

· DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Informe Final

Índice de Satisfacción Neta 2019

“Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a año 2019”

Preparado para

Subsecretaría de Justicia



Diciembre, 2019

Contenido

PRESENTACIÓN.....	4
RESUMEN	5
I. Antecedentes	7
II. Objetivos	9
2.1. Objetivo general.....	9
2.2 Objetivos específicos.....	9
III. Metodología	10
3.1 Tipo de estudio.....	10
3.2 Encuestas a usuarios(as) individuales del canal presencial	11
3.3 Encuestas a usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica	18
3.4 Encuestas a usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica.....	20
3.5 Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN) 2019.....	22
IV. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2019.....	35
4.1 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2019.....	35
4.2 Cálculo del Índice de Satisfacción Neta 2019.....	37
4.3 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial	39
Fuente: Elaboración propia.....	40
4.4 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	53
4.5 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica	67
4.6 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2019 con variables externas	73
4.7 Resultados por Región.....	80
4.8 Resultados según Perfiles de Usuarios(as).....	91
4.9 Análisis de segmentos y mapas de oportunidad para aportar a la gestión global del servicio	109
V. Conclusiones y recomendaciones	130
5.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial:	130
5.2 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica:	131
5.3 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica:	132
5.4 Recomendaciones generales para próximas mediciones:	133
Anexos.....	136
A. Muestra final por oficina – Usuarios(as) canal presencial:	136
B. Separatas por Región	143

C. Manual para seleccionar muestra e invitar a responder encuesta web.....	205
D. Cuestionarios	212
D.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial	212
D.2 Certificados Gratuitos de Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica....	233
D.3 Certificados Pagados de Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	243
D.4 Contactos Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica.....	254
D.5 Reserva de Hora Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	264
D.6 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica.....	275
D.7 Cuestionario Creole de Usuarios(as) Individuales Canal Presencial	284
D.8 Tarjetero Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial	306
D.9 Tarjetero Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial en Creole.....	314
E. Glosario	322
F. Ejercicio de comparación 2016-2019 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica.....	323
G. Informe de Terreno.....	325
A. Ficha de supervisión	340
B. Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica:	341

PRESENTACIÓN

El siguiente documento contiene el “Informe de Resultados Índice de Satisfacción Neta 2019” correspondiente al estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) del usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Con fecha 27 de abril de 2009 fue publicada en el Diario Oficial de la República la Ley N°20.342, en adelante la “Ley”, que crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario(a) y Establece Normas que Indica para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI). Es así como la Ley, establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos remuneracionales para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios(as) del servicio.

El informe detalla la definición y procedimiento de indicadores construidos y el cálculo final del ISN 2019 y su variación con el año anterior (2018).

RESUMEN

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) es una medición realizada anualmente, desde el año 2009, a usuarios del Servicios de Registro Civil e Identificación, que interactúan con la institución a través de sus canales presenciales, web e institucionales. Esta medición es gestionada y financiada por la Subsecretaría de Justicia.

La medición consiste en la aplicación de un cuestionario a muestras representativas de los distintos tipos de usuarios. En el caso de usuario presencial se aplica una encuesta cara a cara, a los usuarios web, se les aplica una encuesta on line, enviada al correo electrónico del usuario y en el caso del usuario institucional (que mantiene convenio con el Servicio) se les aplica una encuesta telefónica a los coordinadores de los convenios. La encuesta para cada tipo de usuario o canal de atención contempla dimensiones diferenciadas, dependiendo de los servicios y productos que son entregados por dicho canal.

En el presente año, la aplicación de la encuesta se llevó a cabo en el mes de septiembre de 2019, como lo contempla la ley, logrando un total de 21.773 encuestas para los usuarios de los tres canales, a saber, 17.958 usuarios presenciales, 3.434 usuarios individuales de plataforma electrónica y 381 usuarios institucionales de plataforma electrónica.

Los resultados de este año son los siguientes:

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2019** corresponde a un **87,77%**, con un total de 90,51% de usuarias y usuarios satisfechos y 2,74% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El **ISN 2019**, comparativamente con el año 2018, presenta un alza de 1,61 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado levemente menor que el observado en el año 2016 (88,30%), pero mayor que el del año 2015 (83,82%).
- Al revisar los resultados por tipo de usuario(a) se observa que en:
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial la **satisfacción neta** presenta un incremento de 1,14 puntos respecto del año 2018. Esto se explica en alguna medida por el aumento de la satisfacción en 0,89 puntos y la disminución de la insatisfacción en ambos años.
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, la **satisfacción neta** alcanza a 80,32%, 4,68 puntos porcentuales más que la del año 2018. Esto proviene de una mejora en la satisfacción de 3,02 puntos porcentuales y una disminución de la insatisfacción de 1,66 puntos entre ambos años.
 - Los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica, no tuvieron una alza significativa en la **satisfacción neta**, en comparación al año 2018, pues solo se observa un alza de 1,18 puntos porcentuales, es decir de 91,30% del año 2018 a 92,48% el año 2019.

Es importante notar que el aumento del **ISN 2019** respecto del 2018 proviene principalmente de los resultados ya señalados de los Usuarios(as) del Canal presencial e Individuales del Canal Plataforma Electrónica, ya que el primero presenta un alza significativa respecto de la medición anterior, en tanto el segundo crece en peso (el ponderador en resolución exenta crece de 15 a 16%) y junto con lo anterior es el que presenta el mayor crecimiento en puntos porcentuales, respecto de los otros canales.

I. Antecedentes

El Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) corresponde a un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del (la) Presidente de la República, a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Con fecha 27 de abril de 2009 fue publicada en el Diario Oficial de la República la Ley N°20.342, que crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y Establece Normas que indica para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel).

El mensaje presidencial con que se presentó el entonces proyecto de ley, señala que uno de los desafíos que implica la Modernización del Estado, lo constituye el hecho de que los organismos públicos deben ser sinónimo de servicios de excelencia, atención oportuna y preocupación por el usuario, generando instrumentos que sitúan el tema de la calidad del servicio a los ciudadanos como eje de la tarea institucional. Agrega que *“(...) En este marco de más desafíos para las instituciones públicas es que se consideró necesario dar un nuevo paso modernizador, introduciendo como herramienta innovadora en la política salarial de la administración pública, el que los incentivos a sus funcionarios estén directamente ligados a la calidad de servicio que le presten a los usuarios, elevando así los estándares de atención y generando un sistema donde los incentivos estén alineados con que dichos estándares vayan constante y progresivamente creciendo, permitiendo así la dinamización de la institución y el compromiso explícito de ésta – tanto a nivel directivo como de sus funcionarios- de mejorar la calidad de sus prestaciones, elevando así, el nivel de satisfacción de sus usuarios (...)”*.

Es así que la Ley N°20.342, en adelante la “Ley”, establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos remuneracionales para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios del servicio.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley, el ISN es el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios que efectúen una buena calificación sobre la calidad de atención proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación (en adelante “SRCel”) y aquel porcentaje de aquellos que califiquen de manera deficiente dicha calidad de atención.

La misma Ley establece que el ISN, será evaluado anualmente por una entidad externa, contratada mediante licitación pública y que deberá sujetarse en el proceso de evaluación a las reglas y condiciones establecidas en la Ley, la que, en todo caso, deberá considerar tanto a los usuarios individuales como institucionales, así como los servicios presenciales y aquellos prestados a través de la plataforma electrónica. La ponderación que se asigne a cada cual se determinará anualmente por resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

De acuerdo a lo establecido en la letra e) del numeral 6 del artículo 4° de la Ley N°20.342, la evaluación del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios, **a efectuarse anualmente en el mes de septiembre del año respectivo**, debe ser aplicada por una entidad externa; la cual será seleccionada

y contratada por el Ministerio de Justicia a través de licitación pública. Es en este contexto que Statcom Datavoz, en adelante Datavoz, presenta el siguiente informe de resultados.

II. Objetivos

2.1. Objetivo general

Realizar la evaluación del ISN correspondiente al año 2019 respecto de la calidad de atención prestada a los usuarios individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de los canales presenciales y plataforma electrónica.

2.2 Objetivos específicos

- Determinar la satisfacción neta correspondiente a los usuarios individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, tanto respecto de los servicios presenciales como los prestados a través de la plataforma electrónica, en relación al nivel de calidad de la atención prestada por la citada entidad.
- Determinar la variación experimentada por el ISN respecto del año anterior.
- Analizar el resultado correspondiente al ISN 2019 y las diferencias presentadas respecto al obtenido el año anterior (2018).

III. Metodología

3.1 Tipo de estudio

El estudio corresponde a uno de tipo transversal, en tanto se aplica en un momento específico del tiempo. Es de carácter cuantitativo, por lo que debe ser representativo del universo de los diversos tipos de usuarios(as) del Servicio de Registro Civil e Identificación, específicamente usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial, usuarios(as) individuales atendidos a través del canal plataforma electrónica y usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica.

Consideró la aplicación de instrumental que forma parte de la metodología de construcción y determinación del ISN, desarrollada durante el 2009 por la Universidad de Concepción, lo que implicó levantamiento de encuestas presenciales (cara a cara), en línea y telefónico, análisis estadístico de acuerdo con las necesidades y consideraciones metodológicas de la Línea Base para la construcción del Índice y la comparación con el año 2018.

Lo anterior implicó la aplicación de un cuestionario cara a cara, a muestras de **usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial**, a una muestra de instituciones públicas y privadas en convenio, es decir a **usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica**, a los cuales se les aplicó una encuesta telefónica y una muestra de **usuarios(as) individuales atendidos a través del canal plataforma electrónica**, los cuales respondieron un cuestionario online.

Asimismo, se consideró **la traducción del instrumento a creole con el fin de no excluir a personas que no hablen español.**¹

A continuación, se describirá de forma resumida el diseño muestral de esta medición para cada tipo de usuario(a).

¹ En anexos se encuentra el cuestionario traducido.

3.2 Encuestas a usuarios(as) individuales del canal presencial

Para el caso de los **usuarios(as) individuales del canal presencial**, se aplicó una **encuesta presencial en las oficinas** de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación, mediante encuestas cara a cara en los puntos de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación a lo largo del país.

Las encuestas fueron aplicadas en Tablet, a personas mayores de 18 años que concurrieron a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país en el mes de septiembre.

3.2.1 Diseño Muestral

Se realizó un diseño **aleatorio estratificado por conglomerados y en dos etapas**. El conglomerado corresponde a la oficina por cuanto en ella es en la que se ejecutan las actuaciones.

En tanto la estratificación se realizó en base al cruce que se forma entre las variables: tamaño de las oficinas (basado en el número promedio de atenciones) y la región en la que se ubica dicha oficina. De esta forma fue posible representar de manera adecuada al universo de interés.

Las etapas del diseño son:

- **Unidad de muestreo primaria (UMP):** Oficinas del registro civil
- **Unidad de muestreo secundaria (UMS):** Personas de 18 años y más que asisten a realizar un trámite, ya sea personal o en nombre de una institución

En el caso de la UMP, solo se realizó una selección aleatoria de ellas en el caso de las tipologías Pequeña y Mediana, ya que las tres primeras (Mega, Grandes y Regional) el levantamiento es de carácter censal en cuanto a las oficinas a considerar.

En la tabla 1 se detalla la distribución del universo según tipo de oficina. Es importante señalar, que el Marco Muestral utilizado en el estudio consideró 307 oficinas “*habilitadas*” para el estudio, siendo el segmento de las Pequeñas donde se produce **la exclusión de las 167 oficinas** que hacen la diferencia respecto del total de 474 del universo. En el mismo cuadro y para ese segmento se indica en dos columnas adicionales las oficinas y el número de actuaciones asociadas que son parte del marco muestral.

Tabla 1 Universo Usuarios(as) individuales canal presencial

Clasificación Oficina (*)	Criterio Clasificación	Total Oficinas abiertas	Total Actuaciones 2018	Promedio Mensual 2018 (**)	Oficinas marco muestral (***)
Mega Oficina	Referida a la agrupación de oficinas de Santiago, Alameda y Pasaportes en el Edificio Huérfanos.	1	2.420.773	201.731	1
Cabeceras Regionales	Referidas a las oficinas que son cabecera de región, a excepción de la Oficina de Santiago, que se encuentra en la clasificación de Mega Oficina	15	4.175.150	347.929	15
Grandes	Oficinas con más de 220.000 actuaciones en el año.	11	3.223.232	268.603	11
Medianas	Oficinas con menos de 220.000 actuaciones y superior a 22.000 actuaciones en el año.	173	12.955.560	1.079.630	173
Pequeñas	Oficinas con menos de 22.000 actuaciones en el año.	274	2.081.822	173.485	107
Total general		474	24.856.537	2.071.378	307

(*) Oficinas: dependencias o recintos físicos.

(**) Actuaciones: Nombre genérico que se da a trámites y productos que se ofrecen en la Institución

(***): Corresponde a las oficinas "habilitadas" para la realización de la medición 2019, por la contraparte

Fuente: Elaboración propia a partir de Bases Técnicas.

Tamaño de muestra

Se propuso levantar **18.000 casos en 253 oficinas distribuidas a lo largo del país**, lo que implica un **error muestral absoluto máximo de un 0,73%** considerando varianza máxima, un nivel de confianza del 95%, corrección por universo finito y un efecto del diseño de 1,0².

En la tabla 2 se indica la distribución de la muestra de UMP (oficina) y UMS (usuario) según tamaño de las oficinas. Dicha distribución se realizó de manera **aproporcional (asignación fija de tamaño de muestra)**, de modo de contar con un error **muestral máximo (e.m.m.) que no superara el 2,72%** en cada tipo de oficina (**estrato tamaño**), lo que permitió hacer análisis específicos en cada sub-muestra con una precisión estadística adecuada. De esta forma cuando se utilizó la muestra a nivel total se aplicaron a los cálculos, factores de post-estratificación, creados a partir de los pesos poblacionales reales que implican el total de actuaciones según tamaño de la oficina.

² Corresponde al incremento/disminución que se produce en la varianza de la estimación debido al uso de un muestreo diferente al muestreo aleatorio simple. En la propuesta se utilizó un valor de 1 de modo de facilitar la comparación con otras ofertas, sin embargo, habrá que calcular el DEFF una vez realizado el levantamiento para contar con la precisión exacta.

Tabla 2 Distribución de la muestra teórica según tamaño de la oficina.

Clasificación Oficina	UMP	UMS	Nro. promedio encuestas por oficina	e.m.m.
MEGA OFICINA	1	1.300	1300	2,72%
REGIONAL	15	5.066	338	1,38%
GRANDE	11	1.822	166	2,30%
MEDIANA	142	8.275	58	1,08%
PEQUEÑA	84	1.537	18	2,50%
Total	253	18.000		0,73%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se incluye la distribución de la muestra teórica según región, indicando el número de oficinas consideradas en cada estrato y el número de encuestas a aplicar en ellos. Al respecto es importante señalar que esta distribución se realizó de manera **aproporcional**, de modo que la muestra final permitiese inferir a nivel de región con un **error muestral máximo de 3,50%**. Esto implica que para efectos de los análisis posteriores a nivel de la muestra total hubo que aplicar **una post-estratificación según el número de actuaciones por región y tamaño de oficina** para corregir este efecto y asegurar la representatividad de la muestra y de los resultados a nivel total.

Tabla 3 Distribución de la muestra teórica de oficina y actuaciones según región y tamaño

Región	Tamaño oficina											
	GRANDE		MEDIANA		MEGA OFICINA		PEQUEÑA		REGIONAL		Total	
	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones
Región de Arica y Parinacota			1	200			1	64	1	520	3	784
Región de Tarapacá			2	380					1	401	3	781
Región de Antofagasta	1	222	2	140			2	40	1	380	6	782
Región de Atacama			2	315			4	72	1	394	7	781
Región de Coquimbo			6	418			5	85	1	280	12	783
Región de Valparaíso	1	300	13	650			9	200	1	270	24	1.420
Región Metropolitana	9	1.300	45	2.200	1	1.300	4	63			59	4.863
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins			9	432			9	185	1	228	19	845
Región del Maule			11	600			14	220	1	154	26	974
Región de Ñuble			4	250			7	116	1	415	12	781
Región del Biobío			18	800			7	110	1	260	26	1.170
Región de La Araucanía			13	500			10	170	1	190	24	860
Región de Los Ríos			5	400			3	53	1	330	9	783
Región de Los Lagos			9	490			7	133	1	206	17	829
Región de Aysén			1	250			1	10	1	518	3	778
Región de Magallanes			1	250			1	10	1	520	3	780
Total	11	1.822	142	8.275	1	1.300	84	1.537	15	5.066	253	18.000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se indica el error muestral máximo según región considerando el tamaño de muestra total a alcanzar en cada una de ellas. En él se incluye el error muestral máximo para cada región, el que no supera el 3,50%.

Tabla 4 Distribución de la muestra según región y error muestral máximo.

Región	TOTAL		
	Oficinas	N° Encuestas	e.m.m.
Región de Arica y Parinacota	3	784	3,50%
Región de Tarapacá	3	781	3,50%
Región de Antofagasta	6	782	3,50%
Región de Atacama	7	781	3,50%
Región de Coquimbo	12	783	3,50%
Región de Valparaíso	24	1420	2,60%
Región Metropolitana	59	4.869	1,40%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	19	845	3,37%
Región del Maule	26	974	3,14%
Región de Ñuble	12	781	3,50%
Región del Biobío	26	1.170	2,86%
Región de La Araucanía	24	860	3,34%
Región de Los Ríos	9	783	3,50%
Región de Los Lagos	17	829	3,40%
Región de Aysén	3	778	3,50%
Región de Magallanes	3	780	3,50%
Total	253	18.000	0,73%

Fuente: Elaboración propia

Selección

El sorteo de las oficinas pequeñas y medianas, se llevó a cabo usando un procedimiento **proporcional al número de atenciones promedio**, de modo de darle mayor probabilidad de selección a aquellas oficinas que atienden un mayor número de usuarios(as).

Al interior de estas, en cada una de las oficinas seleccionadas, se aplicó un procedimiento de selección aleatorio de usuarios (UMS) mediante un **muestreo sistemático de concurrentes**, según bloques horarios de atención.

El marco muestral para la selección de las oficinas excluyó del universo señalado en la sección precedente de 474 oficinas, a aquellas que registren 800 o menos actuaciones por mes y a la oficina que se encuentra en dependencias del Servicio Médico Legal en la Región Metropolitana, quedando

307 oficinas en el marco muestral final para el estudio. De esta forma la cobertura del estudio en cuanto a **oficinas alcanzó a 65%**, en tanto a nivel de **actuaciones total para el año 2019 la cobertura sería de 98%**, lo que implica que las oficinas excluidas representan menos del 2% del total.

Además, es importante notar que el marco muestral proporcionado en las bases técnicas, excluye de la selección de muestra de oficinas aquellas que se encuentran en territorio insular. Esto no genera sesgos de cobertura en los resultados por cuanto el diseño permite inferir a nivel de región y tamaño de oficina.

Tabla 5 Distribución de la muestra teórica según región y tamaño de las oficinas (incluye actuaciones 2018)

Región	Tamaño oficina											
	GRANDE		MEDIANA		MEGA OFICINA		PEQUEÑA		REGIONAL		Total	
	Oficinas	Actuaciones 2018	Oficinas	Actuaciones 2018	Oficinas	Actuaciones 2018	Oficinas	Actuaciones 2018	Oficinas	Actuaciones 2018	Oficinas	Actuaciones 2018
Región de Arica y Parícuta			1	132.338			1	13.083	1	268.551	3	413.972
Región de Tarapacá			3	291.594					1	303.530	4	595.124
Región de Antofagasta	1	306.574	3	193.427			3	42.280	1	440.942	8	983.223
Región de Atacama			3	158.152			5	76.527	1	259.903	9	494.582
Región de Coquimbo			8	577.347			7	90.897	1	283.251	16	951.495
Región de Valparaíso	1	467.733	17	1.388.726			12	220.320	1	406.454	31	2.483.233
Región Metropolitana	9	2.448.925	48	5.237.940	1	2.420.773	5	73.813			63	10.181.451
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins			12	596.526			12	197.563	1	314.239	25	1.108.328
Región del Maule			14	954.021			16	235.600	1	213.015	31	1.402.636
Región de Ñuble			5	203.494			9	123.181	1	241.174	15	567.849
Región del Biobío			23	1.479.750			9	132.989	1	368.159	33	1.980.898
Región de La Araucanía			17	796.963			13	182.069	1	271.718	31	1.250.750
Región de Los Ríos			6	198.941			4	56.109	1	190.541	11	445.591
Región de Los Lagos			11	676.867			9	141.867	1	283.851	21	1.102.585
Región de Aysén			1	35.322			1	10.237	1	106.920	3	152.479
Región de Magallanes			1	34.152			1	10.178	1	222.902	3	267.232
Total	11	3.223.232	173	12.955.560	1	2.420.773	107	1.606.713	15	4.175.150	307	24.381.428

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Muestra final

La muestra finalmente lograda alcanzó a un total de 17.958 encuestas, en todo Chile. En la tabla 6 se incluye la muestra teórica y la muestra lograda, indicando los errores muestrales máximos original y final en cada región. Solo en la región de Atacama y la de la Araucanía presenten leves diferencias respecto de lo esperado.

Tabla 6 Distribución de la muestra según región y errores muestrales

Región	Muestra	e.m.m.	Logrado	e.m.m. logrado
Región de Arica y Parinacota	784	3,50%	792	3,48%
Región de Tarapacá	781	3,50%	786	3,49%
Región de Antofagasta	782	3,50%	783	3,50%
Región de Atacama	781	3,50%	713	3,67%
Región de Coquimbo	783	3,50%	785	3,50%
Región de Valparaíso	1.420	2,60%	1.425	2,60%
Región Metropolitana	4.869	1,40%	4.873	1,40%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	845	3,37%	848	3,36%
Región del Maule	974	3,14%	979	3,13%
Región de Ñuble	781	3,50%	785	3,50%
Región del Biobío	1.170	2,86%	1.171	2,86%
Región de La Araucanía	860	3,34%	840	3,38%
Región de Los Ríos	783	3,50%	783	3,50%
Región de Los Lagos	829	3,40%	829	3,40%
Región de Aysén	778	3,50%	778	3,51%
Región de Magallanes	780	3,50%	788	3,49%
Total	18.000	0,73%	17.958	0,73%

Fuente: Elaboración propia

3.2.3 Ponderador de la base de datos

Una vez consolidada la base de datos final, se llevó a cabo la construcción de los ponderadores de la base de datos, cuya función eran dar el peso correcto a las observaciones de la muestra en el universo, en relación a cada estrato estudiado. Para tal efecto, se calculó el peso relativo del estrato en función de las actuaciones registradas entre enero y diciembre de 2018. La ponderación por estrato correspondió a la siguiente:

Tabla 7 Ponderador de base de datos de usuarios(as) individuales atendidos en canal presencial

Región	Tipo de oficina	n actuaciones 2018	% Universo	Muestra esperada	Muestra lograda	% Muestra lograda	Ponderador ³
Región de Arica y Parinacota	REGIONAL	268.551	1,10	198	525	2,92	0,376761311
	MEDIANA	132.338	0,54	97	203	1,13	0,480161526
	PEQUEÑA	13.083	0,05	10	64	0,36	0,150565752
Región de Tarapacá	REGIONAL	303.530	1,24	224	405	2,26	0,552008071
	MEDIANA	291.594	1,20	215	381	2,12	0,563705714
Región de Antofagasta	REGIONAL	440.942	1,81	325	380	2,12	0,854666536
	GRANDE	306.574	1,26	226	222	1,24	1,017141033
	MEDIANA	193.427	0,79	142	140	0,78	1,017625285

³ El cálculo para obtener el ponderador es: $n \text{ esperado} / n \text{ lograda}$. Cabe recordar, que el cálculo del "n esperado", es la multiplicación del % universo por el total de la muestra, obteniendo finalmente cifras con más de un decimal. Es por esto que el ponderador podría variar si se realiza una división simple del "n esperado/n lograda", dado que el calculo original cuenta con más decimales.

