de brecha, las cuales, de acuerdo con la ecuación N°1, corresponden a:

- Negativa: que tuvo un aumento en la nota.
- Sin brecha: que no hubo cambio en la nota.
- Positiva: que tuvo una disminución en la nota.
- No identificado: No se pudo obtener información de las notas de la encuesta de post atención.

Dadas las dimensiones anteriores, se analizará por separado la mesa de ayuda como viaje y el canal mesa de ayuda de los otros viajes, con el fin de verificar si existe alguna diferencia en ambos escenarios. Además, para el caso de los otros viajes, se considerarán a aquellos encuestados que sólo utilizaron el canal mesa de ayuda para no sesgar la respuesta, dado que hay casos donde el encuestado utilizó distintos canales y no se logrará identificar el canal.

Tabla 4: Problemas enfrentados por tipo de brecha Dimensión utilidad y otros viajes

TIPO BRECHA_ Utilidad	PROBLEMA ENFRENTADO OTROS VIAJES			
	Personal poco preparado	Calidad/Trato	Respuesta insatisfactoria	Demora/Tiempo: Problemas Call Center
Negativa	0	0	2	0
Sin brecha	4	1	5	1
Positiva	4	1	9	2
No Identificado	47	33	74	18
TOTAL	55	35	90	21

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Problemas enfrentados por tipo de brecha Dimensión utilidad y viaje mesa de ayuda.

TIPO BRECHA_ Utilidad	PROBLEMA ENFRENTADO VIAJE MESA DE AYUDA			
	Personal poco preparado	Calidad/Trato	Respuesta insatisfactoria	Demora/Tiempo: Problemas Call Center
Negativa	35	29	61	28
Sin brecha	173	110	307	114
Positiva	394	197	745	142
No Identificado	556	288	1019	253
TOTAL	1158	624	2132	537

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en las tablas anteriores, para los casos de la brecha “No identificados” en ambas corresponde al máximo número de encuestados en cada uno de los problemas. Por lo anterior se generó una tabla para analizar la proporción que corresponde para cada uno de los casos.

Tabla 6: Cantidad de encuestados por tipo de brecha dimensión Utilidad y otros viajes

TIPO BRECHA_ Utilidad	Cantidad de encuestas por problema detectado: otros viajes	% del total
Aumento de la nota	2	1,00%
Sin brecha	11	5,47%
Disminución de la nota	16	7,96%
No Identificado	172	85,57%
TOTAL	201	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Cantidad de encuestados por tipo de brecha dimensión Utilidad y viaje mesa de ayuda

TIPO BRECHA_Utilidad	Cantidad de encuestas por problema detectado: viaje mesa de ayuda	% del total
Aumento de la nota	153	3,44%
Sin brecha	704	15,82%
Disminución de la nota	1.478	33,21%
No Identificado	2.116	47,54%
TOTAL	4.451	

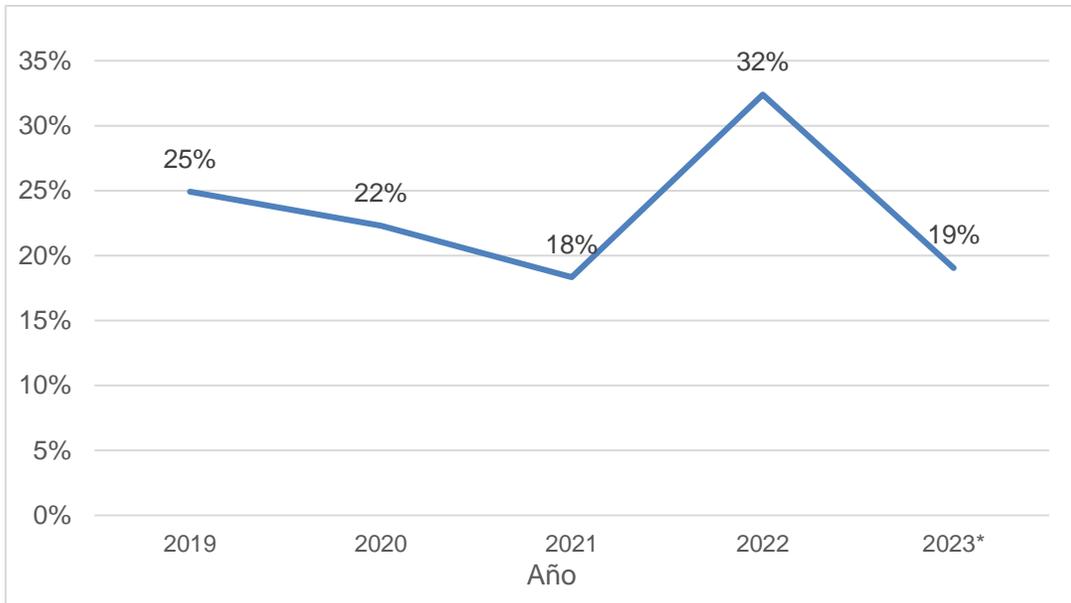
Fuente: Elaboración propia

Para el caso de los otros viajes, el 85,57% corresponden a encuestados a los cuales no se les pudo obtener la brecha, y para el viaje mesa de ayuda, corresponden al 47,54%. Estos números generaron un problema para el diagnóstico, sobre todo para el caso de los otros viajes, dado que no se puede identificar en cuál brecha se encuentran esos encuestados y si la distribución cambia si se conocieran las brechas respectivas.

En relación con la problemática de los usuarios no identificados, la primera hipótesis, que se consideró la más certera, es que dado que no existe una fecha exacta de atención, no es posible generar una coincidencia de búsqueda entre las encuestas, ya que el usuario podría haber llamado varias veces en el año. Por lo mismo se consideró identificar a los usuarios a través del Rut y el mes de atención relativo a la mesa de ayuda y el mes de la encuesta relativo a la Encuesta de Experiencia, ya que el desfase entre que se comunica con el canal hasta que lo encuestan por la interacción con el SII, no debería pasar más de una semana.

Sin perjuicio de lo anterior también ocurre que los operadores no siempre transfieren las llamadas, lo que se puede apreciar en el siguiente gráfico:

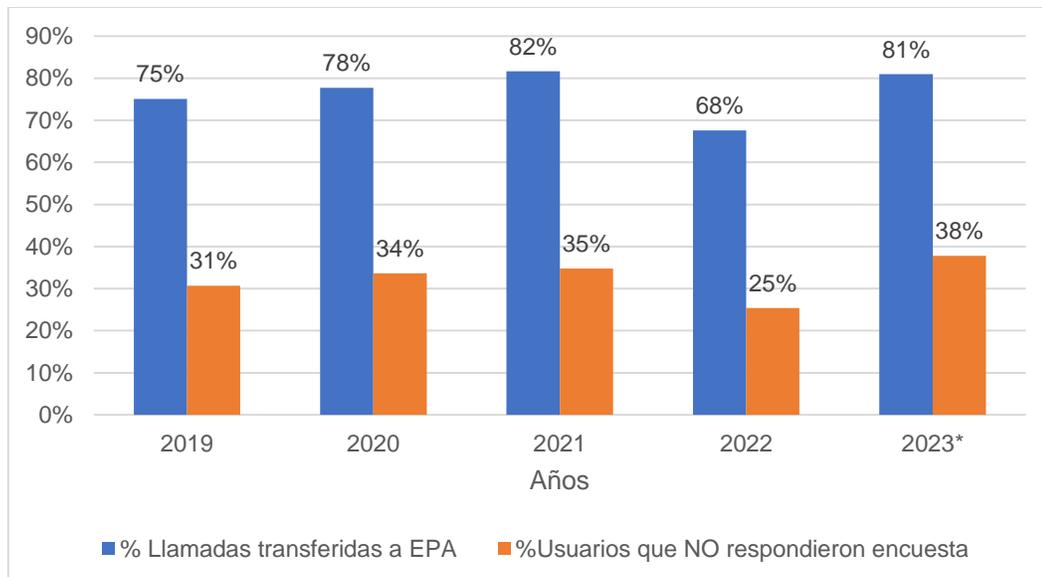
Gráfico 16: % Llamadas no transferidas a EPA



Fuente: elaboración propia

Estas llamadas no transferidas perjudican el número de usuarios con información, si bien pueden encontrarse en ambas encuestas, pero no se les puede calcular la brecha. Por otro lado, también existen aquellos contribuyentes que no responden la encuesta, lo que también afecta el análisis, dado que no se puede encontrar la información.

Gráfico 17: % de transferencias v/s % encuestas no contestadas



Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior, y con el fin de no sesgar la encuesta dado que no se conoce la información de los usuarios, se decidió continuar con la información de los encuestados a los cuales si se les pudo obtener una brecha.

Tabla 8: Problemas enfrentados por tipo de brecha, dimensión Utilidad y otros viajes

TIPO BRECHA Utilidad	PROBLEMA ENFRENTADO OTROS VIAJES			
	Personal poco preparado	Calidad/Trato	Respuesta insatisfactoria	Demora/Tiempo: Problemas Call Center
Aumenta la nota	0	0	2	0
Sin brecha	4	1	5	1
Disminuye la nota	4	1	9	2
TOTAL	8	2	16	3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Problemas enfrentados por tipo de brecha, dimensión Utilidad y viaje mesa de ayuda

TIPO BRECHA Utilidad	PROBLEMA ENFRENTADO VIAJE MESA DE AYUDA			
	Personal poco preparado	Calidad/Trato	Respuesta insatisfactoria	Demora/Tiempo: Problemas Call Center
Aumenta la nota	18	16	31	14
Sin brecha	98	59	168	74
Disminuye la nota	214	105	414	77
TOTAL	330	180	613	165

Fuente: Elaboración propia

Dada las tablas anteriores, se aprecia que la información obtenida para el caso de los otros viajes es significativamente baja, luego de todas las consideraciones tomadas. Por lo anterior no se considera significativa como para obtener una conclusión.

Respecto de los problemas enfrentados en la mesa de ayuda como viaje, se puede apreciar que el problema que más enfrentan los usuarios es el de “Respuesta insatisfactoria”, con 613 encuestados, que corresponde a un 47,6% del total de problemas, donde 414 encuestados disminuyeron la nota y que corresponde a un 51,1% de esa brecha.

Además, se incorporó el segundo problema que más enfrentaron los encuestados, utilizando el mismo criterio anterior, “Personal poco preparado” tiene el segundo lugar con 330 encuestados, correspondiente a un 16,6% del total de problemas, y respecto de

los que disminuyeron las notas, brecha que también corresponde a la mayor cantidad de encuestados con 214, corresponde a un 26,4%.

Con el análisis anterior, al analizar los temas por los cuales los encuestados llamaron a la mesa de ayuda respecto de los dos mayores problemas enfrentados, y de acuerdo con la base de datos de la encuesta de post atención, estos corresponden a Bienes raíces, Contribuyentes, Factura electrónica, Renta.

Tabla 10: Temas consultados por los problemas más recurrentes, dimensión Utilidad y viaje mesa de ayuda

Problema	Viaje Mesa de ayuda				Total general
	Bienes Raíces	Registro de Contribuyentes	Factura electrónica	Renta	
Respuesta insatisfactoria	9	172	80	116	377
Personal poco preparado	2	85	31	76	194
Total por tema	11	257	111	192	571

Fuente: Elaboración propia

De la tabla anterior se pudo obtener que, de los contribuyentes que enfrentaron los problemas “Respuesta insatisfactoria” y “Personal poco preparado”, el tema más recurrente por el cual llamaron a la mesa de ayuda fue respecto de “Registro de Contribuyentes” con un 22,5% y en segundo lugar a “Renta” 16,8%.

Cada uno de estos temas tiene asociados otros subtemas que se ven en las capacitaciones iniciales de la mesa de ayuda:

RENTA:

- Consulta estado solicitud
- Declarar Formulario 22
- Emisión compra/problemas con el sistema
- Rectificación
- Renta

REGISTRO DE CONTRIBUYENTES:

- Aplicaciones internet
- Denuncia
- Cédula RUT electrónica
- Clave inicial
- Consultas

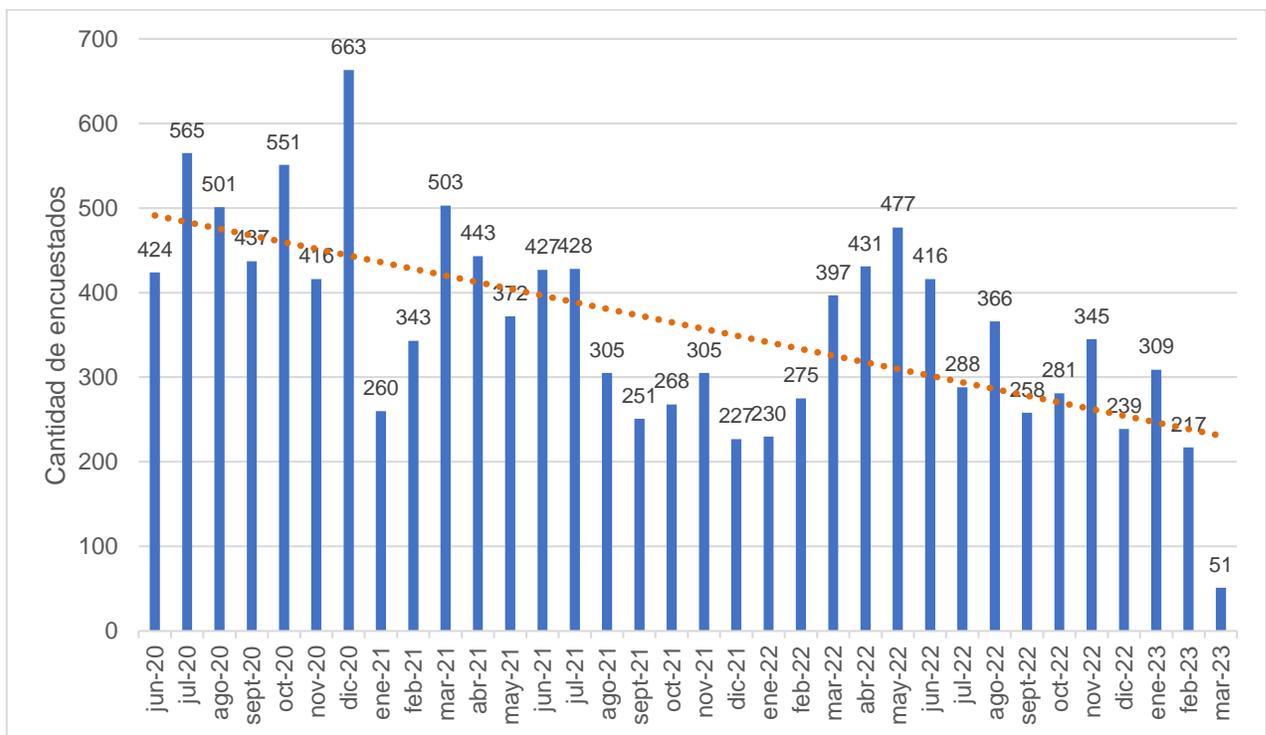
- Inicio de actividades
- Modificaciones y avisos
- Personas naturales
- Regímenes tributarios
- Terminó de giro

5.2.3. Análisis de datos Mesa de ayuda como canal (jun 2020-mar 2023)

Para este segundo análisis, sólo se cuenta con información relativa a la satisfacción de la mesa de ayuda como canal utilizado, ya que la Subdirección de Asistencia optó, a partir de junio del 2020, de no considerarla como un viaje.

