

METODOLOGÍA

La población objetivo de la Consulta estuvo centrada en las y los usuarios y contribuyentes que interactúan de manera virtual con TGR. A través de una encuesta exploratoria en formato Google Forms, que se subió directamente en la cuenta institucional de Twitter @tgrchile, para que los potenciales interesados respondan a través de esta misma plataforma.

UNIVERSO Y MUESTRA:

- Se tomó como universo a todos los usuarios de la cuenta de Twitter @tgrchile
- Se tomó como muestra a todos los usuarios que respondieron la encuesta, dentro del plazo establecido.

INSTRUMENTO:

Dado que el usuario de Twitter se caracteriza por el consumo (lectura) de mensajes cortos, se aplicará un breve cuestionario de cuatro (4) preguntas con alternativas de respuestas que se pueden marcar rápidamente en el botón respectivo, ubicado en el margen izquierdo del cuestionario. Además, se incluye una pregunta de respuesta abierta, para recoger al menos un punto de vista u opinión, que sirva de insumo para la mejora continua de este servicio comunicacional.

Nombre de la Consulta: Redes Sociales TGR al Servicio de la Ciudadanía 2022

APLICACIÓN:

La encuesta estuvo disponible en la plataforma Twitter entre el 12 septiembre y el 12 de octubre de 2022.

RESULTADOS:

Procedimiento cuantitativo: Las respuestas de los usuarios correspondientes a las preguntas con alternativas serán evaluadas mediante la categorización básica de: a) Positivas; b) Negativas; y c) Neutras. Luego se adjudicarán los respectivos porcentajes respecto del total de respuestas recogidas.

Procedimiento cualitativo: Sobre la base de la categorización cuantitativa se procederá a marcar tendencias y establecer conceptos predominantes en la muestra. Enseguida se hará una evaluación cualitativa para determinar grados de satisfacción e insatisfacción respecto de la cuenta Twitter TGR y también respecto del Servicio.

Junto con lo anterior, se procederá a ordenar por ejes temáticos las opiniones y sugerencias recogidas a través de la pregunta con respuesta abierta.

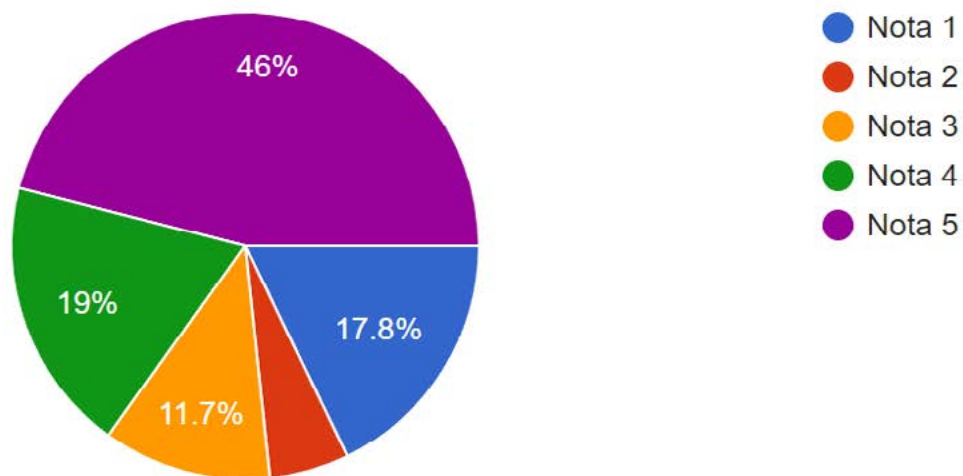


RESULTADOS FINALES

ANÁLISIS GRÁFICO 1

Claridad en la respuesta a tus requerimientos:

163 respuestas

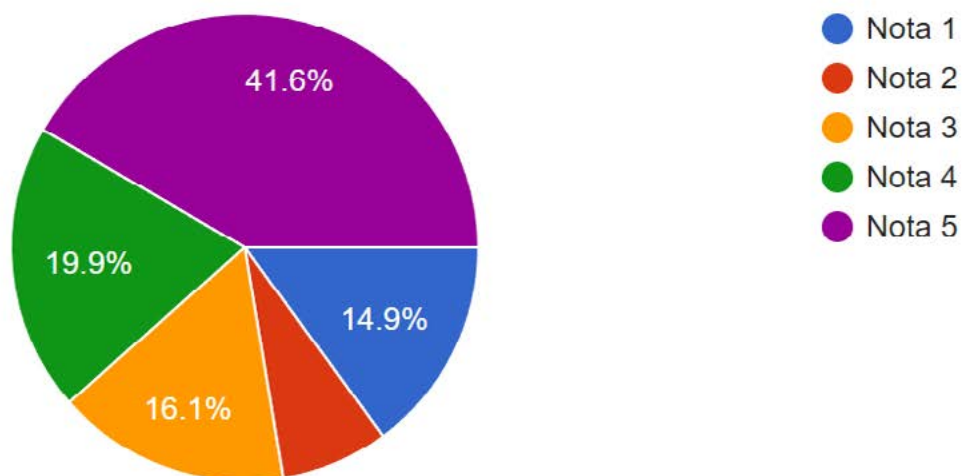


Casi la mitad de las y los encuestados califica la respuesta de la cuenta de twitter @tgrchile como altamente satisfactoria, obteniendo la más alta calificación. En segundo lugar, la nota 4, es decir buena atención, fue la seleccionada con un 19%, siendo en tercer lugar, la calificación deficiente de nota 1, con un 17% de las preferencias. Esto quiere decir que en su mayoría, más de un 60% de las y los encuestados considera muy buena o buena la respuesta a sus requerimientos vía nuestra cuenta de twitter.

ANÁLISIS GRÁFICO 2

Oportunidad en recibir nuestras respuestas:

161 respuestas



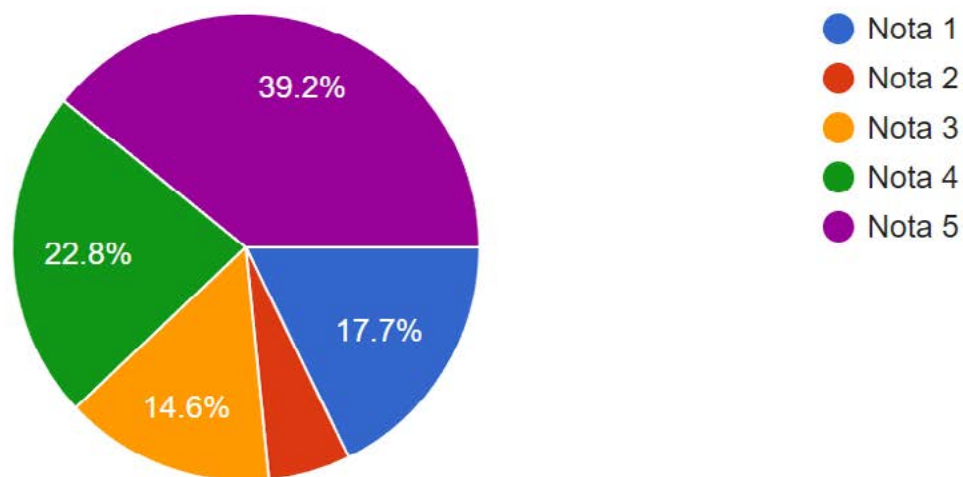
Cerca de la mitad de las y los encuestados califica como oportuna la respuesta de la cuenta de twitter @tgrchile, entendiendo la nota 5 como altamente satisfactoria, opción que fue la más votada por el universo muestral. En segundo lugar, la nota 4, es decir buena relación de tiempo en la respuesta, fue la seleccionada con un 19,9%, siendo en tercer lugar, la calificación deficiente de nota 1, con un 14% de las preferencias. Esto quiere decir que en su mayoría, más de un 60% de los encuestas considera muy buena o buena el tiempo de la respuesta a sus requerimientos vía nuestra cuenta de twitter.