	PEQUEÑA	42.280	0,17	31	41	0,23	0,759538777
Región de Atacama	REGIONAL	259.903	1,07	191	394	2,19	0,485863081
	MEDIANA	158.152	0,65	116	247	1,38	0,471603005
	PEQUEÑA	76.527	0,31	56	72	0,40	0,782854444
Región de Coquimbo	REGIONAL	283.251	1,16	209	281	1,56	0,742444443
	MEDIANA	577.347	2,37	425	419	2,33	1,014896417
	PEQUEÑA	90.897	0,37	67	85	0,47	0,787643064
Región de Valparaíso	REGIONAL	406.454	1,67	299	274	1,53	1,092596155
	GRANDE	467.733	1,92	345	300	1,67	1,148353467
	MEDIANA	1.388.726	5,70	1023	651	3,63	1,571210624
	PEQUEÑA	220.320	0,90	162	200	1,11	0,811377119
Región Metropolitana	GRANDE	2.448.925	10,04	1.804	1.303	7,26	1,384298977
	MEDIANA	5.237.940	21,48	3.858	2.201	12,26	1,752828014
	PEQUEÑA	73.813	0,30	54	69	0,38	0,787920854
	MEGA	2.420.773	9,93	1.783	1.300	7,24	1,371543365
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	REGIONAL	314.239	1,29	231	231	1,29	1,001952038
	MEDIANA	596.526	2,45	439	432	2,41	1,017055048
	PEQUEÑA	197.563	0,81	146	185	1,03	0,78656155
Región del Maule	REGIONAL	213.015	0,87	157	155	0,86	1,012225601
	MEDIANA	954.021	3,91	703	600	3,34	1,171131097
	PEQUEÑA	235.600	0,97	174	224	1,25	0,774686694
Región de Ñuble	REGIONAL	241.174	0,99	178	419	2,33	0,423950637
	MEDIANA	203.494	0,83	150	250	1,39	0,599529322
	PEQUEÑA	123.181	0,51	91	116	0,65	0,782140123
Región del Biobío	REGIONAL	368.159	1,51	271	260	1,45	1,04294379
	MEDIANA	1.479.750	6,07	1.090	800	4,45	1,362376647
	PEQUEÑA	132.989	0,55	98	111	0,62	0,882452973
Región de La Araucanía	REGIONAL	271.718	1,11	200	196	1,09	1,021083285
	MEDIANA	796.963	3,27	587	502	2,80	1,169319712
	PEQUEÑA	182.069	0,75	134	142	0,79	0,94437937
Región de Los Ríos	REGIONAL	190.541	0,78	140	330	1,84	0,425278404
	MEDIANA	198.941	0,82	147	400	2,23	0,366322112
	PEQUEÑA	56.109	0,23	41	53	0,30	0,779750188
Región de Los Lagos	REGIONAL	283.851	1,16	209	206	1,15	1,01489716
	MEDIANA	676.867	2,78	499	490	2,73	1,017433633
	PEQUEÑA	141.867	0,58	104	133	0,74	0,78564902
Región de Aysén	REGIONAL	106.920	0,44	79	518	2,88	0,152029553
	MEDIANA	35.322	0,14	26	250	1,39	0,104064861
	PEQUEÑA	10.237	0,04	8	10	0,06	0,754000324
Región de Magallanes	REGIONAL	222.902	0,91	164	527	2,93	0,311531653
	MEDIANA	34.152	0,14	25	251	1,40	0,100216966
	PEQUEÑA	10.178	0,04	7	10	0,06	0,749654713
Total		24.381.428	100	17.958	17.958	100	

Fuente: Elaboración propia

(*) Cuando hay ceros en la muestra observada no se contabiliza ese estrato en el universo, debido a que no se puede imputar este estrato a otra categoría de oficina, ya que son categorías muy diferentes en términos de actuaciones.

3.3 Encuestas a usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Para el caso de los **usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica**, se levantó una muestra a partir de los registros de contacto del Servicio mediante una **encuesta on-line**.

El cuestionario web fue dividido por tipo de certificado o transacción realizada en la web del SRCel, estos fueron: Certificados Pagados, Certificados Gratuitos, Reserva de Horas y Contactos y Solicitudes de Transparencia.

Datavoz estuvo a cargo de la programación de los cuestionarios y de la generación de links asociados a estos, los cuales fueron enviados al SRCel, quienes realizaron el envío masivo, dependiendo del tipo de trámite por el que fueron seleccionados.

3.3.1 Diseño Muestral

Se estimó inicialmente que se levantarían aproximadamente **8.000 encuestas en línea a usuarios**, dado que la muestra que seleccionaría el mandante, esto es, a la que se le enviará la encuesta sería de **95.000 casos**⁴. Estas se distribuyeron entre cuatro tipos de trámite: Certificado gratuito, Certificado pagado, Reserva de horas y Contactos y solicitudes de transparencia. Dicha muestra poseía un **error muestral máximo que variaría entre 1,9% a 4,5%** considerando varianza máxima, un nivel de confianza del 95%, corrección por universo finito y un efecto del diseño de 1,0, por tipo de trámite. En tanto a nivel total este error debería llegar a **1,1%**.

En la tabla siguiente, se incluye el número de casos estimado que se esperó levantar según el tipo de transacción. Al respecto se debe señalar que se realizó una asignación fija de la muestra, esto es, la distribución del tamaño total en los segmentos, de manera de contar con un error muestral mínimo aceptable para inferir según el tipo de transacción. Es por esta razón que se solicitó al mandante seleccionar un número de casos por estrato, que, de acuerdo con la tasa de respuesta esperada, permitiesen obtener dichos tamaños.

Tabla 8 Distribución de muestra de usuarios(as) plataforma electrónica según tipo de servicio usado.

Transacciones Sitio Web	Muestra inicial	Tasa de logro 2018	Muestra lograda estimada	e.m.m.
Contactos y transparencias	5.000	8,0%	400	4,5%
Agendamientos solicitados	30.000	8,4%	2.520	1,9%
Certificados Gratuitos	30.000	4,9%	1.470	2,6%
Certificados Pagados	30.000	5,0%	1.500	2,5%
Total general	95.000	6,6%	5.890	1,3%

Fuente: Elaboración propia

⁴ La tasa de respuesta considerada es el promedio de las observadas, por tipo de trámite, en la medición del año 2018 y que estuvo en torno al 6,9%.

3.3.2 Muestra final

El marco muestral de usuarios y usuarias a contactar fue administrado por el Servicio de Registro Civil e Identificación, quienes extrajeron la muestra directamente de la base de datos de transacciones de agosto 2019 mediante muestreo aleatorio simple en cada grupo⁵. Datavoz generó 30.000 links para certificados gratuitos, 30.000 para certificados pagados, 30.000 links para reserva de horas y 5.000 links para contactos y transparencia.

De un total de 92.341 links enviados por el SRCel, respondieron 3.434 personas, lo que representa una tasa de 3,6% de logro. De los cuatro trámites que se realizan en el sitio web del SRCel, fueron los usuarios(as) que realizaron agendamientos (reserva de horas) los que más respondieron las encuestas enviadas, llegando a un total de 1.610 encuestas, lo que representa una tasa de logro de 5,4%.

También, cabe informar que según minuta⁶ enviada por la contraparte, para el caso de Contactos y transparencia, el SRCel contó con un total de 2.341 correos electrónicos válidos, cantidad menor al total de links que Datavoz entregó, lo que significó que fuese más difícil alcanzar mayores tasas de logro, al tener menos de 5.000 correos electrónicos a los que enviar los links.

Una vez cerrado el trabajo de campo, la encuesta se bajó del sistema, siendo cerrada al público para que no pueda ingresar en la fecha que correspondía (último día de septiembre de 2019).

La distribución de la muestra seleccionada y la tasa de respuesta fue la siguiente:

Tabla 9 Muestra Inicial y Muestra Lograda por tipo de transacción web

Trámites Sitio Web	Muestra inicial links	N° correos validados por SRCel ⁷	Tasa de logro 2018 (%)	Muestra estimada	Muestra lograda	Tasa de logro 2019 (%)
Contactos y transparencias	2.341 ⁸	2.341	8,0	400	218	9,3
Agendamientos solicitados	30.000	45.508	8,4	2.520	1.610	5,4
Certificados Gratuitos	30.000	1.062.989	4,9	1.470	733	2,4
Certificados Pagados	30.000	92.081	5,0	1.500	873	2,9
Total general	92.341	1.202.919	6,0	5.890	3.434	3,7

Fuente: Elaboración propia

⁵ Ver anexos B para más información respecto al procedimiento.

⁶ Minuta "Análisis Datos Asociados a Correos Electrónicos Canal Web".

⁷ Información obtenida en Minuta "Análisis Datos Asociados a Correos Electrónicos Canal Web".

⁸ Se crearon 5.000 link para contactos y transparencias, pero fueron enviados 2.341 que corresponde al total de correos disponibles para estos trámites. Cálculo de la tasa de logro 2019 se realiza en base a ese número.

3.3.3 Ponderador de la base de datos

Una vez consolidada la base de datos final, se ponderó en función del peso en el universo de cada actuación solicitada. Para tal efecto, se calculó el peso relativo de cada trámite en función de las actuaciones registradas en 2018. La ponderación por tipo de trámite correspondió a la siguiente:

Tabla 10 Ponderación de la base de datos de usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Tipo Trámite	Universo de actuaciones web 2018	%Universo	Muestra lograda	% Muestra lograda	n esperado	Ponderador ⁹
Contactos y solicitudes de transparencia	30.859	0,13	218	6,35	4	0,020415472160
Reservas de horas	343.553	1,44	1610	46,88	50	0,030775275041
Certificado Pagado	5.411.347	22,73	873	25,42	780	0,893974670296
Certificado Gratuito	18.024.615	75,70	733	21,35	2.600	3,546468413483
Total general	23.810.374	100	3.434	100	3.434	

Fuente: Elaboración propia

3.4 Encuestas a usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Para el caso de los usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica, se realizaron encuestas telefónicas a los coordinadores de convenios de cada institución entregada por el SRCel.

La muestra está compuesta por los convenios que mantiene o mantuvo en el período de evaluación, el SRCel con instituciones públicas y privadas que cuentan con convenios con el SRCel para acceder a través de su plataforma electrónica a información o servicio, por lo que se debió contactar todas las instituciones en convenio.

3.4.1 Diseño Muestral

Se debió contactar al 100% de las instituciones en convenio, por lo que en este caso el estudio es de carácter censal. Sin perjuicio de ello, es importante notar que, en la versión anterior de este estudio, fue necesario hacer un ajuste del universo por cuanto en algunas instituciones había más de un convenio, los cuales eran coordinados por una misma persona. Esta situación se discutió con la contraparte de modo de ajustar el instrumento y aplicar preguntas del convenio o de los convenios al coordinador titular a cargo de estos en la institución, permitiendo que no respondieran más de un cuestionario si es que su institución contaba con más de un convenio. Dado lo anterior, la muestra inicial que era de 757, se disminuyó a 544.

El tamaño del universo y por lo tanto las unidades a las que se contactó, de acuerdo con el tipo de institución y a la condición previamente descrita, se indica en la tabla 11.

⁹ El cálculo para obtener el ponderador es: $n \text{ esperado} / n \text{ lograda}$. Cabe recordar, que el cálculo del “n esperado”, es la multiplicación del % universo por el total de la muestra, obteniendo finalmente cifras con más de un decimal. Es por esto que el ponderador podría variar si se realiza una división simple del “n esperado/n lograda”, dado que el calculo original cuenta con más decimales.

Tabla 11 Distribución del universo de usuarios(as) institucionales según tipo.

Tipo Institución	N° Convenios según bases técnicas	N° Convenios entregados por SRCel	N° Coordinadores de Convenios
Municipios	192	210	174
Notarías	41	43	43
Privadas (No incluye notarías)	200	215	146
Pública (No incluye municipios)	270	289	181
Total general	703	757	544

Fuente: Elaboración propia

3.4.2 Muestra final

Para abordar esta unidad de análisis se trabajó con el marco muestral de 544 coordinadores. Estos fueron contactados en su totalidad, lograndose aplicar un total de **381 encuestas**¹⁰, lo que significó un 70,0% de logro en esta medición.

Tabla 12 Universo y encuestas logradas

Tipo Institución	Coordinadores de Convenios 2019	Encuestas logradas 2019	Tasa de logro (%) 2019
Municipios	174	135	77,6
Notarías	43	35	81,4
Privadas (No incluye notarías)	146	101	69,2
Pública (No incluye municipios)	181	110	60,8
Total general	544	381	70,0

Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Ponderador de la base de datos

Una vez consolidada la base de datos final, se ponderó en función del peso en el universo de cada convenio. Para tal efecto, se calculó el peso relativo de cada institución en función de la cantidad de coordinadores de convenios registrados en el SRCel. La ponderación por tipo de institución correspondió a la siguiente:

Tabla 13 Ponderación de la base de datos de usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Tipo Institución	Universo final	%Universo final	Muestra lograda	% Muestra lograda	Muestra esperada	Ponderador ¹¹
Municipios	174	31,99	135	35,43	122	0,9026960784314
Notarías	43	7,90	35	9,19	30	0,8604516806723
Privadas (No incluye notarías)	146	26,84	101	26,51	102	1,0124126383227
Pública (No incluye municipios)	181	33,27	110	28,87	127	1,1524231283423
Total general	544	100	381	100	381	

Fuente: Elaboración propia

¹⁰ En adelante, cuando se presenten resultados ponderados por universo, el tamaño que se reportará es de n=380 por efectos de los redondeos de decimales que aplica el software estadístico en el procesamiento.

¹¹ El cálculo para obtener el ponderador es: $n \text{ esperado} / n \text{ logrado}$. Cabe recordar, que el cálculo del “n esperado”, es la multiplicación del % universo por el total de la muestra, obteniendo finalmente cifras con más de un decimal. Es por esto que el ponderador podría variar si se realiza una división simple del “n esperado/n logrado”, dado que el calculo original cuenta con más decimales.

3.5 Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN) 2019

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.342, la cual establece una bonificación anual, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios(as) del Servicio de Registro Civil e Identificación (en adelante SRCel), medida a través de un Índice de Satisfacción Neta, cuyo principal objetivo será determinar el grado de satisfacción de los usuarios(as), por los servicios prestados por el SRCel, se utilizó la metodología descrita en los párrafos siguientes.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN), se define como el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios(as) que se clasifican como satisfechos(as) respecto de la calidad de atención proporcionada por el SRCel y el porcentaje de aquellos(as) que se clasifican como insatisfechos(as).

El porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **satisfechos(as)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a quienes que resulten con una **satisfacción final de 4 o 5**, respecto del total de usuarios(as) que califiquen dicha calidad de atención. Por otra parte, se entenderá que el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **insatisfechos(as)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a aquellos que resulten con una **satisfacción final de 1 o 2**, respecto del total que califiquen dicha calidad de atención.

Así, el ISN se puede representar de la siguiente manera:

$$ISN = (\%X - \%Y)$$

Donde:

- **%X:** Porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) de la calidad de atención prestada por el SRCel según combinación ponderada de usuarios(as) y dimensiones.
- **%Y:** Porcentaje de usuarios(as) que clasifican como insatisfechos(as) la calidad de atención prestada por el SRCel según combinación ponderada de usuarios(as) y dimensiones.

Para la obtención de los datos insumos del cálculo del ISN, se define que el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) respecto de la atención brindada por el SRCel (%X) y de los que los clasifican como insatisfechos(as) (%Y) de los tres tipos de usuario(as) (individuales de canal presencial, individuales de canal plataforma electrónica e institucionales de plataforma electrónica) se **combinan ponderadamente**:

$$\%X = \theta_p(\%X_p) + \theta_w(\%X_w) + \theta_e(\%X_e)$$

$$\%Y = \theta_p(\%Y_p) + \theta_w(\%Y_w) + \theta_e(\%Y_e)$$

Donde:

- **%Xp:** Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.

- **%Xw**: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.
- **%Xe**: Porcentaje de usuarios(as) institucionales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.
- **%Yp**: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.
- **%Yw**: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.
- **%Ye**: Porcentaje de usuarios(as) institucionales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.
- **Θp**: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial.
- **Θw**: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos a través del canal plataforma electrónica.
- **Θe**: Ponderador usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica.

Así, el **índice de Satisfacción Neta** se calculará de la siguiente forma:

$$ISN = \%X - \%Y$$

$$ISN = \sum_{i=p,w,e} \theta_i \%X_i - \sum_{i=p,w,e} \theta_k \%Y_i$$

- **θ_i** : Ponderador usuarios(as) por canal de atención.
- **p**: Usuario(a) individual atendido a través del canal presencial.
- **w**: Usuario(a) individual atendido a través del canal plataforma electrónica.
- **e**: Usuario(a) institucional atendido a través del canal plataforma electrónica.

Las ponderaciones para los tipos de usuarios(as) por canal de atención, serán determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, de acuerdo a lo señalado en la Ley N°20.342. Junto con este informe se adjunta un archivo Excel con el cálculo del ISN. El archivo se llama Cálculo ISN 2019_1.

a. Exclusión de Variables

De acuerdo a lo señalado en la Ley 20.342, para la determinación del ISN, no se considerarán las variables de carácter externo no imputables al servicio que prestan los funcionarios. En consecuencia, tales variables o factores externos deberán restarse o eliminarse en el cálculo del ISN.

Las variables externas, serán determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

b. Cálculo de la satisfacción neta para cada tipo de usuario(a)

La **satisfacción neta para cada tipo de usuario(a)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, será el promedio ponderado de la **satisfacción global de las dimensiones** y la **satisfacción global inicial** del usuario(a), en una ponderación de 80% y 20%, respectivamente.

Son **eliminados** del cálculo del ISN porque hay ausencia de respuesta en indicadores claves:

- I. Casos que no respondieron a la pregunta de satisfacción global inicial y
- II. Casos que no respondieron en tres o cuatro dimensiones a las preguntas de la satisfacción global directa de la dimensión y sus atributos

El cálculo será de la siguiente forma:

b.1 Satisfacción global inicial con el SRCel

Para obtener la percepción de cada usuario(a) encuestado respecto de la calidad de atención prestada por el Servicio, primeramente, se le consultó cuál es su Satisfacción Global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, de manera que esta evaluación resuma todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario(a).

En el cálculo de la **satisfacción neta para cada tipo de usuario(a)** la satisfacción global inicial tiene una ponderación de 20%.

b.2 Satisfacción global de las dimensiones

b.2.1 Calificación de las dimensiones

Cada instrumento de cada perfil de usuarios y usuarias está compuesto de dimensiones, las que a su vez se desagregan en atributos (variables) y en la evaluación general de la dimensión. Posteriormente a la evaluación de la satisfacción global inicial con el SRCel, se calculó la calificación asignada por dicho individuo a cada una de las dimensiones. Se le consultó cuál es su satisfacción por cada una de las variables correspondientes a cada dimensión establecida y finalmente, se evaluó la dimensión en su conjunto, que resume todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario(a) de la dimensión en cuestión.

La estructura de las dimensiones y atributos de cada instrumento es la siguiente:

Tabla 14. Dimensiones y atributos por tipo de usuarios(as)

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación global de la dimensión	Pregunta
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	A.1.1. Letreros que se señalizan donde se realiza cada trámite	P10_2
		A.1.2. Horario de atención de la oficina	P10_1
		A.1.3 Cantidad de modulos abiertos para atender	P10_3
		A.1.4. Aseo de la oficina	P10_4
		A.1.5. Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	P10_6
		A.1.6. Comodidad de la sala de espera	P10_7
		A.1.7. Cantidad de asientos en sala de espera	P10_8

		A.1.8. Condiciones de atención que ofrece la oficina - Global	P10_9	
	A.2. Proceso de realización del trámite	A.2.1. Tiempo de espera	P9	
		A.2.2. Rapidez del trámite	P13_1	
		A.2.3. Facilidad para realizar trámites	P13_2	
		A.2.4. Facilidad para el pago del trámite	P13_4	
		A.2.5. Proceso de realización del trámite – Global	P13_5	
	A.3. Calidad de la atención	A.3.1 Amabilidad del/la funcionario(a)	P11_1	
		A.3.2. Presentación personal del/la funcionario(a)	P11_2	
		A.3.3. Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a)	P11_3	
		A.3.4. Calidad de la atención del/la funcionario(a) – Global	P11_4	
	A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	A.4.1 Grado de conocimiento del/la funcionario(a)	P12_1	
		A.4.2. Capacidad para aclarar dudas o preguntas	P12_3	
		A.4.3. Capacidad para resolver el problema o inconveniente	P12_5	
		A.4.4. Preparación del/la funcionario(a) - Global	P12_7	
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	B.1. Facilidad de navegación del sitio	B.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2	
		B.1.2. Seguridad que ofrece la página	P4_3	
		B.1.3. Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4	
		B.1.4. Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	P4_5	
		B.1.5. Tiempo de demora en cargar la página	P4_1	
		B.1.6. Facilidad de navegación del sitio Global	P4_2	
	B.2. Calidad de contenidos de la página	B.2.1. Utilidad de la información	P5_1	
		B.2.2. Claridad del lenguaje empleado	P5_2	
		B.2.3. Diseño de la página web	P5_3	
		B.2.4. Contenido y diseño de la página web Global	P5_4	
	B.3. Proceso de obtención de certificados	B.3.1. Facilidad para solicitar certificados	P7_1	
		B.3.2. Oferta de certificados a través de la página	P7_3	
		B.3.3. Tiempo requerido para obtener certificados	P7_2	
		B.3.4. Proceso de obtención de certificados Global	P7_4	
	B.4. Facilidad para pagar certificados	B.4.1. Variedad de medios de pago	P11_2	
		B.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P11_4	
		B.4.3. Seguridad del proceso de pago	P11_5	
		B.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P11_1	
		B.4.5. Facilidad para pagar	P11_3	
		B.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P11_6	
	B.5. Facilidad para comunicarse con el SRCel	B.5.1. Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia.	P17_1	
		B.5.2. Tiempos de respuesta	P17_2	
		B.5.3. Calidad de la respuesta	P17_3	
		B.5.4. Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	P17_4	
	B.6. Reserva de horas	B.6.1. Facilidad para reservar hora	P19_1	
		B.6.2. Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	P19_2	
	C. Usuarios(as) institucionales,	C.1. Calidad de servicios y	C.1.1. Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el servicio	P5

canal plataforma electrónica	productos generados a través del convenio	C.1.2. Tiempos de respuesta – rapidez del servicio establecido vía convenio	P6
		C.1.3. Disponibilidad del sistema habilitado (en línea – batch)	P7 – P12
		C.1.4. La facilidad para usar el sistema	P8
		C.1.5. Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCEI	P9 – P13
		C.1.6. Nivel de actualización de los datos	P10 – P14
		C.1.7. Proceso de generación del convenio	P4_1
		C.1.8. La entrega o uso del convenio (en línea o batch) - Global	P11 – P15
	C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	C.2.1. Amabilidad	P17
		C.2.2. Capacidad para dar respuesta a sus consultas	P18
		C.2.3. Claridad de las respuestas entregadas	P19
		C.2.4. Utilidad de las respuestas	P20
		C.2.5. Grado de conocimiento sobre el convenio suscrito	P21
		C.2.6. La atención brindada por el/la funcionario(a) - Global	P22

Fuente: Elaboración propia a partir de bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Entre los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica, en tres atributos (C.1.3, C.1.5 y C.1.6) y en la satisfacción global directa de la dimensión (C.1.8) se reúne información de más de una pregunta del cuestionario¹². En esos casos, se calculó un promedio simple del aspecto evaluado en modalidad en línea y en modalidad batch.

