

SATISFACCIÓN DIGITAL DE LOS CONTRIBUYENTES: PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA COMPARADA

Camila Munizaga Prunés

Diplomado en Tributación, Universidad de Chile
Diplomado en Planificación Tributaria, Universidad de Chile
Abogada, Universidad Adolfo Ibáñez

Resumen: Desde el año 2016 nuestro SII se encuentra en un plan estratégico orientado a mejorar la calidad y eficiencia de su atención, disponiendo de soluciones tecnológicas innovadoras tanto para el trabajo de fiscalización como para la asistencia de los contribuyentes, con el objeto de adecuar la experiencia de estos últimos a la globalización y cambios tecnológicos del siglo XXI. El presente trabajo tiene por objeto otorgar una mirada desde la vereda del obligado al tributo, respecto de las mejoras y tecnologías implementadas por las administraciones tributarias de diversas jurisdicciones, develando la percepción del administrado en relación con la calidad del servicio entregado, la experiencia vivida, el nivel de satisfacción respecto de sus interacciones tecnológicas y los desafíos que restan por mejorar.

Palabras Clave: Globalización – Digitalización del Impuesto – Contribuyente – Administración Tributaria – OCDE.

1. INTRODUCCIÓN

El éxito en la recaudación de impuestos depende de múltiples factores, al desarrollarse en un entorno versátil y dinámico como consecuencia de los cambios tecnológicos, políticos, sociales, económicos y globales que lo afectan. Por lo

que resulta necesario que la administración fiscal¹ se encuentre en una constante evolución de sus capacidades para alcanzar y superar los nuevos retos provocados por el continuo progreso digital.

De la mano de la digitalización de los servicios y negocios a nivel mundial, ha surgido la necesidad de adaptar el funcionamiento de la administración tributaria como ente legitimado y facultado para la recaudación de los tributos, a una administración funcional y actualizada, capaz de recoger y procesar de manera inmediata los datos aportados por los contribuyentes, quienes como contrapartida, ven la necesidad de que las diversas obligaciones tributarias puedan ser cumplidas de manera electrónica y digitalizada, facilitando así la interacción entre el fisco y el sujeto del impuesto.

El Servicio de Impuestos Internos² ha señalado que facilitar el cumplimiento tributario y mejorar la experiencia del contribuyente, insta a un cumplimiento tributario de forma voluntaria³. Es así, que a partir del año 2019, el SII ha consolidado la instalación del Modelo de Atención y Asistencia al Contribuyente o MAAC, con una especial atención en la capacitación de los funcionarios del Servicio para un adecuado conocimiento y sensibilidad de los diversos modelos de implementación, en conjunto con la medición de *“los niveles de satisfacción de los contribuyentes a través de una encuesta y otras herramientas de medición”*⁴, en orden a mejorar la gestión de la administración fiscal y su toma de decisiones.

Una de las gestiones iniciadas por el Servicio corresponde a la Incorporación de Nuevos Procesos de la Institución, la cual incluye la automatización y digitalización de trámites, incorporando indicadores de experiencia para evaluar la implementación de cada iniciativa.

Esta tendencia viene impulsada por la OCDE⁵ desde el año 2004, la cual, mediante el Foro sobre la Administración Tributaria⁶ del Subgrupo de Servicios al Contribuyente⁷, realizó en el año 2010 un estudio sobre tendencias y evolución

1 En adelante e indistintamente administración tributaria/administraciones tributarias, AT/ATs o AF/AFs.

2 En adelante e indistintamente SII o Servicio.

3 Servicio de Impuestos Internos. Plan Estratégico 2019-2030, Santiago de Chile, 2019, p. 46.

4 Ibid, p.46.

5 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

6 En adelante e indistintamente FAT.

7 OCDE, Foro sobre Administración Tributaria, La Administración Tributaria en los países de la OCDE y en determinados países no miembros: Serie “Información comparada” (2010). 2 de marzo de 2011. Pg. 234.

del uso de servicios electrónicos para la prestación de servicios al contribuyente, con el objeto de evaluar el progreso de los diversos organismos tributarios en torno al uso y planificación de la tecnología.

En consecuencia, mediante el presente trabajo, analizaremos y comentaremos las principales medidas implementadas para mejorar la experiencia y atención del contribuyente -y sus asesores fiscales- a través de la tecnología, tanto en Chile como en otras administraciones tributarias comparadas (Australia, Brasil, Canadá, Nueva Zelanda, Reino Unido y Uruguay).

2. DIRECTRICES OCDE

La OCDE publicó por primera vez en el año 2004 el TAS o *Tax Administration Series*, cuyo propósito original fue compartir información que facilitara el diálogo en el diseño y administración de los sistemas tributarios, para poder asistir a las administraciones tributarias, gobiernos, contribuyentes y otros interesados, en cómo y qué mejorar para lograr una AT más eficiente y efectiva.

Es así como, en consideración a los severos cambios a los cuales se han visto enfrentadas las ATs durante la última década, especialmente por las constantes innovaciones tecnológicas, los nuevos modelos de negocios digitales y el incremento de la data digital dentro y fuera de las fronteras, la OCDE se ha encargado de hacer un estudio comparado constante en el tiempo del avance tecnológico de diversas administraciones tributarias en el mundo, para otorgar las directrices en torno a cómo enfrentar los nuevos desafíos de la era digital.

Como adelantamos, en el año 2010, el Foro sobre Administración Tributaria de la OCDE, realizó un análisis de diversas administraciones tributarias, tanto de países miembros de la OCDE como de determinados países no miembros, el cual incluye un apartado dedicado a describir y analizar el panorama general de los servicios electrónicos modernos ofrecidos por las administraciones tributarias a sus administrados.

La utilización de estas nuevas tecnologías ha sido explotada “*para transformar los procesos de recaudación y liquidación tributarias con el fin de aprovechar los importantes beneficios que puede generar, especialmente, en el caso de la mayor rapidez y precisión de los intercambios de los datos relevantes de los administrados, además de la prestación de una serie de servicios que faciliten a los contribuyentes gestionar mejor sus propios asuntos fiscales*”, logrando aumentar

la cooperación recíproca entre administración y administrados, intercambiando mejoras tecnológicas de declaración y pago del impuesto, por información de significancia tributaria facilitada electrónicamente por el mismo contribuyente.

Dentro de los principales servicios electrónicos ofrecidos por las diversas administraciones tributarias, dentro de las cuales se encuentran países como Canadá, Dinamarca, Nueva Zelanda, EEUU, España, Chile, Argentina y la India, encontramos (i) las presentaciones electrónicas de declaraciones; (ii) los borradores de declaraciones tributarias pre-cumplimentados total o parcialmente; (iii) la combinación de medios de pago electrónico para todos los tributos; (iv) el acceso a información personal del contribuyente mediante “cuentas en línea”; y (v) las oficinas modernas que funcionan como centros de atención telefónica para prestar servicios más accesibles.

En cuanto a las presentaciones electrónicas de declaraciones, el avance de las administraciones tributarias se orientó a facilitar las declaraciones de los Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas⁸ -logrando una generalización de la presentación electrónica de estas personas para el ejercicio del año 2009- y a establecer la obligatoriedad en el uso de presentaciones electrónicas para algunas empresas.

Países como Argentina y Reino Unido han realizado progresos formidables en cuanto al aumento de la utilización de la presentación electrónica desde el año 2005, indicando la OCDE que, en términos absolutos, dicho avance es de más de un 82% para el primero y más de un 56% para el segundo.

Las principales estrategias utilizadas por las AT para lograr el mentado efecto, han sido ampliar los períodos de presentación para dichas declaraciones electrónicas con el objeto de incentivar su uso permitiéndoles realizar la declaración dentro de un lapso mayor, o introduciendo la declaración electrónica como requisito obligatorio para llevarla a cabo.

Respecto a los borradores de declaraciones tributarias, el informe de la OCDE los reconoce como uno de los avances más significativos en cuanto a la utilización de la tecnología por parte de las administraciones tributarias, las cuales facilitan al contribuyente un borrador (en papel o a través de internet) de la declaración de impuesto respectiva, con información previamente cumplimentada.

8 En adelante e indistintamente IRPF.

La posibilidad de realizar declaraciones tributarias prellenadas es gracias a la información que posee la AF mediante la utilización del big data, la inteligencia artificial, el uso extensivo de datos personales y públicos y los algoritmos automatizados de fiscalización, permitiéndole obtener datos relevantes de los contribuyentes, como por ejemplo, respecto de su individualización, historial, informes de terceros sobre sus ingresos y deducciones, información relevante de sus transacciones comerciales, relaciones, estimaciones de riesgo, indicios de fraude, etc., para que luego sean revisadas por el mismo contribuyente previos a su presentación oficial.