La distribución de la cantidad de encuestados que utilizaron la mesa de ayuda como canal se puede apreciar en el siguiente gráfico.

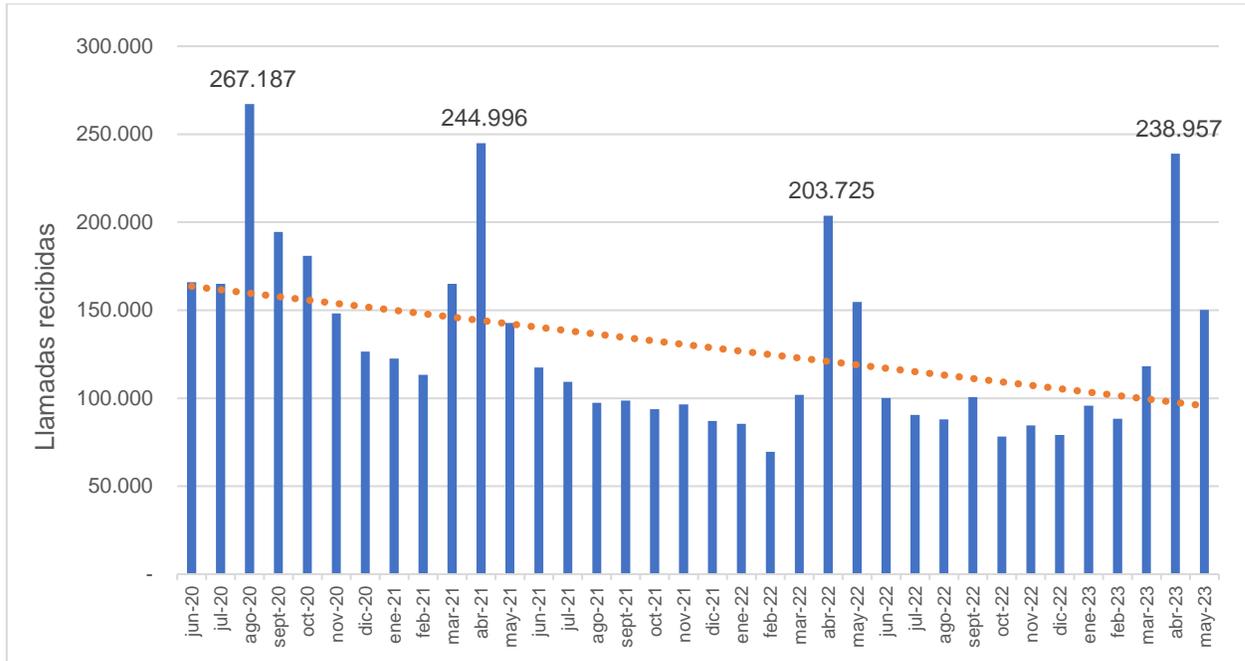
Gráfico 18: Encuestas realizadas por mes que utilizaron la mesa de ayuda como canal



Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar, que la línea de tendencia de la cantidad de encuestados que utilizaron la mesa de ayuda disminuye en el tiempo. Con lo anterior, si se analiza la tendencia, en el mismo período, de la cantidad de llamadas recibidas en la mesa de ayuda se puede apreciar la misma tendencia, por lo mismo es de esperarse y no constituye una anomalía:

Gráfico 19: Llamadas recibidas mesa de ayuda por mes



Fuente: Elaboración propia.

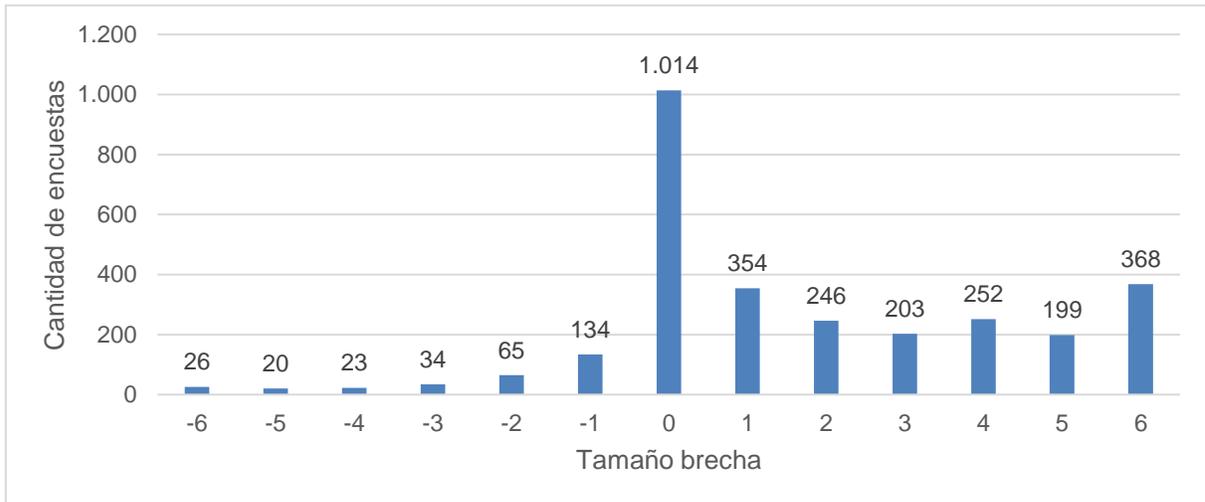
Sin perjuicio de lo anterior, es importante considerar que el año 2020 fue un año inusual dado los beneficios entregados por el Estado, los que fueron administrados por el SII, lo que generó un aumento considerable en las llamadas (Gráfico 3) en un 77% respecto del año anterior.

Respecto del análisis de las brechas, en este segundo análisis a partir de febrero de 2021 se incorpora la dimensión amabilidad en la Encuesta de Experiencia relativo al canal mesa de ayuda, por lo mismo se incluyó esta nueva dimensión en el análisis.

Dimensión Utilidad

Para el caso de la brecha de utilidad, al aplicar la ecuación N°1 se pudo obtener la siguiente distribución de encuestas por el tamaño de la brecha:

Gráfico 20: Distribución Brecha Utilidad

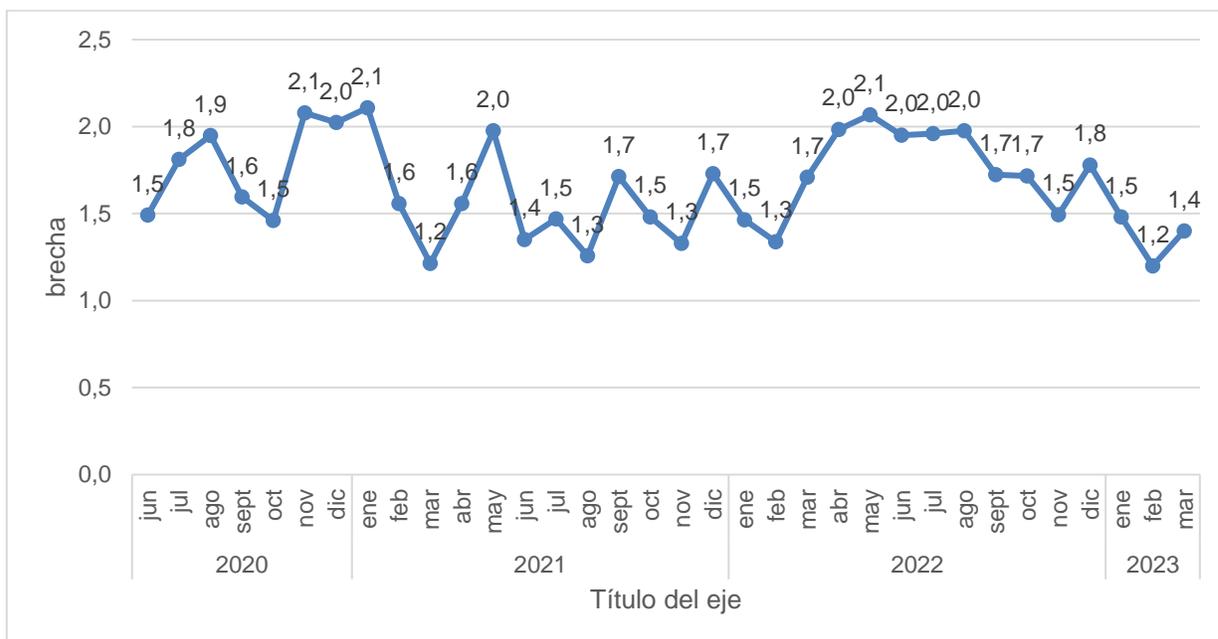


Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que la distribución tiene la misma tendencia que el período anterior, donde la mayor cantidad de encuestados disminuye la nota de la dimensión utilidad.

En el siguiente gráfico se muestra la distribución de la brecha promedio a través del tiempo:

Gráfico 21: Brecha Utilidad Promedio



Fuente: Elaboración propia.

Se aprecia que el promedio más alto es de 2,1 puntos en los meses de noviembre 2021, enero 2022 y mayo 2022, y el más bajo es de 1,2 en marzo de 2021 y febrero 2023, ambos casos, más bajos que la dimensión anterior.

Ahora, respecto de los problemas identificados por los usuarios por tipo de brecha, la proporción respecto del total se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 11: Cantidad de encuestados por tipo de brecha dimensión Utilidad canal mesa de ayuda

TAMAÑO BRECHA_Utilidad	Cantidad de encuestas por problema detectado	% del total
Aumenta la nota	27	4,83%
Sin brecha	63	11,27%
Disminuye la nota	96	17,17%
No Identificado	373	66,73%
TOTAL	559	

Fuente: Elaboración propia

Para este caso se puede apreciar que de los encuestados a los que no se les identificó su brecha corresponde a un 66,73%, y tal como se señaló en el análisis anterior, este alto porcentaje de no identificados genera un problema al no conocer a cuál brecha pertenecen, ni como podría cambiar la distribución en el caso que se conociera. Dado que no hay más información, se considerarán aquellas encuestas a las cuales si se les pudo obtener información de su brecha.

Dado esto, de la matriz de problemas enfrentados por el Tipo de Brecha, se pudo obtener la siguiente información:

Tabla 12: Problemas enfrentados por tipo de brecha, dimensión Utilidad y canal mesa de ayuda

TIPO DE BRECHA_Utilidad	PROBLEMA ENFRENTADO			
	Personal poco preparado	Calidad/Trato	Respuesta insatisfactoria	Demora/Tiempo: Problemas Call Center
Aumenta la nota	1	6	16	4
Sin brecha	8	12	29	14
Disminuye la nota	11	13	63	9
TOTAL	20	31	108	27

Fuente: Elaboración propia

De la tabla anterior, se puede señalar que se mantiene que el problema que más enfrentan los usuarios es el de “Respuesta insatisfactoria”, con un total de 108 usuarios, correspondiente al 58,06% del total de problemas. Respecto de la brecha “disminuye la nota” el problema sigue siendo el mismo, con 63 encuestas, correspondiente a un 65,6% de la brecha “Disminuye la nota”.

Ahora si se analiza el segundo problema más recurrente, este corresponde a “Calidad/Trato” con 31 encuestas totales, que representa a un 16,67% del total de problemas. Respecto de la brecha “disminuye la nota” con 13 encuestas correspondiente a un 13,5% de la brecha “Disminuye la nota”.

Para la dimensión Utilidad, y en relación con los dos problemas detectados más señalados por los usuarios, los temas por los cuales llamaron a la mesa de ayuda fueron los siguientes:

Tabla 13: Temas consultados por los problemas más recurrentes, dimensión Utilidad y canal mesa de ayuda

Problema	Dimensión Utilidad						Total general
	Bienes Raíces	Boleta Electrónica	Registro de Contribuyentes	Factura Electrónica	IVA	Renta	
Respuesta insatisfactoria	7	3	33	10	1	9	63
Personal poco preparado	2		5	2		2	11
Total por tema	9	3	38	12	1	11	74

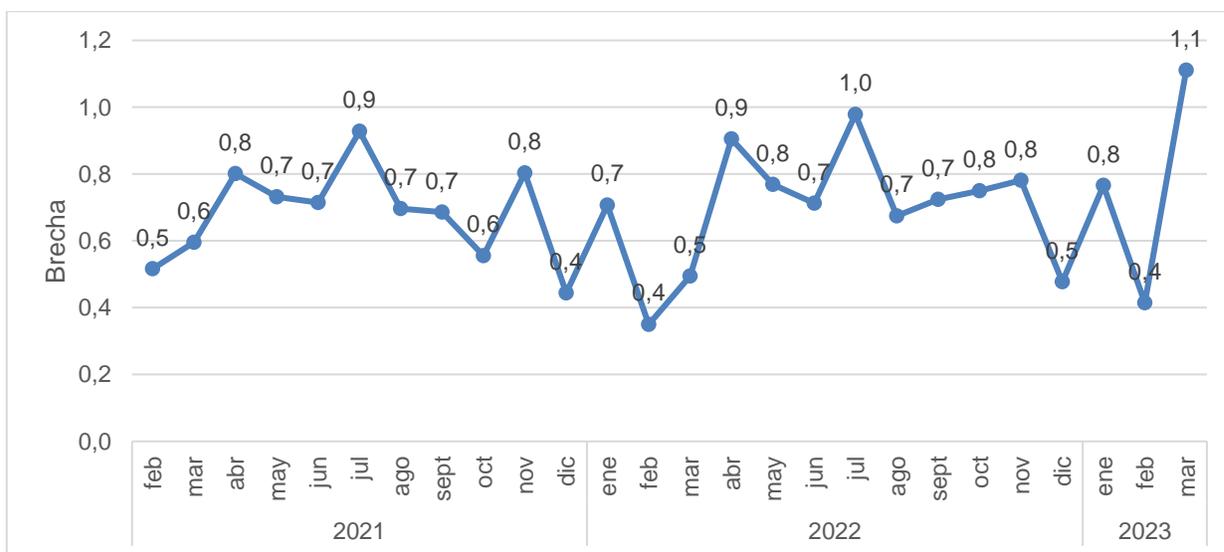
Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que para este caso “Registro de Contribuyentes” fue el tema más consultado por los usuarios respecto de los dos problemas recurrentes antes mencionados, correspondiente a un 51,35% del total de temas. Respecto del segundo tema, corresponde a “Factura electrónica” con un 16,2%.