Los(as) usuarios(as) Individuales del canal plataforma electrónica se clasifican en cuatro grupos según el trámite realizado: certificados gratuitos, certificados pagados, reserva de horas y contactos y solicitudes de transparencia. Las dimensiones y atributos de usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica se clasificaron de la siguiente manera según tipo de trámite realizado.

Tabla 15 Dimensiones y atributos según trámite realizado por usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación global de la dimensión	Pregunta
Certificado gratuito	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	B.1.1.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2
		B.1.1.2 Seguridad que ofrece la página	P4_3
		B.1.1.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4
		B.1.1.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	P4_5
		B.1.1.5 Tiempo de demora en cargar la página	P4_1
		B.1.1.6 Facilidad de navegación del sitio Global	P4_6
	B.2.1 Calidad de contenidos de la página	B.2.1.1 Utilidad de la información	P5_1
		B.2.1.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2
		B.2.1.3 Diseño de la página web	P5_3
		B.2.1.4 Contenido y diseño de la página web Global	P5_4
		B.3.1.1 Facilidad para solicitar certificados	P7_1
		B.3.1.2 Oferta de certificados a través de la página	P7_3

¹² Esto se debe a que cada coordinador(a) de convenios tiene la posibilidad de responder por ambas modalidades en la misma encuesta, en caso de mantener ambos tipos de convenios (en línea y batch).

	B.3.1 Proceso de obtención de certificados	B.3.1.3 Tiempo requerido para obtener certificados	P7_2
		B.3.1.4 Proceso de obtención de certificados Global	P7_4
Certificado pagado	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	B.1.2.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2
		B.1.2.2 Seguridad que ofrece la página	P4_3
		B.1.2.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4
		B.1.2.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse	P4_5
		B.1.2.5 Tiempo de demora en cargar la página	P4_1
		B.1.2.6 Facilidad de navegación del sitio Global	P4_6
	B.2.2 Calidad de contenidos de la página	B.2.2.1 Utilidad de la información	P5_1
		B.2.2.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2
		B.2.2.3 Diseño de la página web	P5_3
		B.2.2.4 Contenido y diseño de la página web Global	P5_4
	B.3.2 Proceso de obtención de certificados	B.3.2.1 Facilidad para solicitar certificados	P7_1
		B.3.2.2 Oferta de certificados a través de la página	P7_3
		B.3.2.3 Tiempo requerido para obtener certificados	P7_2
		B.3.2.4 Proceso de obtención de certificados Global	P7_4
	B.4.2 Facilidad para pagar identificados	B.4.2.1 Variedad de medios de pago	P11_2
		B.4.2.2 Claridad con la que son informados los cobros	P11_4
		B.4.2.3 Seguridad del proceso de pago	P11_5
		B.4.2.4 Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P11_1
B.4.2.5 Facilidad para pagar		P11_3	
B.4.2.6 Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global		P11_6	
Reserva de horas	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	B.1.3.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2
		B.1.3.2 Seguridad que ofrece la página	P4_3
		B.1.3.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4
		B.1.3.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	P4_5
		B.1.3.5 Tiempo de demora en cargar la página	P4_1
		B.1.3.6 Facilidad de navegación del sitio Global	P4_6
	B.2.3 Calidad de contenidos de la página	B.2.3.1 Utilidad de la información	P5_1
		B.2.3.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2
		B.2.3.3 Diseño de la página web	P5_3
		B.2.3.4 Contenido y diseño de la página web Global	P5_4
	B.6.3 Reserva de horas	B.6.3.1 Facilidad para reservar hora	P19_1
		B.6.3.2 Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	P19_2
Contactos y solicitudes de transparencia	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	B.1.4.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2
		B.1.4.2 Seguridad que ofrece la página	P4_3
		B.1.4.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4
		B.1.4.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	P4_5
		B.1.4.5 Tiempo de demora en cargar la página	P4_1
		B.1.4.6 Facilidad de navegación del sitio Global	P4_6
	B.2.4 Calidad de contenidos de la página	B.2.4.1 Utilidad de la información	P5_1
		B.2.4.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2
		B.2.4.3 Diseño de la página web	P5_3
		B.2.4.4 Contenido y diseño de la página web Global	P5_4

	B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	B.5.4.1 Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	P17_1
		B.5.4.2 Tiempos de respuesta	P17_2
		B.5.4.3 Calidad de la respuesta	P17_3
		B.5.4.4 Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia.	P17_4

Fuente: Elaboración propia a partir de bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

b.2.2 Cálculo del promedio de atributos de cada dimensión

El primer paso en el tratamiento de las dimensiones fue el cálculo del promedio de atributos de cada dimensión en cada tipo de usuario(a). Para tal efecto, primero se contabilizaron cuántos atributos deben entrar en el cálculo. Y luego se calculó un promedio simple entre los atributos, donde todos ingresan en igualdad de peso en su dimensión correspondiente. Este cálculo se realiza a **nivel de cada respondiente** en cada base de datos.

En caso de que uno o más atributos no sean calificados por el usuario(a) porque no sabe o simplemente porque no contesta, se le asignó el código “9” y se excluyó del promedio. Es decir, el promedio se calcula sólo con las **calificaciones válidas**.

La cantidad de promedios de atributos de dimensiones según tipo de usuario(a) y el número de atributos que ingresan al cálculo es el siguiente:

Tabla 16 Promedio de atributos

Perfil del usuario(a)	Unidad de análisis	N° Promedio de atributos	Promedio de atributos	N° total de atributos del cálculo	N° de atributos del cálculo ISN ¹³
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	Total muestra	4 promedios de atributos	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	7 atributos	1 atributo
			A.2. Proceso de realización del trámite	4 atributos	4 atributos
			A.3. Calidad de la atención	3 atributos	3 atributos
			A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	3 atributos	3 atributos
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	Certificados gratuitos	3 promedios de atributos	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos	4 atributos
			B.2.1 Calidad de contenidos de la página	3 atributos	2 atributos
			B.3.1 Proceso de obtención de certificados	3 atributos	2 atributos
	Certificados pagados	4 promedios de atributos	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos	4 atributos
			B.2.2 Calidad de contenidos de la página	3 atributos	2 atributos
			B.3.2 Proceso de obtención de certificados	3 atributos	2 atributos
			B.4.2 Facilidad para pagar certificados	5 atributos	3 atributos
	Reserva de horas	3 promedios de atributos	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos	4 atributos
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	3 atributos	2 atributos
			B.6.3 Reserva de horas	2 atributos	1 atributos
Contactos y solicitudes de transparencia	3 promedios de atributos	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos	4 atributos	
		B.2.4 Calidad de contenidos de la página	3 atributos	2 atributos	
		B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	4 atributos	3 atributos	
C. Usuarios(as) institucionales,	Total muestra	2 promedios de atributos	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	7 atributos	6 atributos

¹³ No se consideran atributos calificados como variables externas.

canal plataforma electrónica			C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	5 atributos	5 atributos
------------------------------	--	--	---	-------------	-------------

Fuente: Elaboración propia a partir de bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

b.2.3 Cálculo de la satisfacción global de cada dimensión

El siguiente paso fue establecer la satisfacción global calculada de cada dimensión. Éste resultado se construyó combinando, en un promedio ponderado, dos datos: el promedio de los atributos de la dimensión y la evaluación global directa de la dimensión.

Se trata de un promedio ponderado, es decir, cada dato participante del cálculo adquiere un peso diferenciado, siendo éste 60% para el promedio de los atributos y 40% para la calificación global consultada para la dimensión. Este criterio aplicó para cada dimensión en cada tipo de usuario(a).

$$I_j = 60\% * \text{Promedio}(\text{Aspectos específicos dimensión}_j) + 40\%(\text{Calificación Global Dimensión}_j)$$

Donde:

I_j = Calificación usuario encuestado, respecto de la dimensión j .

Si por alguna razón la o el usuario(a) no respondió la calificación global de la dimensión, se le asignó el código “9” y se excluyó de la evaluación. En este caso, el promedio de los atributos de la dimensión fue ponderado por el 100%. Este cálculo se realizó a nivel de cada respondiente en cada base de datos, generando una nueva variable.

La cantidad de indicadores de satisfacción global calculada por dimensión según tipo de usuario(a) y el peso de los datos que ingresan al cálculo es el siguiente:

Tabla 17 Indicadores de satisfacción global de las dimensiones

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global	Indicador de Satisfacción Global Calculada	Cálculo
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	Total muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	60% promedio de atributos
			A.2. Proceso de realización del trámite	
			A.3. Calidad de la atención	
			A.4. Preparación de los/las funcionarios/as	
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	Certificados gratuitos	3 promedios de atributos	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	40% Calificación global de la dimensión
			B.2.1 Calidad de contenidos de la página	
			B.3.1 Proceso de obtención de certificados	
	Certificados pagados	4 promedios de atributos	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	
			B.2.2 Calidad de contenidos de la página	
			B.3.2 Proceso de obtención de certificados	

			B.4.2 Facilidad para pagar certificados	
	Reserva de horas	3 promedios de atributos	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	
			B.6.3 Reservas de horas	
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 promedios de atributos	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	
			B.2.4 Calidad de contenidos de la página	
			B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	
C. Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica	Total muestra	2 indicadores de satisfacción global de dimensión	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	
			C.2. Capacidad de los/las funcionarios/as para atender consultas	

Fuente: Bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

La calificación parcial de cada dimensión, calculada para cada usuario(a), se aproximó al entero más cercano, de manera que cada nota quedase expresada en números enteros de 1 a 5, considerándose las notas 4 o 5 como satisfechos y las notas 1 o 2 como insatisfechos.

A continuación, se calculó el porcentaje de usuarios(as) satisfechos y el porcentaje de usuarios(as) insatisfechos para cada dimensión y tipo de usuarios(as), obteniendo de esta forma:

$\% X_{jk} = \text{Porcentaje de usuarios satisfechos de la dimensión } j \text{ para el tipo de usuario } k,$

- $\forall_k = p, w, e$
- $\% Y = \text{Porcentaje de usuarios insatisfechos de la dimensión } j \text{ para el tipo de usuario } k,$
- $\forall_k = p, w, e$

Donde:

- p= Usuarios y usuarias del canal presencial
- w= Usuarios y usuarias de la plataforma electrónica
- e= Usuarios y usuarias institucionales

b.2.4 Cálculo de la satisfacción global de las dimensiones

En los pasos anteriores se pudo establecer los indicadores de satisfacción global de cada dimensión. Lo siguiente fue combinarlos en un indicador final de la satisfacción de las dimensiones. Este indicador se denomina satisfacción global de las dimensiones. Su construcción correspondió a un promedio ponderado de todas las dimensiones para tipo de usuario(a). La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$SGD_i = \sum_J^T \alpha_{ij} * I_{ij}$$

Donde:

SGD_i = Satisfacción global de las dimensiones del usuario i.

- α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i.
- I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i.
- T= Número de dimensiones.

Para establecer el ponderador con que ingresó la satisfacción global de cada dimensión en el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones, se aplicó la técnica de la regresión múltiple. El objetivo de aplicar esta técnica para establecer la ponderación de cada dimensión fue contar con un procedimiento estadístico que realizara una aproximación a la forma como las usuarias y los usuarios(as) conforman su grado de satisfacción general con el servicio, pero sí logra establecer en qué forma covarían los resultados de aspectos parciales (dimensiones) y la satisfacción general, así como cuál es el peso relativo de cada uno de estos aspectos. Por tanto, la regresión permitió construir un proxy de las dimensiones en función de la satisfacción general, donde cada dimensión aportó en función de su nivel de asociación con la satisfacción general.

El procedimiento de la regresión múltiple correspondió en este caso a seleccionar como variables explicativas a los indicadores de satisfacción global de las dimensiones y como variable dependiente a la satisfacción global inicial (pregunta de satisfacción consultada directamente el respondiente al inicio de cada instrumento). Una vez obtenida la ecuación de regresión, los coeficientes Beta fueron sumados y llevados a una escala de 100%. Y se calculó el peso porcentual de cada Beta en la escala.

Finalmente, fue posible obtener un indicador global de satisfacción que sintetizó toda la información recolectada por las dimensiones, ya sea por evaluación de atributos como por la satisfacción global de cada dimensión, que se denominó satisfacción global de las dimensiones.

Tabla 18 Cálculo del Índice de Satisfacción Global de las Dimensiones según Tipo de Usuario(a)

Perfil del usuario(a)	Unidad de análisis	N° Indicadores de satisfacción global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de dimensiones	Cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	Total muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Peso 1*A.1.+Peso 2*A.2.+Peso 3*A.3.+Peso 4*A.4
			A.2. Proceso de realización del trámite	
			A.3. Calidad de la atención	
			A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	Certificados gratuitos	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.1*B.1.1+ Peso 2.1*B.2.1+ Peso 3.1*B.3.1
			B.2.1 Calidad de contenidos de la página	
			B.3.1 Proceso de obtención de certificados	
			B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	

	Certificados pagados	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.2.2 Calidad de contenidos de la página	Peso 1.2*B.1.2+ Peso 2.2*B.2.2+ Peso 3.2*B.3.2+ Peso 4.2*B.4.2
			B.3.2 Proceso de obtención de certificados	
			B.4.2 Facilidad para pagar certificados	
	Reserva de horas	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.3*B.1.3+ Peso 2.3*B.2.3+ Peso 6.3*B.6.3
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	
			B.6.3 Reserva de horas	
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.4*B.1.4+ Peso 2.4*B.2.4+ Peso 5.3*B.5.3
			B.2.4 Calidad de contenidos de la página	
			B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCEI	
C. Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica	Total muestra	2 indicadores de satisfacción global de dimensión	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Peso 1*C.1+ Peso 2*C.2
			C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	

Fuente: Bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El cálculo de la satisfacción global de las dimensiones se realizó en una matriz de cálculo externa a la base de datos, en este caso Excel. No es posible llegar a un puntaje por respondiente en cada base de datos, dado que sería necesario que todos los casos contaran con datos en todas las dimensiones, lo que es imposible por la existencia de filtros en algunos instrumentos y por la tolerancia de casos sin respuesta hasta en dos dimensiones en el caso de usuarios(as) del canal de atención presencial y de una dimensión en el caso de usuarios(as) institucionales.

b.2.5 Cálculo final de la satisfacción neta para cada tipo de usuario(a)

Una vez tratada la información de las dimensiones, es posible calcular la satisfacción respecto de la calidad de atención prestada por el SRCEI por cada tipo de usuario(a) estudiado(a). Este resultado corresponde al promedio ponderado de la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial. La ponderación de cada componente del cálculo corresponde a 80% para la satisfacción global de las dimensiones y 20% para la satisfacción global inicial. La Fórmula de cálculo es la siguiente:

$$CF_i = 80\% * \left(\sum_{i=1}^T \alpha_{ij} * I_{ij} \right) + 20\% * SG_i$$

Dónde:

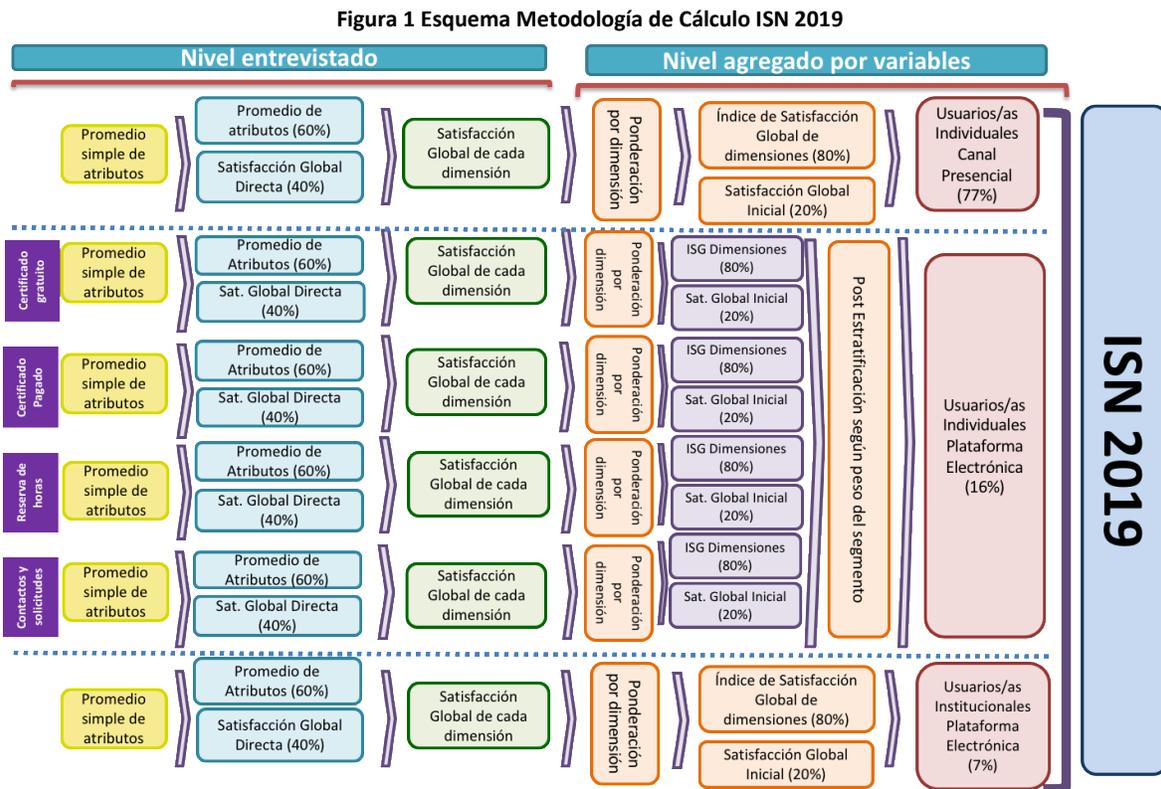
- CF_i = Calificación final del usuario(a) i
- α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i
- I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i
- SG_i = Satisfacción global del usuario(a) i

- T= Número de dimensiones

Dado que el índice de satisfacción global de las dimensiones es un resultado calculado en matriz de cálculo externa a la base de datos, su combinación con la satisfacción global inicial se trabaja también en la matriz de cálculo, no correspondiendo a un resultado expresado en una variable a nivel de respondiente en cada base de datos.

b.2.6 Esquema metodología de cálculo ISN

A modo esquemático y para resumir la secuencia de pasos detallada en páginas anteriores, en la Figura 1 se presenta un esquema que resume la metodología de cálculo del ISN.



Fuente: Elaboración propia a partir de bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Como se puede observar, existen dos niveles en la metodología de cálculo. El primer nivel hace alusión al entrevistado, en donde se realizan cálculos a cada uno de los casos, obteniendo así el Como se puede observar, existen dos etapas principales consecutivas en la metodología de cálculo: la primera de ellas corresponde a la determinación de la satisfacción por dimensión a nivel de entrevistados, para después llegar a la satisfacción a nivel agregado por variables.

En el primero de estos niveles, se llega a la satisfacción por dimensión, denominada satisfacción global de cada dimensión (para cada una de las dimensiones de las consideradas para cada tipo de usuario) a través de la suma de los valores ponderados de dos elementos distintos: el promedio

simple de la evaluación de cada atributo considerado para la dimensión (cuyo peso es del 60%), y la satisfacción global directa de la misma (40%).

Teniendo este primer nivel del cálculo, se pasa al cálculo de la satisfacción de manera agregada. En esta etapa, y teniendo ya la satisfacción global de cada dimensión, se realiza una regresión múltiple que permita determinar el peso que tiene cada dimensión en la satisfacción global inicial (pregunta de satisfacción consultada directamente al encuestado al inicio de cada instrumento). Este paso es el que en el esquema se puede ver como “Ponderación por dimensión”, al inicio de la etapa correspondiente al “Nivel agregado por variables”.

El cálculo de la satisfacción por tipo de usuario, entonces, se obtiene a través de la sumatoria de los valores ponderados de la satisfacción global de las dimensiones (obtenido a través del cálculo descrito en el paso anterior) -cuyo peso es del 80%- y la satisfacción global inicial, que pesa el 20% restante. Una vez obtenido ese valor, se puede calcular la satisfacción neta por tipo de usuario, que corresponde a la resta del porcentaje de usuarios insatisfechos (satisfacción final de 1 o 2) del porcentaje de usuarios satisfechos (satisfacción final de 4 o 5).

Vale destacar que el cálculo de la satisfacción neta de los Usuarios/as Individuales del Canal Plataforma Electrónica tiene dos características propias que los otros dos Usuarios/as no tienen: en primer lugar, es necesario realizar el cálculo de manera separada para cada tipo de trámite realizado por ellos (como se puede ver en el esquema). En segundo lugar, el procedimiento implica además una post-estratificación según el peso del segmento, que se realiza ponderando la satisfacción global de la dimensión ajustada según el peso a nivel de universo que presentan los Usuarios/as que realizan cada trámite.