ANÁLISIS GRÁFICO 3

Utilidad de la respuesta conforme a tu expectativa:

158 respuestas

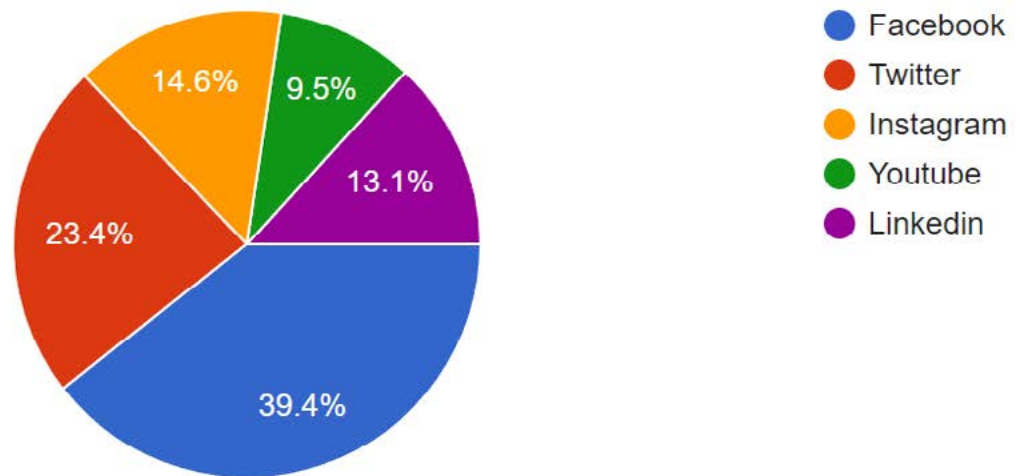


Dentro de todas las respuestas, un 39% de las y los encuestados califica como útil la respuesta de la cuenta de twitter @tgrchile, entendiendo la nota 5 como altamente satisfactoria, opción que fue la más votada dentro de las alternativas. En segundo lugar, la nota 4, es decir buena evaluación de utilidad en la respuesta, fue la seleccionada con un 22,8%, siendo en tercer lugar, la calificación deficiente de nota 1, con un 17% de las preferencias. Esto quiere decir que en su mayoría, más de un 60% de los encuestas considera muy buena o buena la calidad de la respuesta a sus requerimientos vía nuestra cuenta de twitter.

ANÁLISIS GRÁFICO 4

¿Con qué redes sociales interactúas con nuestro Servicio?

137 respuestas



En esta pregunta, quisimos conocer cuáles son las cuentas y plataformas de redes sociales con las que más interactúan nuestros usuarios y usuarias. En su gran mayoría, el universo muestral consideró que Facebook es su principal herramienta, mientras que en segundo lugar se ubica twitter, en tercero Instagram, cuarto linkedin y en quinto lugar youtube.



PREGUNTAS ABIERTAS

¿NOS PODRÍAS DAR UNA SUGERENCIA O COMENTARIO SOBRE NUESTRO CANAL DE ATENCIÓN VÍA TWITTER? ⁸⁴

RESPUESTAS

- | | | |
|--|--|---|
| 1. No | 15. Mas o menos la atención. | pág.es una odisea. O solución. |
| 2. No lo uso | 16. Puse tercera clave enviada por uds y está mala y bloqueo | 28. No tengo |
| 3. Ninguna | 17. Lamentable, no uso ninguna de las redes sociales anotadas arriba | 29. No uso |
| 4. Generar vídeos | 18. Es un canal que nos ayude a obtener información buena | 30. Primera vez que lo ocupé |
| 5. Excelente | 19. Poco uso de rrss | 31. Esta muy expedito el trámite, bien |
| 6. mejor asistencia virtual, respuestas más oportunas y con visión de facilitar a los contribuyentes | 20. No sé puede viajar excel | 32. Mensaje emergentes cuando uno realiza algún trámite o busca información, no indica el error o los pasos en forma clara a seguir |
| 7. AGILIZAR MAS EL SERVICIO DE PAGO | 21. Claridad en las instrucciones entrega de comprobantes de pago automático a mail o what sap | 33. Es muy buena |
| 8. no uso esa red social | 22. Hagan más fácil el poder pagar nuestras contribuciones | 34. Rapidez |
| 9. Informar más sobre posibles beneficios para pyme, convenios. | 23. No lo utilizo | 35. no lo uso |
| 10. Incorporar contactos de las oficinas del país | 24. Un menú más amplio respecto, a la búsqueda de información. | 36. No usó |
| 11. No ocupé | 25. Es una red poco vista | 37. Es rápido |
| 12. No uso Twitter | 26. No uso twitter | 38. 38. Cuesta conseguir respuestas rápidas |
| 13. no uso twitter | 27. Hasta hoy no he recibido respuesta y buscar algo en su | 39. Ninguna |
| 14. Es un poco lento | | 40. Sigán así, hay muchos tontorrones e twitter |