Amabilidad

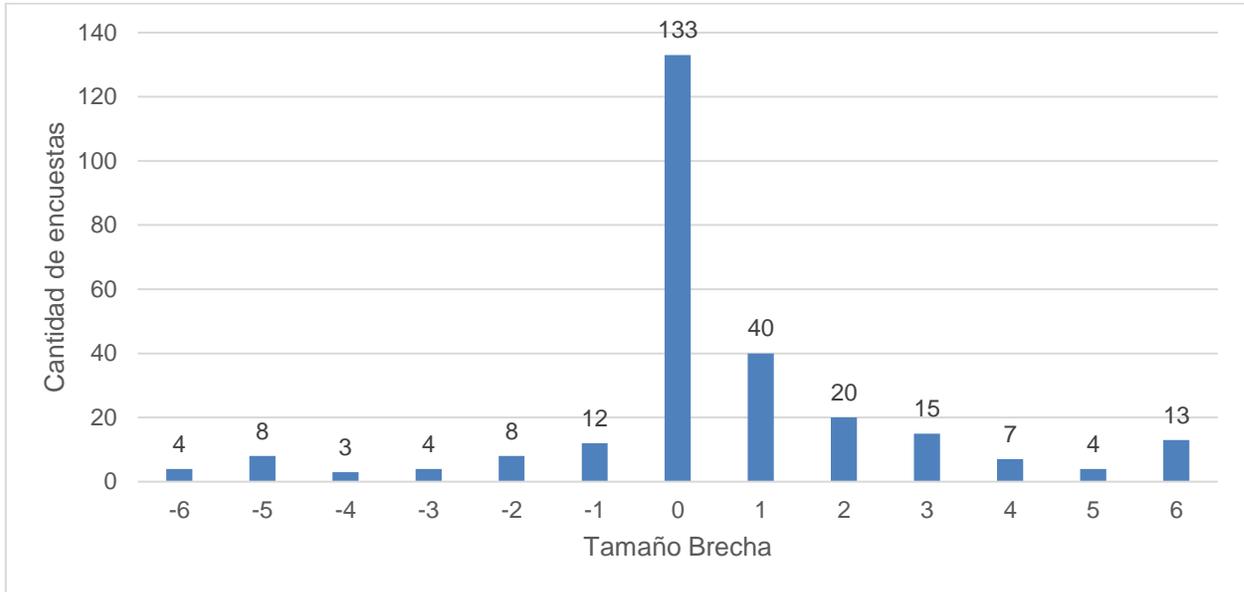
Respecto de la dimensión “Amabilidad”, al calcular la brecha se aprecia que en promedio es mucho más baja que la de “Utilidad”. El promedio de brecha más alto identificado es de 1,1 puntos y el más bajo de 0,4 puntos, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 22: Brecha Amabilidad Promedio



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 23: Distribución Brecha Amabilidad



Fuente: Elaboración propia.

De igual forma que para los casos anteriores, la mayor cantidad de brecha se ve reflejada en aquellos que tuvieron una disminución en su nota, pero a diferencia de la dimensión “Utilidad” en este caso la brecha de tamaño 1 es la que concentra la mayor cantidad de problemas.

Para esta dimensión la distribución de la cantidad de encuestados por tipo de brecha es la siguiente:

Tabla 14: Cantidad de encuestados por tipo de brecha dimensión Amabilidad canal mesa de ayuda

TAMAÑO BRECHA_Amabilidad	Cantidad de encuestas por problema detectado	% del total
Aumenta la nota	39	4,08%
Sin brecha	133	13,91%
Disminuye la nota	99	10,36%
No identificado	685	71,65%
TOTAL	956	

Fuente: Elaboración propia

Nuevamente se puede apreciar que los encuestados a los que se pudo identificar su brecha corresponde a un alto porcentaje, y dada las consideraciones de los puntos

anteriores, no se incluyeron dentro del análisis. Por otro lado, para esta dimensión, la cantidad de encuestados que no tuvieron brecha, vale decir, que no cambiaron la calificación de una encuesta a otra, fue más alta en relación a los otros análisis.

Dado esto, y sin considerar a los no identificados, la matriz de problemas enfrentados por el tipo de brecha, se puede obtener la siguiente información:

Tabla 15: Problemas enfrentados por tipo de brecha, dimensión Amabilidad canal mesa de ayuda

TIPO BRECHA_Amabilidad	PROBLEMA ENFRENTADO			
	Personal poco preparado	Calidad/Trato	Respuesta insatisfactoria	Demora/Tiempo: Problemas Call Center
Aumenta la nota	3	4	12	4
Sin brecha	5	7	22	5
Disminuye la nota	6	11	38	11
TOTAL	14	22	72	20

Fuente: Elaboración propia

Nuevamente la “Respuesta insatisfactoria” es el problema más recurrente con 72 encuestados correspondiente a un 56,25% del total de problemas. Respecto de aquellos que Disminuyeron la brecha, sigue siendo el mismo problema de los casos anteriores, con 38 encuestados correspondiente a 57,6% respecto de la brecha. Respecto del segundo problema más recurrente, se da en dos casos, “Calidad/Trato” y Demora/Tiempo: Problemas Call Center” con 11 casos en cada uno de los problemas, correspondiente a un 16,7%.

Para la dimensión Amabilidad, y en relación con los tres problemas detectados más señalados por los usuarios, los temas por los cuales llamaron a la mesa de ayuda fueron los siguientes:

Tabla 16: Temas consultados por los problemas más recurrentes, dimensión Utilidad y viaje mesa de ayuda

Problema	Dimensión Amabilidad						Total general
	Bienes Raíces	Boleta Electrónica	Registro de Contribuyentes	Factura Electrónica	IVA	Renta	
Respuesta insatisfactoria	2	3	20	5	1	7	38
Calidad/Trato		1	6	1		3	11
Demora/tiempo mesa de ayuda	1	2	5	1		2	11
Total por tema	3	6	31	7	1	12	60

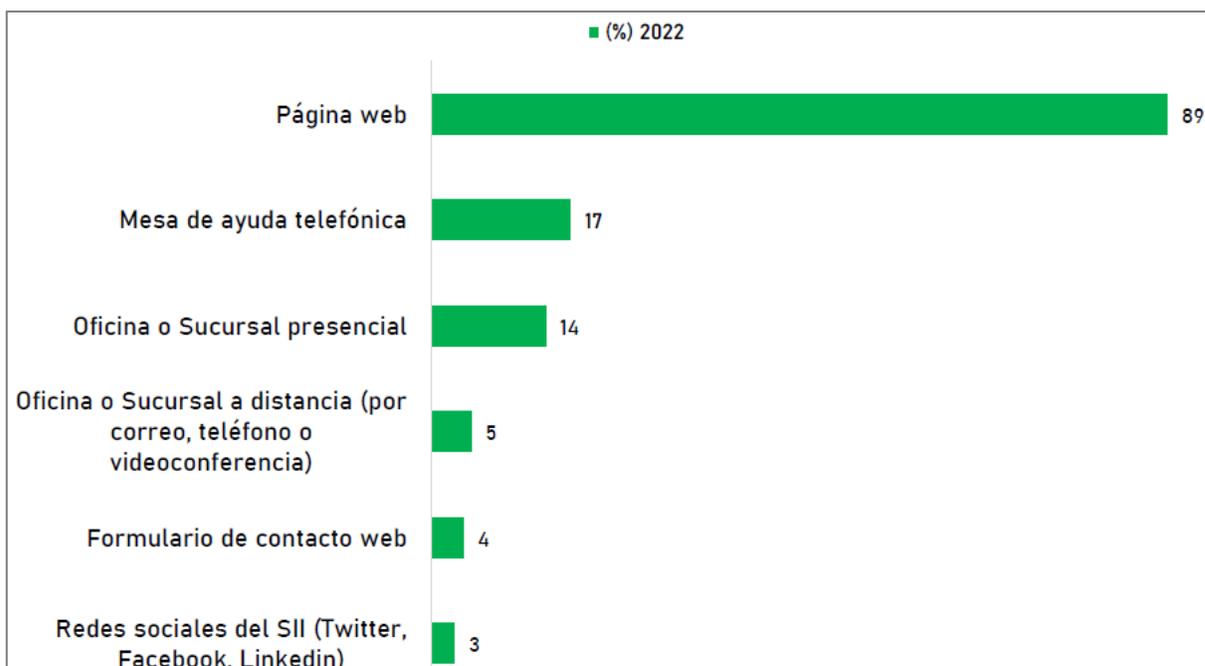
Fuente: Elaboración propia

El tema más consultado por los usuarios vuelve a ser Registro de Contribuyentes, correspondiente a un 51,7% del total por tema. Respecto de un segundo tema, ocurre lo mismo que el caso anterior, con la dimensión Amabilidad corresponde a Renta con un 20% del total por tema.

5.2.4. Comparación con Satisfacción usuaria de la Secretaría de Modernización

De la Encuesta de Satisfacción Usuaria del año 2022 se obtuvo que el 17% de los encuestados utilizaron la mesa de ayuda, donde se incluye la página web.

Gráfico 24: Contacto con institución-Medios de contacto (%)



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos, Servicio de Impuestos Internos 2022.

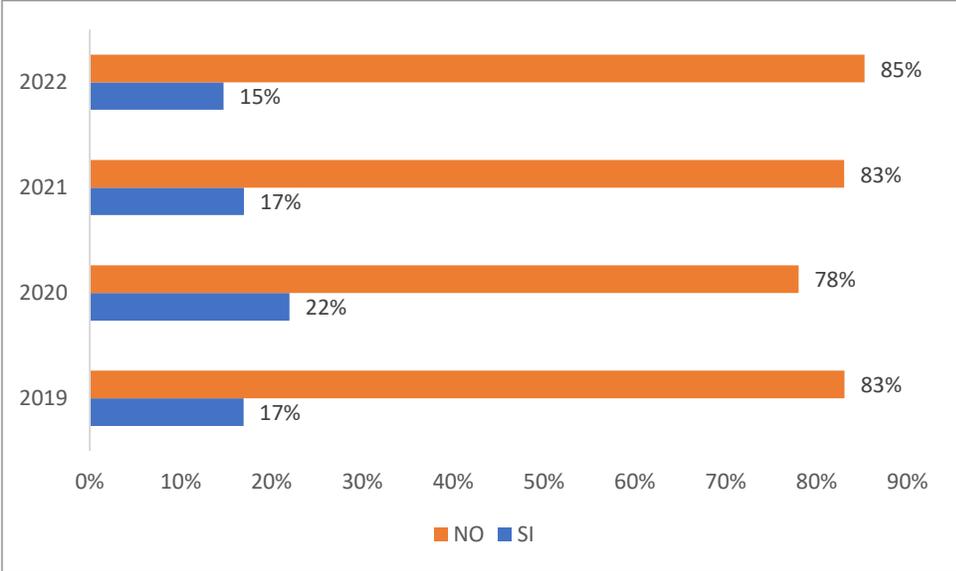
Al no considerar la página web, donde hay trámites que se realizan directamente, y no necesariamente el entrevistado consultó la página web y tuvo alguna duda, y por lo mismo puede sesgar el resultado, la Mesa de ayuda telefónica es la más consultada como canal a distancia e incluyendo la Oficina presencial, con un 39,5%.

Al consultarles por la satisfacción respecto de la mesa de ayuda se obtuvo que fue de un 31% para el 2021 y de un 34% para el año 2022⁷, por debajo, en ambos casos, de los resultados obtenidos en la Encuesta de Experiencia del SII, donde para el año 2021 se obtuvo un 46% y para el año 2022, un 51%, tal como se muestra en el gráfico 6 de este documento.

⁷ Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos, Servicio de Impuestos Internos, 2022.

Sin embargo, al no tener información en detalle sobre el canal mesa de ayuda, no es posible identificar si tiene la misma tendencia. Para lo anterior se analizó los resultados de la encuesta de experiencia considerando sólo los que utilizaron la mesa de ayuda, y se puede apreciar en el Gráfico 27, que la tendencia es parecida.

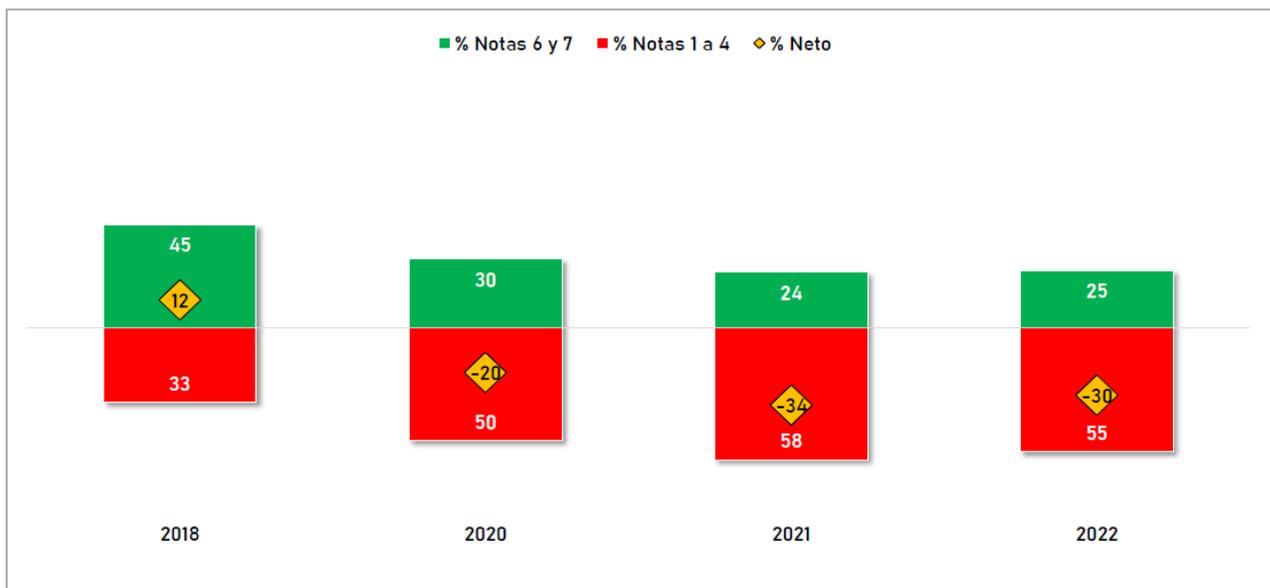
Gráfico 27: Resultados problema enfrentados por el encuestado



Fuente: Elaboración propia.

Cuando se consulta, “¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?”, la satisfacción neta a partir del año 2020 es negativa, lo que implica que hay más insatisfacción con la respuesta dada por la mesa de ayuda del Servicio, resultado que se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico 28: Problemas Satisfacción con respuesta (%) 2018-2022



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos, Servicio de Impuestos Internos, 2022.

El gráfico anterior es respecto de la respuesta dada por todos los canales, por lo tanto la satisfacción que se puede relacionar con la mesa de ayuda, es sólo lo indicado en el Gráfico 25.