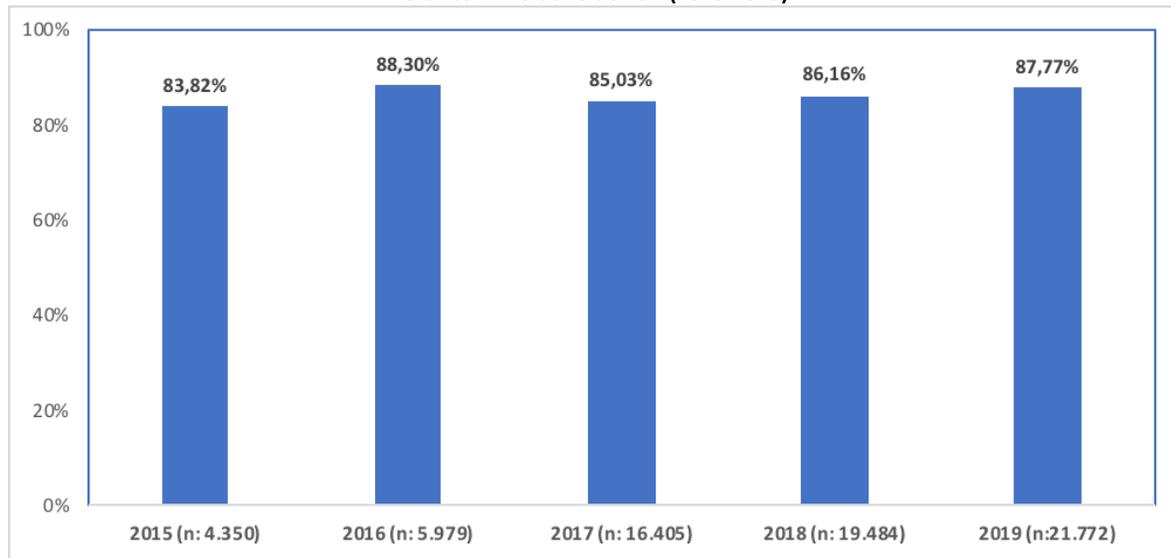
IV. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2019

A continuación, se presenta el resultado del ISN 2019 del Servicio de Registro Civil e Identificación, así como la satisfacción general por tipo de usuario(a), insumos que permiten calcular el Índice. Posteriormente, se exponen los principales resultados por tipo de usuario(a) del Servicio y su integración para el cálculo de la satisfacción general.

4.1 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2019

En la medición realizada para el año 2019, el ISN general que expresa el nivel de satisfacción neta de los y las usuarios(as) individuales e institucionales de las tres plataformas (usuario(a) individual plataforma presencial, usuario(a) institucional plataforma electrónica y usuario(a) individual plataforma electrónica) de atención alcanza 87,77%. Este resultado, comparativamente con el año 2018, presenta un alza de 1,61 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado levemente menor que el observado en el año 2016, pero mayor que el de los años 2015 y 2017.

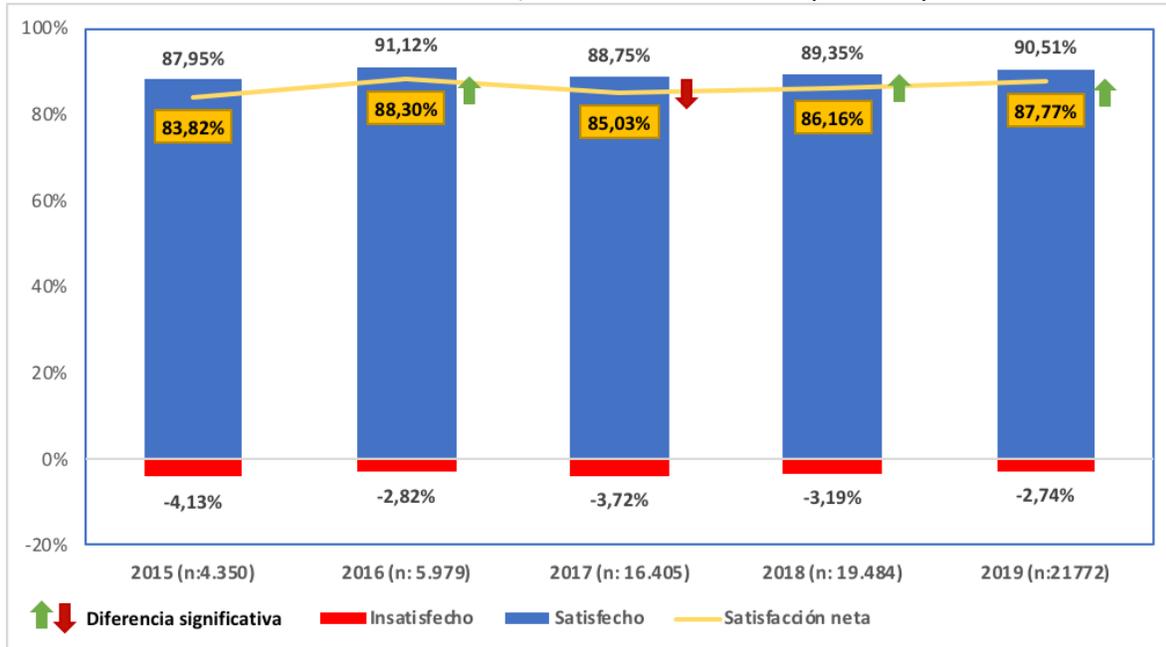
Gráfico 1 Evolutivo del ISN (2015-2019)



Fuente: Elaboración propia.

Al observar el detalle del cálculo en el gráfico siguiente, es posible notar que en el año 2019 un 90,51% finalmente clasifican como una o un usuario(a) satisfecho con la atención recibida en Servicio Registro Civil e Identificación. Mientras que sólo 2,74% son clasificados como insatisfechos. El porcentaje de satisfechos es mayor que el registrado en el año 2018, con 1,16 puntos más, así como el porcentaje de insatisfechos es menor, con una disminución de 0,45 puntos.

Gráfico 2 Evolutivo del ISN, satisfacción e insatisfacción (2015-2019)



Fuente: Elaboración propia.

En las siguientes secciones, se presentarán los resultados en forma desagregada por tipo de usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación, reconstruyendo los pasos seguidos en cada segmento.

4.2 Cálculo del Índice de Satisfacción Neta 2019

Para la combinación de la satisfacción neta de los tres tipos de usuarios(as) se estableció por Resolución Exenta del año 2019 de la Ley 20.342 el peso con el que ingresaría cada uno de los tres tipos de usuarios(a), siendo los siguientes: Usuario(a) Individual del Canal Presencial 77%, Usuario(a) Individual del Canal Plataforma Electrónica 16% y Usuario(a) Institucional del Canal Plataforma Electrónica 7%.

Por tanto, el promedio ponderado de la Satisfacción Neta según tipo de usuario(a) fue calculado de la siguiente forma:

Tabla 19 Satisfacción Global e Índice de Satisfacción Neta Año 2019

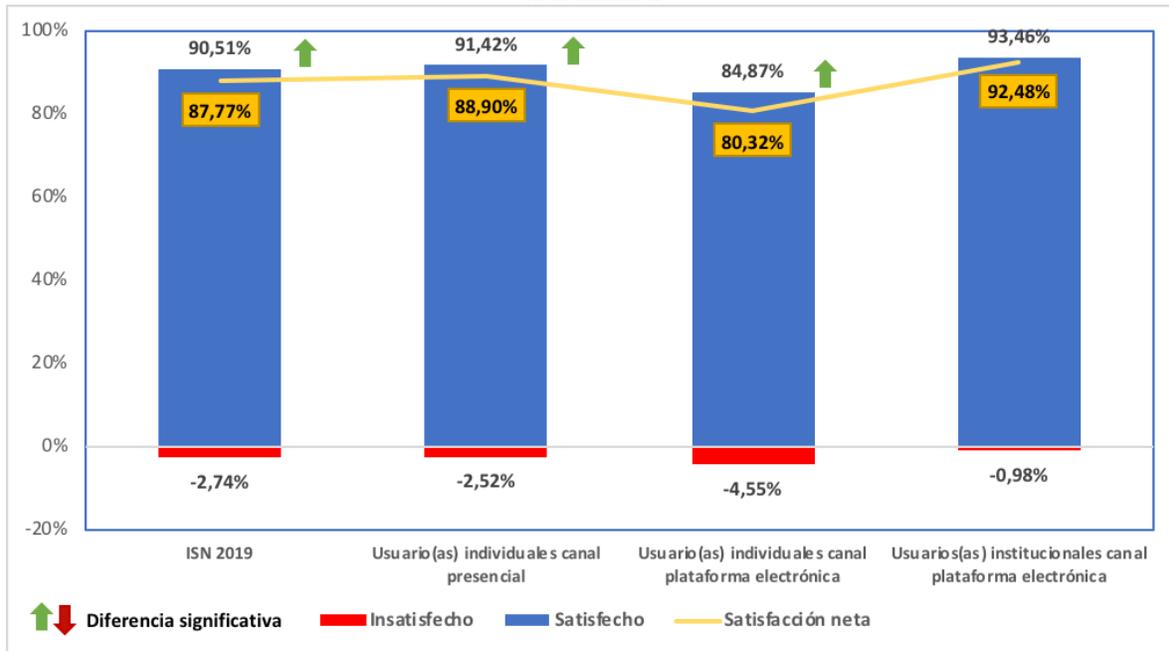
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Usuarios(as) individuales canal presencial	17.958	91,42%	-2,52%	88,90%	77%
Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica	3434	84,87%	-4,55%	80,32%	16%
Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica	380	93,46%	-0,98%	92,48%	7%
ISN 2019	21.772	90,51%	-2,74%	87,77%	

Fuente: Elaboración propia.

Reiterando los resultados presentados en la sección 4.1 del presente estudio, la satisfacción neta del Registro Civil e Identificación alcanza en el año 2019 a 87,77%. Este cálculo es la diferencia entre el 90,51% que clasifica según sus respuestas en el puntaje de satisfacción y el 2,74% clasificado como insatisfecho.

Los resultados de la satisfacción neta por canal de atención, que son insumos para el cálculo del ISN 2019, se presentan en el siguiente gráfico. Como se puede observar en él, en comparación al ISN 2018, son dos los tipos de usuarios(as) que presenta un incremento significativa en el porcentaje de satisfacción neta: los(as) Usuarios(as) Individuales Canal Presencial obtienen un 88,90% este año, incrementándose en 1,14 puntos porcentuales respecto del 2018 y los Usuarios(as) Individuales Canal Plataforma Electrónica obtienen un 80,32% de satisfacción neta, con un crecimiento de 4,68 puntos porcentuales. En tanto, los(as) Usuarios(as) Institucionales canal plataforma electrónica mantienen el nivel del año anterior, con un 92,48% de satisfacción neta.

Gráfico 3 Comparativo del ISN 2019 con Satisfacción Neta por tipo de Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación



Fuente: Elaboración propia.

4.3 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial

Previo al análisis de satisfacción por atributos a nivel general, se realiza un análisis descriptivo de cada atributo, desagregado para cada tipo de trámite realizado, entre los que se encuentran: pedir un certificado o documento; solicitar o renovar cédula de identidad; retirar cédula o pasaporte; inscribir o transferir vehículos y finalmente, solicitar la clave única.

Las tablas 20.1 a 20.5 presentan los porcentajes de satisfacción, insatisfacción y el porcentaje de satisfacción neta, junto con las diferencias respecto de la medición del año 2018. Aquí es importante destacar que el trámite de solicitar o renovar cédula de identidad presenta la mayor cantidad de diferencias positivas en cuando a la satisfacción neta, donde se observa que 11 de los atributos presentan una satisfacción neta mayor que la obtenida en 2018.

Por otro lado, el trámite de inscripción o transferencia de vehículos presenta la mayor cantidad de bajas estadísticamente significativas con respecto al año 2018. El resto de los trámites presentan pequeñas variaciones en algunos de sus atributos.

Tabla 20.1 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial
Trámite: Pedir un certificado o documento

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	4591	69,78	20,29	49,50	4771	68,91	21,54	47,37	↓
	Letreros Informativos	4582	82,32	9,82	72,50	4751	82,45	9,87	72,58	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	4605	71,96	18,49	53,47	4771	69,71	21,74	47,97	↓
	Aseo de la oficina (*)	4559	92,77	2,95	89,82	4723	91,40	3,91	87,49	↓
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	2855	74,27	18,52	55,75	2820	76,55	15,58	60,97	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	1686	85,18	8,17	77,01	1950	80,68	11,65	69,03	↓
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1696	77,99	14,76	63,24	1949	72,89	17,87	55,03	↓
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	4578	89,62	6,60	83,02	4772	87,89	7,73	80,17	↓
	Rapidez del trámite	4582	93,95	3,25	90,70	4674	94,47	2,78	91,69	=
	Facilidad para realizar trámites	4577	95,23	2,18	93,05	4675	95,63	1,94	93,69	=
	Facilidad para el pago del trámite	4271	92,31	4,08	88,23	4253	91,85	4,37	87,48	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	4604	91,52	3,27	88,25	4779	92,12	3,62	88,50	=
	Presentación personal del funcionario(a)	4584	96,98	1,11	95,88	4755	96,64	1,03	95,62	=
	Lenguaje utilizado	4602	95,60	1,72	93,88	4780	95,69	1,67	94,03	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	4572	95,82	1,22	94,60	4751	95,63	1,38	94,25	=
	Capacidad para aclarar dudas	611	86,04	7,66	78,38	642	85,56	10,33	75,23	=

	Capacidad para resolver inconvenientes	105	51,37	35,58	15,79	116	48,45	39,86	8,58	=
--	--	-----	-------	-------	-------	-----	-------	-------	------	---

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20.2 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial Tramite: Solicitar o renovar cédula de identidad

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	4213	68,55	21,77	46,78	5424	69,78	20,72	49,07	↑
	Letreros Informativos	4174	83,03	9,88	73,15	5365	82,11	10,51	71,60	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	4207	65,95	25,97	39,98	5411	71,53	20,67	50,86	↑
	Aseo de la oficina (*)	4166	92,04	2,94	89,10	5385	89,60	4,92	84,68	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	842	71,95	18,42	53,54	1068	71,77	21,67	50,10	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	3324	78,29	14,13	64,16	4352	79,34	11,18	68,16	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	3319	68,80	22,37	46,42	4348	69,61	19,61	50,01	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	4187	75,98	19,16	56,81	5417	79,51	14,91	64,60	↑
	Rapidez del trámite	4062	87,13	8,65	78,47	5220	91,42	5,17	86,25	↑
	Facilidad para realizar trámites	4058	91,83	4,56	87,28	5217	93,63	3,55	90,08	↑
	Facilidad para el pago del trámite	3884	91,20	5,08	86,12	4791	93,10	3,59	89,51	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	4204	90,98	3,15	87,83	5418	92,01	3,26	88,75	=
	Presentación personal del funcionario(a)	4182	96,31	1,37	94,94	5404	96,36	1,30	95,06	=
	Lenguaje utilizado	4200	95,10	1,59	93,51	5413	95,63	1,71	93,93	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	4178	95,30	1,65	93,65	5400	95,93	1,64	94,29	=
	Capacidad para aclarar dudas	652	89,35	4,15	85,20	855	86,99	7,68	79,31	↑
	Capacidad para resolver inconvenientes	136	56,93	25,30	31,63	176	51,06	32,23	18,83	↑

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20.3 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial Tramite: Retirar cédula o pasaporte

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	2048	69,84	19,87	49,97	2575	68,80	20,43	48,37	=
	Letreros Informativos	2034	82,24	9,17	73,07	2559	81,72	9,64	72,07	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	2040	72,15	18,09	54,05	2573	71,00	19,65	51,34	=
	Aseo de la oficina (*)	2029	91,13	2,69	88,44	2550	90,14	4,60	85,54	↑

	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1166	73,24	14,40	58,84	1424	75,33	16,36	58,97	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	866	82,01	10,47	71,54	1152	80,69	10,73	69,96	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	865	75,88	18,24	57,65	1150	71,60	17,42	54,17	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	2047	89,81	6,39	83,43	2577	88,06	8,11	79,95	↓
	Rapidez del trámite	1993	93,81	3,07	90,74	2499	93,92	3,21	90,72	=
	Facilidad para realizar trámites	1989	95,96	1,74	94,22	2498	95,76	1,82	93,94	=
	Facilidad para el pago del trámite	1440	90,93	4,44	86,49	1495	94,17	2,80	91,37	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	2048	92,31	3,18	89,13	2577	93,12	2,96	90,16	=
	Presentación personal del funcionario(a)	2039	97,18	1,28	95,90	2574	97,43	1,09	96,34	=
	Lenguaje utilizado	2044	95,20	2,02	93,18	2579	96,57	1,77	94,81	↑
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	2033	95,24	1,38	93,86	2556	96,33	1,23	95,10	=
	Capacidad para aclarar dudas	42	84,73	11,25	73,48	263	89,60	6,62	82,98	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	64	49,52	40,39	9,13	76	59,70	25,36	34,34	↑

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20.4 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial Tramite: Inscripción o transferencia de vehículos

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1055	69,06	22,36	46,70	1335	68,61	21,15	47,46	=
	Letreros Informativos	1051	80,26	11,76	68,50	1322	81,74	10,00	71,74	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	1057	69,37	22,17	47,20	1331	66,06	24,88	41,18	↓
	Aseo de la oficina (*)	1054	91,67	4,33	87,34	1324	89,23	5,41	83,82	↓
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	234	66,02	26,47	39,55	280	66,80	26,42	40,38	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	813	81,93	11,13	70,80	1050	79,07	10,97	68,10	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	815	73,53	17,60	55,92	1046	73,28	18,03	55,24	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1052	78,01	17,23	60,78	1332	74,42	18,87	55,55	↓
	Rapidez del trámite	967	87,87	8,33	79,54	1218	87,56	6,35	81,21	=
	Facilidad para realizar trámites	968	91,65	4,96	86,69	1214	89,92	5,43	84,50	=
	Facilidad para el pago del trámite	926	83,46	11,19	72,27	1147	84,22	9,00	75,22	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1057	91,29	3,33	87,96	1331	89,12	5,41	83,71	↓

	Presentación personal del funcionario(a)	1056	95,55	1,98	93,57	1331	95,25	2,28	92,97	=
	Lenguaje utilizado	1057	95,15	2,19	92,96	1333	93,23	2,57	90,66	↓
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	1054	94,20	1,87	92,33	1327	93,61	2,59	91,02	=
	Capacidad para aclarar dudas	182	86,70	7,01	79,69	302	83,98	10,77	73,20	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	48	59,47	21,94	37,53	100	35,89	42,66	-6,77	↓

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20.5 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial Tramite: Solicitud de clave única

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	412	65,86	23,04	42,82	1212	69,04	20,33	48,71	↑
	Letreros Informativos	410	77,34	13,62	63,72	1201	79,95	10,53	69,42	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	407	71,34	19,29	52,05	1209	70,68	18,67	52,00	=
	Aseo de la oficina (*)	410	92,29	2,16	90,13	1201	92,04	3,83	88,21	=
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	276	69,64	20,59	49,06	801	76,58	16,55	60,03	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	134	84,67	12,89	71,79	411	81,51	10,52	70,99	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	133	77,54	16,24	61,30	411	73,18	15,41	57,77	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	408	89,19	7,02	82,17	1214	87,06	8,63	78,43	=
	Rapidez del trámite	406	92,79	2,77	90,03	1187	94,43	2,36	92,07	=
	Facilidad para realizar trámites	403	94,85	2,75	92,10	1186	96,09	1,76	94,34	=
	Facilidad para el pago del trámite	99	92,89	1,38	91,50	213	92,81	3,42	89,40	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	407	90,64	4,38	86,26	1213	90,84	4,22	86,62	=
	Presentación personal del funcionario(a)	406	96,66	1,26	95,40	1206	96,38	1,32	95,06	=
	Lenguaje utilizado	409	93,05	2,33	90,72	1211	94,84	2,25	92,58	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	406	95,29	2,38	92,91	1204	95,94	1,85	94,09	=
	Capacidad para aclarar dudas	120	91,45	6,26	85,19	190	86,85	9,68	77,16	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	16	91,44	2,91	88,54	36	39,93	48,29	-8,36	↓

Fuente: Elaboración propia.

4.3.1 Satisfacción de los atributos

Los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial fueron consultados respecto de un total de 17 atributos de servicio, organizados en cuatro dimensiones. Es importante aclarar que algunos atributos contaban con filtros de respuesta y, adicionalmente, el respondiente siempre tuvo la opción del No Sabe y No responde. Por tanto, la muestra total por atributo varía.

La siguiente tabla muestra las dimensiones y atributos preguntados a los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. En él aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta calculado para los años 2018 y 2019. Además, se compara los años para ver si existen diferencias significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

Tabla 21 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensión	Atributos ¹⁴	2018			2019			Diferencias Significativas (2018-2019)		
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT		% INS	% NETO
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	14164	69,10%	21,35%	47,75%	17925	69,54%	20,78%	48,77%	=
	Letreros Informativos	14081	81,36%	10,70%	70,66%	17766	82,03%	10,06%	71,97%	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	14158	69,11%	21,87%	47,24%	17880	70,30%	20,98%	49,31%	↑
	Aseo de la oficina (*)	14052	91,84%	3,07%	88,76%	17760	90,82%	4,32%	86,51%	↓
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	5836	72,51%	18,71%	53,80%	7057	75,15%	17,21%	57,94%	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	8201	80,78%	11,89%	68,89%	10851	80,50%	10,67%	69,84%	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	8206	72,31%	19,44%	52,87%	10836	71,77%	18,08%	53,70%	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	14114	83,76%	11,95%	71,81%	17911	83,57%	11,55%	72,02%	=
	Rapidez del trámite	13663	90,77%	5,58%	85,18%	17138	92,78%	3,95%	88,83%	↑
	Facilidad para realizar trámites	13645	93,60%	3,32%	90,28%	17123	94,40%	2,90%	91,50%	↑
	Facilidad para el pago del trámite	11651	90,82%	5,15%	85,67%	13225	91,94%	4,37%	87,57%	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	14165	91,43%	3,34%	88,09%	17924	92,30%	3,48%	88,82%	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	14113	96,52%	1,29%	95,22%	17872	96,64%	1,22%	95,41%	=
	Lenguaje utilizado	14156	95,17%	1,84%	93,33%	17923	95,64%	1,78%	93,86%	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	14075	95,15%	1,67%	93,48%	17831	95,74%	1,65%	94,09%	↑
	Capacidad para aclarar dudas	2249	87,30%	7,31%	79,98%	2966	87,22%	8,53%	78,69%	↓
	Capacidad para resolver inconvenientes	453	54,08%	31,13%	22,95%	696	48,71%	35,73%	12,98%	↓

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la tabla 21, se observa que de los 17 atributos que se presentan, en 3 de ellos las diferencias significativas disminuyen con relación al año anterior. Estos atributos son **“Aseo de la oficina”**, la cual presenta una disminución de 2,26 puntos porcentuales en relación con el año

¹⁴ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

anterior, **“Capacidad de aclarar dudas”**, con una disminución de 1,29 puntos porcentuales y, por último, **“Capacidad para resolver inconvenientes”**, el cual presenta la mayor disminución de estos 3 atributos, con una diferencia al año anterior de 9,97 puntos porcentuales.