Los países nórdicos son los que han logrado la automatización más avanzada en materia de declaraciones tributarias pre cumplimentadas⁹, entregando un borrador íntegro de la declaración del contribuyente.

Cabe señalar que Chile es pionero en el recurso de la modalidad del borrador de las declaraciones tributarias íntegramente cumplimentadas, en cuanto a las propuestas de declaración del IVA, desde septiembre de 2017, alcanzando un total de 700.000 contribuyentes¹⁰.

La automatización total dependerá del acceso en línea a la información de la declaración que tengan los administrados, para así omitir la fase de remisión de los borradores y notificar directamente la liquidación del impuesto, siempre manteniendo “*la obligación de los contribuyentes de comunicar los ajustes necesarios*”¹¹, fundamental en los impuestos sujetos a declaración.

En el área del pago electrónico del tributo, el informe del año 2010 del Foro sobre la Administración Tributaria^{12 13}, indicó un aumento considerable en la variedad de medios íntegramente electrónicos para realizar el pago de los diversos impuestos a disposición del contribuyente. Los principales medios utilizados por las administraciones tributarias encuestadas “ *fueron el cargo directo, el crédito*

9 OCDE, Foro sobre Administración Tributaria (2010) Op. Cit., p. 242.

10 MUÑOZ, ANDRÉS y SECO, ANTONIO. 2018. Tendencias digitales en la política y la gestión fiscal. [en línea] <<https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/tendencias-digitales-en-la-politica-y-la-gestion-fiscal/>> [consulta: 22 julio 2020].

11 OCDE, Foro sobre Administración Tributaria (2010) Op. Cit., p. 242.

12 En adelante e indistintamente FAT.

13 El Foro sobre la Administración Tributaria (FAT) fue creado en julio de 2002 por el Comité de Asuntos Fiscales (CAF). Desde entonces, el FAT ha crecido hasta convertirse en un foro señero sobre la administración fiscal para los directores de organismos tributarios y sus equipos procedentes de países de la OCDE y otros países seleccionados no pertenecientes a ella.

directo (es decir, pagos por Internet de los contribuyentes) y la banca telefónica”¹⁴, sin embargo, los medios de pago manual o presenciales -mucho más gravosos tanto para el contribuyente como para la AT- continúan siendo predominantes en el 50% de las administraciones tributarias de los países encuestados¹⁵.

En esta materia, el informe de estudio de la FAT del año 2010, se concentró en los medios más frecuentes de pago de las AT para la recaudación del impuesto, el costo asociado a dichos medios y la opinión respecto al nivel de automatización de estos.

La posibilidad de entregar al contribuyente una opción de pago de sus obligaciones tributarias desde la comodidad de su casa u oficina a través de medios electrónicos, significa un ahorro considerable para la administración tributaria y para el sistema bancario, en relación con eliminar los costos que significa mantener medios manuales de pago tales como el cheque, los según el informe, podrían resultar hasta entre cinco y siete veces más costosos¹⁶ (aproximadamente).

Descongestionando además la sobrecarga de las oficinas de las AT en los períodos de declaración y pago de impuestos, lo que se traduce en un ahorro de tiempo significativo para el administrado, al preferir el pago impositivo íntegramente automatizado, *“teniendo en cuenta los grandes volúmenes de pagos que deben hacerse a los organismos de administración tributaria”¹⁷.*

Sin embargo, a pesar de la carencia de información pormenorizada del volumen de pago respecto de los distintos medios entregada por las diversas administraciones tributarias, el informe OCDE concluye que el *“porcentaje de pagos electrónicos estaba considerablemente por debajo de los de presentación electrónica en el caso de los principales impuestos”¹⁸.*

En cuanto a otros servicios electrónicos puestos a disposición de los contribuyentes, tres cuartas partes de las ATs que conforman la encuesta señalaron que sus

14 OCDE, Foro sobre Administración Tributaria (2010) Op. Cit., p. 246.

15 Los países encuestados fueron (i) Países OCDE al tiempo del informe: Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Chile, Rep. Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Corea, Luxemburgo, México, Países Bajos, Nueva Zelanda, Noruega, Polonia, Portugal, Rep. Eslovaca, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Turquía, Reino Unido, EEUU. (ii) países no OCDE al tiempo del informe: Argentina, Bulgaria, China, Chipre (parte sur de la isla que corresponde al Gobierno de la República de Chipre), India, Indonesia, Letonia, Lituania, Malasia, Malta, Rumanía, Rusia, Arabia S., Singapur, Sudáfrica,

16 OCDE, Foro sobre Administración Tributaria (2010) Op. Cit., p. 246.

17 Ibid, p. 246.

18 Ibid, p. 248.

contribuyentes sí disponen de un acceso en línea a los datos de su cuenta como persona física¹⁹, siempre resguardando la información con las medidas adecuadas de ciberseguridad.

La octava edición de la OCDE Tax Administration Series, publicada en septiembre del año 2019²⁰, presenta la segunda ronda de la encuesta ISORA²¹ de mayo de 2018, la que describe cómo las administraciones tributarias están utilizando las nuevas tecnologías, herramientas y conocimientos para mejorar el cumplimiento tributario, aumentar la eficiencia y ahorrar costos.

El informe OECD Tax Administration Series²² del año 2019, señala que las encuestas de satisfacción de los contribuyentes pueden proveer de valiosa información a las ATs respecto a las actitudes de cumplimiento de los administrados, las cuales reconocen, se realizan desde hace más de 30 años. El informe señala que el 83% de las administraciones participantes miden la satisfacción de sus administrados por lo menos en uno de los segmentos, ya sea respecto de las personas físicas, las empresas o los intermediarios fiscales²³.

Por otra parte, un estudio realizado el mismo año 2019 por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias o CIAT, el que también utiliza los datos entregados por la encuesta International Survey on Revenue Administration (ISORA)²⁴ de los años fiscales 2016-2017, revelan que “*el registro presencial es todavía el canal con más presencia*”²⁵, a pesar del avance formidable de los canales alterativos

19 Ibid, p. 248.

20 OCDE (2019), Tax Administration 2019: Comparative Information on OCDE and other Advanced and Emerging Economies, OCDE Publishing, Paris. [en línea] <<https://doi.org/10.1787/74d162b6-en>> [consulta: 22 julio 2020].

21 La Encuesta Internacional sobre Administración Tributaria (ISORA) es una asociación entre el Centro Interamericano de Administración Tributaria (CIAT), la Organización Intraeuropea de Administraciones Tributarias (IOTA), el Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Organización para la Cooperación Económica. La primera encuesta, lanzada en 2016, fue completada por 135 administraciones tributarias.

22 En adelante e indistintamente TAS.

23 OCDE (2019), Tax Administration 2019. Op. cit.

24 Los países encuestados en ISORA son: Angola, Argentina, Aruba, Barbados, Belice, Bermuda, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Francia, Guatemala, Guyana, Honduras, India, Italia, Jamaica, Kenya, México, Marrueco, Países Bajos, Nicaragua, Nigeria, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, España, Suriname, Trinidad y Tobago, Estados Unidos, Uruguay.

25 DÍAZ DE SARRALDE, SANTIAGO (2019). Panorama de las administraciones tributarias: Estructura; ingresos, recursos y personal; funcionamiento y digitalización. ISORA. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT).

informáticos frente al registro en papel, gracias a la generalización de portales de internet como forma de transmitir y ofrecer la información a los contribuyentes.

No obstante, un análisis más profundo de la calidad y herramientas web que las administraciones tributarias ponen efectivamente al servicio del administrado, revela que aquellas ATs con un mayor nivel de renta, disponen de un porcentaje más alto de dichos mecanismos digitales (calculadoras web, cuentas integradas de los contribuyentes de los principales impuestos, servicios en línea para actualizar sus datos, acceder a su historial y requerimientos), en comparación con aquellos países de baja renta²⁶.

En conclusión, la OCDE orienta a través de sus estudios e informes, a mejorar y desarrollar la digitalización del pago del tributo por parte de las administraciones tributarias, ya que ello generará un ahorro de recursos y tiempo para las administraciones, sumado al aumento de la satisfacción de los administrados, quienes se verán beneficiados por las soluciones digitales implementadas en los diversos procedimientos tributarios que podrán realizar de manera online a través de las plataformas virtuales adaptadas al efecto, aumentando consecuentemente el cumplimiento voluntario.