Luego, al indagar sobre ¿cuál fue el problema?, el 29 % de los encuestados en el año 2022 señaló que “No recibió atención oportuna y de calidad”, pero no se señala el detalle de los canales consultados.

Gráfico 29: Problemas presentados



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos, Servicio de Impuestos Internos, 2022.

Respecto de la mesa de ayuda, el estudio indica que es un canal poco usado, al cual se acude cuando hay dificultades o dudas por resolver. En este contexto, las personas naturales evalúan bien el canal, señalando que la atención es amable, con ejecutivos que explican y repiten la información si el usuario no entiende, entregando orientación incluso en tiempo real. Por otro lado, las empresas señalan que la mesa de ayuda tarda mucho o derechamente no contesta. Además, el personal está poco capacitado para responder preguntas de carácter más técnico y terminan derivando a la web, lo cual lo vuelve un canal poco resolutivo.

Sin perjuicio de lo anterior, se puede señalar que, tal como se mencionó en unos párrafos anteriores, la conclusión dada por el estudio considera a la página web como el canal más consultado, y no analiza en detalle de

Respecto de las recomendaciones sobre la mesa de ayuda, estas tienen relación con implementar mejoras en términos de atención al cliente y de capacidad resolutiva por parte de los funcionarios, además de reforzar los conocimientos y capacitación de los ejecutivos telefónicos para solucionar problemas de mayor dificultad que se presentan entre los usuarios del segmento empresa.

6. Resultados del Diagnóstico

Respecto de los resultados del diagnóstico, y en relación con las dos dimensiones analizadas, utilidad y amabilidad, se obtuvo lo siguiente:

Se pudo observar que la brecha de la dimensión Utilidad es mayor en 24 puntos porcentuales respecto de la dimensión Amabilidad, por lo que se puede inferir que la Utilidad de la respuesta presenta un mayor problema que la Amabilidad de los operadores.

Al cruzar los datos, se consideró la información del RUT del encuestado y sólo el mes de atención en la mesa de ayuda, dado que la fecha de atención obtenida de la Encuesta de Experiencia es autodeclarada por el encuestado y no necesariamente es la fecha exacta.

Sin embargo, el universo de usuarios a los que se pudo obtener la información con la metodología antes mencionada, en la mayoría de los casos, no superaba el 40%, exceptuando cuando la mesa de ayuda fue considerada un viaje, con un 52,46% de usuarios encontrados. Como no se sabe a cuál grupo de brecha pertenecía ese grupo, se optó por no considerarlo, así no sesgar el análisis y poder de igual forma continuar con el diagnóstico con la información obtenida.

Tabla 17: Brecha “No identificados” por período y dimensión

Período	Dimensión	No identificados
Período enero 2019-mayo 2020	Utilidad Mesa de ayuda como viaje	47,54%
	Utilidad Otros viajes	85,57%
Período junio 2020-diciembre 2023 Mesa de ayuda como canal	Utilidad	66,73%
	Amabilidad	71,65%

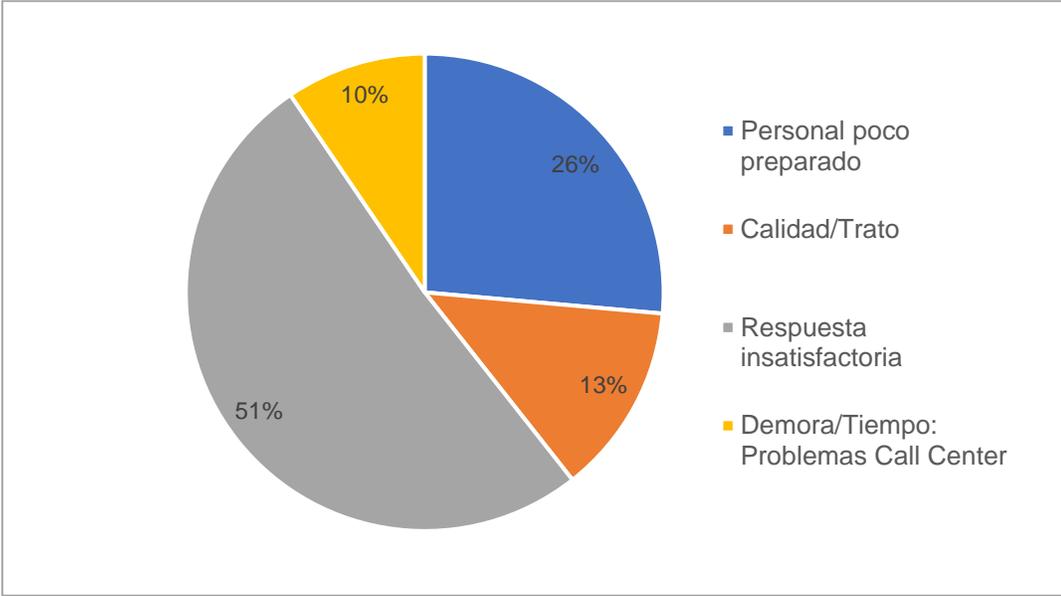
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior se puede apreciar por cada una de las dimensiones y períodos el porcentaje de los “No identificados” los que corresponde a un alto nivel de información que no es posible de contrastar y analizar. Por lo anterior estos casos son relevantes para generar una propuesta de mitigación.

Ahora, al no considerar los identificados en la dimensión “otros viajes, el universo relativo a los que disminuyen la nota y que corresponde al problema más recurrente, se reduce a 9 usuarios. Por lo anterior se consideró como no significativo para el diagnóstico, y no se continúa analizando esta información, con el fin de no sesgar los resultados.

Respecto de los problemas más enfrentados por los usuarios, para el caso de la mesa de ayuda como un viaje, relativo al período enero 2019-mayo 2020, los problemas más enfrentados por los usuarios, en relación con la brecha “disminuye la nota” fue el de “Respuesta insatisfactoria” con un 51% y “Personal poco preparado” con un 26%.

Gráfico 30: Problemas enfrentados mesa de ayuda como viaje brecha "Disminuye la nota"

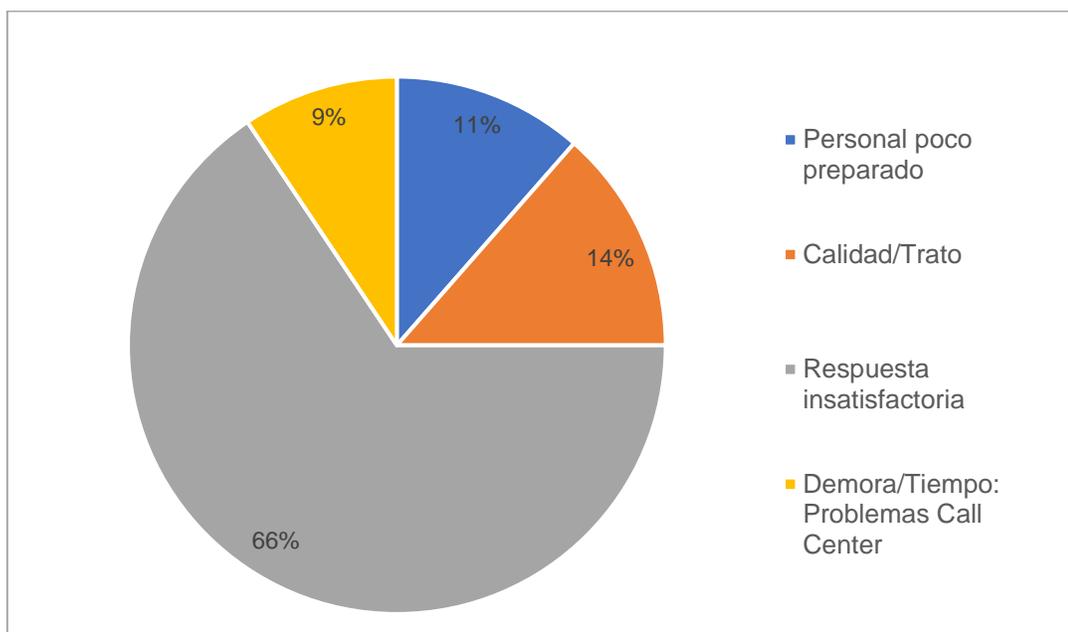


Fuente: Elaboración propia

De esos problemas detectados, se analizó cuáles fueron los problemas que consultaron a la mesa de ayuda, y los que más se registraron fue relativo a "Registro de Contribuyentes" y el segundo a "Renta".

Respecto del análisis de la mesa de ayuda para la dimensión Utilidad, en el período junio 2020 y marzo 2023, los problemas detectados fueron nuevamente la “Respuesta insatisfactoria” con un 65,6% en relación con la brecha “disminuye la nota” y el segundo problema “Calidad/Trato” con un 13,5% respecto de la misma brecha. En relación con lo anterior, se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 31: Problemas enfrentados mesa de ayuda dimensión Utilidad brecha "Disminuye la nota"

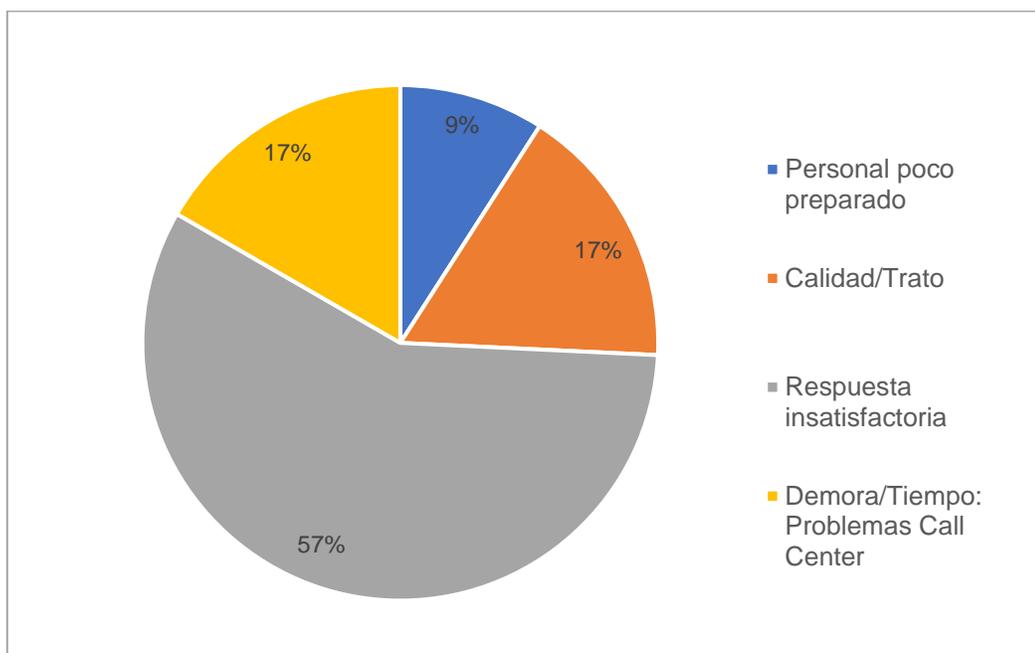


Fuente: elaboración propia

En relación con estos dos problemas, se detectó que los temas más consultados por los usuarios al llamar a la mesa de ayuda fueron "Registro de Contribuyentes" y "Factura electrónica".

Para el caso de la dimensión Amabilidad en el mismo período anterior, nuevamente el problema detectado con más recurrencia en relación con la brecha "Disminuyeron la nota" fue el de "Respuesta insatisfactoria" con un 57,6%, y el segundo problema más recurrente se da en dos casos, "Calidad/Trato" y "Demora/Tiempo" con 11 casos en cada uno de los problemas, correspondiente a un 16,7%.

Gráfico 32: Problemas enfrentados mesa de ayuda dimensión Amabilidad brecha "Disminuye la nota"



Fuente: Elaboración propia

Para este caso, los temas más consultados de acuerdo con los dos problemas detectados corresponden a "Registro de Contribuyentes" y "Renta".

Los resultados mostrados anteriormente, indican que el problema más recurrente, en todos los casos, es "Respuesta insatisfactoria" correspondiente a más del 50% de los problemas detectados, y dado que, para todos los análisis, se consideró a aquellas encuestas que indicaron haber utilizado sólo el canal mesa de ayuda, este problema es sólo relativo a este canal.

Una respuesta insatisfactoria podría considerarse como una respuesta que el usuario no esperaba, pero de igual forma correcta, y esto podría generar un sesgo en los resultados. De igual manera se puede considerar como una respuesta incompleta o no acorde con la consulta. En esa línea, las propuestas de mejoras se podrán considerar en capacitar a los operadores con mayor profundidad, tanto en contenido como en el manejo de una respuesta no esperada (como el pago de una multa por desconocimiento).

En relación con el problema anterior, al obtener cuáles son los temas por los cuales el usuario se contactó con la mesa de ayuda, se obtuvo tres: "Registro de Contribuyentes", "Factura electrónica" y "Renta", los cuales se considerarán como parte de las propuestas.

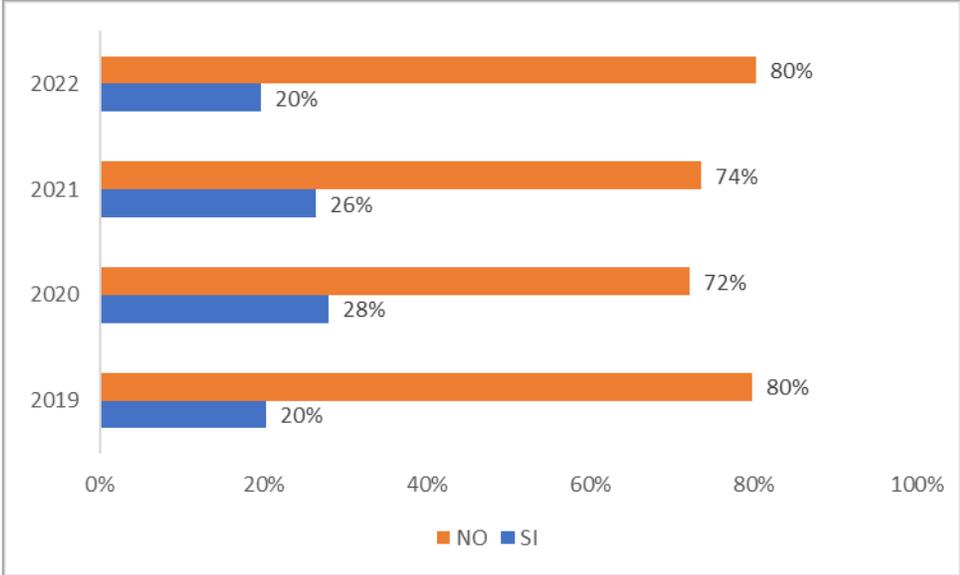
Respecto al segundo problema, con más recurrencia, es "Calidad y trato", problema que tiene relación con la empatía del operador y su trato hacia el contribuyente. Esta característica en general se debería evaluar en la selección, y durante el transcurso del

tiempo de trabajo. Dado lo anterior, las propuestas deberán tener un enfoque en la selección y monitoreo del manejo de la llamada.