Del total de atributos que ingresan en el cálculo, 6 de ellos presentaron diferencias significativas con el año 2018, estos fueron **“Letreros informativos”**, **“Rapidez del trámite”**, **“Facilidad para realizar el trámite”**, **“Facilidad para el pago del trámite”**, **“Amabilidad del funcionario(a)”** y **“Grado de conocimiento del funcionario(a)”**.

De los atributos que ingresan al cálculo, tan solo 3 no presentaron diferencias significativas con el año 2018, estos fueron: **“Tiempo de espera”**, **“Presentación personal del funcionario(a)”** y **“Lenguaje utilizado”**.

Resulta interesante observar la satisfacción de los atributos, desagregada por el tamaño de las oficinas; las tablas 22.1 a 22.5 presentan las principales diferencias significativas, para cada atributo, de la satisfacción neta del 2018 y 2019.

Aquí es importante mencionar que las oficinas regionales presentan la mayor cantidad de diferencias negativas, es decir, la satisfacción neta del 2019, bajó respecto de la 2018. Por otro lado, y tal como se observa en la tabla 22.5, las oficinas pequeñas presentan las mayores alzas en términos de satisfacción neta por atributos.

Tabla 22.1 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial por tamaño de oficina: Mega

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1240	72,09	16,67	55,43	1776	69,81	19,69	50,12	↓
	Letreros Informativos	1232	81,97	7,88	74,08	1745	82,94	7,08	75,86	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	1241	83,11	10,30	72,81	1771	82,65	10,38	72,27	=
	Aseo de la oficina (*)	1233	92,28	2,34	89,94	1749	93,88	2,20	91,69	=
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	771	80,92	9,23	71,70	1121	83,23	10,16	73,07	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	456	88,82	4,64	84,18	658	85,42	5,83	79,58	↓
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	457	79,37	12,63	66,74	657	74,53	14,41	60,13	↓
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1249	81,06	10,93	70,13	1780	80,59	14,64	65,95	↓
	Rapidez del trámite	1205	92,98	3,51	89,47	1628	92,75	3,37	89,39	=
	Facilidad para realizar trámites	1204	95,45	1,84	93,61	1625	94,94	2,62	92,32	=
	Facilidad para el pago del trámite	1021	94,16	1,88	92,28	1163	92,81	3,30	89,50	↓
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1243	92,42	3,17	89,25	1782	92,22	4,62	87,61	=
	Presentación personal del funcionario(a)	1244	95,98	1,16	94,82	1773	97,60	0,85	96,75	↑
	Lenguaje utilizado	1245	94,59	2,39	92,20	1782	95,69	2,00	93,69	=

A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	1246	94,91	1,31	93,60	1769	95,66	1,86	93,80	=
	Capacidad para aclarar dudas	263	86,86	7,30	79,56	536	84,40	8,44	75,96	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	49	45,10	35,29	9,80	137	41,00	39,00	2,00	=

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22.2 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial por tamaño de oficina: Regional

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	2444	68,20	20,39	47,82	3071	63,54	25,08	38,46	↓
	Letreros Informativos	2436	86,85	7,03	79,82	3059	83,59	8,09	75,50	↓
	Número de Módulos Habilitados (*)	2441	77,94	13,38	64,56	3065	73,74	17,14	56,60	↓
	Aseo de la oficina (*)	2421	94,64	2,10	92,54	3046	93,57	2,28	91,29	
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1301	83,54	10,40	73,15	1420	78,37	13,74	64,63	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	1103	85,03	8,80	76,23	1646	81,16	10,49	70,67	↓
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1111	76,69	15,42	61,27	1646	68,97	21,74	47,24	↓
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	2416	88,93	7,25	81,68	3065	84,75	10,52	74,23	↓
	Rapidez del trámite	2366	93,83	3,37	90,46	2955	92,73	4,04	88,70	↓
	Facilidad para realizar trámites	2361	95,29	2,60	92,69	2950	94,33	2,79	91,54	=
	Facilidad para el pago del trámite	1938	92,32	4,29	88,03	2227	91,89	4,27	87,63	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	2440	92,07	3,29	88,78	3067	91,78	3,21	88,56	=
	Presentación personal del funcionario(a)	2426	97,45	1,06	96,39	3062	97,57	0,68	96,88	=
	Lenguaje utilizado	2435	95,52	1,87	93,65	3068	95,66	1,47	94,20	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	2424	95,29	1,87	93,42	3051	96,33	1,17	95,16	↑
	Capacidad para aclarar dudas	372	90,30	5,85	84,46	499	87,94	8,54	79,40	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	69	54,18	26,57	27,62	105	54,57	29,74	24,82	=

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22.3 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial por tamaño de oficina: Grande

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significati va 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1888	64,62	27,70	36,92	2374	62,58	30,06	32,52	↓
	Letreros Informativos	1862	74,33	15,92	58,41	2353	75,60	17,78	57,82	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	1884	66,72	23,90	42,82	2370	66,93	26,90	40,03	=
	Aseo de la oficina (*)	1863	87,76	5,99	81,76	2355	86,07	8,36	77,72	↓
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	958	71,67	18,36	53,31	1319	76,43	17,61	58,82	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	929	71,22	18,21	53,01	1053	84,48	9,13	75,35	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	927	61,24	28,42	32,82	1053	75,94	15,80	60,14	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1882	74,18	21,01	53,18	2367	79,19	16,44	62,75	↑
	Rapidez del trámite	1800	86,01	9,56	76,45	2276	92,97	4,17	88,80	↑
	Facilidad para realizar trámites	1800	90,32	4,45	85,87	2278	95,65	2,54	93,11	↑
	Facilidad para el pago del trámite	1540	88,63	6,70	81,93	1776	90,88	5,30	85,58	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1884	89,99	4,35	85,64	2369	91,56	4,62	86,95	=
	Presentación personal del funcionario(a)	1869	94,71	1,73	92,98	2357	97,06	1,38	95,68	↑
	Lenguaje utilizado	1878	92,93	2,97	89,95	2369	95,44	2,45	92,98	↑
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	1866	92,99	1,78	91,20	2355	95,14	2,78	92,36	=
	Capacidad para aclarar dudas	329	82,73	9,73	73,00	354	85,84	12,12	73,72	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	82	46,28	37,66	8,62	92	47,33	41,20	6,13	=

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22.4 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial por tamaño de oficina: Mediana

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significati va 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	7444	69,01	21,55	47,46	9521	72,05	18,19	53,86	↑
	Letreros Informativos	7409	81,69	10,73	70,96	9465	82,46	9,70	72,75	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	7445	65,17	25,67	39,50	9516	67,70	22,77	44,93	↑
	Aseo de la oficina (*)	7390	91,40	2,92	88,48	9431	90,12	4,51	85,61	=
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	2648	65,78	24,72	41,06	3070	70,29	21,17	49,13	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	4740	80,36	12,51	67,85	6443	78,45	11,75	66,70	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	4738	72,00	20,15	51,85	6428	70,66	18,55	52,12	=
	Tiempo de espera	7421	83,68	12,45	71,24	9519	83,73	10,94	72,78	=

A.2. Proceso realización del trámite	Rapidez del trámite	7187	90,12	6,01	84,10	9136	92,38	4,19	88,18	=
	Facilidad para realizar trámites	7174	93,24	3,75	89,49	9127	93,55	3,34	90,21	=
	Facilidad para el pago del trámite	6262	89,88	5,82	84,06	7224	91,61	4,56	87,04	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	7451	91,16	3,16	88,00	9527	92,30	3,20	89,09	=
	Presentación personal del funcionario(a)	7428	96,64	1,39	95,25	9499	95,84	1,55	94,29	=
	Lenguaje utilizado	7451	95,49	1,53	93,96	9525	95,33	1,80	93,53	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	7398	95,42	1,70	93,72	9478	95,44	1,65	93,78	=
	Capacidad para aclarar dudas	1154	87,70	7,33	80,37	1400	87,51	8,38	79,13	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	215	57,81	31,85	25,96	337	49,14	36,15	13,00	=

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22.5 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial por tamaño de oficina: Pequeña

Dimensión	Atributos	2018				2019				Dif significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1147	75,75	16,72	59,03	1183	78,56	13,45	65,11	↑
	Letrados Informativos	1142	78,25	12,86	65,39	1145	86,11	6,94	79,17	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	1147	64,68	24,50	40,19	1159	70,58	20,58	49,99	↑
	Aseo de la oficina (*)	1146	94,88	2,16	92,72	1179	94,27	3,10	91,18	=
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	158	58,60	34,86	23,74	128	72,24	18,51	53,73	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	973	83,38	9,75	73,63	1050	84,99	8,84	76,15	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	973	76,04	15,21	60,83	1052	77,05	14,06	63,00	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1144	92,08	4,88	87,20	1179	92,53	4,67	87,85	=
	Rapidez del trámite	1105	93,77	3,31	90,46	1143	95,78	2,16	93,62	↑
	Facilidad para realizar trámites	1105	95,57	1,83	93,74	1143	98,16	0,85	97,31	↑
	Facilidad para el pago del trámite	890	94,11	3,42	90,68	836	96,03	2,47	93,56	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1146	93,08	3,10	89,98	1180	95,22	2,34	92,88	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	1146	97,30	0,60	96,70	1180	98,34	0,21	98,13	↑
	Lenguaje utilizado	1146	96,68	1,34	95,33	1179	98,39	0,65	97,73	↑
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	1140	96,94	1,23	95,70	1178	97,93	0,28	97,65	↑
	Capacidad para aclarar dudas	131	87,53	5,26	82,27	177	94,27	2,87	91,40	↑

Capacidad para resolver inconvenientes	38	61,29	15,94	45,34	24	66,50	16,37	50,13	=
--	----	-------	-------	-------	----	-------	-------	-------	---

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2 Satisfacción global calculada por dimensión

Posterior al análisis de cada atributo, se procedió a calcular en base a cada dimensión sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionaron un total de 11 atributos, dejando afuera 6 atributos de proceso de condiciones físicas y de ambientación. En este cuadro se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión del canal de Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial.

Tabla 23 Promedios de atributos de cada dimensión - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial (2018-2019)

Dimensión	2018				2019			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	14081	81,36%	10,70%	70,66%	17766	82,03%	10,06%	71,97%
A.2. Proceso de realización del trámite	14199	89,79%	3,25%	86,54%	17949	90,70%	2,38%	88,31%
A.3. Calidad de la atención	14192	94,35%	1,23%	93,12%	17944	94,84%	1,24%	93,60%
A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	14099	94,49%	1,72%	92,78%	17853	95,09%	1,77%	93,32%

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que existen dos dimensiones cuya satisfacción neta supera el 90%: **“Calidad de la atención”** y **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”**. No obstante, entre las dos dimensiones destaca el mayor promedio de **“Calidad de la atención”**, dimensión que se compone de tres atributos de atención relacionados con el/la funcionario/a: amabilidad, presentación personal y lenguaje utilizado.

El resto de las dimensiones, es decir **“Proceso de realización del trámite”** y **“Condiciones física y de ambientación”**, presentan porcentajes de satisfacción neta superiores a un 70%. Este último es el que presenta un menor aumento en comparación al año 2018, el cual es de 1,31 puntos porcentuales.

La Satisfacción Global Directa de cada dimensión, como sabemos, fue estudiada en torno a una sola pregunta la cual tiene el objetivo de calificar directamente cada dimensión consultada, en este sentido, los resultados en torno a ésta fueron los siguientes:

Tabla 24 Satisfacción Global Directa de cada dimensión - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensión	2018				2019			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	14168	85,23%	7,09%	78,14%	17927	84,20%	7,34%	76,86%
A.2. Proceso de realización del trámite	13626	92,77%	3,15%	89,62%	17132	93,82%	2,65%	91,18%
A.3. Calidad de la atención	14155	93,94%	2,35%	91,59%	17922	93,89%	2,47%	91,42%
A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	14091	94,68%	1,91%	92,76%	17893	94,85%	2,03%	92,83%

Fuente: Elaboración propia.

Al comparar la satisfacción global directa de las dimensiones, coherentemente con lo observado en los promedios de los atributos, se constata que las dos dimensiones de atención antes destacadas

presentan satisfacción neta por sobre el 90%, pero además se suma **“Proceso de realización del trámite”**.

La única dimensión que presenta un porcentaje neto menor al 90% es **“Condiciones físicas y de ambientación”** con 76,86%, cifra mayor que el neto del promedio de los atributos de la dimensión que fue de 71,97%.

Teniendo los valores preliminares calculados y analizados, se procedió a calcular la Satisfacción Global en cada dimensión. Para esto, se ponderan los pesos en torno a las variables de promedio simple de cada dimensión (60%) y la satisfacción global directa de cada dimensión (40%). Además, se analizó si existieron diferencias significativas con respecto al año pasado en torno a este nuevo valor.

Tabla 25 Satisfacción global de cada dimensión - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensión	2018				2019				Diferencias significativas 2018-2019
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	14038	79,68%	5,29%	74,39%	17738	80,09%	5,25%	74,83%	=
A.2. Proceso de realización del trámite	13625	91,06%	2,21%	88,85%	17132	92,77%	1,58%	91,19%	↑
A.3. Calidad de la atención	14151	94,74%	1,39%	93,35%	17810	94,74%	1,60%	93,14%	=
A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	14019	94,26%	1,48%	92,78%	17810	94,82%	1,57%	93,24%	=

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 25 se observa que 3 dimensiones no presentaron resultados estadísticamente significativos con el año anterior, estas fueron las dimensiones de **“Condiciones físicas y de ambientación”**, **“Calidad de la atención”** y **“Preparación de los funcionarios(as)”**.

En cuanto a la dimensión de **“Proceso de realización del trámite”**, es la única que presenta un aumento en relación con el año 2018; este aumento fue de 2,34 puntos porcentuales.

4.3.3 Satisfacción global de las dimensiones

A partir del trabajo realizado en la sección anterior, en donde se observó a nivel de atributo y dimensión los valores asociados a la satisfacción global, es posible complejizar de mejor manera el aporte estadístico de cada una de las dimensiones. Por lo que se estimó el aporte de cada dimensión sobre la pregunta de satisfacción global inicial (pregunta realizada al inicio de cada instrumento). Para efectos de la ponderación, se utilizó una regresión múltiple en donde las variables explicativas eran los indicadores de satisfacción global de cada dimensión y la variable dependiente era la pregunta de satisfacción global inicial. Gracias a los porcentajes Beta de cada variable, se pudo escalar al 100% el peso de cada una de las dimensiones y calcular el peso de éstas en torno a la pregunta de satisfacción inicial, este peso porcentual es finalmente la ponderación de cada dimensión. A continuación, se pueden observar los ponderadores de cada dimensión y su comparación con el año anterior:

Tabla 26 Ponderador de Dimensiones¹⁵, Comparativo 2018-2019 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensiones	2018	2019
Condiciones físicas y de ambientación	12,26%	12,50%
Proceso de realización del trámite	46,78%	43,18%
Calidad de la atención	30,61%	30,54%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	10,35%	13,78%

Fuente: Elaboración propia.

Como es posible constatar en la tabla 26, las ponderaciones de las dimensiones cambian en peso, pero no así en orden entre los dos años. Al respecto, comparativamente al 2018, aumenta el peso del **“Condiciones físicas y de ambientación”** y **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”**. Mientras que disminuye el peso de la **“Proceso de realización del trámite”** y la **“Calidad de atención”**.

Sin embargo, independientemente de la disminución de su peso, el **“Proceso de realización del trámite”** sigue siendo la dimensión con mayor peso.

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión fue posible calcular la satisfacción global de las dimensiones en su totalidad. Para ello, se multiplicó la satisfacción neta de cada dimensión con su respectivo peso, luego se realizó una sumatoria que dio como resultado el cálculo de satisfacción global de las dimensiones ajustadas en base a la capacidad explicativa de cada dimensión.

Tabla 21 Satisfacción global de las dimensiones - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
A.1 Condiciones física y de ambientación	17738	80,09%	5,25%	74,83%	12,50%
A.2 Proceso de realización del trámite	17132	92,77%	1,58%	91,19%	43,18%
A.3 Calidad de la atención	17810	94,74%	1,60%	93,14%	30,54%
A.4 Preparación de los(as) funcionarios(as)	17810	94,82%	1,57%	93,24%	13,78%
Satisfacción Global de las Dimensiones	17958	92,07%	2,04%	90,02%	

Fuente: Elaboración propia.

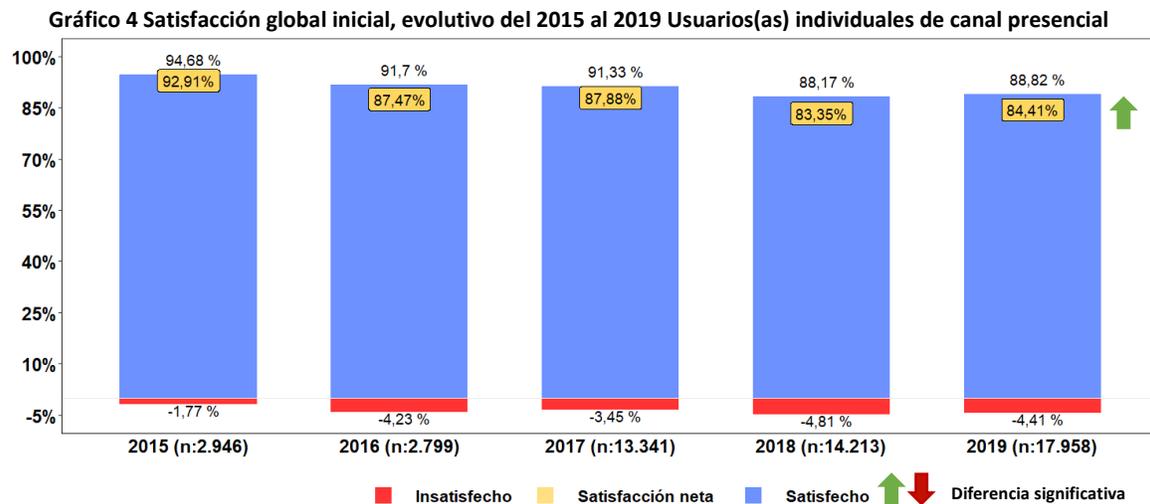
En la tabla 27 es posible observar finalmente, la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. Al respecto, se observa que la mayor parte de los entrevistados presentó un alto grado de satisfacción en 3 de las 4 dimensiones evaluadas, estas fueron **“Proceso de realización del trámite”** (92,77% satisfacción), **“Calidad de la atención”** (94,74%) y **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”** (94,82%). Además, se puede observar que el porcentaje de **satisfacción neta de la Satisfacción Global de las Dimensiones** llegó a un 90,02% lo que demuestra un alto grado de satisfacción neta por parte de los usuarios(as) de este canal.

4.3.4 Satisfacción neta

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) del canal presencial. Para esto, cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores importantes, uno es la satisfacción global de las dimensiones (explicada anteriormente) y el otro valor es la satisfacción global inicial que se analizará a continuación.

¹⁵ En los archivos digitales de anexos F, se adjunta reporte de regresión que generó el sistema estadístico.

La Satisfacción Global Inicial hace referencia a la pregunta sobre la satisfacción global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación la cual era hecha de manera individual para cada entrevistado. En este sentido, se puede observar de manera general que los valores tienden a permanecer en un intervalo homogéneo. Por ejemplo, si vemos el gráfico, podemos observar que, en el año 2015, la satisfacción neta de la Satisfacción Global inicial alcanzó un 92,91%, en el año 2016 bajó a 87,47%, en el año 2017 aumento a 87,88%, en el año 2018 la Satisfacción Global Inicial disminuyó a 83,35%, y ya en el año 2019, este aumento a 84,41%, una diferencia significativa de 1,06 puntos porcentuales.



Fuente: Elaboración propia.

Habiendo revisado ya la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial se puede proceder a realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) del canal presencial. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales: la Satisfacción Global de las Dimensiones, la cual tiene una ponderación de 80% y la Satisfacción Global Inicial que pesa un 20%. Al igual que en el ejercicio de ponderación de dimensiones, en este apartado la satisfacción neta se calcula a partir de un ajuste estadístico de las variables. Por último, el resultado de la Satisfacción Neta es el coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN con cada canal.

Tabla 28 Satisfacción neta - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

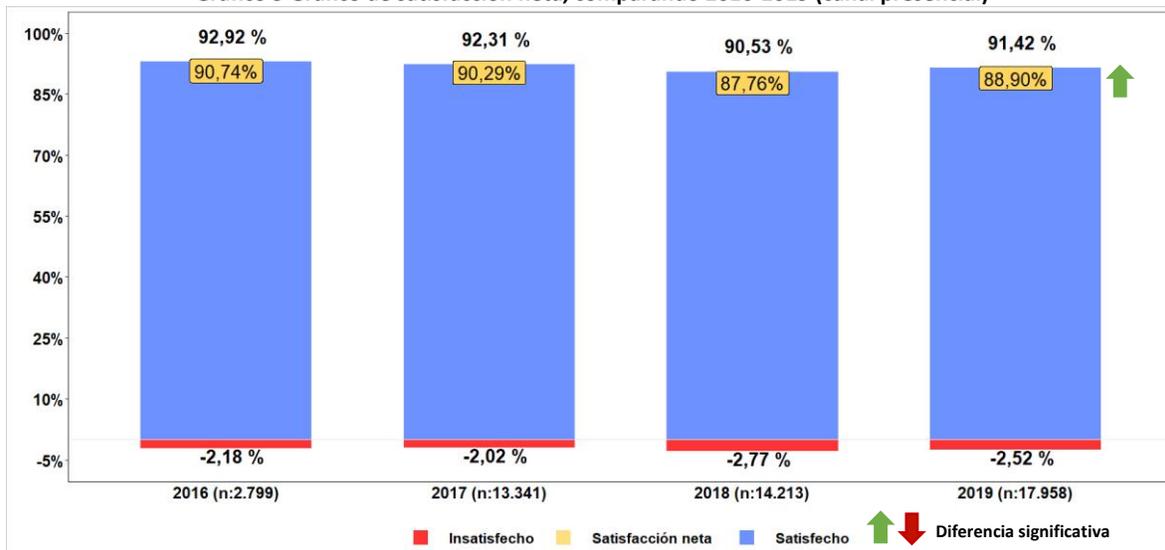
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	17958	92,07%	2,04%	90,02%	80,0%
Satisfacción Global Inicial	17958	88,82%	4,41%	84,41%	20,0%
Satisfacción neta del canal	17958	91,42%	2,52%	88,90%	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 28, muestra los resultados asociados a la Satisfacción neta de los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. Por ejemplo, se observa que el porcentaje de satisfacción neta del canal llegó a un 91,42%, mientras que el porcentaje de insatisfacción alcanzó un 2,52%, obteniendo un porcentaje de satisfacción neta final de 88,90% lo que se presenta como un porcentaje alto en el canal.

El siguiente gráfico presenta una comparación anual de los grados de Satisfacción neta en el canal de Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial:

Gráfico 5 Gráfico de satisfacción neta, comparando 2016-2019 (canal presencial)



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se observa que a través de los años la Satisfacción Neta de los usuarios y usuarias individuales del canal presencial se comporta en intervalos similares de respuesta. Mientras que en el año 2016 la Satisfacción neta fue de 90,74%, el 2017 fue de 90,29%, el 2018 fue de 87,76%, en la actualidad hubo un aumento significativo de 1,14 puntos porcentuales, llegando a 88,90%.