Tal como lo ha señalado el Director del Centro de Política y Administración Tributaria de la OCDE, señor Pascal Saint-Amans; *“Las administraciones tributarias, al igual que los formuladores de políticas tributarias, están expuestas a cambios rápidos a través de la digitalización de la economía y el surgimiento de nuevos modelos de negocios y formas de trabajar. Los datos y ejemplos contenidos en la Administración Tributaria 2019 muestran cómo la disponibilidad de nuevas tecnologías, nuevas fuentes de datos y la creciente cooperación internacional brindan nuevas oportunidades para que las administraciones tributarias gestionen mejor el cumplimiento, protejan su base impositiva y reduzcan las cargas administrativas.”*²⁷.

Siendo la tendencia actual, brindar al contribuyente de un soporte digital sólido para el cumplimiento voluntario, caracterizado por su eficiencia y simpleza en su utilización y comprensión. Un ejemplo de ello, lo podemos apreciar a través de la provisión de orientación o recordatorios a los contribuyentes en las páginas web de las administraciones u otorgando materiales de cálculo e informes que ayuden

26 Ibid, p. 52.

27 OCDE. 2019. Use of digital technologies set to increase tax compliance [en línea] <<https://www.oecd.org/tax/administration/use-of-digital-technologies-set-to-increase-tax-compliance.htm>> [consulta: 2 agosto 2020].

al contribuyente a entender mejor sus declaraciones y obligaciones tributarias, apuntando al desafío de una atención en tiempo real con diversas opciones de comunicación con la AT. Además de ofrecer la alternativa de un autoservicio creado a medida del administrado.

En efecto, las ATs se encuentran en constante evolución para comprender de mejor manera las preferencias de los contribuyentes al momento de diseñar sus políticas de servicios²⁸, siendo las principales, la reducción de la atención presencial de los contribuyentes, promoviendo formas de atención alternativas por plataformas virtuales, telefónicas o aplicaciones móviles, configurando un apoyo fundamental para el cumplimiento voluntario de los administrados, incrementando las opciones del autoservicio tanto como lo desee el contribuyente, buscando adoptar un enfoque unificador entre los servicios internos de la AT y el gobierno en general²⁹.

3. ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN CHILE

Desde el año 1994, el SII viene realizando diversos estudios, propios o encargados a empresas independientes, para obtener antecedentes respecto de la percepción y grado de satisfacción del contribuyente en la realización de sus trámites ante la administración tributaria chilena.

Desde enero de 2019, el SII ha aplicado una encuesta web para todas aquellas personas que hayan realizado algún trámite, operación o consulta en las oficinas del Servicio, ya sea vía página web o mediante la mesa de ayuda telefónica de que dispone.

La evaluación general obtenida de dicha encuesta arrojó un nivel positivo de satisfacción en la medición de la experiencia de los contribuyentes. Con un grado de satisfacción neta del 75,2% para la emisión de Factura Electrónica y con un 74,2% en la Declaración de Renta, además, *“un 74,5% de los contribuyentes recomendaría a otra persona realizar consultar o trámites en el SII.”*³⁰.

28 OCDE. Tax Administration, 2019. Op. cit, p. 40.

29 La OCDE, a través de la Recomendación del Consejo sobre estrategias de gobierno digital realizada por la Dirección de Gobernanza Pública y Desarrollo Territorial del año 2014, ha proporcionado una guía para entender cómo prepararse y aprovechar al máximo el cambio tecnológico y las perspectivas digitales a largo plazo. Para una mayor profundización del tema se recomienda su lectura.

30 SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS [en línea] <<http://www.sii.cl/noticias/2019/030619noti01er.htm>> [consulta: 2 agosto 2020].

Esta iniciativa permite a la AT de Chile obtener información relevante para incorporar permanentes mejoras al servicio que prestan, la orientación y asistencia que otorgan al contribuyente, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, “...*teniendo como base las percepciones y experiencias de los propios contribuyentes al momento de vincularse con el SII.*”³¹.

El SII ofrece la e-Renta, como una alternativa a los contribuyentes para facilitar y fomentar la presentación voluntaria de declaraciones de renta, mediante esta aplicación los administrados pueden ver y aceptar su declaración de impuestos sobre la renta propuesta (precumplimentada), basada en información entregada por terceros (incluyendo los reembolsos)³². Su utilidad está dirigida principalmente para contribuyentes con situaciones tributarias simples, como los trabajadores independientes o dependientes con beneficios fiscales que solicitan devolución de impuestos.

La aplicación también permite verificar el estado del resultado y conocer si de han aceptado las solicitudes de reembolso. Otorgando un sistema notablemente más simple para el proceso de declaración, el que se inicia con el ingreso del código secreto del contribuyente, continúa con la revisión del monto a pagar o la solicitud de devolución según sea el caso, luego se ingresan los datos de la cuenta bancaria y la aceptación de la propuesta.

Acorde al informe de la OCDE del año 2019, más de 170.000 mil contribuyentes han descargado la aplicación y más de 120.000 han presentado su declaración por este medio³³.

El Servicio también ha implementado el prellenado de las declaraciones mensual de IVA, disponible para todos los contribuyentes obligados a declarar IVA como una forma de facilitar el cumplimiento de la obligación tributaria. El precumplimiento de las declaraciones es posible gracias a que el Servicio “...*recibe toda la información de las facturas electrónicas emitidas, creando automáticamente un Registro de Compras y Ventas (PSR) que debe ser validado (o modificado si es necesario) por los contribuyentes.*”³⁴, beneficiándolo significativamente al evitarle incurrir en grandes costos de cumplimiento, se reducen los errores en las declaraciones y mejora el seguimiento y control de cumplimiento tributario.

31 SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS [en línea] <<http://www.sii.cl/noticias/2019/030619noti01er.htm>> [consulta: 2 agosto 2020].

32 OCDE. Tax Administration, 2019. Op. cit, p. 43.

33 Ibid, p. 44.

34 Ibid, p. 62.

El reporte indica que más del 90% de los contribuyentes utilizan esta plataforma de prellenado para declarar sus créditos o débitos fiscales de IVA³⁵.

La encuesta más reciente realizada en Chile respecto de la experiencia y relación entre el contribuyente y los servicios digitales prestados por el Servicio, es la realizada en el año 2020 por el Centro de Estudios Tributarios de la Universidad de Chile³⁶, denominada “Percepción de los contribuyentes sobre la digitalización de su relación con el Servicio de Impuestos Internos”, cuyos resultados e informe se publicarán a finales del mismo año.

La encuesta del CET fue respondida por un porcentaje de 68,3% hombres, 31,5% mujeres y un 0,2% no respondió a la pregunta sobre cuál es su sexo. Las profesiones informadas por los encuestados fueron de contadores (724), abogados (84), ingenieros (89) y otras profesiones (18).

Los administrados que visitaban el sitio web del SII más de una vez por semana fueron el 77,7% de los encuestados, y un 10,5% lo visitaba al menos una vez a la semana.

En el campo de las preguntas sobre digitalización del SII, la mayoría de los administrados respondieron que el inicio de actividades y/o obtención de Rut de su empresa o grupo o del contribuyente a quien representa lo realizó por internet (593), a diferencia de los 267 encuestados que dijeron haberlo realizado de manera presencial. Sólo 4 de los contribuyentes realizaron estos trámites vía aplicación móvil.

Dentro de los administrados que realizaron efectivamente el trámite a través del sitio web o de la ampliación, sólo el 13,1% lo encontró muy fácil, a diferencia del 33,6% que dijo haberle parecido normal. Un 4,8% lo encontró difícil y un 3,75 no pudo completar el trámite.

Como consecuencia de las dificultades adicionales para el cumplimiento tributario generadas por la pandemia que afectó a Chile y el mundo entero, la encuesta se ocupó de consultar a los contribuyentes si consideraban que a raíz de la pandemia se había visto afectado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias mensuales (F29) o la entrega de Declaraciones Juradas.

35 OCDE. Tax Administration 2019. Op. cit, p. 62.

36 En adelante e indistintamente CET.

La respuesta fue sorprendentemente positiva, ya que la mayoría de los encuestados respondió que no (43,3%), a diferencia de aquellos que declararon que se había visto afectado “mucho” (13,4%).

Sin embargo, sólo el 23,3% expresó haberse beneficiado mucho respecto de la facilitación de los procedimientos con las soluciones digitales, sistema tecnológico y, en general, las plataformas virtuales del Servicio, a diferencia de aquellos haberse beneficiado medianamente (33%), un poco (26,6%) y nada (17,2%). Respuesta consistente con la satisfacción o percepción de utilidad otorgada por dichas herramientas tecnológicas posterior al proceso de operación renta del año tributario 2020, donde sólo el 24,4% respondió que le había de mucha utilidad, a diferencia del 35,5% que respondió haberle ayudado medianamente, un 24,5% un poco y un 15,6% al cual no le ayudó en nada.