Un tercer problema obtenido, pero sólo en el período de enero 2019 a mayo 2020, fue el de fue el de “Personal poco preparado”, el cual no se repitió en los otros análisis y dimensiones. Sin embargo, y dado el carácter del problema, se puede incorporar en las propuestas como parte de las mejoras en “Respuesta insatisfactoria”.

En relación con la Encuesta de Satisfacción usuaria, se señala que el canal mesa de ayuda es poco utilizado, sin embargo, es el segundo más utilizado después de la página web. Además, al consultar por si tuvieron algún problema, el 76% de los encuestados en el año 2022 indicó que no lo tuvo. En relación con lo anterior y respecto de la encuesta de experiencia del SII, al analizar la misma consulta anterior de sólo aquellos que utilizaron la mesa de ayuda el resultado se puede ver en el siguiente gráfico:

Gráfico 33: Resultado problemas enfrentado por el encuestado



Fuente: elaboración propia

Como se puede apreciar, los resultados respecto de si los encuestados se enfrentaron a algún problema se encuentran con valores similares, y respecto de las recomendaciones señaladas en los resultados de la encuesta de satisfacción usuaria, relativas a la mesa de ayuda, tienen relación con la implementación de mejoras en la atención al cliente y de la capacidad resolutoria de los funcionarios, además de reforzar los conocimientos y capacitaciones de los operadores en función de los usuarios del segmento empresa. Lo anterior está muy relacionado con los problemas detectados en el diagnóstico, como son la respuesta insatisfactoria y personal poco preparado.

7. Recomendaciones de mejora

En esta sección se señalarán distintas propuestas de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico. Estas se enfocan en distintos ámbitos de trabajo de la Subdirección de Asistencia, involucrando a distintas oficinas, además del trabajo colaborativo con distintas instituciones del Estado. Se agrupan por los plazos que se consideran que podrían implementarse, de acuerdo con la factibilidad y recursos necesarios para su implementación:

7.1. Propuestas de corto plazo

I. Reuniones de seguimiento con empresa externa encargada de la mesa de ayuda

En la actualidad, el área de atención a distancia realiza reuniones de seguimiento semanal con la empresa externa, donde se analizan, entre otras cosas, la satisfacción de las llamadas por operador.

Dado que efectivamente existe una brecha entre los resultados de satisfacción, se propone incorporar como medida la revisión de los resultados de las brechas de manera periódica con la empresa externa con el fin de analizarlas y, dependiendo de los resultados, generar propuestas de mejora de rápida implementación, dependiendo de las problemáticas encontradas. Para esta medida se propone además incorporar a la Oficina de Gestión de la Experiencia, como contraparte interna.

Con esta información se propone incorporar un indicador relativo a la cantidad de transferencias a la Encuesta de Post Atención por parte de sus operadores. Si bien a la fecha se revisa la información por cada operador, es sólo a modo de visualización y no conlleva una sanción por no cumplimiento, ya que no existe esa obligación.

Por otro lado, y respecto a las habilidades relativas a la amabilidad, se propone realizar un seguimiento de las contrataciones por parte de la empresa externa, poniendo énfasis en un modelo de reclutamiento que incorpore un puntaje respecto de las características de la personalidad relativas con la amabilidad, como también solicitar capacitaciones constantes sobre la atención hacia el usuario.

7.2. Propuestas de mediano plazo

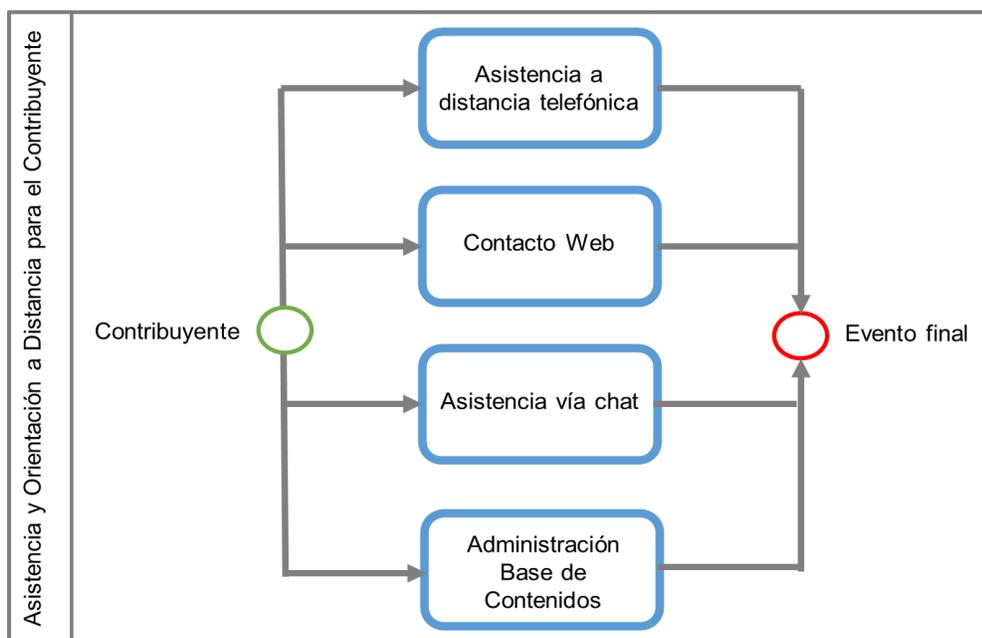
I. Modificar proceso de Asistencia y Orientación a distancia

El Servicio desde el 2017 definió como eje estratégico la Instalación del Modelo de Gestión por Procesos. Este modelo busca establecer e implementar las responsabilidades directivas de supervisión y dirección de los procesos, de manera de vincular la estrategia del Servicio con los procesos de negocio claves, además de buscar identificar la interacción de cada uno de los involucrados de manera tal que todos conozcan el rol que cumplen dentro de la cadena de valor y como aportan al producto o servicio final.

En relación con lo anterior es importante mantener actualizados los flujos, documentos descriptivos (roles, funciones y actividades realiza) y actualizar los planes de estabilización para garantizar la mejora continua de estos.

Uno de los primeros procesos de negocio que se desarrolló, fue el proceso de Asistencia y Orientación a distancia, a cargo de la Oficina de Atención de Contribuyentes. Este proceso se encuentra en modificación, dado que el 2021 la Subdirección de Asistencia se reestructuró y las áreas, actores y actividades que existían en su momento se modificaron. Las actividades que a la fecha se están desarrollando se muestran en el siguiente flujo de proceso, el cual se está trabajando actualmente:

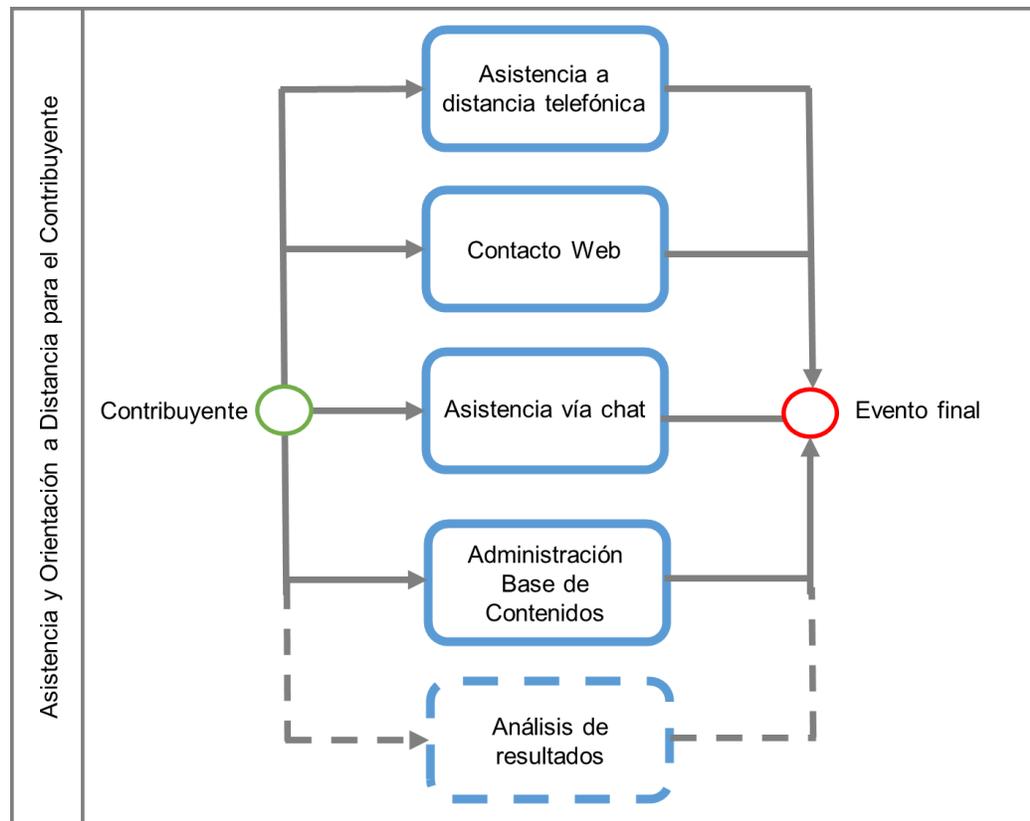
Ilustración 4: Flujo Proceso Asistencia y Orientación a Distancia



Fuente: Elaboración propia

Dado los resultados del diagnóstico y la brecha existente en las encuestas y con el fin de mitigar este problema, se propone incorporar una nueva actividad primaria llamada “Análisis de resultados”, la cual contempla actividades como la generación de un informe de brechas de las distintas dimensiones requeridas, las problemáticas que surjan y los temas por los cuales el usuario llamó a la mesa de ayuda asociadas a esas problemáticas. Lo anterior con datos obtenidos a través de la plataforma de análisis de datos disponible por el SII, la que actualmente corresponde a “SAS”.

Ilustración 5: Flujo Proceso Propuesto

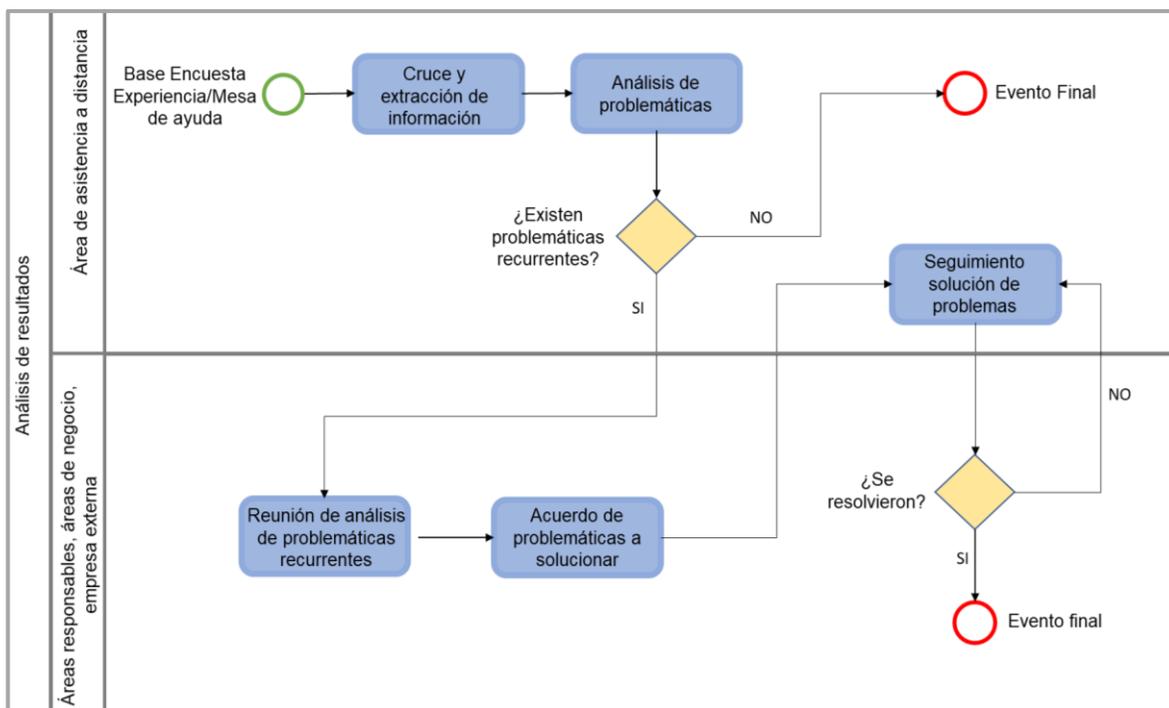


Fuente: Elaboración propia

Además, el hecho de contar con los temas más consultados es posible realizar un levantamiento con las áreas respectivas a las problemáticas y temas, con el fin de informar que, en el caso de ser necesario y más allá de los problemas de la mesa de ayuda, los usuarios están consultando a la mesa de ayuda problemáticas en la Oficina Presencial, problemas de habilitación y/o problemas con alguna otra área de negocio.

Respecto de las actividades de segundo nivel relacionadas con “Análisis de resultados”, se propone el siguiente flujo de procesos, donde se incluye la interacción con las otras oficinas y áreas:

Ilustración 6: Flujo proceso actividad "Análisis de resultados"



Fuente: *Elaboración propia*

Para llevar a cabo lo anterior, de forma eficiente, se proponen además las siguientes acciones:

-Incorporar los resultados de la Encuesta de Experiencia e información de la Mesa de Ayuda en las librerías de datos del SII: Al tener la información en un sistema interno, donde parte de la seguridad de los datos pase por el área encargada en la Subdirección de Informática, entrega no sólo la seguridad de un respaldo de la información también soporte ante cualquier incidente y además disposición de los datos en cualquier momento. Lo anterior también permitirá realizar análisis de forma rápida, con toda la información en un mismo sistema y con datos estructurados, en la plataforma que el SII tenga a disposición.

-Incorporar información de la mesa de ayuda a la base de datos de la Encuesta de Experiencia del viaje del contribuyente: Con el fin de mitigar el problema encontrado en el análisis, donde no se pudo encontrar la información de los usuarios entre las encuestas por no contar con información precisa de la atención en la mesa de ayuda en la Encuesta de Experiencia, se propone incorporar la fecha, o fechas, de atención del contribuyente enviado por la mesa de ayuda en el período del trámite o consulta realizada.

Esto permitiría que se calcule de manera más certera la satisfacción de la Encuesta Post Atención, además de implicar una mayor cantidad de encuestas con información para análisis.