4.4 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica

4.4.1 Satisfacción de los atributos

En este apartado se hablará de la satisfacción atribuida por los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, los que se caracterizan por poseer una metodología estadística disímil a la realizada en los otros canales. Esto principalmente porque en este apartado la Satisfacción Neta de este tipo de usuarios(as), se calcula desde la importancia que tienen los tipos de trámites en los encuestados(as), ponderando los pesos finales según cada trámite.

El canal se compone principalmente de 20 atributos los cuales están distribuidos en 6 dimensiones y 4 trámites.

A continuación, se presentarán los resultados a nivel descriptivo de los resultados de cada atributo de este canal, según el tipo de trámite realizado independiente de su inclusión o no en el cálculo final.

a) Certificados Gratuitos de Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

En la tabla 29 se puede observar que, de los 11 atributos evaluados en el trámite de Certificados Gratuitos, hay 7 que están por sobre el 80% de satisfacción neta. De estos, el atributo **“Facilidad para solicitar certificados”** es el mejor evaluado con un 90,31%. Le sigue el atributo **“Claridad del lenguaje empleado”** con un 89,22% de satisfacción neta; el atributo **“Tiempo requerido para obtener su certificado”** con un 88,13%; el atributo **“Utilidad de la información”** con un 85,95% de satisfacción neta; el atributo **“Facilidad para encontrar lo que busca”** con un 83,36%; el atributo **“Seguridad que ofrece la página”** con un 83,22% de satisfacción neta; y por último dentro de los atributos que muestran 80% o más de satisfacción neta, el atributo **“Oferta de certificados a través de la página”** con un 82,54%.

El atributo evaluado que obtuvo el menor porcentaje de satisfacción neta fue “Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución” con 47,20%.

Tabla 29 Resultados de atributos de Certificados Gratuitos- Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite	Dimensión	Atributos ¹⁶	n	% SAT	% INS	% NETO
CERTIFICADOS GRATUITOS	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	733	84,31%	8,46%	75,85%
		Facilidad para encontrar lo que busca	733	87,31%	3,96%	83,36%
		Seguridad que ofrece la página	733	85,54%	2,32%	83,22%
		Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	733	61,26%	9,82%	51,43%
		Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	733	57,98%	10,78%	47,20%
	CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	733	89,09%	3,14%	85,95%
		Claridad del lenguaje empleado	733	92,09%	2,86%	89,22%
		Diseño de la página web(*)	733	83,77%	5,87%	77,90%
		Facilidad para solicitar certificados	733	92,91%	2,59%	90,31%

¹⁶ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, al considerarse como variables externas.

	PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Tiempo requerido para obtener su certificado(*)	733	91,54%	3,41%	88,13%
		Oferta de certificado a través de la página	733	86,77%	4,23%	82,54%

Fuente: Elaboración propia.

b) Certificados Pagados de Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

Respecto a los Certificados Pagados, sobre el 50% de sus atributos tiene una satisfacción neta sobre el 70%, destacando la **“Claridad del lenguaje empleado”** con un 83,85% y **“Facilidad para solicitar certificados”** con un 79,50%.

Existen dos atributos que obtuvieron una satisfacción neta menor al 40%, estos fueron **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** y **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 36,54% y 32,07% respectivamente.

Tabla 30 Resultados de atributos de Certificados Pagados - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite	Dimensión	Atributos ¹⁷	n	% SAT	% INS	% NETO
CERTIFICADOS PAGADOS	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	873	76,75%	14,32%	62,43%
		Facilidad para encontrar lo que busca	873	80,30%	8,71%	71,59%
		Seguridad que ofrece la página	873	81,56%	5,50%	76,06%
		Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	873	51,89%	15,35%	36,54%
		Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	873	50,74%	18,67%	32,07%
	CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	873	83,62%	6,99%	76,63%
		Claridad del lenguaje empleado	873	88,20%	4,35%	83,85%
		Diseño de la página web(*)	873	81,67%	7,90%	73,77%
	PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	873	86,94%	7,45%	79,50%
		Tiempo requerido para obtener su certificado(*)	873	84,42%	9,74%	74,68%
		Oferta de certificado a través de la página	873	80,18%	8,36%	71,82%
	FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea(*)	873	77,09%	13,40%	63,69%
		Variedad de medios de pago	873	75,26%	13,29%	61,97%
		Facilidad para pagar el certificado(*)	873	77,89%	12,37%	65,52%
		Claridad con la que son informados los cobros	873	84,42%	7,10%	77,32%
		Seguridad del proceso de pago	873	83,16%	6,64%	76,52%

Fuente: Elaboración propia.

¹⁷ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, al considerarse como variables externas.

c) Reserva de Horas de Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

En cuanto al trámite Reserva de Horas, aproximadamente el 78% de sus atributos tiene una satisfacción neta por sobre el 70%, destacando la **“Claridad del lenguaje empleado”** con un 87,45%, **“Utilidad de la información”** con un 83,04% y **“Tiempo de demora en cargar la página”** con 81,93%.

Del total de 9 atributos que se encuentran en el trámite Reserva de Horas, aquellos que tienen una satisfacción neta más baja son: **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** con 54,60% y **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 56,15%.

Tabla 31 Resultados de atributos de Reserva de Horas - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite	Dimensión	Atributos ¹⁸	n	% SAT	% INS	% NETO
RESERVA DE HORAS	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	1610	86,52%	4,60%	81,93%
		Facilidad para encontrar lo que busca	1610	82,17%	7,39%	74,78%
		Seguridad que ofrece la página	1610	83,48%	2,80%	80,68%
		Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	1610	62,30%	7,70%	54,60%
		Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	1610	64,97%	8,82%	56,15%
	CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	1610	86,96%	3,91%	83,04%
		Claridad del lenguaje empleado	1610	90,43%	2,98%	87,45%
		Diseño de la página web(*)	1610	81,49%	6,46%	75,03%
	RESERVA DE HORAS	Facilidad para reservar hora	1610	87,02%	6,34%	80,68%

Fuente: Elaboración propia.

¹⁸ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, al considerarse como variables externas.

d) Contactos y Solicitudes de Transparencia de Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

El trámite Contactos y Solicitudes de Transparencia es el trámite que presenta la mayor cantidad de atributos con porcentajes de satisfacción neta menor a 40%. De estos, los atributos con menor porcentaje son **“Calidad de la respuesta”** con 14,68%, **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** con 25,23% y **“Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia”** con 25,69%.

Los atributos **“Diseño de la página web”** (62,39%), **“Seguridad que ofrece la página”** (66,06%) y **“Claridad del lenguaje empleado”** (67,43%) son los únicos atributos que presentan porcentajes de satisfacción neta por sobre el 60%.

Tabla 32 Resultados de atributos de Contactos y Solicitudes de Transparencia - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite	Dimensión	Atributos ¹⁹	n	% SAT	% INS	% NETO
CONTACTOS Y SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	218	70,64%	13,76%	56,88%
		Facilidad para encontrar lo que busca	218	66,97%	17,43%	49,54%
		Seguridad que ofrece la página	218	72,02%	5,96%	66,06%
		Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	218	46,33%	21,10%	25,23%
		Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	218	52,75%	24,77%	27,98%
	CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	218	67,89%	13,76%	54,13%
		Claridad del lenguaje empleado	218	76,61%	9,17%	67,43%
		Diseño de la página web(*)	218	72,94%	10,55%	62,39%
	FACILIDAD PARA COMUNICARSE CON SRCel	Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	218	54,59%	28,90%	25,69%
		Tiempos de respuesta	218	58,26%	26,61%	31,65%
		Calidad de la respuesta	218	50,46%	35,78%	14,68%

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2 Satisfacción global calculada por dimensión

A diferencia de los demás canales, el canal de Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica se caracterizó por contar con distinta población según cada tipo de trámite realizado, que en este caso fueron 4: **“Certificado gratuito”**, **“Certificados pagados”**, **“Reserva de horas”** y **“Contactos y solicitudes”**.

Esto incidió directamente en el cálculo del ISN 2019, ya que el proceso estadístico realizado en este canal se abocó a cada uno de los trámites asignados, por lo tanto, el trabajo tiene un carácter diferenciado con el fin de captar de mejor manera la experiencia que se tuvo en cada apartado. Por

¹⁹ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, al considerarse como variables externas.

lo tanto, el cálculo de promedios simples por dimensión y global se realizó para cada trámite de manera diferenciada.

A continuación, se presenta una tabla comparativa anual con los tipos de trámites, la dimensión de cada uno y el promedio de los atributos inmersos en cada dimensión:

Tabla 33 Promedio de atributos - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Promedio	2018				2019				Diferencia significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Certificado Gratuito	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad de navegación del sitio"	1455	78,76%	4,60%	74,16%	733	81,17%	2,86%	78,31%	↑
	Promedio de atributos de dimensión "Calidad de contenidos de la página"	1455	92,71%	2,41%	90,31%	733	93,59%	1,91%	91,68%	=
	Promedio de atributos de dimensión "Proceso de obtención de certificados"	1455	87,90%	3,37%	84,54%	733	92,22%	1,50%	90,72%	↑
Certificados Pagados	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad de navegación del sitio"	1494	73,36%	6,76%	66,60%	873	72,85%	6,41%	66,44%	=
	Promedio de atributos de dimensión "Calidad de contenidos de la página"	1494	88,76%	3,21%	85,54%	873	88,55%	4,12%	84,42%	=
	Promedio de atributos de dimensión "Proceso de obtención de certificados"	1494	84,34%	4,69%	79,65%	873	86,14%	4,58%	81,56%	=
	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad para pagar certificados"	1494	81,73%	4,22%	77,51%	873	79,73%	6,53%	73,20%	↓
Reserva de horas	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad de navegación del sitio"	1677	80,38%	3,76%	76,62%	1610	81,12%	3,60%	77,52%	=
	Promedio de atributos de dimensión "Calidad de contenidos de la página"	1677	92,73%	1,73%	91,00%	1610	91,30%	1,99%	89,32%	=
	Promedio de atributos de dimensión "Reserva de horas"	1677	89,80%	5,90%	83,90%	1610	87,02%	6,34%	80,68%	↓
Contactos y solicitudes de transparencia	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad de navegación del sitio"	318	58,18%	16,04%	42,14%	218	62,39%	13,30%	49,08%	=
	Promedio de atributos de dimensión "Calidad de contenidos de la página"	318	73,58%	8,18%	65,41%	218	73,85%	8,72%	65,14%	=
	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad para comunicarse con el SRCel"	318	45,28%	29,87%	15,41%	218	52,29%	27,06%	25,23%	↑

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 33 se observa el contraste que existió entre los años 2018 y 2019 en torno a la satisfacción neta. Como se puede ver, el promedio de satisfacción neta aumentó en 6 del total, mientras que en los 7 restantes descendió.

En primer lugar, podemos ver que en el trámite de "Certificado Gratuito" los promedios de atributos tienen todos porcentajes altos de satisfacción neta (siendo de 78,31% el más bajo de los tres): destaca la dimensión "Calidad de contenidos de la página" con un porcentaje de satisfacción

neta del 91,68% siendo la más alta del trámite. El alza en el promedio más alta en este trámite es la que corresponde al **“Proceso de obtención de certificados”**, que aumenta en 6,18 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Por otro lado, en el trámite de **“Certificados Pagados”**, el promedio de la dimensión **“Proceso de obtención de certificados”** obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción neta con un 84,42%. Le sigue de cerca la dimensión de **“Proceso de obtención de certificados”** con un 81,56%. Los porcentajes de satisfacción neta más bajos corresponden a las dimensiones **“Facilidad para pagar certificados”** (73,20%) y **“Facilidad de navegación del sitio”** (66,44%).

En tercer lugar, el trámite de **“Reserva de horas”** muestra porcentajes de satisfacción en general altos, siendo el más bajo el que corresponde a la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** con un 77,52%. Las otras dimensiones sobrepasan el 80%: **“Calidad de contenidos de la página”** alcanza un 89,32% de satisfacción neta y la dimensión **“Reserva de horas”** alcanza un 80,68% de satisfacción neta.

Por último, está el trámite de **“Contactos y solicitudes de transparencia”** el cual se caracteriza por tener las dimensiones con los niveles más bajos de satisfacción neta: en orden ascendente, están las dimensiones de **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** -con el porcentaje más bajo, con 25,23% de satisfacción neta- seguido por **“Facilidad de navegación del sitio”** (49,08%) y **“Calidad de contenidos de la página”** (65,14%). Vale destacar que estas dos últimas dimensiones muestran un aumento importante con respecto al año anterior, de 6,94 y 9,82 puntos porcentuales respectivamente.

Al igual como se realizó en el canal anterior, ahora se presenta la tabla referida a la pregunta de satisfacción global directa de cada dimensión, que estaba presente al final de cada apartado de dimensión en el instrumento:

Tabla 22 Satisfacción Global Directa de cada dimensión - Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Satisfacción global directa	2018				2019				Diferencia significativa 2018-2019
			n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	1455	81,58%	7,63%	73,95%	733	85,81%	5,32%	80,49%	↑
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	1455	84,60%	5,50%	79,11%	733	86,08%	3,96%	82,13%	=
	Proceso de obtención de certificados	Proceso de obtención de certificados (Global)	1455	85,50%	5,70%	79,79%	733	88,81%	2,73%	86,08%	↑
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	1494	75,57%	10,37%	65,19%	873	77,89%	11,11%	66,78%	=
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	1494	78,71%	7,36%	71,35%	873	81,44%	8,02%	73,42%	=
	Proceso de obtención de certificados	Proceso de obtención de certificados (Global)	1494	82,33%	8,30%	74,03%	873	81,21%	9,16%	72,05%	=

	Facilidad para pagar certificados	Facilidad para pagar certificados (Global)	1494	80,86%	8,23%	72,62%	873	79,84%	8,82%	71,02%	=
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	1677	84,85%	6,08%	78,77%	1610	84,35%	4,29%	80,06%	=
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	1677	83,66%	4,71%	78,95%	1610	83,85%	4,91%	78,94%	=
	Reserva de horas	Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	1677	89,86%	5,01%	84,85%	1610	86,65%	6,27%	80,37%	↓
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	318	57,86%	22,01%	35,85%	218	62,84%	15,60%	47,25%	↑
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	318	64,78%	13,84%	50,94%	218	67,43%	12,39%	55,05%	=
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	318	51,26%	30,19%	21,07%	218	54,59%	28,90%	25,69%	=

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la pregunta de satisfacción global, se puede observar en primera instancia que hay un aumento en la satisfacción en 9 de las 13 dimensiones evaluadas. El aumento varía por dimensión, pero vale destacar el caso de la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** (de **“Contactos y solicitudes de transparencia”**) que aumenta 11,40% con respecto al año anterior. Con respecto al aumento de la satisfacción, le siguen la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** (de **“Certificados Gratuitos”**) con un alza de 6,54%, la dimensión **“Proceso de obtención de certificados”** (de **“Certificados Gratuitos”**) con un alza de 6,29% con respecto al año anterior, la dimensión **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** (de **“Contactos y solicitudes de transparencia”**) con un 4,62%, y la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** (de **“Contactos y solicitudes de transparencia”**) con un aumento de 4,11%. Se puede ver que el trámite con mayor aumento en la evaluación de sus dimensiones es **“Contactos y solicitudes de transparencia”**, donde las tres dimensiones que las componen muestran una mejoría con respecto a la medición del año anterior.

Al revisar las dimensiones por trámite se puede comentar lo siguiente. Con respecto al trámite **“Certificados gratuitos”**, se ve que todas las dimensiones sobrepasan el 80% de satisfacción neta, con un aumento en todas ellas con respecto al año anterior. Entre estas, la mejor evaluada es **“Proceso de obtención de certificados”** con un 86,08% de satisfacción mientras que la peor evaluada (en relación a las otras dos del trámite, al menos) es **“Facilidad de navegación del sitio”** con 80,49%.

Sobre el trámite **“Certificados pagados”** se puede ver que los porcentajes de satisfacción neta son menores que los del trámite antes revisado, con valores que van entre el 66,78% de satisfacción (para la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”**) hasta un máximo de 73,42% para la dimensión **“Calidad de los contenidos de la página”**. Las variaciones con respecto al año anterior son en general pequeñas, siendo el mayor aumento de 2,07 puntos porcentuales (para la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”**) mientras que el mayor descenso de 1,98 puntos porcentuales con respecto al año anterior (para la dimensión **“Proceso de obtención de certificados”**).

Con respecto al trámite **“Reserva de horas”**, se observa que los porcentajes de satisfacción neta bordean el 80%, siendo la dimensión más baja la que corresponde a **“Calidad de contenidos de la página”** con un 78,94% y la con mayor satisfacción la dimensión **“Reserva de horas”** con un 80,37%. La mayor variación con respecto al año anterior corresponde a esta última dimensión, que bajó de 84,85% el 2018 a 80,37% en la última medición.

Por último, el trámite **“Contactos y solicitudes de transparencias”** muestra en general los porcentajes de satisfacción más bajos frente a los otros trámites, siendo el menor de estos un 25,69% de satisfacción neta (la dimensión **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”**), y el mayor un 55,05% para la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”**. Pese a lo anterior, vale destacar que este trámite es el que muestra mayores aumentos con respecto al año anterior. La dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** muestra el mayor aumento, siendo 11,40 puntos porcentuales mayor con respecto al año anterior. Las dimensiones **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** y **“Calidad de contenidos de la página”** aumentan también, en 4,62 y 4,11 puntos porcentuales respectivamente.

Teniendo calculado el promedio simple de las dimensiones y la satisfacción global directa, es posible construir la satisfacción global para cada dimensión con la siguiente ecuación: Promedio simple (60%) + Satisfacción Global Directa de cada dimensión (40%). Siendo así un diálogo directo entre la pregunta global y el promedio total de cada dimensión.

Tabla 35 Satisfacción global calculada de cada dimensión - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2018				2019				Diferencia significativa 2018-2019
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	1455	79,18%	5,91%	73,26%	733	82,13%	3,68%	78,44%	↑
	Calidad de contenidos de la página	1455	88,80%	3,09%	85,70%	733	89,22%	2,18%	87,04%	=
	Proceso de obtención de certificados	1455	84,40%	4,19%	80,21%	733	89,90%	1,77%	88,13%	↑
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1494	72,82%	8,43%	64,39%	873	73,31%	9,16%	64,15%	=
	Calidad de contenidos de la página	1494	83,94%	4,48%	79,45%	873	83,62%	4,58%	79,04%	=
	Proceso de obtención de certificados	1494	81,12%	5,76%	75,37%	873	82,47%	6,19%	76,29%	=

	Facilidad para pagar certificados	1494	81,79%	5,22%	76,57%	873	79,84%	6,99%	72,85%	↓
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	1677	82,65%	4,77%	77,88%	1610	82,36%	3,73%	78,63%	=
	Calidad de contenidos de la página	1677	89,39%	2,39%	87,00%	1610	87,64%	2,80%	84,84%	=
	Reserva de horas	1677	89,39%	5,25%	84,14%	1610	85,84%	5,65%	80,19%	↓
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	318	55,97%	18,55%	37,42%	218	61,01%	15,14%	45,87%	=
	Calidad de contenidos de la página	318	65,72%	10,38%	55,35%	218	68,81%	8,72%	60,09%	=
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	318	48,11%	31,76%	16,35%	218	52,75%	29,82%	22,94%	=

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las dimensiones que componen el trámite **“Certificados gratuitos”**, aquellas que presentan un aumento significativo con respecto al año anterior son **“Facilidad de navegación del sitio”**, que aumenta en 5,18 puntos porcentuales, mientras que **“Proceso de obtención de certificados”** -la dimensión del trámite que más aumenta- la satisfacción global calculada se incrementó en un 7,92%.

Con respecto al trámite **“Certificados pagados”** se puede ver que las dimensiones **“Facilidad de navegación del sitio”**, **“Calidad de contenidos de la página”** y **“Proceso de obtención de certificados”** se mantienen sin diferencias estadísticamente significativas, mostrando una satisfacción global calculada de 64,15%, 79,04% y 76,29% respectivamente. La cuarta dimensión del trámite –**“Facilidad para pagar certificados”**– es la única que muestra un descenso estadísticamente significativo, bajando de 76,57% a 72,85% entre mediciones.

En tercer lugar, está el trámite de **“Reserva de horas”**, en el cual se ve algo similar a lo que sucede con el trámite anterior. De las tres dimensiones que lo componen, dos de ellas se mantienen sin variaciones estadísticamente significativas con respecto al año anterior: **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Calidad de contenidos de la página”**, que presentan una satisfacción global calculada de 78,63% y 84,84% respectivamente. La tercera dimensión considerada muestra un descenso estadísticamente significativo de 3,95 puntos porcentuales, bajando de 84,14% el 2018 a 80,19% en la actual medición.

En el último trámite considerado, que corresponde a **“Contactos y solicitudes de transparencia”**, se puede ver que ninguna de sus dimensiones muestra cambios estadísticamente significativos con respecto a la medición del año anterior. La satisfacción global calculada de sus dimensiones alcanza -de más baja a más alta- el 22,94% para **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”**, un 45,87% para **“Facilidad de navegación del sitio”** y, por último, un 60,09% para la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”**.

4.4.3 Satisfacción global de las dimensiones

Luego del cálculo de la satisfacción global por dimensión fue necesario calcular el peso relativo de cada una de las dimensiones según trámite del usuario(a). En este sentido, en este apartado es donde la metodología estadística del canal Usuarios(as) Individual Canal Plataforma Electrónica se diferencia en comparación a los demás canales, ya que se realizan regresiones múltiples según cada trámite y sus dimensiones, por lo que los ponderadores se calculaban en base al 100% de cada trámite. Luego de esto, se realizó una post estratificación según los pesos de cada trámite en el universo del canal.

A continuación, en la tabla 36 se presentan los resultados de estas regresiones múltiples comparándolas con el año 2018:

Tabla 36 Ponderador de Dimensiones²⁰ - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Ponderador	
		2018	2019
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	58,35%	49,29%
	Calidad de contenidos de la página	15,60%	29,73%
	Proceso de obtención de certificados	26,05%	20,98%
	Total	100,0%	100,0%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	35,82%	36,92%
	Calidad de contenidos de la página	29,97%	17,77%
	Proceso de obtención de certificados	32,36%	33,73%
	Facilidad para pagar certificados	1,84%	11,58%
	Total	100,0%	100,0%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	32,90%	21,73%
	Calidad de contenidos de la página	37,25%	39,28%
	Reserva de horas	29,86%	38,99%
	Total	100,0%	100,0%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	60,95%	45,51%
	Calidad de contenidos de la página	8,34%	21,97%
	Facilidad para comunicarse con el SRCEl	30,72%	32,53%
	Total	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En dicha tabla se puede observar que, a modo general, los pesos relativos variaron heterogéneamente en los distintos trámites realizados, lo que da una variación estadística en el resultado final al que se pueda llegar.

