

## **SII registra un positivo nivel de satisfacción en medición de experiencia**

*Según informó en su sitio institucional y con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes en su experiencia con el Servicio de Impuestos Internos, desde enero de 2019 se está aplicando una encuesta web a personas que hayan efectuado alguna operación y/o consulta, en oficinas, vía web o a través de la Mesa de Ayuda Telefónica.*

Esta medición de la experiencia es liderada por la Subdirección de Asistencia al Contribuyente y ejecutada por la empresa externa Activa Research y, además de indagar en el nivel de satisfacción de los contribuyentes, busca evaluar atributos específicos de la atención, como la accesibilidad, tiempos de espera, amabilidad en el trato, utilidad de las respuestas y solución final del trámite o consulta, entre otros aspectos.

Como parte del Modelo de Atención y Asistencia al Contribuyente (MAAC), uno de los cuatro ejes estratégicos del SII, la iniciativa persigue entregar indicadores precisos, confiables y oportunos para el mejoramiento continuo de los diferentes canales y puntos de contacto con los contribuyentes. El resultado de la encuesta permite, además, realizar el seguimiento sistemático en la percepción de calidad del servicio entregado, así como los niveles de satisfacción frente a un trámite o consulta, lo que se constituye en un paso más para poner a los contribuyentes en el centro de la gestión institucional.

Al día de hoy, más de 44 mil contribuyentes ya han entregado su opinión y evaluado su experiencia con el SII, con un grado de satisfacción neta de 75,2% para emisión de Factura Electrónica y 74,2% con la Declaración de Renta. Junto a ello, un 74,5% de los contribuyentes recomendarían a otra persona realizar consultas o trámites en el SII.

Fuente: Boletín Transtecnia

---