Para lograr incorporar la información en la Encuesta de Experiencia, se deberá trabajar directamente con el área de Experiencia del Contribuyente, de la Oficina de Gestión de la Experiencia y el Área de inteligencia de negocios de la Subdirección de informática, encargada de cargar la información en el Data Warehouse. En la misma línea, se propone generar una mesa de trabajo periódica, con el fin de levantar el requerimiento de incorporar la información y la planificación de la implementación.

II. Cambio en la metodología de capacitación a la mesa de ayuda

Los problemas que los usuarios encuestados señalaban cuando se les consultaba ¿cuál fue el problema que enfrentó?, el problema más recurrente fue “Respuesta insatisfactoria”, independiente de los escenarios.

Este problema no es nuevo considerando el trabajo constante del área de Atención a Distancia en el análisis y seguimiento de las llamadas a la mesa de ayuda, además del trabajo en conjunto con la empresa externa. Considerando que la información que deben manejar los operadores de la mesa de ayuda es de alta complejidad y las capacitaciones iniciales no se consideran suficientes dado que se realizan durante una semana, cuando un Fiscalizador para obtener ese escalafón para ingresar al Servicio de Impuestos Internos, debe aprobar distintos cursos, los que se concentran durante tres meses, muy lejano a la capacitación de los operadores.

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores en una llamada se apoyan en una herramienta llamada “Base de Contenidos”, que contiene toda la información tributaria actualizada, procedimientos, obligaciones, además de incluir cualquier nueva instrucción que emita el Servicio, con una respuesta tipo, que deben dar los operadores al momento de la consulta del usuario, por cada uno de los temas. El uso de esta herramienta es obligatorio para los operadores, uso que es evaluado en la gestión semanal llamada “Calibración”, la cual consiste en escoger llamadas aleatorias y específicas que hayan presentado algún problema, escucharlas y evaluarlas, y contrastar la puntuación dada por los participantes, los que corresponden a supervisores de los operadores de la mesa de ayuda y jefaturas responsables de la operación por parte de la empresa externa, funcionarios del área de Atención a Distancia y de otras áreas atingentes.

Sin embargo, el conocimiento del uso de esta herramienta no es evaluado inicialmente para el ingreso a la mesa de ayuda del Servicio, lo que conlleva a que no necesariamente maneje la plataforma y sea eficiente en la búsqueda para dar una respuesta certera.

Por lo anterior, se propone que, en la prueba de ingreso, se debe considerar la capacitación y evaluación del uso de esta herramienta, situando al postulante en distintos escenarios de consultas, con el fin que el operador sea más eficiente en la búsqueda y logre reconocer desde un inicio que el uso de esta herramienta es pilar fundamental en la calidad de la respuesta.

III. Mesa de trabajo periódica con la Secretaría de Modernización

La Secretaría de Modernización, con el fin de generar mejoras en la experiencia de los usuarios, ha generado distintas instancias de trabajo entre instituciones públicas. El Servicio de Impuestos Internos en su última participación, trabajó en conjunto con Tesorería General de la República, donde se analizaron problemas en la atención usuaria que tienen relación en el proceso en conjunto del pago de las contribuciones. En esta mesa se propusieron distintas soluciones para mitigar los problemas detectados, e inclusive se concretó una de ellas relativa a la incorporación de un IVR relacionado con el pago de las contribuciones y los certificados de pago.

Considerando las buenas propuestas y el trabajo colaborativo que se generó, se propone continuar trabajando con la Secretaría para continuar analizando los problemas detectados en la Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos y contrastarlos con los detectados en el Servicio, proponer ideas de mejoras, a corto y largo plazo, generar una planificación de actividades en el año y hacer seguimiento de hitos propuestos, además de proponer el trabajo en conjunto con otras instituciones públicas.

7.3. Propuestas de largo plazo

I. Modificación del motor de búsqueda de la base de contenidos y su interfaz

Para buscar una respuesta en la base de contenidos, el funcionario debe escribir el tema principal consultado por el usuario, para que la herramienta despliegue una lista con las distintas opciones que posee y una breve descripción. Los contenidos tienen asociado un número como registro, y dado esto, la herramienta ordena las opciones en relación con el número, de menor a mayor.

En algunos casos, el listado es extenso dependiendo del tema consultado, lo que confunde con la cantidad de información desplegada, y enfocarse en revisar uno a uno el contenido correcto, dado que no se ordena desde la cantidad de recurrencias de cada tema, puede llegar a ser poco eficiente. Además de considerar que los operadores deben cumplir con un tiempo máximo promedio en las llamadas.

Además, cada contenido pertenece a un grupo respectivo. El nombre del grupo aparece al costado del listado, pero si los contenidos se mostrarán en distintas columnas dependiendo del grupo al que pertenezcan, el operador podría identificar inmediatamente un grupo y sólo indagar ahí.

Por otro lado, la interfaz de la herramienta es antigua, con colores apagado y la visualización de la información agrupada en un sector de la pantalla. Al realizar cambios en la visual de la herramienta, podría generar un acercamiento con ella y agrado al usarla.

Dado lo anterior, se propone que el listado se despliegue en orden de la cantidad de veces que se ha consultado el contenido, ya que la probabilidad que el primero sea el buscado es alto. En el caso que la consulta no es frecuente, el operador sabrá que el contenido no se encontrará en los primeros de la lista, y podrá ser eficiente en su búsqueda.

8. Conclusiones

La experiencia usuaria ha tomado un rol relevante en los servicios del Estado, dado que hoy en día el foco se encuentra en el usuario, incorporándolo en el proceso, trabajar junto con ellos en el levantamiento de los viajes o interacciones y que sean un actor activo de la creación de los servicios en relación con las necesidades reales de la ciudadanía. Esto con el fin de identificar brechas, generar iniciativas de mejora y priorización de agenda. Es por lo mismo que se consideró relevante analizar la diferencia en la calificación que da el usuario en la Encuesta de Post Atención y la calificación dada en la Encuesta de Experiencia sobre el canal cuando fue consultado.

Las brechas entre las encuestas de satisfacción dan cuenta de una gran diferencia en los resultados, donde en promedio corresponde a un 36% para el caso de la dimensión Utilidad y un 22% para el caso de la dimensión Amabilidad, donde los resultados de la satisfacción de la Encuesta Post Atención, relativa a la mesa de ayuda, se encuentran por sobre los resultados de la satisfacción de la Encuesta de Experiencia. Dado que, entre que el contribuyente termina el viaje (trámite) y se le envía la encuesta no pasan más de dos semanas, lo anterior se traduce en un cambio de percepción del usuario sobre la interacción con el canal en el transcurso de unos días de manera negativa.

En relación con los resultados de las brechas promedio, respecto de la dimensión “Utilidad de la respuesta”, esta corresponde al promedio más alto, por lo que se concluye que el foco inicial debe ser en el conocimiento de los temas que se les entrega a los operadores. La Base de Contenidos, la cual concentra toda la información de las preguntas frecuentes que posee el SII, más todas las respuestas a contingencias específicas y otros temas puntuales, es la herramienta que los operadores deben utilizar al momento de atender a un usuario. Sin embargo, el uso de esta herramienta no es evaluada en las pruebas de ingreso y se considera relevante como parte de dar una respuesta rápida y correcta.

Es por esto que, como parte de las recomendaciones de mejora, se propone que una de las evaluaciones esté enfocada en una metodología de búsqueda en la base de contenidos, para que el operador además de obtener información teórica también tenga la capacidad de buscar de forma eficiente la respuesta en el sistema.

Esta solución se considera como una de las principales propuestas, dado que el uso eficiente de esta herramienta permite dar una respuesta rápida y certera, además de no ser complejo de implementar, teniendo en cuenta que la herramienta se debe mostrar en las capacitaciones, por lo tanto, se es factible poner foco en este conocimiento e incorporar una evaluación. La implementación no se considera de corto plazo, dado que en la actualidad la mesa de ayuda externa se encuentra en proceso de licitación y existen hitos iniciales imponderables.

Por otro lado, y en relación con la “Amabilidad”, esta cualidad es considerada un rasgo de la personalidad, de acuerdo con lo señalado por teorías de psicología relativo a los rasgos. Por lo mismo, si bien no se consideró como parte de las recomendaciones, se ha analizado en distintas reuniones con la empresa externa sobre el reclutamiento y los rasgos que se deben evaluar a los operadores al momento de la entrevista.

En relación con los problemas señalados por los usuarios, relativos con las brechas y las dimensiones antes mencionadas, el más recurrente fue “Respuesta insatisfactoria”, la que se identificó tanto en ambas dimensiones y en ambos períodos analizados. Respecto del segundo problema más señalado por los usuarios corresponde a “Calidad/trato”. De estas dos problemáticas, se pudo obtener que los temas más recurrentes por los cuales el usuario se contactó con la mesa de ayuda fueron por temas asociados a Registro de contribuyentes, Renta y Factura electrónica.

Por otro lado, se pudo analizar la Encuesta de Experiencia Usuaría de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual dentro de sus recomendaciones señala que se deben realizar mejoras en términos de atención al cliente y de capacidad resolutoria por parte de los funcionarios, además de reforzar los conocimientos y capacitación de los ejecutivos telefónicos para solucionar problemas de mayor dificultad que se presentan entre los usuarios del segmento empresa. Estas recomendaciones coinciden con las problemáticas encontradas en este diagnóstico, asociadas tanto a la amabilidad con la atención al usuario y la capacidad resolutoria en relación con la utilidad en la respuesta.

Relativo a lo señalado en el párrafo anterior, se puede inferir que, si bien no se pudo obtener la información de una gran parte de los encuestados, donde el promedio de los “No identificados” de todos los casos analizados fue de un 68%, el resultado de este diagnóstico va en la línea con los resultados de otra encuesta externa al Servicio, y por lo tanto se considera una buena estimación, no ajena a la realidad.

En relación con los resultados obtenidos, se generaron propuestas relativas a la capacitación de los funcionarios, en reforzamiento en la capacitación inicial como reforzamientos durante todo el año sobre los temas analizados, además de la incorporación de capacitación sobre cómo buscar información en la plataforma de la base de contenidos. El operador al recibir una llamada debe cumplir con distintos objetivos, dentro de los cuales se considera el tiempo de demora en contestar una llamada, el tiempo total en llamada, usar script de inicio y de término, además de utilizar y encontrar la respuesta en la Base de Contenidos, por lo tanto, se considera necesario un apoyo más eficiente para dar una respuesta certera. Dado que el Servicio se encuentra en proceso de licitación de la mesa de ayuda, es la oportunidad para solicitar una base de contenidos con un motor de búsqueda avanzado, donde sea eficiente en entregar las distintas opciones.

Además, el trabajo en conjunto con la Secretaría de Modernización, correspondiente a una de las propuestas señaladas, permitirá la interacción con otras instituciones del Estado, generando una relación directa con ellas, aprender de sus experiencias y compartir buenas prácticas, lo que permitirá al Servicio implementar mejoras ya comprobadas como también generar nuevas ideas desde un trabajo colaborativo entre las instituciones públicas.

Este diagnóstico se realizó considerando la opción de obtener las problemáticas asociadas a las brechas, donde además se obtuvo la información de los temas por los cuales los contribuyentes llaman a la mesa de ayuda. Sin embargo, en el trascurso del análisis, las opciones relativas a capacitar a los operadores en temas tributarios, se vieron más lejanas, dada la complejidad de los temas y la capacidad de capacitar

profundamente en temas tributarios. Por lo anterior, las propuestas se enfocaron en otro tipo de recomendaciones, las que apoyan en el proceso de respuesta del operador además de estar constantemente en revisión de la información (reuniones, análisis de datos, incorporar más información, etc.) lo que permite sustentar las propuestas en apoyo al operador.

Sin embargo, para los operadores, e inclusive para cualquier ciudadano común, los temas tributarios son temas específicos y complejos, sumando además las dos últimas reformas tributarias implementadas, las que mantienen a los operadores en constante capacitación

Respecto de las problemáticas encontradas al realizar el diagnóstico, al analizar las dimensiones en los distintos períodos, se pudo identificar que la información de la fecha de atención relativa a la Encuesta de Experiencia, dado que es autodeclarada, no fue una buena fuente de información, ya que no permitió obtener la brecha de la mayoría de los usuarios. Esta información, es considerablemente valiosa para conseguir resultados más certeros al analizar las problemáticas que afectan las brechas. Por lo mismo como parte de las propuestas se encuentra la opción de incorporar la información de la mesa de ayuda externa, en la base de datos de la encuesta de experiencia, y así por cada encuestado, tener la información certera de atención.

En relación con la Encuesta de Post Atención, la cantidad de encuestas respondidas corresponde a un 44% en promedio por año. Esto se da porque los operadores de la mesa de ayuda no transfieren la llamada a la encuesta o bien el contribuyente no le interesa contestarla. Por lo anterior es relevante insistir en reuniones de seguimiento con la empresa externa que deben transferir a la encuesta dado que además hay que considerar el factor que no todos los usuarios contestan la encuesta, y hacer un seguimiento semanal de estos casos.

Como recomendación para futuros análisis, se considera relevante analizar las otras brechas, cuando aumenta la nota y cuando la mantiene, con el fin de observar las problemáticas indicadas por el encuestado, y si se tienen el mismo resultado que el diagnóstico presentado.

En relación con la información obtenida de la Encuesta de Experiencia, existe la información de la Dirección Regional a la cual pertenece el usuario encuestado, donde se podría realizar un análisis que indique un panorama de problemas regionales y así enfocar propuestas de solución por cada una de ellas. Lo anterior, sería recomendable trabajar con el Área de atención presencial, la cual se encarga de la atención en las Direcciones Regionales.

Por último, la actividad “Análisis de resultados” se podría realizar en todos los canales consultados en la Encuesta de Experiencia, sin necesidad de obtener alguna brecha, dado que no todos los canales presentan una encuesta de satisfacción propia, pero si obtener la información de las problemáticas y los temas asociados a través de otros reportes.

Finalmente se informa que este diagnóstico se presentará a la Subdirección de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Impuesto Internos, y a todas las áreas que cumplan un rol relevante en el proceso de Asistencia y Orientación a Distancia y que podrían aportar en la disminución de las brechas, con el fin de evaluar las propuestas presentadas.