En torno al trámite de “**Certificado gratuito**”, su definición sigue argumentándose en las mismas dimensiones que el año pasado, aunque con unos leves ajustes. Por ejemplo, la dimensión “**Facilidad de navegación del sitio**” sigue siendo la que más aporta en la definición del trámite (aunque con una disminución con respecto al año pasado). Mientras que en segundo lugar se ubica

²⁰ En los archivos digitales de anexos F, se adjunta reporte de regresión que generó el sistema estadístico.

la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** (29,73%), que muestra un aumento en el peso total.

En el trámite **“Certificados pagados”** se puede ver que el peso de las dimensiones **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Proceso de obtención de certificados”** se mantienen similares, mientras que el peso de la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** se reduce de manera importante (dando paso a un aumento en el peso de la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**).

En tercer lugar, para el trámite **“Reserva de horas”** se puede ver que el peso de la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** se mantiene similar con respecto al año anterior, siendo la mayor variación la que se ve en las otras dos dimensiones. El peso de la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** disminuye de 32,90% a 21,73% mientras que el peso de la dimensión **“Reserva de horas”** aumenta de 29,86% a 38,99%.

Por último, en el trámite **“Contacto y solicitudes de transparencia”**, se puede ver que el peso de la dimensión **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** se mantiene similar al del año anterior (aumenta de 30,72% a 32,53%), mientras que las otras dos dimensiones muestran variaciones mayores. **“Facilidad de navegación del sitio”** baja de 60,95% a 45,51%, mientras que el peso de la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** aumenta de 8,34% a 21,97%.

Gracias a los cálculos ponderados de cada trámite, fue posible calcular el promedio ponderado de satisfacción global de las dimensiones, la cual se calcula, a diferencia de los otros canales, en cada trámite del usuario(a).

Tabla 37 Satisfacción global de las dimensiones - Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	733	83,36%	3,82%	79,54%	57,87%
	Calidad de contenidos de la página	733	87,04%	2,32%	84,72%	17,39%
	Proceso de obtención de certificados	733	90,04%	2,32%	87,72%	24,74%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	733	85,65%	3,19%	82,46%	100,00%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	873	75,26%	9,62%	65,64%	41,13%
	Calidad de contenidos de la página	873	82,47%	5,04%	77,43%	10,55%
	Proceso de obtención de certificados	873	81,90%	7,33%	74,57%	38,71%
	Facilidad para pagar certificados	873	79,38%	8,13%	71,25%	9,60%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	873	78,99%	8,11%	70,88%	100,00%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	1610	83,48%	3,60%	79,88%	28,02%
	Calidad de contenidos de la página	1610	85,03%	3,54%	81,49%	33,06%
	Reserva de horas	1610	85,84%	5,65%	80,19%	38,92%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1610	84,91%	4,38%	80,53%	100,00%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	218	61,93%	15,14%	46,79%	50,77%
	Calidad de contenidos de la página	218	66,97%	10,09%	56,88%	16,22%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	218	52,75%	29,82%	22,94%	33,01%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	218	59,72%	19,16%	40,55%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 37, la Satisfacción Global neta más alta se da en **“Certificados gratuitos”** (82,46%). Lo sigue de cerca **“Reserva de horas”** con una Satisfacción Global neta de 80,53%, mientras que en tercer lugar está **“Certificados pagados”** con un neto de 70,88%. Por último, el trámite con peor Satisfacción Global neta es **“Contactos y solicitudes de transparencia”** (40,55%),

lo cual también repite la tendencia vista en tablas como la de promedios de dimensiones o satisfacción global directa.

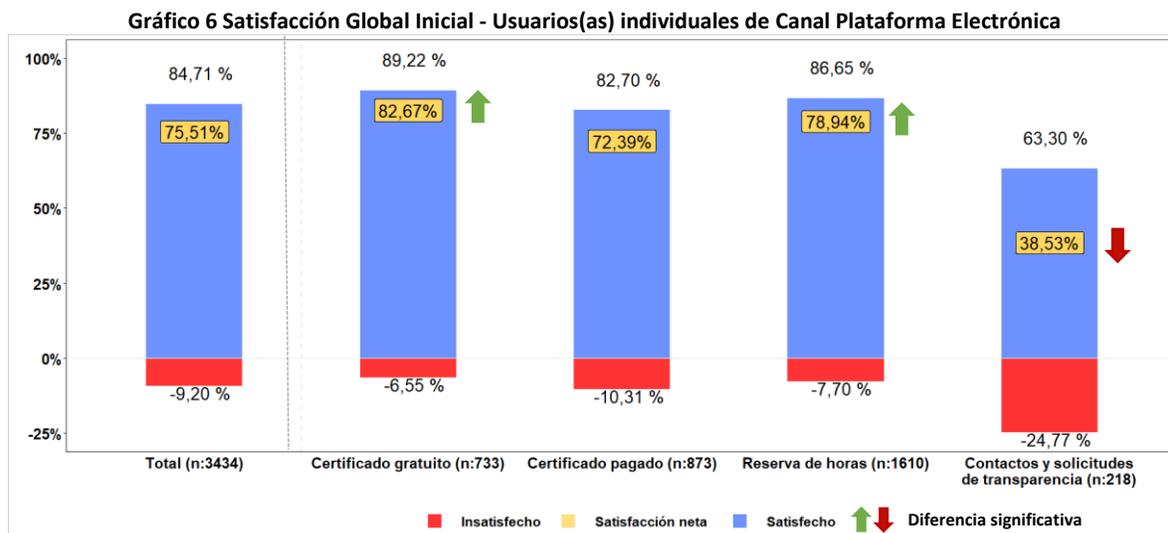
4.4.4 Satisfacción neta

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. Para esto, cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores importantes, uno es la satisfacción global de las dimensiones (explicada anteriormente) y el otro valor es la satisfacción global inicial que se analizará a continuación.

En el gráfico 6 a continuación, se realiza una breve comparación en torno a la pregunta de Satisfacción Global Inicial la cual era hecha de manera individual para cada entrevistado. Cabe recordar que esta pregunta estaba asociada a la satisfacción de manera general frente al servicio dado por funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.

A modo general, se observa que tres de los cuatro trámites posibles, presentaron un alto nivel de satisfacción neta inicial, en donde destaca **“Reserva de horas”** y **“Certificado gratuito”**, trámites que superan ambos el valor neto de la satisfacción global inicial total (que alcanza un 75,51%), diferencia que es estadísticamente significativa en razón del total.

Al analizar por trámite, se puede ver que tanto **“Certificado gratuito”** como **“Reserva de horas”** tienen un alto nivel de satisfacción (82,67% y 78,94% respectivamente). El trámite **“Certificado pagado”** muestra también alta satisfacción, con un 72,39% de satisfacción neta. En contraposición a lo anterior, se puede ver que el trámite **“Contactos y solicitudes de transparencia”** tiene el porcentaje más bajo del valor neto de la satisfacción global inicial, alcanzando el 38,53%, diferencia estadísticamente significativa en comparación al total.



Fuente: Elaboración propia.

Habiendo revisado ya la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial se puede proceder a realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales: la Satisfacción Global de las Dimensiones, la cual tiene una ponderación de 80% y la Satisfacción Global

Inicial que pesa un 20%. Al igual que en el ejercicio de ponderación de dimensiones, en este apartado la satisfacción neta se calcula a partir de un ajuste estadístico de las variables. Por último, el resultado de la Satisfacción Neta es el coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN con cada canal.

La novedad al respecto, en comparación a los demás canales, es que esto se ejecuta para cada trámite, lo que después se ajusta según el peso ponderado del segmento en el universo. Gracias a esto es posible obtener la satisfacción neta para el canal de Usuarios(as) Individuales Canal Plataforma Electrónica.

Tabla 38 Satisfacción neta - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	733	85,87%	2,84%	83,03%	80,0%	75,70%
	Satisfacción Global Inicial	733	89,22%	6,55%	82,67%	20,0%	
	Satisfacción neta del trámite	733	86,54%	3,58%	82,96%		
Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	873	78,99%	7,09%	71,90%	80,0%	22,70%
	Satisfacción Global Inicial	873	82,70%	10,31%	72,39%	20,0%	
	Satisfacción neta del trámite	873	79,73%	7,74%	72,00%		
Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	1610	85,79%	4,11%	81,68%	80,0%	1,40%
	Satisfacción Global Inicial	1610	86,65%	7,70%	78,94%	20,0%	
	Satisfacción neta del trámite	1610	85,96%	4,83%	81,13%		
Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	218	60,04%	18,50%	41,54%	80,0%	0,10%
	Satisfacción Global Inicial	218	63,30%	24,77%	38,53%	20,0%	
	Satisfacción neta del trámite	218	60,69%	19,76%	40,93%		
Satisfacción neta del canal		3434	84,87%	4,55%	80,32%		

Fuente: Elaboración propia.

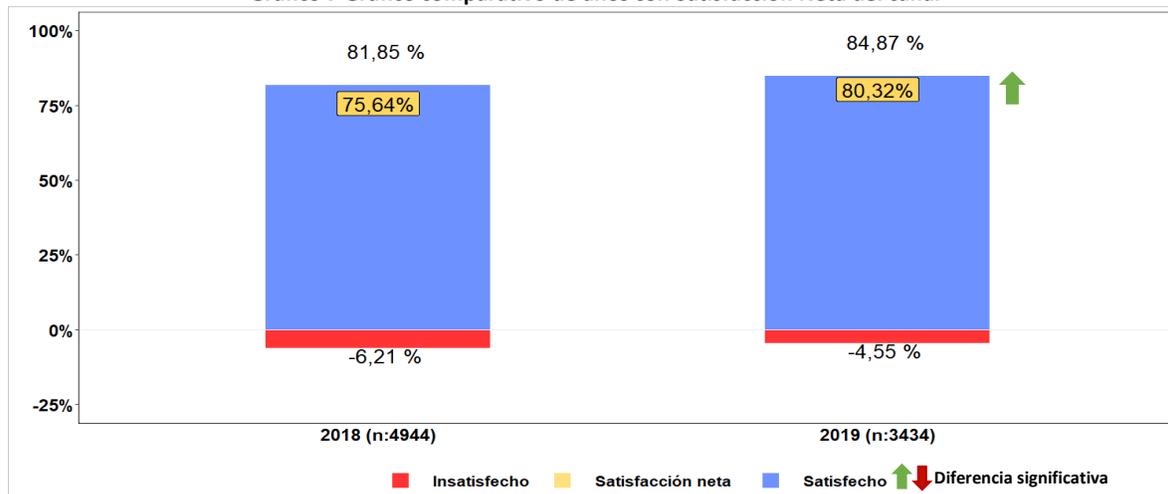
Finalmente se obtiene el cálculo para cada trámite del usuario(a) en donde se ajustaron, según el peso fijo que se le asigna a la satisfacción global de las dimensiones (80%) y a la satisfacción global inicial (20%). A modo general, las diferencias no fueron tan significativas si se observan las variables utilizadas, esto se da principalmente, porque este proceso viene a comprender un ajuste estadístico dado por la satisfacción general.

En torno a los Índices de Satisfacción Neta de cada trámite, se puede observar que el mejor evaluado es **“Certificado Gratuito”** (82,96%), en segundo lugar, está **“Reserva de hora”** (81,13%) y en tercer lugar se encuentra **“Certificados pagados”** (72,00%). El único trámite que posee un nivel bajo de satisfacción neta es **“Contactos y solicitudes de transparencia”** (40,93%).

Por último, el cálculo final se ajusta según los pesos relativos de cada trámite en el total de la muestra, generando una satisfacción neta por parte de los Usuarios(as) Individuales del Canal

Plataforma Electrónica del 80,32%, porcentaje que demuestra una diferencia significativa de 4,68 puntos porcentuales en relación al año 2018²¹.

Gráfico 7 Gráfico comparativo de años con Satisfacción Neta del canal



Fuente: Elaboración propia.

Si se comparan los resultados con el año anterior, se ve que hay un alza significativa en la mayoría de los atributos que componen a los distintos trámites de usuarios(as). Esto se refleja en el alza de cerca de un 5% de la satisfacción neta final vista en la actualidad llegando al 80,32%, lo que se debe principalmente a un aumento de la satisfacción (84,87%) y a la disminución de la insatisfacción (4,55%).

²¹ Para mayor información de la comparación con el año 2016, 2017, 2018 y 2019, revisar anexo E. En ese apartado, se realiza la comparación con el año 2016, utilizando la información provista en el Informe Final Índice de Satisfacción Neta 2017 realizado por Adimark.

4.5 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica

4.5.1 Satisfacción de los atributos

Los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica fueron consultados respecto de un total de 12 atributos de servicio, organizados en dos dimensiones.

El siguiente cuadro muestra las dimensiones y atributos preguntados a los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica. En él aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta calculado para los años 2018 y 2019. Además, se compara los años para ver si existen diferencias significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

Tabla 39 Resultados de atributos, comparación 2018-2019 – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensión	Atributos ²²	2018				2019				Diferencias Significativas (2018-2019)
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Proceso de generación del convenio (*)	124	72,30%	9,85%	62,45%	112	68,30%	11,21%	57,09%	↓
	Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio	325	78,22%	7,70%	70,53%	376	88,91%	3,05%	85,86%	↑
	Tiempos de respuesta- rapidez del servicio establecido vía convenio	324	85,80%	6,77%	79,04%	377	84,07%	5,69%	78,37%	=
	Disponibilidad del sistema habilitado	315	88,03%	2,84%	85,19%	373	90,87%	2,26%	88,61%	↑
	La facilidad para usar el sistema	267	91,11%	1,81%	89,30%	318	93,61%	0,95%	92,65%	↑
	Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel	319	93,58%	2,25%	91,33%	378	96,21%	0,72%	95,49%	↑
	Nivel de actualización de los datos	315	90,20%	2,24%	87,97%	376	90,54%	1,76%	88,77%	=
C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)	248	96,11%	0,78%	95,33%	291	94,88%	1,80%	93,08%	↓
	Capacidad para dar respuesta a sus consultas	247	93,35%	1,53%	91,82%	292	87,12%	3,57%	83,55%	↓
	Claridad de las respuestas entregadas del funcionario(a) del SRCel	247	93,29%	1,93%	91,35%	292	91,93%	3,64%	88,29%	↓
	Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel	247	92,76%	1,56%	91,20%	292	90,35%	3,37%	86,98%	↓
	Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió	245	94,85%	0,40%	94,44%	289	92,61%	2,28%	90,33%	↓

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la tabla anterior, se puede ver que sólo el atributo de **“Proceso de generación del convenio”** se posicionó bajo el 70% de satisfacción neta, pero este es parte de los 6 atributos que presentaron una disminución significativa con el año anterior. De estos 6 atributos, 4 presentaron

²² Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

diferencias mayores a 4 puntos porcentuales. Estos son: **“Proceso de generación del convenio”** con 5,35 puntos porcentuales menos, **“Capacidad para dar respuestas a sus consultas”** con 8,27 puntos porcentuales menos, **“Utilidad de las respuestas del funcionario(a) del SRCel”** con 4,22 puntos porcentuales menos y **“Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo antedió”** con 4,11 puntos porcentuales menos.

En cuanto a los demás atributos, se puede observar que fueron en total 2 los que mantuvieron su satisfacción neta en relación al año anterior, estos son: **“Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio”** y **“Nivel de actualización de los datos”**.

Entre los valores que presentaron una diferencia significativa mayor al año 2018, destaca la **“Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio”**, cuyo aumento fue de 15,33 puntos porcentuales, el más alto de todos.

4.5.2 Satisfacción global calculada por dimensión

Posterior al análisis de cada atributo, se procedió a calcular en base a cada dimensión sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionaron un total de 11 atributos, dejando afuera el atributo de proceso de generación del convenio. En este cuadro se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión del canal de Usuarios(as) Institucionales del Canal de Plataforma Electrónica.

Tabla 40 Promedio de atributos por cada dimensión – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensión	2018				2019			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	327	92,01%	0,91%	91,09%	379	95,15%	0,80%	94,36%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	248	96,15%	1,55%	94,60%	292	92,67%	2,19%	90,48%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al promedio simple de las dimensiones construidas, se observa que en ambas se presentan altos niveles de satisfacción neta, no obstante, la dimensión de **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”** presenta una baja considerable en torno al año anterior, pasando de 94,60% a 90,48%. Por otro lado, la **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** obtuvo una satisfacción neta mayor al año pasado, pasando de 91,09% el 2018 a 94,36% en el 2019.

La Satisfacción Global Directa, como sabemos, fue estudiada en torno a una sola pregunta la cual tiene el objetivo de calificar directamente cada dimensión consultada, en este sentido, los resultados en torno a ésta fueron los siguientes:

Tabla 41 Satisfacción Global Directa de cada Dimensión – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensión	2018				2019			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	319	91,56%	0,94%	90,62%	377	94,24%	0,47%	93,78%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	247	94,53%	1,17%	93,37%	292	92,72%	1,59%	91,13%

Fuente: Elaboración propia.

Observando los resultados asociados a la satisfacción global directa, se observa que las dimensiones presentan valores superiores a 90% en su satisfacción neta, siendo la **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** la mejor evaluada al igual que como fue en los promedios simples de cada dimensión (94,36%), la cual, en comparación al año 2018, sufrió un aumento significativo de casi 4 puntos porcentuales. Por otra parte, la **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”** obtuvo una satisfacción neta del 91,13%, menor a la obtenida el año pasado (93,37%).

Al comparar ambos cuadros, tanto el de promedios simples como el de satisfacción global, es posible observar que la satisfacción neta presenta valores altos en ambos casos.

Teniendo los valores preliminares calculados y analizados, se pasó a calcular la Satisfacción Global en cada dimensión. Para esto, se ponderan los pesos en torno a las variables de promedio simple de cada dimensión (60%) y la satisfacción global directa de cada dimensión (40%). Además, se analizó si existieron diferencias significativas con respecto al año pasado en torno a este nuevo valor.

Tabla 42 Satisfacción Global de cada Dimensión – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensión	2018				2019				Dif significativa 2018-2019
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	319	92,77%	0,94%	91,84%	377	95,36%	0,23%	95,13%	↑
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	247	94,93%	1,17%	93,77%	292	92,72%	1,59%	91,13%	↓

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 42 se pudo constatar que la dimensión **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** sufrió un aumento significativo en comparación al año pasado, pasando de 91,84% el año 2018 a 95,13% el año 2019, un aumento de 3,29 puntos porcentuales. A diferencia de la dimensión **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”**, la cual tuvo una diferencia significativa negativa, dado que disminuyó 2,64 puntos porcentuales.

4.5.3 Satisfacción global de las dimensiones

A partir del trabajo realizado en la sección anterior, en donde se observó a nivel de atributo y dimensión de los valores asociados a la satisfacción global, es posible complejizar de mejor manera el aporte estadístico de cada una de las dimensiones, estimando el aporte de cada dimensión sobre la pregunta de satisfacción global inicial (pregunta realizada al inicio de cada instrumento). Para efectos de la ponderación, se utilizó una regresión múltiple en donde las variables explicativas eran los indicadores de satisfacción global de cada dimensión y la variable dependiente era la pregunta

de satisfacción global inicial. Gracias a los porcentajes Beta de cada variable, se pudo escalar al 100% el peso de cada una de las dimensiones y calcular el peso de éstas en torno a la pregunta de satisfacción inicial, este peso porcentual es finalmente la ponderación de cada dimensión. A continuación, se pueden observar los ponderadores de cada dimensión y su comparación con el año 2018:

Tabla 43 Ponderador de Dimensiones²³, Comparativo 2018-2019 – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensiones	2018	2019
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	76,30%	88,98%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	23,70%	11,02%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 43, se puede observar que las ponderaciones sufrieron variaciones significativas si lo comparamos con el año 2018. Por un lado, la **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** sufrió un alza en su peso relativo llegando al 88,98%. Mientras que la dimensión de **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”** disminuyó su ponderación de un 23,70% el año 2018 a un 11,02% el año 2019.

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión fue posible ajustar la satisfacción global de las dimensiones en su totalidad. Para ello, se multiplicó la satisfacción neta de cada dimensión con su respectivo peso, luego se realizó una sumatoria que dio como resultado el cálculo de satisfacción global de las dimensiones ajustadas en base a la capacidad explicativa de cada dimensión.

Tabla 44 Satisfacción Global de las Dimensiones – Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	377	95,36%	0,23%	95,13%	88,98%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	292	92,72%	1,59%	91,13%	11,02%
Satisfacción Global de las Dimensiones	380	95,07%	0,38%	94,69%	

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, en la tabla 44, es posible observar la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica. Aquí se observa que la mayor parte de los entrevistados presentó un alto grado de satisfacción con las dimensiones evaluadas en el servicio recibido (95,07%), en contraste con la minoría que quedó insatisfecha (0,38%). Además, se puede observar que el porcentaje de satisfacción neta de la Satisfacción Global de las Dimensiones llegó a un 94,69% lo que demuestra un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios(as) de este canal.

4.5.4 Satisfacción neta

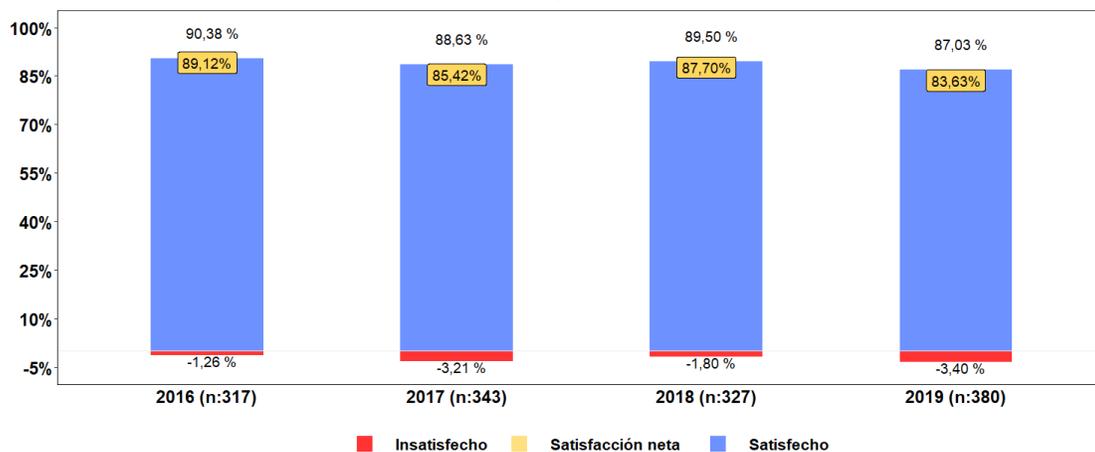
A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica. Cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores

²³ En los archivos digitales de anexos F, se adjunta reporte de regresión que generó el sistema estadístico.

importantes, uno es la satisfacción global de las dimensiones (explicada anteriormente) y el otro valor es la satisfacción global inicial que se analizará a continuación.