La encuesta tuvo en consideración el nivel dentro del cual se autocalificaban los contribuyentes en cuanto a su conocimiento y dominio tecnológico, consultándoles si creían que esta capacidad era suficiente para utilizar adecuadamente la plataforma informática del Servicio. La amplia mayoría (814) de ellos respondió que sí, lo cual demuestra que la mayoría de los encuestados poseen o creen poseer conocimientos al menos suficientes para usar de forma correcta los servicios online del SII.

Lo anterior es de suma relevancia, ya que permite conocer la capacidad con la cual los encuestados consideraban que contaban para efectos de su dominio y conocimiento tecnológico, quienes ampliamente se definieron como capaces de utilizar estas herramientas con entendimiento en la materia, por lo que las respuestas en las cuales, por ejemplo, se consulta el nivel de dificultad de las plataformas digitales, son respondidas por personas que sí poseen un manejo suficiente de ellas para discernir aquello que es difícil de manejar por la forma en que se presenta de aquello que resulta complejo de entender debido a que no se cuenta con las herramientas y preparación para interactuar mediante dichos medios electrónicos y tecnológicos.

En el ámbito de la fiscalización realizada por el AT, se les consultó respecto a si consideraban factible colaborar en el procedimiento mediante la entrega de antecedentes a través del expediente electrónico dispuesto por el SII. La respuesta fue positiva, ya que el 57,6% declaró como “totalmente” posible dicha factibilidad consultada, lo que indica que el contribuyente está dispuesto a utilizar dichas plataformas digitales habilitadas por el Servicio y cree que serán posibles de implementar. Sólo un 5,5% señaló que no sería factible.

Respecto de las razones consultadas en cuanto a porqué las gestiones nombradas en la encuesta no las habían realizado por internet, sino que, de forma presencial, resulta

interesante que la respuesta con mayor selección fue “ninguna de las anteriores”, la segunda mayor razón fue porque “debía acompañarlo con documentos físicos”. Sólo el 1,6% respondió que su razón se debía a que el trámite no se podía realizar de forma virtual y un 2% reportó problemas con la página/soposte.

De los resultados recién descritos, podemos concluir que el hecho de que el trámite no se pueda realizar de forma virtual ocupa un bajísimo porcentaje de las razones para no realizar el trámite por internet, lo que refleja los avances y mejoras que ha implementado la administración tributaria de Chile para incluir una diversidad de trámites que se pueden realizar desde su página web o aplicación móvil.

En cuanto a aquellos encuestados que respondieron haber tenido problemas con la página, surgieron los siguientes casos a tener en cuenta como elementos a mejorar por parte de la AT: el tiempo de respuesta del SII es excesivo, la página se cae constantemente y la falta de claridad en la página y en la respuesta que brindan lo funcionario.

La página del SII en sí misma, fue calificada en su mayoría como sencilla de usar (35,6%), rápida (35,1%), útil (35,4%) y buena (40,3%), quedando una brecha por mejorar para alcanzar la mejor calificación en cada ítem.

Finalmente, se les consultó a los administrados; si tuviera que modificar (agregar, cambiar o proponer) algo de la página www.sii.cl, ¿qué cambio sugeriría?, registrándose un resultado de 850 comentarios aproximadamente.

Dentro de los principales comentarios y sugerencias encontramos los siguientes:

- i. “No cambiar tan frecuentemente la presentación de los menús”
- ii. “Permitir acompañar los docs digitales y evitar el doble trámite de acompañarlos digitalmente de forma parcial y el resto físicamente”
- iii. “Que tuvieran instructivos o tutoriales de cómo hacer las cosas para no depender de la mesa de ayuda que no siempre saben cómo ayudarte”
- iv. “Posibilidad de discutir las observaciones y obtener la aceptación de la declaración sin necesidad de concurrir a oficinas SII”
- v. “Podrían incorporar un chat de respuestas que no sea respondida por un robot”
- vi. “Quitar tantas imágenes y poner información útil de forma más directa”
- vii. “1) Que un usuario autorizado pueda acceder a diferentes contribuyentes sin estar cerrando y abriendo sesiones, sino que sea como un ambiente por contribuyente. (parecido a cómo trabaja factura electrónica mipyme) 2) Que se puedan personalizar accesos directos a gusto del contribuyente.”

Es en los comentarios recopilados por el CET donde radica principalmente la importancia de realizar este tipo de encuestas y consultas, ya que permite escuchar a los usuarios y destinatarios de los servicios ofrecidos e implementados por la AT, demostrando que aún quedan varias aristas del sistema digital a mejorar.

Cabe señalar que, en general, la labor del Servicio ha sido calificada y evaluada de manera positiva por los contribuyentes, reflejando la labor pionera en algunos ámbitos digitales que ha implementado a lo largo de los últimos años, detentando servicios con los que otras administraciones tributarias del mundo no cuentan.

Ganando en el año 2018 el primer lugar en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad, el cual no había sido ganado por un servicio público desde el año 2006, premio entregado en base al análisis de las opiniones clientes de más de 30 sectores en el país³⁷.

El premio fue otorgado por haber superado el umbral de satisfacción exigido, de acuerdo al estudio del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes (INCS).

En opinión de la autoridad administrativa tributaria, los avances que le permitieron ganar este premio, fueron la implementación del Modelo de Atención y Asistencia al Contribuyente, centrado en la gestión de experiencia, sumado a otras innovaciones tecnológicas desarrolladas para facilitar el cumplimiento tributario, destacando las propuestas prellenadas de IVA y las aplicaciones móviles (e-Factura)³⁸.

Por último, La Ley 21.210 sobre Modernización Tributaria, contempló expresamente la necesidad de incorporar la digitalización entre la relación del Servicio y el contribuyente, puesto que, en el Segundo Trámite Constitucional, se indicó que un emprendedor requiere de más de 300 horas para cumplir sus obligaciones tributarias.

Reconociendo que, a pesar del esfuerzo, la mayoría de los procesos continúan siendo presenciales, por lo que la Ley de Modernización buscó digitalizar, uniformar y simplificar el ciclo de vida del contribuyente desde su inicio hasta su término de giro pasando por cada proceso de fiscalización.

Destacando en el proyecto la creación de la “carpeta electrónica” y el “expediente electrónico”, lo cual significará un ahorro considerable en tiempo, simplificación de procesos para el contribuyente.

37 Servicio de Impuestos Internos. [en línea] <<http://www.sii.cl/noticias/2018/200818noti01er.htm>> [consulta:2 agosto 2020].

38 Ibid.

4. ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS COMPARADAS

Acorde al informe TAS de la OCDE del año 2019, los contribuyentes personas físicas tienen en su mayoría muy poco contacto con las administraciones tributarias, lo cual representa para algunos una situación estresante y compleja, al precisamente, no estar habituados a ejercer una relación constante en el tiempo que les permita conocer los procedimientos y canales de comunicación existentes, generando para el contribuyente un alto costo monetario en el proceso o generando incumplimientos tributarios por desconocimiento.

En este punto, la experiencia del contribuyente se vuelve fundamental, ya que, dependiendo de si ella es evaluada como positiva o negativa, se podrá modificar o no la actitud de cumplimiento del administrado.

Por tanto, resulta crucial diseñar las políticas de servicios digitales teniendo como enfoque central al contribuyente, ya que dichas medidas e implementaciones pueden resultar sumamente costosas y difíciles de mantener, por lo que hacerlo sin antes considerar qué es lo que el contribuyente quiere y espera de su administración tributaria, puede significar una gran pérdida para el erario fiscal y un fracaso en el avance de la tecnologización del tributo.

4.1 Australia

La “*Australian Taxation Office o ATO*”, es una agencia estatutaria de Australia y el principal organismo de recaudación de ingresos del gobierno, el cual posee la responsabilidad de administrar el sistema tributario federal de Australia, la legislación de las jubilaciones y otros asuntos relacionados.

En febrero de 2016, la ATO presentó un asistente virtual llamado “Alex”, que responde a las solicitudes y se encuentra disponible en su sitio web las 24 horas del día para ayudar a los contribuyentes con sus consultas fiscales³⁹. La innovación de esta asistencia virtual radica en que, “Alex” entiende el lenguaje conversacional, por lo que los administrados pueden mantener una conversación virtual como si estuviesen hablando con una persona real de la ATO.

La ATO también cuenta con una aplicación móvil para los contribuyentes⁴⁰. Dentro de las herramientas de la aplicación está “*myDeductions*”, la cual les permite tanto

39 OCDE. Tax Administration 2019. Op. cit, p. 42.

40 Ibid, p.43.

a personas como comerciantes individuales, recaudar, clasificar y almacenar ciertas deducciones de impuesto durante todo el año, tales como; gastos de automóvil, viajes, deducciones de intereses y otros impuestos. Asimismo, la información que se cargue a la aplicación se puede cargar directamente en la ATO, a excepción de las fotos de los recibos, las que sólo se pueden almacenar.

