

TGR realiza nueva encuesta para medir calidad de la atención ciudadana

- **Resultados del estudio servirán de base para aumentar la eficacia de los procesos internos y, con ello, seguir avanzando en el cumplimiento de las metas estratégicas, centradas en el aumento de la recaudación.**

Con el objetivo continuar mejorando la atención a nuestros usuarios y/o contribuyentes, el 25 de septiembre comenzó a realizarse una nueva encuesta sobre el nivel de atención ciudadana, en la mayoría de las tesorerías del país, desde Arica a Magallanes.

Tal como ha ocurrido con experiencias de este tipo en años anteriores, los resultados del estudio servirán de base para aumentar la eficacia de los procesos internos en la TGR y, con ello, seguir avanzando en el cumplimiento de las metas estratégicas, centradas en el aumento de la recaudación.

El estudio abarca 18 tesorerías regionales y 30 provinciales. Comprende una muestra de 5.570 personas y las entrevistas se realizarán en dos etapas: la primera entre el lunes 25 y el viernes 29 de septiembre; y la segunda entre el martes 10 y el viernes 20 de octubre del presente año.



A cargo del trabajo de consulta está la empresa Advisory Consultant e Investment Nexo Ltda. (ACnexo).

Resultados encuesta 2015

En la encuesta anterior el nivel de satisfacción neta de los usuarios fue del 92%, lo cual es considerado como un resultado altamente satisfactorio. Solo en el segmento más joven (de 18 a 29 años) la satisfacción es mínimamente más baja: 87% de satisfacción neta.

Entre los principales motivos de satisfacción general, el público mencionó la atención amable, eficiente y cordial, como también agilidad en la atención. La dimensión que más incide en el resultado global es la atención del funcionario que atiende de manera directa al usuario.

En este mismo sondeo se estableció que el público que asiste a la Tesorería está compuesto de manera equitativa entre hombres (50%) y mujeres (50%), mayores de 30 años. El 74% viene a realizar algún trámite personal y el más frecuente es el pago de deuda de contribuciones y multas.

El 94,2% de las personas atendidas pudieron realizar de manera normal su trámite.

Las oficinas que en 2015 encabezaron el ranking de atención ciudadana, con 100% de satisfacción de los encuestados fueron: Vallenar, La Ligua, Melipilla, Ranco y Puerto Natales.

Trámites más frecuentes (porcentajes)