9. Bibliografía

- CADEM-Secretaria de Modernización, Ministerio de Hacienda. (2021). *Reporte MESU 2021 Consolidado*. Santiago, Chile.
- Casetti, M. M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y efectos. *Revista de Ciencia Política/ Volumen 34 / N° 2*, 417 – 438.
- Del Pino, E., & Díaz Pulido, J. (febrero, 2011). Lecciones aprendidas desde la experiencia española de análisis de la percepción. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 49, pp. 157-184.
- Haro Carrillo, F., Córdova Rosas, N., & Chong Qui, T. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *INNOVA Research Journal, Universidad Internacional del Ecuador*.
- King, S. F. (2006). Citizens as customers: Exploring the future of CRM in UK local government. *Leeds University Business School, University of Leeds, Leeds, LS2 9JT, England, UK*, 47-63.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson Educación.
- Ministerio de Hacienda. (14 de noviembre de 2022). Aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los Servicios en el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional del art. 6° Ley N° 19.553. Santiago, Chile.
- Ministerio de Hacienda, Gobierno de Chile. (2020). *DFL N° 7, de Hacienda, de 30 de septiembre de 1980, Fija el texto de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos y adecúa disposiciones legales*. Santiago, Chile.
- OECD. (2022). *Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience*. Paris, France.
- Ospina Pinzón, S., & Gil Saura, I. (julio-diciembre de 2011). Índices nacionales de satisfacción del consumidor. Una propuesta de revisión de la literatura. Bogotá, Colombia.
- Quispe Fernández, G. M., & Ayaviri Nina, V. D. (19 de agosto de 2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Obtenido de Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Servicio de Impuestos Internos. (2016). *Reforma Tributaria, Leyes 20.780 y 20.899 Reforma Tributaria y su modificación, otras Leyes tributarias*. Santiago, Chile.

Subdirección Asistencia al Contribuyente, SII. (2021). *Resolución Exenta SII N°20*. Santiago, Chile.

Subdirección de Administración, Servicio de Impuestos Internos. (18 de noviembre de 2022). Licitación Pública N° LR 251 Sistema de Información para la Gestión de Experiencia en SII. Santiago, Chile.

10. Anexos

Anexo A: Encuesta de Experiencia

i. Variables

Nombre variable	Descripción
id	Dato interno del SII
id_medicion	Dato interno del SII
BASE	Dato interno del SII
submitdate	Fecha de respuesta
lastpage	Dato interno del SII
startlanguage	Dato interno del SII
token	Identificador único de respuesta generado por el sistema
startdate	Dato interno del SII
datestamp	Dato interno del SII
ipaddr	Dato interno del SII
refurl	Dato interno del SII
P1	Respecto de su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), usted es:
TRAMITE	Trámite según BBDD
P3	En una escala de 1 a 7, donde 1 es "pésimo" y 7 "excelente", en general ¿cómo evalúa al SII?
P4B	Para emitir sus Documentos Tributarios Electrónicos, usted utiliza:
P4D	¿Cuál fue la última acción que realizó en su trámite de IVA?
P4E	¿Cuál fue la última acción que realizó en su trámite de Renta?
P4F	¿Cuál fue la última acción que realizó en su trámite de Peticiones Administrativas?
P4G	¿Cuál fue la última acción que realizó en su trámite de Auditoría?
P4H	¿Cuál fue la última acción que realizó en su trámite de Término de Giro?
P4O	¿Cuál fue la última acción que realizó en su trámite de Actualización de Información?
P4P	¿Cuál fue la última acción que realizó en su trámite de Revisión de Situación Tributaria?
P4Q	¿Cuál fue la última acción que realizó en su trámite de Herencias?
P4R	De los siguientes trámites de Contribuciones, ¿Cuáles realizó ?: (Puede seleccionar más de una opción)
P4S	¿Cuál fue la última acción que realizó en su trámite de Beneficio de Adulto Mayor?
P4T	¿Cuál fue la última solicitud de Bienes Raíces que realizó? (hasta feb. 2022: De los siguientes trámites de Bienes Raíces, ¿Cuáles realizó ud.?:)
P4Y	Para emitir sus Boletas Electrónicas de Ventas y Servicios, usted utiliza:
P4_3	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "en completo desacuerdo" y 7 es "en completo acuerdo"; en base a su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de(asignar por base) ...¿Cuán de acuerdo está con que...?: Es rápido hacer este trámite y/o consulta

P4_5	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”; en base a su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de(asignar por base) ...¿Cuán de acuerdo está con que...?: Es fácil realizar el trámite y/o consulta
P5	Para realizar su trámite y/o consulta, usted puede haber utilizado más de un canal de atención. Señale todos los canales que utilizó (respuesta múltiple):
P5A_2	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Es fácil saber dónde realizar el trámite dentro de la oficina
P5A_3	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Esperé poco tiempo para ser atendido
P5A_4	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Las salas de espera son cómodas
P5A_6	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Entendieron el motivo de mi visita
P5A_8	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? La respuesta fue fácil de entender
P5A_9	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me entregaron una respuesta útil para resolver mi trámite o consulta
P5A_11	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me atendieron con amabilidad
P5C_4	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? La información disponible es útil para resolver mi trámite o consulta
P5C_6	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? El Sitio Web siempre funciona, no se cae
P5C_7	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de

	acuerdo está con las siguientes afirmaciones? El Sitio Web siempre funciona rápido
P5C_8	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Pude resolver mi trámite y/o consulta en el Sitio Web
P5C_9	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Es fácil saber cómo realizar el trámite y/o consulta en el sitio Web
P5B_1	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Es fácil obtener el número de la Mesa de Ayuda
P5B_3	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Esperé poco tiempo para que me atendieran
P5B_5	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Entendieron el motivo de mi llamado
P5B_7	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? La respuesta fue fácil de entender
P5B_8	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me entregaron una respuesta útil para resolver mi trámite o consulta
P5B_9	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me atendieron con amabilidad
P5D_4	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me entregaron una respuesta útil para resolver mi trámite o consulta
P5D_5	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? La página de Contacto Web tiene un diseño amigable

P5D_8	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Entendieron el motivo de mi contacto
P5D_9	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me respondieron en un plazo adecuado
P5D_10	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? La respuesta fue fácil de entender
P5D_11	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Es fácil usar el formulario de Contacto Web
P15_1	En una escala de 1 a 7, donde 1 es “pésimo” y 7 “excelente”, ¿En general cómo evalúa el o los canales de atención que usó? Oficina presencial
P15_2	En una escala de 1 a 7, donde 1 es “pésimo” y 7 “excelente”, ¿En general cómo evalúa el o los canales de atención que usó? Sitio Web SII
P15_3	En una escala de 1 a 7, donde 1 es “pésimo” y 7 “excelente”, ¿En general cómo evalúa el o los canales de atención que usó? Mesa de Ayuda Telefónica
P15_4	En una escala de 1 a 7, donde 1 es “pésimo” y 7 “excelente”, ¿En general cómo evalúa el o los canales de atención que usó? Formulario de Contacto Web (Consultas y Reclamos)
P6A	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito el Inicio de Actividades
P6B	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré emitir con éxito los Documentos Tributarios Electrónicos
P6C	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré inscribirme con éxito para comenzar a emitir facturas electrónicas
P6D	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de IVA
P6E	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de Renta

P6F	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mi Petición Administrativa
P6G	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mi trámite de Auditoría
P6H	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de Término de Giro
P6L	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de Certificado de Avalúo Fiscal (Hasta feb. 2020: Pude realizar sin problemas mi trámite de Bienes Raíces)
P6N	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré emitir con éxito la Boleta de Honorarios
P6O	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito la Actualización de Información
P6P	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito los trámites de la Revisión de mi Situación Tributaria
P6Q	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mi trámite de Herencias
P6R	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de Pago de Contribuciones
P6S	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mi trámite de Beneficio de Adulto Mayor
P6T	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mis Solicitudes de Bienes Raíces

P6U	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré inscribirme con éxito para comenzar a emitir boletas electrónicas
P6W	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito la Obtención de RUT
P6X	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré obtener con éxito la Clave Tributaria
P6Y	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré emitir con éxito la Boleta Electrónica
P6Z	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré recuperar con éxito la Clave Tributaria
P7	En una escala de 1 a 7, donde 1 es “pésimo” y 7 “excelente”, ¿En general cómo evalúa su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)?
P8	Durante su última experiencia con el SII en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), ¿tuvo o enfrentó algún problema?
P9	¿Cuál fue el problema que enfrentó?
P9_COD	P9 codificada
P10	¿Su problema fue solucionado?
P16_1	En una escala de 1 a 7, donde 1 es “pésimo” y 7 “excelente”, ¿Cómo evalúa la respuesta o solución que recibió del SII a su problema?
P17	¿Podría profundizar con mayores detalles, ¿Cómo le gustaría que se hubiese resuelto el problema para evaluar con nota 7?
P17_COD	P17 codificada
P18	Para finalizar, por favor indique en qué tramo de edad se encuentra
P12	Indique su género:
P13	¿A qué se dedica o cuál es su ocupación? Si no está trabajando, seleccione según la última vez que lo hizo.
P14	¿Cuál es el último nivel educacional que cursó?
GSE	GSE estimado en base a P13 y P14
nom_persona	Nombre en la BBDD
nom_empresa	Razón Social en la BBDD (recientemente se unió a nombre y dejó de usarse esta variable)
email	Mail en la BBDD
correlativo	ID correlativo en la BBDD
unidad	Dirección Regional en la BBDD
fecha_de_atencion	Fecha de atención en la BBDD
cod_tramite	Código del trámite en la BBDD
nom_tramite	Nombre del trámite
canal	Dato interno del SII
nombre_email	Dato interno del SII

semana	Dato interno del SII
codigo_unidad	Código de la unidad en la BBDD
regional_unidad	Nombre de la unidad en la BBDD
nombre_empresa	Dato interno del SII
dr	Dato interno del SII
dr_etiqueta	Dato interno del SII

ii. Categorías

Nombre variable	Categoría	Descripción
submitdate	-	Variable sin código (variable de fecha)
token	-	Variable sin código (Variable de cadena, identificador único de respuesta)
P1	1	Contribuyente
	2	Mandatario (hizo el trámite para un tercero, es contador o representante)
TRÁMITE	1	Auditoría
	3	Emisión de Factura Electrónica
	4	Inscripción de Factura Electrónica
	5	Inicio de Actividades
	7	IVA
	8	Peticiones Administrativas
	9	Renta
	10	Término de Giro
	14	Obtención de RUT
	15	Obtención de Clave Tributaria
	16	Recuperación de Clave Tributaria
	17	Actualización de Información
	18	Revisión de Situación tributaria
	19	Herencias
	20	Pago de Contribuciones
	21	Beneficio de Adulto Mayor
	22	Solicitudes de Bienes Raíces
	23	Certificado de Avalúo Fiscal
24	Emisión de Boletas de Honorarios	
25	Inscripción de Boleta Electrónica	
26	Emisión de Boleta Electrónica	
P3, P15_1, P15_2, P15_3, P15_4, P7, P16_1	1	Pésimo
	7	Excelente
P4B, P4Y	1	Sistema gratuito del SII
	2	Sistema de mercado o propio
P4D	1	Declaración mensual de IVA (F29)
	2	Corrección o rectificación Declaración Mensual de IVA
P4E	1	Presentación de Declaraciones Juradas (DDJJ)
	2	Declaración anual de Renta (F22)

	3	Corrección o rectificación Declaración anual de Renta
P4F	1	Ingresé una Petición Administrativa
	2	Presenté antecedentes adicionales
	3	Recibí respuesta a mi solicitud
P4G	1	Fui notificado del inicio de la Auditoría
	2	Presenté los antecedentes que me solicitaron
	3	Fui informado del resultado de la revisión
	4	Rectifiqué o estoy esperando liquidación de impuestos
P4H	1	Presenté la Solicitud de Término de Giro (F2121)
	2	Presenté los antecedentes que me solicitaron
	3	Obtuve el/los documento/s para el pago de giros
	4	Obtuve el Certificado de Término de Giro
P4O	1	Envié una solicitud de Actualización de Información
	2	Recibí respuesta a mi solicitud
	3	Presenté antecedentes adicionales
P4P	1	Fui contactado para iniciar una revisión
	2	Presenté los antecedentes que me solicitaron
	3	Fui informado del resultado de la revisión
	4	Rectifiqué o estoy esperando liquidación de impuestos
P4Q	1	Presenté el formulario de Declaración de Herencias (F4412)
	2	Presenté los antecedentes que me solicitaron
	3	Obtuve el/los documento/s para el pago de giros
	4	Obtuve el Certificado
P4R	1	Consulté el listado de propiedades para el pago de contribuciones
	2	Solicité un certificado de pago
	3	Pagué contribuciones
P4S	1	Consulté si tengo el Beneficio de Adulto Mayor
	2	Ingresé solicitud de Beneficio de Adulto Mayor
	3	Presenté los antecedentes que me solicitaron
	4	Recibí respuesta a mi solicitud
P4T	1	Actualización de nombre propietario, RUT y/o dirección de bien raíz
	2	Solicitudes de inclusión, división o fusión de bien raíz, o asignación de roles
	3	Solicitudes de modificación de avalúo, tasación de obra y/o ampliación, exención de impuesto
	4	Otras solicitudes
	1	En completo desacuerdo

P4_1, P4_2, P4_3, P4_4, P4_5, P5A_1, P5A_2, P5A_3, P5A_4, P5A_5, P5A_6, P5A_7, P5A_8, P5A_9, P5A_10, P5A_11, P5E_1, P5E_2, P5E_3, P5E_4, P5E_5, P5C_1, P5C_2, P5C_3, P5C_4, P5C_5, P5C_6, P5C_7, P5C_8, P5C_9, P5B_1, P5B_2, P5B_3, P5B_4, P5B_5, P5B_6, P5B_7, P5B_8, P5B_9, P5D_1, P5D_2, P5D_3, P5D_4, P5D_5, P5D_6, P5D_7, P5D_8, P5D_9, P5D_10, P5D_11, P6A, P6B, P6C, P6D, P6E, P6F, P6G, P6H, P6I, P6J, P6K, P6L, P6M, P6N, P6O, P6P, P6Q, P6R, P6S, P6T, P6U, P6W, P6X, P6Y, P6Z	7	En completo acuerdo
P5	1	Oficina presencial
	2	Sitio Web SII
	3	Mesa de Ayuda Telefónica
	4	Formulario de Contacto Web (Consultas y Reclamos)
P8	1	Sí
	2	No
P10	1	Sí, fue resuelto
	2	No
	3	No lo comuniqué
P18	1	Hasta 29 años
	2	30 a 45 años
	3	46 a 60 años
	4	61 o más años
P12	1	Femenino
	2	Masculino
	3	Otro / Prefiero no decir
P13	1	Trabajos ocasionales y/o informales (aseo, servicio doméstico ocasional o sin contrato, pololos, entre otros)
	2	Oficio u ocupación sin especialización (jornalero, servicio doméstico con contrato, entre otros)
	3	Oficio u ocupación con especialización, micro empresario (mecánico, capataz, kiosco, taxi, pequeño comercio, entre otros).
	4	Empleado administrativo (vendedor, secretaria, jefe de sección). Técnico especializado o Profesional de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador). Profesor Primario o Secundario.
	5	Ejecutivo, dueño o gerente general de empresa mediana o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, entre otros).