41. no	56. Bdjdjw	65. Poca información y la que está es poco relevante
42. No lo sé porque no uso esa red	57. Muy fácil de entender las dudas.	66. Quiero que me paguen toy pato y fuí vocal de mesa y más en cima me van a sacar un parte porque no tenía carnet que bonito y no pagan
43. Respondan	58. No sirve	67. God rock
44. Nop	59. Es lo que hacen después que te comuniqués por correo: para ver tú caso en específico, en twitter ningun problema, pero en el correo se pidio aclarar dudas y fueron muy técnicos con los terminos antes recibí devolución y feliz de la vida en ese periodo de tiempo hice todo al pie de la letra como esa vez y recibí puro tecnicismo. Y no devolución y de esa forma continuo hasta llegar a entender los conceptos en esta disciplina.	68. Felicitaciones
45. Excelente Servicio	60. seguir informando con frecuencia	69. Se ha transformado en una excelente vía de comunicación, eficaz y eficiente
46. Lo desconozco	61. no opero	70. Servicio complejo, necesite ayuda. Pésimo
47. No me conecto por esta via	62. Me gusta su forma profesional	71. Si twitter se va a limitar a dar respuestas estándar o derivar a una web, mejor publiquen un decalogo y se ahorran el CM
48. Que se puedan enviar mensajes	63. Más rapidez en las respuestas.	72. Gmail
49. ninguna	64. EL PERSONAL ES ABSOLUTAMENTE INOPERANTE, NO SOLUCIONAN LOS PROBLEMAS DE LOS CONTRIBUYENTES.	73. Tardan en contestar. Si no me envian a otro lugar para solucionar o responder dudas. Me dicen que llame pero nadie atiende. uno se siente que no tiene salida para resolver cuestiones.
50. no lo utilizo		74. Más información, más interacción. Más actividad
51. Nunca lo he usado no soy muy tecnológica,yo ocupo teléfono y correo.		
52. Uso solamente mensajería de texto WhatSapp y correo Gmail		
53. No me gusta twiter		
54. A mí no me gusta por eso no lo tengo		
55. no utilizo ese medio		

Nota: fueron borradas las respuestas sin información o con signos/símbolos ilegibles.



ANÁLISIS RESPUESTAS

Acá tuvimos un detalle importante de sugerencias y comentarios sobre la gestión de la cuenta de twitter @tgrchile. En general, se establece una evaluación satisfactoria, pero con un importante número de consideraciones respecto de procedimientos que se podrían efectuar de mejor forma. También hay opiniones críticas no sólo de la cuenta aludida, sino que también del sitio web, de la política de convenios y otras materias que son propias de la TGR. Uno de los aspectos que destacamos, son las opiniones que tienen que ver con el tiempo de respuesta en esta red social. Algunos usuarios felicitan el tiempo y la calidad de atención, mientras que otros reclaman porque falta mayor agilidad en las respuesta, lo cual puede obedecer a la experiencia digital y multicanal de la TGR.