Cuentan además con el apoyo del sistema “*Dynamic Scripting*”, diseñado para ofrecer a los contribuyentes una experiencia mejorada, ya que proporciona información rápida y precisa a sus consultas, gracias al acceso de información almacenada en cuantiosas fuentes. La automatización que permite se refleja en el alivio del esfuerzo mental requerido por el personal de la AT para organizar los datos y aplicar de forma adecuada el proceso y la información de procedimientos para la obtención de información significativa para el administrado, dejando en el pasado la recopilación manual de datos⁴¹.

La AT de Australia, en su informe de autoevaluación anual para los años 2017-18, refleja haber logrado una calificación “buena” para sus seis indicadores clave de desempeño, constituyendo dicha calificación un nivel medio de entre cinco diferentes calificaciones, las que incluyen “excelente”, “muy bueno”, “satisfactorio” y “requiere desarrollo”⁴².

La métrica utilizada por la encuesta de la ATO, se basa en muestras representativas de su población en general, la cual incluye a agentes fiscales y contribuyentes. Entre los resultados negativos, destaca la baja en la creencia por parte de la comunidad empresarial, en comparación con el período anterior, de que el costo de cumplir sus obligaciones tributarias era razonable (de un 49% a un 43%); la satisfacción de la comunidad en el desempeño de la ATO (de un 75% a un 71%); y la percepción de que es fácil acceder a los servicios de información de la ATO y su compromiso de otorgar un servicio oportuno⁴³.

Por último, el Informe de autoevaluación del desempeño de la ATO del mismo periodo, concluyó que la percepción fue más favorable para las personas que para las empresas, incluyendo mejoras en la percepción de la atención prestada y la consulta individual a los clientes (actualizaciones de estado y confiabilidad en la información). Observando una disminución en la percepción de satisfacción,

41 Ibid, p. 121.

42 Accountantsdaily, JOTHAM LIAN. “Tax agent, taxpayer satisfaction with ATO drops”. 12 febrero 2019. [en línea] <<https://www.accountantsdaily.com.au/tax-compliance/12631-tax-agent-taxpayer-satisfaction-with-ato-drops>> [consulta: 12 agosto 2020].

43 Ibid.

puntualidad, facilidad y costo de cumplir con las obligaciones tributarias, estimulada por los usuarios de servicios en línea⁴⁴.

Actualmente la ATO continúa trabajando para mejorar la experiencia en línea de los administrados y ofrecerles un nuevo portal de agentes fiscales.

4.2 Brasil

La administración tributaria de Brasil se denomina *Federal Revenue Service of Brazil* o RFB, la cual tiene una estructura funcional y descentralizada a cargo de los jefes de cada Unidad Administrativa, donde cada nivel de jerarquía realiza todas las tareas clásicas de una AT, por lo que cada órgano cuenta con su propia unidad especializada de asistencia y registro de contribuyentes, su área de fiscalización, recaudación y control de aduana, todo bajo la dirección general de la Secretaría de Ingresos Federales.

En el informe del año 2002 emitido por el Ministerio de Finanzas del Servicio Federal de ingresos y coordinación general de política tributaria de Brasil, denominado “Tax Study 08 – *Tax System and Administration in Brazil (An overview)*”⁴⁵, se indica que la administración tributaria de Brasil ha puesto a disposición de los contribuyentes una versión electrónica de cada formulario de declaración de impuestos específicos, facilitando de esta forma la presentación de sus declaraciones y reduciendo el porcentaje de errores cometidos en ellas.

Acorde al TAS 2019 de la OCDE, el RFB⁴⁶ entrega a sus contribuyentes los servicios más requeridos a través de dispositivos móviles, dentro de los cuales se encuentra la aplicación móvil “*My income Tax*” o “Mi impuesto sobre la renta”, permitiéndole a los administrados brasileros completar y presentar sus declaraciones de impuestos personales. Además, cada contribuyente puede generar un Número de Registro de Contribuyente Individual, permitiéndole realizar pagos y consultar información sobre la importación de bienes.

44 ATO Regulator Performance Framework self-assessment report 2017-18 [en línea] <<https://www.ato.gov.au/About-ATO/Commitments-and-reporting/In-detail/ATO-Regulator-Performance-Framework-self-assessment-report-2017-18/?page=11>> [consulta: 12 agosto 2020].

45 Ministry of finance federal revenue service general-coordination of tax policy, TAX STUDY 08 - Tax System and Administration in Brazil- An Overview-, Brasília, Agosto de 2002. [en línea] <<http://www.receita.fazenda.gov.br>> [consulta: 14 agosto 2020].

46 OCDE. Tax Administration, 2019. Op. cit, p. 43.

En una investigación publicada por autores brasileros en la *International Review of Economics - Journal of Civil Economy (IREC)* N°66 del año 2019⁴⁷, se estudió el “paradigma de servicio” en el contexto del cumplimiento tributario. Este paradigma asume “*que los contribuyentes no son individuos racionales preocupados únicamente por maximizar la utilidad; (sino que) también deben recibir un trato adecuado y servicios públicos de buena calidad a cambio del pago de impuestos*”⁴⁸.

Lo interesante de este estudio, radica en que las premisas fueron verificadas mediante una evaluación empírica a través de un método de experimentación en línea con contribuyentes brasileños⁴⁹, cuyos resultados confirmaron la existencia de que las interacciones basadas en la confianza entre los contribuyentes y la administración pública, conduce al cumplimiento voluntario, y en contraste, una administración tributaria basada en la imposición del poder que detentan, resulta en un cumplimiento obligatorio. Si bien, en ambos enfoques se logra aumentar el nivel de cumplimiento tributario, la calidad del mismo difiere, ya que en el enfoque basado en la confianza se evitan los costos de control al evitar generar contribuyentes opositores de la AT.

En la actualidad, la reforma tributaria de Brasil -que se encuentra en proceso de aprobación por el congreso a julio del año 2020- incluye dentro de sus variadas propuestas, garantizar el derecho de las personas físicas y jurídicas de poder archivar documentos mediante medios digitales, siempre que cumplan los requisitos establecidos por ley, adquiriendo los documentos digitales la misma validez legal que los en formato de papel⁵⁰.

El objetivo de esta reforma es principalmente reducir la complejidad del sistema de declaración de impuesto para las empresas, las cuales gastan más de 1.500 horas al año para lograr dicha labor, índice tres veces superior a la media de los países latinoamericanos, la cual se encuentra en 600 horas anuales aproximadamente⁵¹.

47 DA SILVA, F.P., GUERREIRO, R. & FLORES, E. 2019. Voluntary versus enforced tax compliance: the slippery slope framework in the Brazilian context. *Int Rev Econ* 66, 147–180. [en línea] <<https://doi.org/10.1007/s12232-019-00321-0>> [consulta: 14 agosto 2020].

48 Op. Cit. p. 147.

49 Los detalles del experimento empírico se encuentran en el Apéndice A del estudio, pero básicamente consistió en la implementación de un software, mediante el cual los participantes fueron distribuidos aleatoriamente en diferentes escenarios simulados y se les pidió que respondieran a la cantidad de impuestos que querían pagar.

50 BloombergTax. 2020. INSIGHT: Brazil—Review of Tax Developments in 2019. [en línea] <<https://news.bloombergtax.com/daily-tax-report-international/insight-brazil-review-of-tax-developments-in-2019>> [consulta: 16 agosto 2020].

51 Infobae Newsrom. 2020. Economía.- Brasil comienza su reforma tributaria con la unificación de impuestos. [en línea] <<https://www.infobae.com/america/agencias/2020/07/22/economia-brasil-comienza-su-reforma-tributaria-con-la-unificacion-de-impuestos/>> [consulta: 16 agosto 2020].

4.3 Canadá

La administración tributaria de Canadá, llamada *Canada Revenue Agency* o CRA, recientemente (2018) ha realizado un esfuerzo en transformar el enfoque del servicio entregado a los contribuyentes canadienses a uno orientado a sus necesidades específicas.

Para ello, creó la Chief Service Officer o CSO, que tiene por objeto liderar la transformación de la cultura de servicio de la AT canadiense⁵² desde una perspectiva emocional y funcional.

Dentro de los principales objetivos de la CSO se encuentran; diseñar programas y servicios desde la perspectiva del cliente mediante una continua interacción potencial de programas y canales; crear resultados de servicios que mantengan y superen los consagrados en la Declaración de Derechos de los Contribuyentes; y utilizar de forma proactiva la retroalimentación recibida de los administrados en cuanto al diseño y la entrega de programas y servicios.