	6	Alto ejecutivo de empresa grande (gerente general, director). Propietarios de empresas medianas y grandes.
P14	1	Básica incompleta o menos.
	2	Básica completa.
	3	Media incompleta, media técnica completa (liceo industrial o comercial).
	4	Media completa. Superior técnica incompleta (instituto).
	5	Universitaria incompleta. Superior técnica completa (instituto).
	6	Universitaria completa.
	7	Post grado (máster, doctorado o equivalente).
GSE	-	Variable sin código (Variable de cadena con 4 categorías)
nom_persona	-	Variable sin código (Variable de cadena)
nom_empresa	-	Variable sin código (Variable de cadena)
email	-	Variable sin código (Variable de cadena)
correlativo	-	Variable sin código (Identificador de caso)
unidad	-	Variable sin código (Variable de cadena con 20 categorías)
fecha_de_atencion	-	Variable sin código (variable de fecha)
cod_tramite	-	Variable sin código (Variable de cadena)
nom_tramite	-	Variable sin código (Variable de cadena)
codigo_unidad	10201	OSORNO
	10301	PUERTO MONTT
	10303	PUERTO VARAS
	10401	CASTRO
	10406	ANCUD
	10501	CHAITEN
	11101	AYSEN
	11201	CHILE CHICO
	11401	COYHAIQUE
	12101	PUERTO NATALES
	12205	PUNTA ARENAS
	12301	PORVENIR
	1101	ARICA
	10101	VALDIVIA
	10103	LANCO
	10108	PANGUIPULLI
	10109	LA UNION
	1201	IQUIQUE
	1211	ALTO HOSPICIO
	8101	REGIONAL CHILLAN
8109	SAN CARLOS	
2101	TOCOPILLA	
2201	ANTOFAGASTA	
2301	CALAMA	

3101	CHANARAL
3201	COPIAPO
3301	VALLENAR
4101	LA SERENA
4103	COQUIMBO
4201	OVALLE
4301	ILLAPEL
5201	LA LIGUA
5301	VALPARAISO
5302	VINA DEL MAR
5303	VILLA ALEMANA
5401	SAN ANTONIO
5501	QUILLOTA
5601	SAN FELIPE
5701	LOS ANDES
6101	RANCAGUA
6110	SAN VICENTE TAGUA TAGUA
6201	SAN FERNANDO
6205	SANTA CRUZ
6301	PICHILEMU
7101	CURICO
7201	TALCA
7208	CONSTITUCION
7301	LINARES
7305	PARRAL
7401	CAUQUENES
8201	CONCEPCION
8206	TALCAHUANO
8303	LEBU
8401	LOS ANGELES
9101	ANGOL
9109	VICTORIA
9201	TEMUCO
9215	VILLARRICA
13000	SANTIAGO CENTRO
15105	NUNOA
20000	SANTIAGO NORTE
15000	SANTIAGO ORIENTE
15103	PROVIDENCIA
14000	SANTIAGO PONIENTE
14109	MAIPU
14601	MELIPILLA
16000	SANTIAGO SUR
16300	LA FLORIDA
16401	SAN BERNARDO
16403	BUIN

regional_unidad	-	Variable sin código (Variable de cadena)
-----------------	---	--

iii. Dimensiones

Nombre variable	Canal	Dimensión	Descripción
P4_3	General	Facilidad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”; en base a su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de(asignar por base) ...¿Cuán de acuerdo está con que...?: Es rápido hacer este trámite y/o consulta
P4_5	General	Facilidad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”; en base a su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de(asignar por base) ...¿Cuán de acuerdo está con que...?: Es fácil realizar el trámite y/o consulta
P5A_2	Oficina	Facilidad	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Es fácil saber dónde realizar el trámite dentro de la oficina
P5A_3	Oficina	Facilidad	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Esperé poco tiempo para ser atendido
P5A_4	Oficina	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Las salas de espera son cómodas
P5A_6	Oficina	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está

			con las siguientes afirmaciones? Entendieron el motivo de mi visita
P5A_8	Oficina	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? La respuesta fue fácil de entender
P5A_9	Oficina	Resolutividad	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me entregaron una respuesta útil para resolver mi trámite o consulta
P5A_11	Oficina	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Oficina SII Presencial donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me atendieron con amabilidad
P5C_4	Web	Resolutividad	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? La información disponible es útil para resolver mi trámite o consulta
P5C_6	Web	Facilidad	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? El Sitio Web siempre funciona, no se cae
P5C_7	Web	Facilidad	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? El Sitio Web siempre funciona rápido

P5C_8	Web	Resolutividad	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Pude resolver mi trámite y/o consulta en el Sitio Web
P5C_9	Web	Facilidad	ensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Sitio Web SII donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Es fácil saber cómo realizar el trámite y/o consulta en el sitio Web
P5B_1	Mesa	Facilidad	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Es fácil obtener el número de la Mesa de Ayuda
P5B_3	Mesa	Facilidad	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Esperé poco tiempo para que me atendieran
P5B_5	Mesa	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Entendieron el motivo de mi llamado
P5B_7	Mesa	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? La respuesta fue fácil de entender
P5B_8	Mesa	Resolutividad	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con

			las siguientes afirmaciones? Me entregaron una respuesta útil para resolver mi trámite o consulta
P5B_9	Mesa	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en la Mesa de Ayuda donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me atendieron con amabilidad
P5D_4	Contacto Web	Resolutividad	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me entregaron una respuesta útil para resolver mi trámite o consulta
P5D_5	Contacto Web	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? La página de Contacto Web tiene un diseño amigable
P5D_8	Contacto Web	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Entendieron el motivo de mi contacto
P5D_9	Contacto Web	Resolutividad	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Me respondieron en un plazo adecuado
P5D_10	Contacto Web	Agrado	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes

			afirmaciones? La respuesta fue fácil de entender
P5D_11	Contacto Web	Facilidad	Pensando en su última experiencia con el Servicio de Impuestos Internos (SII) en la realización del trámite y/o consulta de (asignar por base), en el Formulario de Contacto Web donde realizó su trámite y/o consulta, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? Es fácil usar el formulario de Contacto Web
P6A	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito el Inicio de Actividades
P6B	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré emitir con éxito los Documentos Tributarios Electrónicos
P6C	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré inscribirme con éxito para comenzar a emitir facturas electrónicas
P6D	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de IVA
P6E	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de Renta

P6F	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mi Petición Administrativa
P6G	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mi trámite de Auditoría
P6H	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de Término de Giro
P6L	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de Certificado de Avalúo Fiscal (Hasta feb. 2020: Pude realizar sin problemas mi trámite de Bienes Raíces)
P6N	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré emitir con éxito la Boleta de Honorarios
P6O	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito la Actualización de Información
P6P	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por

			base)? Logré resolver con éxito los trámites de la Revisión de mi Situación Tributaria
P6Q	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mi trámite de Herencias
P6R	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito mi trámite de Pago de Contribuciones
P6S	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mi trámite de Beneficio de Adulto Mayor
P6T	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré resolver con éxito mis Solicitudes de Bienes Raíces
P6U	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré inscribirme con éxito para comenzar a emitir boletas electrónicas
P6W	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré realizar con éxito la Obtención de RUT

P6X	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré obtener con éxito la Clave Tributaria
P6Y	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré emitir con éxito la Boleta Electrónica
P6Z	General	Resolutividad	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “en completo desacuerdo” y 7 es “en completo acuerdo”, ¿cuán de acuerdo está con la siguiente frase respecto de su experiencia en la realización del trámite y/o consulta de ... (asignar por base)? Logré recuperar con éxito la Clave Tributaria

Anexo B: Códigos pregunta N°9 Encuesta Experiencia

Dimensión	código	Nivel 2	Definición
Burocracia	1	Personal poco preparado	Comentarios relacionados con: 1. Falta de conocimientos de los funcionarios / personal poco preparado / mal capacitado 2. Falta de conocimiento del ejecutivo a raíz de su nacionalidad extranjera
	2	Inconsistencias, faltas de criterio y trabas	Comentarios relacionados con: 1. Criterios dispares o respuestas distintas o contradictorias en la información proporcionada entre distintos funcionarios o unidades / piden cosas distintas cada vez / piden cosas que no se señalan en la web o en la mesa de ayuda / primer funcionario no le avisó todo lo que le iban a pedir 2. Mucha burocracia / muchas trancas o dificultades / piden muchos papeles / exigencias innecesarias / piden documentos que ya tienen en formato electrónico 3. Falta de criterio o flexibilidad 4. No le notificaron problemas / no dieron aviso oportuno / no alertaron errores o trámites pendientes
	3	Falta de integración tecnológica	Comentarios relacionados con: 1. Imposibilidad de hacer un trámite u operación por la web / trámite sólo se puede realizar de manera presencial en la oficina 2. Solicitud de documentos de otros organismos públicos (por ej. Tesorería) 3. Descentralización de oficinas: Segmentación territorial de las oficinas / oficinas no están en línea / lo mandan a otra comuna o región / no hay una unidad en su comuna 4. Ante solicitud de ayuda lo derivaron a oficinas
	4	Trámite complejo	1. Información, instrucciones o sistemas muy complejos / muy técnicos / poco claros / difíciles de entender / engorrosos / poco amigables 2. Falta de conocimientos del contribuyente / no supo o le costó hacer el trámite / no supo elegir código actividad / no sabía qué papeles llevar / le faltaron documentos / le falta hacer un trámite / perdió documentos / error del contribuyente o de su contador o socio / atraso del contribuyente 3. Dificultad para encontrar información en sitio web / no encuentra información / diseño confuso 4. Dificultad para encontrar datos de contacto de la mesa de ayuda / direcciones de correo electrónico

Trato	11	Calidad/Trato	Comentarios relacionados con Mal trato, actitud, disposición o voluntad de funcionarios / falta de calidez o empatía / prepotencia / abuso de poder / comportamiento poco profesional (celular, comida)
Consecuencia	21	Consecuencia: Rechazo de solicitud o sanción	Comentarios relacionados con: 1. SII rechazó solicitud de devolución 2. Bloqueo de procedimientos / le objetó o anuló una declaración / tuvo que rectificar un documento / Tuvo que verificar domicilio o actividad / no le permiten hacer un trámite 3. Devolución retenida / rechazada / Devolución menor a lo esperado 4. Tuvo que pagar/le cobraron una multa / deudas / intereses / tuvo clausura
Resolutividad	31	Resolutividad: Respuesta insatisfactoria	1. Contribuyente recibió respuesta insatisfactoria o incompleta / le dieron respuesta tipo / no entendieron su consulta / no logró saber por qué tenía un problema 2. Contribuyente no obtuvo solución / no recibió orientación/ ayuda esperada
	32	Resolutividad: Trámite no realizado	Contribuyente no pudo realizar el trámite / Aún no se cierra el proceso
	33	Resolutividad: Sin respuesta	1. Contribuyente no recibió respuesta formal a un requerimiento o solicitud / aún espera respuesta / no sabe qué pasó con su trámite. 2. Solo comentarios que indican explícitamente que quedaron esperando una comunicación/solución de parte de SII que nunca les llegó
Terceros	41	Error de terceros	Comentarios relacionados con: 1. Problemas, errores o demoras de terceros / observaciones a documentos presentados por terceros: Agentes retenedores, empleadores, destinatarios, proveedores, arrendadores, bancos, notarías, municipio, etc 2. Observaciones a documentos entregados por terceros: Detectar referencias a problemas con la información de terceros tales como: Contadores, empleadores, retenedores, proveedores, etc.
Demora/Tiempo	51	Demora/Tiempo: Gestión de fila	1. Comentarios relacionados con excesivo tiempo de espera de atención en oficinas / filas muy largas / problemas con entrega de número de atención o filtro de atención / atención muy lenta / poca gente atendiendo 2. Deben incluirse problemas sobre mala gestión del flujo de la atención y tiempos de espera excesivos 3. Derivación del cliente entre varios funcionarios / lo mandaron de un lado a otro / cuesta saber la unidad o persona responsable / tuvo que hablar con el jefe 4. Ausencia del funcionario / licencia / vacaciones / falta de reemplazo / paro / no hay nadie en recepción

			5. No contestan el teléfono / teléfono congestionado / demoran en contestar / derivan a segundo nivel
	52	Demora/Tiempo: Gestión de tramitación	Comentarios relacionados con: 1. Duración del trámite / plazos muy largos para completar el trámite / no se cumplen los plazos prometidos / demora en procesar sus documentos / demora en verificar domicilio / demora en eliminar observaciones o bloqueos / demora en actualizar información del trámite 2. Tuvo que hacer visitas reiteradas / llamadas reiteradas/ tuvo que ir a varias oficinas
	71	Demora/Tiempo: Problemas Call Center	Comentarios relacionados con: 1. La llamada se corta antes de finalizar / el funcionario le cortó la llamada / problemas de audio
Injusticia	61	Injusticia: Sistema injusto	Comentarios relacionados con: 1. Desacuerdo con pagar impuestos o multas / desacuerdo con montos pagados / desacuerdo con normativa / críticas a la parcialidad de la institución 2. Problemas o quejas con descuentos AFP-Salud/Descuentos indebidos
	62	Injusticia: Decisión injusta	Comentarios relacionados con: 1. Instrucciones erróneas / Equivocaciones de funcionarios 2. Incumplimiento de la normativa SII 3. Respuestas, instrucciones o decisiones técnicamente equivocadas / desacuerdo con lo dispuesto por el funcionario
Sistemas	42	Problemas con la clave	1. Comentarios que aluden a una falta de conocimientos del contribuyente sobre obtención de clave / no supo obtener clave, problemas o errores en proceso de obtención o utilización de clave
	72	Problemas de sistemas: Página web no funciona	Comentarios relacionados con: 1. Caída de página web / funciona lento / se bloqueó / tuvo que reiniciar

	73	Problemas de sistemas: Otros problemas con sistemas informáticos	Comentarios relacionados con: 1. Falta de funcionalidades de sistemas informáticos / formulario no considera su caso particular / Sugerencias específicas de funcionalidad o usabilidad 2. Problemas con certificado digital / firma electrónica / complejidad de los sistemas de autenticación / problemas con servicio pagado 3. Problemas con el pago por Internet / no recibió comprobante de pago / pagos aparecen como no realizados 4. Otras fallas de la página web / problemas con navegador o sistema operativo / errores en la operación / no grabó información / no entregó comprobante de trámite exitoso / generó documentos con errores / no pudo imprimir documento 5. Errores del SII en el manejo de la información del contribuyente: errores en propuestas automáticas / datos personales o mail equivocados / información incorrecta sobre facturas o movimientos / errores de funcionarios al realizar una gestión o ingresar un dato / errores del SII al verificar dirección o actividad en terreno / Trámites hechos aparecen como no realizados
Beneficios Covid	85	Problemas con Bono Clase Media	
	86	Problemas con otros beneficios Covid-19	
Otros	81	Infraestructura/Accesibilidad	Problemas con infraestructura, accesibilidad o equipamiento de oficinas (aire - asientos - baños - señalética - tótems - estacionamientos- etc.)
	97	No especifica problema	No especifica problema / Quejas genéricas sobre mala atención
	98	N/S / N/R	No responde / ilegible, ambiguo
	99	Otros	Otros problemas