A continuación, seleccionamos algunas ideas fuerza que nos parecen relevantes de compartir:

- Servicio complejo, necesite ayuda. Pésimo
- Mejor asistencia virtual, respuestas mas oportunas y con vision de facilitar a los contribuyentes
- Se ha transformado en una excelente vía de comunicación, eficaz y eficiente
- Informar más sobre posibles beneficios para pyme, convenios.
- Hasta hoy no he recibido respuesta y buscar algo en su pág.es una odisea. O solución.

¿QUÉ IDEAS NOS SUGIERES PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES TGR? 78 RESPUESTAS

- | | | |
|---|--|---|
| 1. Chat en línea | 16. Rapidez | debieran mostrarse en el registro de compras de SII |
| 2. Ninguna | 17. Buena y concretas | 31. Todo bien |
| 3. Incorporar TikTok | 18. Malo | 32. No tengo información |
| 4. Todo esta bien | 19. Mayor informacion | 33. Que sea más intuitiva, demora en procesar la información, dar alternativas para seguir buscando información, las ayudas son muy básicas |
| 5. mejor pagina web | 20. Respuesta a tiempo, sin demora | 34. Solo Felicitarlos |
| 6. Ver modo de bloquear opiniones irrespetuosas de algunos usuarios | 21. El inició | 35. no se |
| 7. cambiar personal a gente mas joven y proactivos | 22. Usar what sap | 36. Estar más activos |
| 8. seguir informando | 23. Que solamente con nuestro RUT podamos acceder a pagar en línea | 37. Ninguna |
| 9. No ocupo | 24. Tal vez, estar en forma más explicativa por you tuve, para aquellas personas que les cueste leer, como personas analfabetas, y con pérdida de la vista | 38. Llamen por telefono y no esperen a embargar, mas cuando uno es mdre soltera con 3 hijos y un trabajo np muy bien remunerado |
| 10. Explicar los procedimientos de forma creativa y fácil | 25. Seguir innovando | 39. mandar correos electronicos. los mayores no usamos twitter ni instagram |
| 11. Mayor transparencia cuando publican una noticia que le favorece a algunos contribuyentes o personas | 26. Asesorarse mejor | 40. Mayor disposición y claridad en sus respuestas |
| 12. No | 27. Que se comuniquen con las personas | 41. Que respondan con peras y manzanas!! |
| 13. Podrían hacer anuncios mas llamativos y encuestas mas interactivas y creativas | 28. Ser más cercanos con la gente | 42. Poner el motivo de las multas |
| 14. Que te mandé tercera clave buena | 29. Mas oficinas | |
| 15. no tengo experiencias | 30. El IVA de las importaciones | |

- | | | |
|---|---|---|
| 43. Nop | 57. Usar Gogle | REPUBLICA |
| 44. usar siempre lenguaje entendible | 58. facilitar uso de página y algún chat de respuestas más rápidas | 66. Ser más rápido y oportuno en dar la información, por lo general cuando dan una información, está ya salió en las noticias del medio día |
| 45. Faltaría la alternativa telefónica (u otra de los adultos mayores (redes sociales) | 59. Mas rapidez y claaridad | 67. Ayuda mas gente saver como usar twitter.com |
| 46. Implementar un Grupo Wassapp Virtual , solo para consultas rápidas | 60. Mas propaganda e información sobre TGR | 68. Seguridad |
| 47. Link e imágenes atractivas | 61. Entregar información más exacta y la página es mala pide mucha información clave la bloqueo by no deja pagar | 69. Siempre puede ser mejorada la página web, en el sentido de hacerla más amigable y facilitar el accionar de los usuarios |
| 48. Una página más fácil de usar ,así de simple | 62. Menos tecnicismo y palabras claras y concretas, ya que, en otras disciplinas tiene otros significado o abarca otras dimensiones además se tiene tecnicismo que aparezca lo que significa o lo que quiere decir. Es como obligar a un analfabeto que lee y te haga una tesis o un proyecto de lo que leyó. Por lo tanto esto es en un modo de sugerencia solamente no se si incurre en un acto de discriminación | 70. Se bloquea, no actualiza datos. Horrible |
| 49. Todo ok | | 71. mejorar la plataforma es demasiado lenta el sistema de pagina web |
| 50. Que haya más interacción | | 72. Respuesta rápida |
| 51. ninguna | | 73. Más efectividad en las respuestas. |
| 52. que sea mas amigable para pagar para la gente de 3 y 4 edad | 63. ser mas eficientes en mision recaudar | 74. Instagram casi no hay interacciones. Debería transformarse en una red social activax dinamica y entretenida. Como la de otros servicios: contraloria, minsal etc. |
| 53. Mejorar el abuso de interese ,que te obligan a permanecer endeudado con cero posibilidad de surgir. | 64. Incluir información sobre los beneficios para la ciudadanía con el pago de impuestos | 75. Enseñar algunos conceptos o ideas que sean atingentes al contexto. |
| 54. Estoy desilusionada,yo debo 3 millones más menos y voy en 11millones | 65. HABLAR DIRECTAMENTE CON EL TESORERO GENERAL DE LA | |
| 55. Dios tenga misericordia de esto | | |
| 56. complicar lo menos posible a la tercera edad | | |