Un ejemplo de ello es el denominado “*design jam*”, concepto utilizado para describir el proceso colaborativo de ideas orientado a generar soluciones en un ambiente entretenido y creativo⁵³ conformado por las partes interesadas y aquellos usuarios que son claves para la AT, con el objetivo de crear en conjunto mejoras al servicio otorgado por la CRA y que respondan derechamente a las necesidades del cliente.

Otro método utilizado por la administración tributaria canadiense fue la consulta realizada mediante el programa “*Serving you better*”⁵⁴, la cual se realiza cada dos años con empresas pequeñas y proveedores de servicios fiscales. Algunas de las opiniones vertidas por los contribuyentes encuestados, provenientes de diferentes orígenes socioeconómicos, edades y género, fueron:

- i. “*Todos los canadienses son diferentes y necesitan ayuda en diferentes maneras*”⁵⁵;

52 Canada Revenue Agency. [en línea] <<https://www.canada.ca/en/revenue-agency/news/2018/10/backgrounder-cras-chief-service-officer.html>> [consulta: 16 agosto 2020].

53 Definición de “*design jam*” la encontramos [en línea] <<https://participedia.net/method/4620>> [consulta: 16 agosto 2020].

54 Canada Revenue Agency. [en línea] https://www.canada.ca/en/revenue-agency/campaigns/serving-canadians-better-cra.html?utm_source=news&utm_medium=news&utm_campaign=Other+CSO+Service_to_Canadians&utm_content=2019-12-18_0231 [consulta: 16 agosto 2020].

55 Canada Revenue Agency [en línea] <https://www.canada.ca/en/revenue-agency/campaigns/serving-canadians-better-cra.html?utm_source=news&utm_medium=news&utm_campaign=Other+CSO+Service_to_Canadians&utm_content=2019-12-18_0231> [consulta: 16 agosto 2020].

- ii. *“Soy contador (no un contador de impuestos) y todavía encuentro difícil entender el proceso de presentación a veces, por lo que sólo puedo imaginar lo difícil que puede ser para otros”⁵⁶ y;*
- iii. *“El proceso en línea para presentar documentos en apoyo de una revisión no permite buscar el estado del caso o hacer preguntas”⁵⁷.*

En resumen, las opiniones recién transcritas de contribuyentes canadienses se traducen en la petición que ellos hacen para que la CRA muestre mayor comprensión en cada situación particular, y poder sentir que su tiempo es valorado, entendiendo su relación con la AT más como una asociación. Sumado al hecho de que les gustaría recibir una información completa y actualizada durante todos los días del año, en vez de recibirlas únicamente durante la temporada de declaración de los impuestos, información que deberá ser de fácil acceso y tener sentido de forma inmediata.

Reclaman por un servicio prestado a través de canales más modernos e integrados de comunicación, aumentando y mejorando los servicios en línea que ya se encuentran disponibles, agregando chats en línea y la posibilidad de gestionar horarios para reunirse con los empleados de la CRA vía telefónica, facilitando también el pre-cumplimiento de los formularios.

Destaca nuevamente en la *“Serving you better”*, la necesidad de obtener soluciones a la medida particular de cada administrado y evitar soluciones de “talla única”.

La AT canadiense introdujo una nueva opción de autoservicio denominada “Autocompletar mi declaración”, orientada a mejorar la calidad de los servicios digitales, simplificando la declaración en línea de impuestos sobre la renta y beneficios tributarios, gracias a los datos que la CRA ya posee respecto de cada contribuyente. Este servicio de llenado automatizado tuvo gran éxito, al ser utilizada por los canadienses más de 99 millones de veces para el año 2018⁵⁸.

En cuanto al método de pago del impuesto, la AT canadiense otorga diversas opciones a sus contribuyentes, entre las cuales encontramos la banca en línea, pago

56 Canada Revenue Agency [en línea] <https://www.canada.ca/en/revenue-agency/campaigns/serving-canadians-better-cra.html?utm_source=news&utm_medium=news&utm_campaign=Other+CSO+Service_to_Canadians&utm_content=2019-12-18_0231> [consulta: 16 agosto 2020].

57 Canada Revenue Agency [en línea] <https://www.canada.ca/en/revenue-agency/campaigns/serving-canadians-better-cra.html?utm_source=news&utm_medium=news&utm_campaign=Other+CSO+Service_to_Canadians&utm_content=2019-12-18_0231> [consulta: 16 agosto 2020].

58 OCDE. Tax Administration, 2019. Op. cit, p. 43.

web con tarjeta de débito o crédito mediante un prestador de servicios externo, establecer un débito preautorizado, pagar en una institución financiera o enviar un cheque por correo.

Si bien, la AT de Canadá ha estado orientada a una digitalización del pago de impuestos, en mayo de 2017 estableció una política dirigida a aquellos contribuyentes que tienen un acceso limitado a Internet o que no viven cerca de una institución financiera para realizar el pago del tributo de manera presencial, otorgándoles la posibilidad de realizar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en persona, mediante efectivo o tarjeta de débito, en puntos de venta de la *Canada Post Corporation* o CPC⁵⁹ (más una tarifa de recargo), siempre con el apoyo de la CRA⁶⁰.

Por último, durante los últimos 50 años, la CRA ha ofrecido a sus administrados productos educacionales gratis para ayudarlos a entender el sistema impositivo del su país, los programas de beneficios que entrega y los derechos y obligaciones de los contribuyentes, los cuales también se encuentran dirigidos a quienes no obtienen ingresos sujetos a impuestos⁶¹.

4.4 Nueva Zelanda

La administración tributaria de Nueva Zelanda, denominada *Inland Revenue*, juega un rol fundamental en la mejora del bienestar económico y social de los neozelandeses, recaudando el 80% de los ingresos de la Corona, sumado a sus funciones de recaudación y desembolso de los programas de apoyo social y asesoría política al gobierno de Nueva Zelanda⁶².

En el estudio realizado por el Foro de la Administración Tributaria del Subgrupo de Servicios a los Contribuyentes, de diciembre del año 2009, indica que Nueva Zelanda se encuentra entre los organismos tributarios que han alcanzado altos niveles de implementación del pago completamente electrónico (más de un 50%), moviéndose a la fecha de realización del estudio hacia un uso obligatorio del pago electrónico en conjunto con los requisitos obligatorios de las declaraciones electrónicas.

59 La CPC, conocida como el *Canada Post*, es una corporación de la Corona que funciona como el operador postal principal en Canadá. Originalmente conocido como *Royal Mail Canada*, el cambio de marca se realizó al nombre "*Canada Post*" a fines de la década de 1960, aunque aún no se había separado del gobierno.

60 OCDE. Tax Administration 2019. Op. cit, p. 81.

61 Ibid, p.154.

62 Inland Revenue. [en línea] <<https://www.ird.govt.nz/about-us/who-we-are>> [consulta: 18 agosto 2020].

El FAT del año 2009, indica un aumento de los empleados dedicados a proporcionar capacidades de acceso remotas en la AT de Nueva Zelanda, de 225 empleados en el año 2004 a 1.200 para el año 2019.

En cuanto al acceso en línea otorgado a los contribuyentes, respecto de su información personal, a la fecha del estudio la AT neozelandesa contaba con un servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La información disponible tanto para personas físicas como agentes fiscales se componía de la cuenta fiscal, los detalles de transacciones, ganancias y fechas de vencimiento en tiempo real para todas las cuentas, incluyendo el impuesto sobre la renta, apoyo a menores y préstamos estudiantiles.

La *Inland Revenue*, realiza desde el mes de julio del año 2015, una encuesta de Satisfacción y Percepciones del Cliente⁶³, la que se actualiza cada tres meses. Los métodos utilizados para la realización de la encuesta incluyen la contratación de una empresa externa de investigación encargada de encuestar a los clientes que hayan tenido contacto reciente con la AT, mediante una muestra aleatoria.

Para tener una idea del cambio de percepción que han tenido los contribuyentes de Nueva Zelanda respecto de su administración tributaria entre los años 2015 y 2020, compararemos los resultados arrojados por la primera encuesta realizada, la cual abarca el período anual de julio de 2015 a junio de 2016⁶⁴ con el último reporte que abarca los meses de enero a marzo de 2020⁶⁵.

En la encuesta anual del periodo de julio 2015 a junio de 2016, en cuanto a la satisfacción general de los clientes online, el 92% de los administrados declaró estar satisfecho y un 81% señaló encontrarse “muy satisfecho”. En cuanto a si el sitio web es fácil de usar, un 85% de los encuestados contestó que se encontraba “satisfecho”, en contraste con un 70% que indicó estar “muy satisfecho”. Respecto a la accesibilidad y la conveniencia del sitio web, un 93% de los contribuyentes dijo sentirse “satisfecho”, en contraste con un 84% que indicó estar “muy satisfecho”. Por último, con relación a la confiabilidad de los sistemas seguros, un 95% de los clientes online dijo encontrarse “satisfecho” y un 86% “muy satisfecho”. Esta encuesta incluía un ítem extra respecto a la calidad de la información, el cual no

63 *Inland Revenue*. [en línea] <<https://www.ird.govt.nz/about-us/publications/customer-survey>> [consulta: 18 agosto 2020].

64 *Inland Revenue*. [en línea] <<https://www.ird.govt.nz/about-us/publications/customer-survey/previous-years/2015-2016>> [consulta: 18 agosto 2020].

65 *Inland Revenue*. [en línea] <https://www.ird.govt.nz/about-us/publications/customer-survey/customer-satisfaction-survey-jan-to-mar-2020> [consulta: 18 agosto 2020].

se incluyó en la encuesta que abarca el último período informado por la AT de Nueva Zelanda (enero a marzo de 2020) en el cual el 88% de los encuestados dijo encontrarse “satisfecho” y el 81% “muy satisfecho”.

Los resultados de la encuesta para los meses de enero a marzo del año 2020, muestra que el promedio de satisfacción del servicio en los clientes online es de un 90% para la opción “satisfecho” y de un 77% para la alternativa “muy satisfecho”. En cuanto a si el sitio web es fácil de usar, un 83% de los encuestados contestó que se encontraba “satisfecho”, en contraste con un 67% que indicó estar “muy satisfecho”. Respecto a la accesibilidad y la conveniencia del sitio web, un 87% de los contribuyentes dijo sentirse “satisfecho”, en contraste con un 78% que indicó estar “muy satisfecho”. Por último, con relación a la confiabilidad de los sistemas seguros, un 95% de los clientes online dijo encontrarse “satisfecho” y un 87% “muy satisfecho”.

Para todos los efectos de lo anterior, podemos ver una pequeña baja en la satisfacción en todos los ítems de la encuesta, a excepción de la evaluación de la AT en cuanto a la confiabilidad de los sistemas seguros, la cual se mantiene en un 95% para la respuesta “satisfecho” y aumenta en 1% en cuanto a la opción “muy satisfecho”, sin embargo, los rangos de satisfacción continúan por sobre el 60%.

4.5 Reino Unido

Constituido como un departamento no ministerial del gobierno del Reino Unido, la *Her Majesty's Revenue and Custom* o HMRC es el equivalente a su administración tributaria, siendo responsable de la recaudación de impuestos.

La HMRC realiza encuestas de forma periódica a sus contribuyentes, tanto individuos como empresas, con el objeto de obtener una mejor comprensión de su experiencia con la AT, utilizando la información obtenida para comprender lo que ellos necesitan y así poder tomar medidas que mejoren la operatividad de su administración⁶⁶.

La “*Individuals, Small Business and Agents Customer Survey 2018*”⁶⁷, indica que la calificación otorgada por las pequeñas empresas respecto de los servicios en línea ofrecidos por la administración mediante sus páginas web, son calificados

66 HM Revenue & Custom. 2018-19 Annual Report and Accounts. [en línea] <https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/824652/HMRC_Annual_Report_and_Accounts_2018-19__web_.pdf> [consulta: 18 agosto 2020].

67 HMRC. Individuals small business and agents customer survey 2018 [en línea] <<https://www.gov.uk/government/publications/hmrc-individuals-small-business-and-agents-customer-survey-2018>> [consulta: 19 agosto 2020].

en general, de manera más positiva por dichos contribuyentes, a diferencia de los servicios de líneas telefónicas directas que ofrece la HMRC.

Casi siete de cada diez pequeñas empresas (68%) calificaron positivamente las páginas web de HMRC, y aproximadamente, sólo una de cada diez le otorgó una calificación negativa (9%). Precizando que las nuevas empresas (77%), fueron más positivas sobre las páginas web de HMRC que las empresas más establecidas (67%), en virtud de que las primeras tenían más posibilidades de buscar información en línea.

Por otra parte, la “*Mid-size Business Customer Survey 2016*”⁶⁸, concluyó que una buena experiencia del cliente/empresa tendió a mejorar la visión que tenían sobre el servicio de la administración tributaria, existiendo una fuerte correlación entre dicha percepción y el hecho de que las empresas percibieran que HMRC las trataba de manera justa y como empresas honestas (8 de cada diez empresas estuvieron de acuerdo con estas declaraciones).

Respecto al uso canales digitales, la encuesta realizada a la mediana empresa en el año 2016, reveló que la mayoría (71%) utiliza una combinación entre los canales digitales y no digitales disponibles para contactarse con la HMRC, y el 20% utilizó exclusivamente canales digitales. Manteniéndose constante el uso de los sitios web y servicios en línea de HMRC en comparación con los resultados del año 2015⁶⁹, con alta positividad entre aquellos que habían utilizado servicios en línea, con un 72% de aprobación en el 2016 y un 73% en el 2015, y sólo el 7% de los encuestados les otorgó una calificación negativa en ambos años.

En cuanto al uso de la cuenta de impuestos comerciales⁷⁰, hubo un aumento (43%) en comparación al año anterior (38%).

Sin embargo, en cuanto a la opinión de las empresas sobre lo fácil o difícil que les resultó lidiar con los problemas fiscales de su empresa, dicho porcentaje no tuvo mayor variación desde el año 2015 (57%) al 2016 (56%).

El resumen global de todas las dimensiones de la experiencia del contribuyente del año 2016 mostró que la aprobación más alta se encontraba en la capacidad de HMRC para dejar claro los pasos necesarios en conjunto con realizar las transacciones

68 HMRC. *Mid-size business customer survey 2016*. [en línea] <https://www.gov.uk/government/publications/mid-size-business-customer-survey-2016> [consulta: 19 agosto 2020].

69 *Ibid*, p. 3.

70 La cuenta de impuestos comerciales de la HMRC es una cuenta en línea que reúne todos sus impuestos comerciales en un solo lugar, permitiendo desde un inicio de sesión acceder a un resumen de la posición fiscal de su empresa para los impuestos en los que se registró. Permite utilizar sus servicios de impuestos en línea para completar tareas como realizar devoluciones y pagos.

fiscales correctamente. En contraste, las áreas con peor evaluación fueron el acceso a un especialista en impuesto, la facilidad para encontrar información y la aceptabilidad del tiempo empleado en la atención⁷¹.

Por último, el Informe y Cuentas Anuales del año 2018-19 de la HMRC, reconoció que perdieron un poco de los objetivos de su servicio al cliente, incluida la velocidad media de respuesta a las llamadas, informando que uno de los factores significativos de ello fue la destinación de recursos a la salida del Reino Unido de la Unión Europea. No obstante, continúan trabajando en su estrategia y moviendo a más personas a la utilización de los servicios digitales, las cuentas de personas y la aplicación móvil con los que cuentan, sumado al piloto para empresas denominado digitalización de impuestos para el IVA.

El 80% de los clientes se encontraban satisfechos o muy satisfechos con los servicios digitales; el promedio de velocidad en contestar llamadas fue de 5:14 minutos; las personas que utilizan la línea telefónica esperan más de 10 minutos para hablar con un asesor; se procesaron en línea el 94,1% de las *IForms* en siete días; y 19 millones de clientes suscritos a las Cuentas de Impuesto de Personas Físicas desde su lanzamiento.

4.6 Uruguay

La Dirección General Impositiva o DGI, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas, es la Unidad Ejecutora encargada de la recaudación proveniente de los tributos internos y la efectiva aplicación de las normas que los imponen⁷².

En el año 2013, la DGI realizó en conjunto con la Organización de Naciones Unidas y el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias la primera encuesta a contribuyentes orientada a adquirir información respecto de los costos de cumplimiento tributario, entendidos como *“aquellos en los que incurren los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones tributarias; por ejemplo, al completar una declaración de impuestos, al presentarla, al informarse y/o asesorarse en materia tributaria, al pagar un impuesto, etcétera.”*⁷³.

En este contexto, la AT de Uruguay se dio cuenta que debía optimizar sus recursos y la tecnología para minimizar estos costos, implementando una medición periódica

71 Ibid, p. 3.

72 Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay. Dirección General Impositiva. [en línea] <<https://www.dgi.gub.uy/wdgi/page?2.principal,dgi--institucional--acerca-de-dgi--creacion-y-evolucion-historica,O,es,0,>> [consulta: 21 agosto 2020].