Nota: fueron borradas las respuestas sin información o con signos/símbolos ilegibles.

ANÁLISIS RESPUESTAS

En esta última etapa de la Consulta Ciudadana, las sugerencias fueron diversas, donde no sólo incluyeron ideas para la red social de twitter, sino que en general para el sitio web de tgr.cl, donde plantean la necesidad de simplificar la navegación para los usuarios. También respecto del portal de pagos, que pueda ser más amigable para las personas mayores. Sobre las redes, nos sugieren explicar beneficios, noticias y novedades de forma creativa y fácil para los usuarios. También materias que son propias de discusión y contexto de la agenda política económica, para finalmente sugerir un espacio de consultas con el Tesorero General de la República y dar mayor protagonismo a otras redes como LinkedIn e Instagram.

A continuación, seleccionamos algunas sugerencias o recomendaciones que nos parecen relevantes de compartir:

- Explicar los procedimientos de forma creativa y fácil
- Enseñar algunos conceptos o ideas que sean atingentes al contexto
- Mejorar la plataforma es demasiado lenta el sistema de página web
- Hablar directamente con el Tesorero General.
- Incluir información sobre los beneficios para la ciudadanía con el pago de impuestos
- Que sea mas amigable para pagar para la gente de 3 y 4 edad



EVALUACIÓN GENERAL DE LAS RESPUESTAS A PREGUNTA ABIERTA

En general, se obtuvo una evaluación satisfactoria, con sugerencias positivas, como también reclamos por el tenor de la atención que reciben los usuarios por parte del Servicio. También se registra un importante número de opiniones respecto de procedimientos que se podrían mejorar, o entregar de mejor forma.

A continuación, se entregan algunas ideas fuerza que resumen la opinión de los usuarios:

- Servicio complejo y respuestas muy técnicas.
- Se requiere mejor asistencia virtual, con respuestas oportunas para ayudar a los contribuyentes.
- Twitter se ha transformado en una excelente vía de comunicación, rápida y eficaz.
- Mayor información sobre posibles beneficios para Pymes y convenios.
- Falta de claridad en el uso del sitio web institucional.
- Falta explicar los procedimientos de forma creativa y fácil
- Problemas con uso de la plataforma web
- Se sugiere incluir más información sobre pago de beneficios.
- Mejora en atención del call center.

PLAN DE ACCIÓN

En función de los resultados de la encuesta a los usuarios de la cuenta @tgrchile, aplicada desde el 12 de septiembre al 12 de octubre de 2022, se propone continuar mejorando la interacción que se realiza a través de esta plataforma, centrada en los siguientes puntos:

- a) Mejorar la calidad -en tiempo y contenidos- de las repuestas que se entregan a los usuarios de la cuenta @tgrchile
- b) Mejorar la orientación informativa para facilitar la usabilidad del sitio web institucional, de modo de mejorar la atención de las consultas que los usuarios realizan por medio de Twitter.

tgr.cl

Recaudamos
equidad y
desarrollo
para Chile