73 Ibid.

de ellos, la que se volvió a materializar en una nueva encuesta en el año 2016, pero ahora, incluyendo preguntas innovadoras asociadas a costos de cumplimiento no pecuniarios, tales como *“los estados de estrés, ansiedad o preocupación que eventualmente podrían asociarse al acto de cumplir con las obligaciones tributarias.”*⁷⁴. Además, la página web de la DGI cuenta con una encuesta sobre los servicios en línea⁷⁵ que ponen a disposición de los administrados, compuesta por siete preguntas en las cuales se pueden escribir comentarios o sugerencias.

Como parte de las medidas implementadas desde el año 2010⁷⁶ para disminuir dichos costos, se diseñaron procedimientos en línea y telefónicos, que permitieron a los contribuyentes solicitar, por ejemplo, certificados de vigencia para acreditar el cumplimiento tributario, la modificación de datos personales de registro, consultar pagos y retenciones, y también para presentar declaraciones de impuestos y pagarlos.

En adición, la DGI utiliza el sistema de prellenado de las declaraciones de impuestos a la renta para los contribuyentes personas físicas y del impuesto de asistencia y seguridad social, los cuales se pueden consultar y aceptar desde la página web de la administración⁷⁷.

Sin embargo, los contribuyentes señalaron que su principal razón para contratar servicios de terceros para que realice el trabajo era debido a que el asesor tributario brinda información con mayor detalle que la DGI⁷⁸.

Es así que, en el marco del Programa de colaboración CIAT-Eurosocial II, la DGI visitó el Servicio de Impuestos Internos de Chile en el año 2014, con el objetivo de *“conocer, analizar y adaptar a la realidad uruguaya, las buenas prácticas y herramientas implementadas por el SII, orientadas a facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes a través de los diferentes canales (presencial, telefónico, Web), contribuyendo de esta forma a incrementar los niveles de eficiencia de la Administración.”*⁷⁹.

74 Ibid.

75 Link directo a la encuesta de la DGI: <https://servicios.dgi.gub.uy/ServiciosEnLinea/encuesta>.

76 Medición de los Costos de Transacción Tributarios en Pequeñas y Medianas Empresas. Naciones Unidas, Nueva York, 2014. En colaboración con el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. P. 215

77 Ibid, p.234.

78 Ibid, p. 235.

79 Centro Interamericano de Estudios Tributarios. a DGI de Uruguay avanza en su proceso de mejora de los servicios de asistencia al contribuyente en el marco del Programa de colaboración CIAT-Eurosocial II. [en línea] <<http://200.46.10.2/la-dgi-de-uruguay-avanza-en-su-proceso-de-mejora-de-los-servicios-de-asistencia-al-contribuyente-en-el-marco-del-programa-de-colaboracion-ciat-eurosocial-ii/>> [consulta: 5 septiembre 2020].

5. CONCLUSIONES

Si bien nos encontramos en un período en el cual la digitalización de nuestras vidas en general ha sido el tema principal para afrontar como nuevo desafío producto de la pandemia, como se pudo apreciar a lo largo del presente trabajo, la relación entre las administraciones tributarias y la tecnología viene de mucho antes, impulsada por la OCDE y los nuevos modelos de negocios transfronterizos que desafían las capacidades de recaudación de las ATs.

Luego de analizar las diversas medidas tecnológicas implementadas por las administraciones tributarias objeto del presente trabajo y conocer la percepción que han tenido de ellas los contribuyentes, podemos concluir que son múltiples los avances digitales que se han implementado para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los administrados, acompañadas de diversos servicios y canales de información web y telefónicos que apuntan a mejorar la experiencia y relación entre la AT y sus administrados.

Dichas medidas han tenido una buena aceptación por parte de los administrados, los cuales reconocen el valor que representan estos avances tecnológicos y la simplificación que ha generado para ellos en sus relaciones fiscales.

Sin embargo, aún queda mucho por mejorar, tanto en la calidad de la información entregada como en la sencillez y accesibilidad de los canales digitales ofrecidos por la administración tributaria, ya que, a pesar de las múltiples mejoras logradas, las ATs indican que no hay un sustituto para la consulta presencial respecto a las necesidades de los contribuyentes.

Para todos los efectos de lo anterior, es crucial considerar como guías las directrices que ha entregado la OCDE respecto de las estrategias digitales de los gobiernos, en virtud de que *“la tecnología actual no sólo es un motor estratégico para mejorar la eficiencia del sector público, sino que también puede respaldar la eficacia de las políticas y crear gobiernos más abiertos, transparentes, innovadores, participativos y confiables.”*⁸⁰.

Recomendación que apunta a desarrollar un cambio fundamental en el enfoque de las políticas de digitalización a uno centrado en el contribuyente, que sea capaz de anticipar sus necesidades a través de constantes encuestas y estudios que los acerquen a esta información tan valiosa para la administración.

80 OECD. Recommendation on Digital Government Strategies. [en línea] <<http://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>> [consulta: 5 septiembre 2022].

Finalmente, los principales desafíos que dejamos a las ATs por mejorar e innovar son:

- i. Hacer y ofrecer información que verdaderamente ayude a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y en su interacción digital con la administración, la cual sea lo más fácil de entender posible.
- ii. Proveer un acceso más conveniente a los servicios y soporte de la administración.
- iii. Asegurarse de que los contribuyentes se sientan comprendidos, respetados y valorados por la AT.

6. BIBLIOGRAFÍA

Accountantsdaily, JOTHAM LIAN. “Tax agent, taxpayer satisfaction with ATO drops”. 12 febrero 2019. [en línea] <<https://www.accountantsdaily.com.au/tax-compliance/12631-tax-agent-taxpayer-satisfaction-with-ato-drops>>

ATO Regulator Performance Framework self-assessment report 2017-18 [en línea] <<https://www.ato.gov.au/About-ATO/Commitments-and-reporting/In-detail/ATO-Regulator-Performance-Framework-self-assessment-report-2017-18/?page=11>>

CANADA REVENUE AGENCY. [en línea] <https://www.canada.ca/home.html>

Centro Interamericano de Estudios Tributarios. a DGI de Uruguay avanza en su proceso de mejora de los servicios de asistencia al contribuyente en el marco del Programa de colaboración CIAT-Eurosocial II. [en línea] <<http://200.46.10.2/ladgi-de-uruguay-avanza-en-su-proceso-de-mejora-de-los-servicios-de-asistencia-al-contribuyente-en-el-marco-del-programa-de-colaboracion-ciat-eurosocial-ii/>>

DÍAZ DE SARRALDE, SANTIAGO (2019). Panorama de las administraciones tributarias: Estructura; ingresos, recursos y personal; funcionamiento y digitalización. ISORA. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT).

HM Revenue & Custom. 2018-19 Annual Report and Accounts. [en línea] <https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/824652/HMRC_Annual_Report_and_Accounts_2018-19__web_.pdf>

HMRC. Individuals small business and agents customer survey 2018 [en línea] <<https://www.gov.uk/government/publications/hmrc-individuals-small-business-and-agents-customer-survey-2018>>

HMRC. Mid-size business customer survey 2016. [en línea] <<https://www.gov.uk/government/publications/mid-size-business-customer-survey-2016>>

INLAND REVENUE. [en línea] <<https://www.ird.govt.nz/about-us/who-we-are>>

Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay. Dirección General Impositiva. [en línea] <<https://www.dgi.gub.uy/wdgi/page?2,principal,dgi--institucional--acerca-de-dgi--creacion-y-evolucion-historica,O,es,0,>>>

Ministry of finance federal revenue service general-coordination of tax policy, TAX STUDY 08 - Tax System and Administration in Brazil- An Overview-, Brasília, Agosto de 2002. [en línea] <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>

MUÑOZ, ANDRÉS y SECO, ANTONIO. 2018. Tendencias digitales en la política y la gestión fiscal. [en línea] <<https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/tendencias-digitales-en-la-politica-y-la-gestion-fiscal/>>

OCDE (2019), Tax Administration 2019: Comparative Information on OCDE and other Advanced and Emerging Economies, OCDE Publishing, Paris. [en línea] <<https://doi.org/10.1787/74d162b6-en.>>

OCDE, Foro sobre Administración Tributaria, La Administración Tributaria en los países de la OCDE y en determinados países no miembros: Serie “Información comparada” (2010), 2 de marzo de 2011.

OCDE. 2019. Use of digital technologies set to increase tax compliance [en línea] <<https://www.oecd.org/tax/administration/use-of-digital-technologies-set-to-increase-tax-compliance.htm>>

OECD. Recommendation on Digital Government Strategies. [en línea] <<http://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>>

SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS [en línea] <<http://www.sii.cl/noticias/2019/030619noti01er.htm>>

SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS. [en línea] <<http://www.sii.cl/noticias/2018/200818noti01er.htm>>

SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS. Plan Estratégico 2019-2030, Santiago de Chile, 2019.