La Satisfacción Global Inicial hace referencia a la pregunta sobre la satisfacción global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación la cual era hecha de manera individual para cada entrevistado. En este sentido, se puede observar de manera general que los valores tienden a permanecer en un intervalo homogéneo. Por ejemplo, si vemos el gráfico, podemos observar que en el año 2016 se presentaron los valores más altos con una satisfacción neta del 89,12%, mientras que en el año 2017 ésta decreció a un 85,42% y en el año 2018, esta tuvo un leve aumento, llegando a 87,70%. En la actualidad, y frente a la pregunta de Satisfacción Global Inicial, la satisfacción neta de los funcionarios institucionales es de 83,63%.

Gráfico 8 Satisfacción Global Inicial, evolutivo del 2016 al 2019 – Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica



Fuente: Elaboración propia.

Habiendo revisado ya la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial, se puede proceder a realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales: la Satisfacción Global de las Dimensiones, la cual tiene una ponderación de 80% y la Satisfacción Global Inicial que pesa un 20%. Al igual que en el ejercicio de ponderación de dimensiones, en este apartado la satisfacción neta se calcula a partir de un ajuste estadístico de las variables. Por último, el resultado de la Satisfacción Neta es el coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN con cada canal.

Tabla 45 Satisfacción Neta – Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica

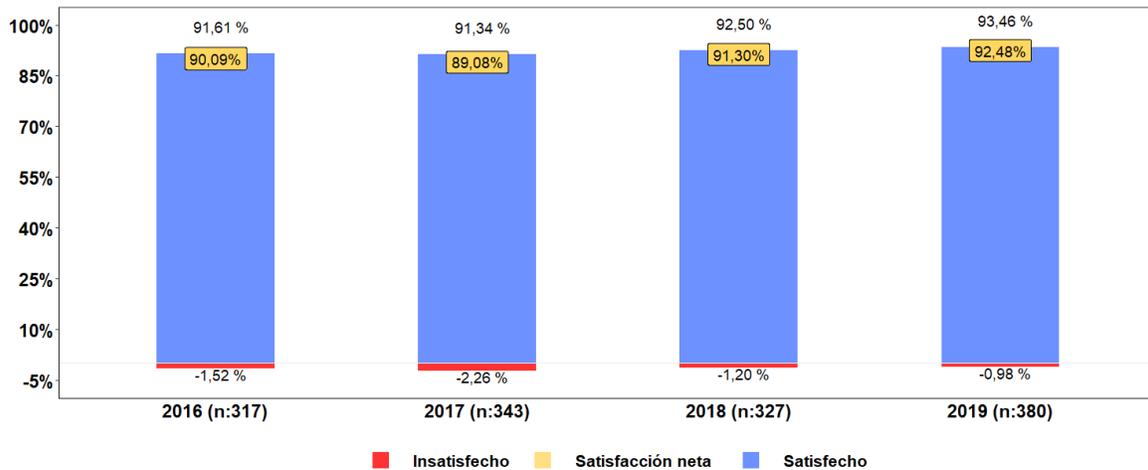
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	380	95,07%	0,38%	94,69%	80,0%
Satisfacción Global Inicial	380	87,03%	3,40%	83,63%	20,0%
Satisfacción Neta	380	93,46%	0,98%	92,48%	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 45, muestra los resultados asociados a la Satisfacción Neta de los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica. Por ejemplo, se observa que el porcentaje de satisfacción llegó a un 93,46%, mientras que el porcentaje de insatisfacción alcanzó un 0,98%, obteniendo un porcentaje de satisfacción neta final de 92,48%, lo que se presenta como un porcentaje alto, en términos de satisfacción en el canal.

El siguiente gráfico presenta una comparación anual de los grados de Satisfacción Neta en el canal de Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica:

Gráfico 9 Satisfacción Neta, evolutivo del 2016 al 2019 – Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se observa que a través de los años la Satisfacción Neta se comporta en intervalos similares de respuesta. Mientras que en el año 2016 la Satisfacción neta fue de 90,09%, el 2017 fue de 89,08%, el año 2018 aumentó a 91,30%; y en la actualidad esta subió a un 92,48% siendo el puntaje más alto de los últimos 4 años.

4.6 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2019 con variables externas

De acuerdo con lo indicado en la Ley 20.342, la evaluación no considerará variables de carácter externo que pueden incidir en el usuario a la hora de valorar dicha calidad pero que no son imputables al servicio que prestan los funcionarios. Así es como algunas de las variables no se incluyen en el cálculo del ISN 2019. Las variables excluidas se definen anualmente mediante resolución exenta²⁴.

Si bien las variables externas no se incluyen en el cálculo del ISN, estas sí se evalúan en la encuesta y pueden ser útiles para saber más sobre la percepción de los(as) usuarios(as) de la calidad del servicio entregado. Por esto es que, en esta sección, se aplicará nuevamente la metodología de cálculo del ISN 2019 (descrito en el capítulo III), pero incluyendo las variables externas.

Como se pudo observar anteriormente en la tabla 16, para el nuevo cálculo se consideraron 6 variables externas para usuarios(as) individuales del canal presencial, 5 para usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica, y 1 para usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica; 12 variables en total.

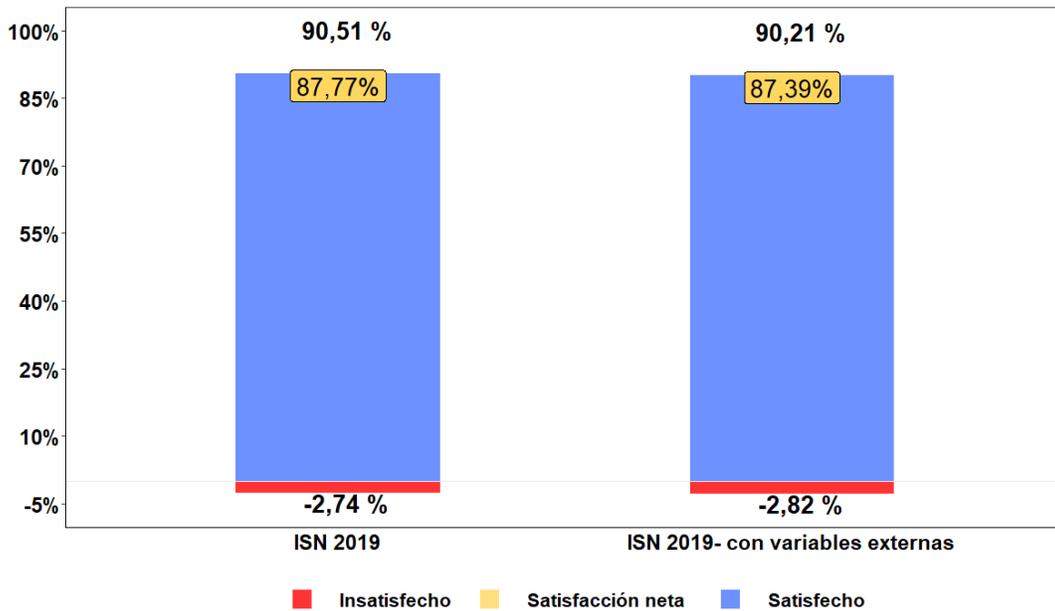
4.6.1. Índice de Satisfacción Neta (ISN) con variables externas 2019

El “ISN 2019 con variables externas” corresponde a un ejercicio que tiene por objetivo medir el impacto que poseen las variables externas en la satisfacción con el servicio. Como se señaló, es una re aplicación de la metodología de cálculo del ISN 2019, pero considerando las 12 variables externas.

Como se puede ver en el gráfico 10, el “ISN 2019 con variables externas” alcanza un 87,39%, lo cual no representa una diferencia significativa en contraste con el ISN 2019 que llega al 87,77%. En otras palabras, la inclusión de las variables externas no impacta significativamente en la percepción de satisfacción de los(as) usuarios(as) del SRCel.

²⁴ Para el año 2019, se trató de la resolución exenta 1.524 del 7 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Justicia.

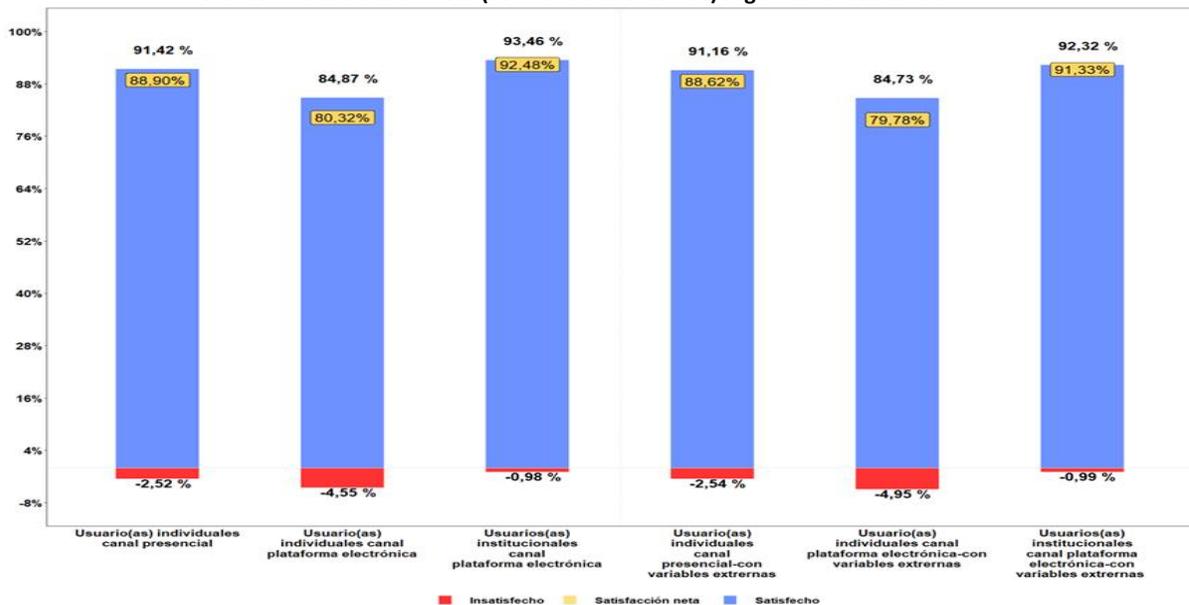
Gráfico 10 ISN 2019 vs ISN 2019 con variables externas



Fuente: Elaboración propia.

Al observar los resultados desagregados del “ISN 2019 con variables externas” según canal de atención, se observa que prácticamente no hay diferencias con el cálculo sin variables externas, descrito en el capítulo 4.2, manteniéndose en primer lugar la satisfacción de los usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica con 91,33%; seguidos por los usuario(as) individuales del canal presencial con 88,62%; y por último los usuarios individuales del canal plataforma electrónica con 79,78%.

Gráfico 11 Satisfacción Neta (con variables externas) según canal de atención



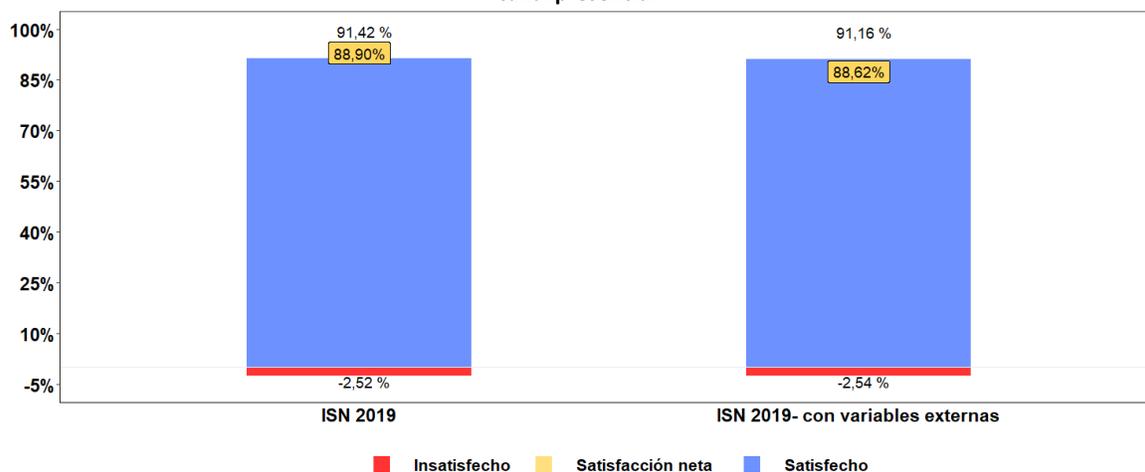
Fuente: Elaboración propia.

Hasta ahora la inclusión de las variables externas en el cálculo del ISN 2019 no produce grandes cambios en los resultados obtenidos, teniendo resultados parecidos en ambos cálculos. En las siguientes secciones, se presentarán los resultados por canal de atención para indagar más en el efecto que podrían tener las variables externas.

4.6.2. Usuarios(as) individuales del canal presencial

Los(as) usuarios(as) individuales atendidos en el canal presencial reportan una satisfacción neta con variables externas de 88,62%, por lo que no hay una diferencia significativa con lo obtenido en el cálculo original de 88,90%, como se aprecia en el gráfico 12. Por tanto, se puede afirmar que la inclusión de variables externas no impacta de manera significativa sobre el índice de satisfacción calculado para los(as) usuarios(as) del canal presencial.

Gráfico 12 Satisfacción Neta 2019 vs Satisfacción Neta 2019 con variables externas – Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Elaboración propia.

Al ver cada dimensión por separado, presentadas en la tabla 46, se puede observar que solo hay una diferencia significativa en la dimensión **“condiciones físicas y de ambientación”**, donde la inclusión de variables externas provocó un aumento en la satisfacción neta, pasando de 74,83% a un 76,20% (1,37 puntos porcentuales).

Tabla 46 Satisfacción global calculada por dimensión - Usuarios(as) individuales del canal presencial

Dimensión	% Satisfacción neta - sin variables externas	% Satisfacción neta - con variables externas	Dif significativa (sin y con variables externas)
Condiciones físicas y de ambientación	74,83%	76,20%	↑
Proceso de realización del trámite	91,19%	91,20%	=
Calidad de la atención	93,14%	93,14%	=
Preparación de los(as) funcionarios(as)	93,24%	93,20%	=

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 47 se aprecia la variación de los pesos específicos de cada dimensión, siendo las diferencias más grandes la de **“condiciones físicas y de ambientación”**, que disminuye un 3,5% y la de **“proceso de realización del trámite”**, que aumenta en un 3,18%.

Tabla 47 Coeficientes estandarizados por dimensión - Usuarios(as) individuales del canal presencial

Dimensión	Sin variables externas		Con variables externas		Diferencias (%)
	Beta tipificado	Peso específico	Beta tipificado	Peso específico	
Condiciones físicas y de ambientación	0,124	12,50%	0,159	16,00%	-3,50%
Proceso de realización del trámite	0,429	43,18%	0,398	40,00%	3,18%
Calidad de la atención	0,304	30,54%	0,301	30,33%	0,21%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	0,137	13,78%	0,136	13,66%	0,12%

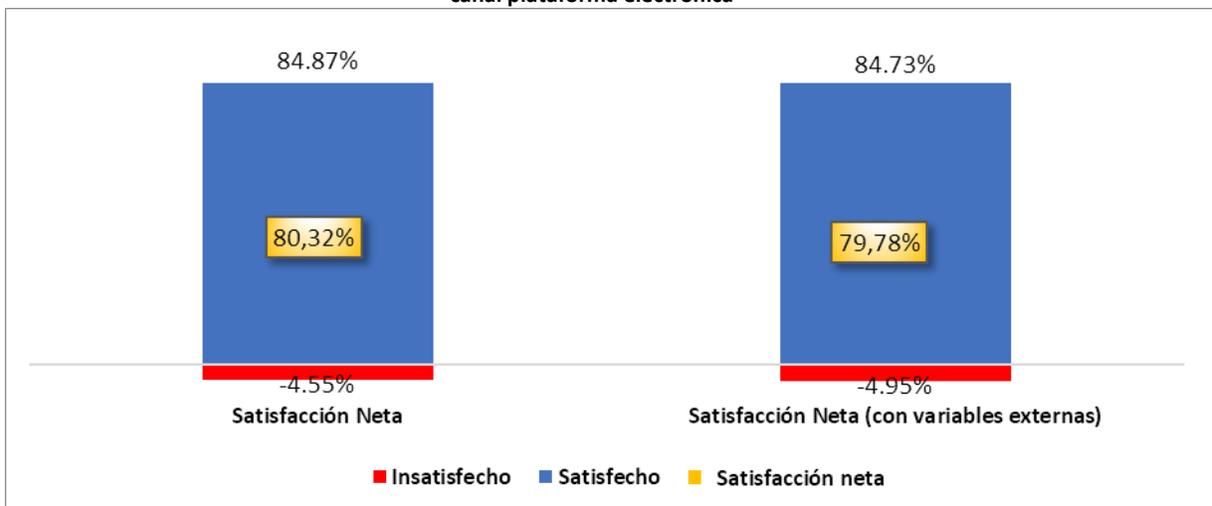
Fuente: Elaboración propia.

No obstante, las diferencias mencionadas no implican una diferencia significativamente distinta respecto al cálculo hecho sin las variables externas. Por tanto, no se puede concluir que estas tengan un impacto significativo sobre la satisfacción de este tipo de usuarios(as).

4.6.3. Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

En el gráfico 13 se puede apreciar la variación entre la satisfacción neta 80,32% y la satisfacción neta con variables externas 79,78% (0,54 puntos menos). Esto no representa una diferencia significativa respecto al cálculo original.

Gráfico 13 Satisfacción Neta 2019 vs Satisfacción Neta 2019 con variables externas – Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

Para los(as) usuarios(as) individuales atendidos en el canal plataforma electrónica, las variables externas incluidas pertenecen a cuatro dimensiones: facilidad de navegación en el sitio, calidad de contenidos de la página, proceso de obtención de certificados y facilidad para pagar certificados. La inclusión de dichas variables produjo solamente una diferencia significativa en la dimensión **“calidad de contenidos de la página”**, en el trámite reserva de horas, generando una disminución de la satisfacción neta en 3,3 puntos porcentuales.

Tabla 48 Satisfacción global calculada por dimensión - Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	% Satisfacción neta - sin variables externas	% Satisfacción neta - con variables externas	Dif significativa (sin y con variables externas)
Certificados Gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	78,4%	79,5%	=
	Calidad de contenidos de la página	87,0%	84,7%	=
	Proceso de obtención de certificados	88,1%	87,7%	=
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	64,1%	65,6%	=
	Calidad de contenidos de la página	79,0%	77,4%	=
	Proceso de obtención de certificados	76,3%	74,6%	=
	Facilidad para pagar certificados	72,9%	71,2%	=
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	78,6%	79,9%	=
	Calidad de contenidos de la página	84,8%	81,5%	↓
	Reserva de horas	80,2%	80,2%	=
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	45,9%	46,8%	=
	Calidad de contenidos de la página	60,1%	56,9%	=
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	22,9%	22,9%	=

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, al observar los pesos específicos de cada dimensión destacan el de la dimensión **“calidad de contenidos de la página”**, que varía más de 12 puntos porcentuales para el trámite “certificados gratuitos” y más de 5 puntos en los otros tres trámites (Certificados pagados, Reserva de horas, Contactos y solicitudes de transparencia). Además, al incluir variables externas, se ve una disminución de al menos 5 puntos en el peso específico de la dimensión **“facilidad de navegación del sitio”** en todos los trámites, como se aprecia en la tabla.

Tabla 49 Coef. Estandarizados - Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Sin variables externas		Con variables externas		Diferencias (%)
		Beta tipificado	Peso específico	Beta tipificado	Peso específico	
Certificados Gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	0,485	49,3%	0,570	57,9%	-8,6%
	Calidad de contenidos de la página	0,293	29,7%	0,171	17,4%	12,3%
	Proceso de obtención de certificados	0,207	21,0%	0,244	24,7%	-3,8%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	0,364	36,9%	0,406	41,1%	-4,2%
	Calidad de contenidos de la página	0,175	17,8%	0,104	10,6%	7,2%
	Proceso de obtención de certificados	0,333	33,7%	0,382	38,7%	-5,0%
	Facilidad para pagar certificados	0,114	11,6%	0,095	9,6%	2,0%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	0,214	21,7%	0,275	28,0%	-6,3%
	Calidad de contenidos de la página	0,386	39,3%	0,325	33,1%	6,2%
	Reserva de horas	0,383	39,0%	0,382	38,9%	0,1%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	0,447	45,5%	0,499	50,8%	-5,3%
	Calidad de contenidos de la página	0,216	22,0%	0,159	16,2%	5,7%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	0,320	32,5%	0,324	33,0%	-0,5%

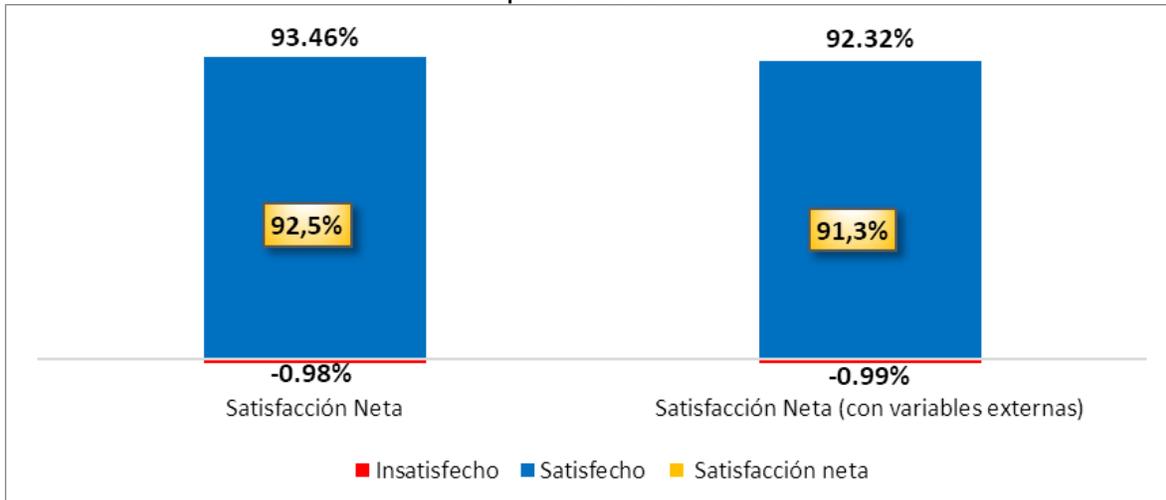
Fuente: Elaboración propia.

Independiente de lo anterior, el cálculo de la satisfacción neta con variables externas no es significativamente distinto al cálculo sin estas para los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. Por tanto, no se puede concluir que las variables externas tengan un impacto significativo en la satisfacción de este grupo de usuarios.

4.6.4. Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Los(as) usuarios(as) institucionales atendidos en el canal plataforma electrónica reportan una satisfacción neta con variables externas de 91,3%, la cual varía solo 1,15 puntos respecto a la satisfacción neta sin variables externas, por lo que la inclusión de variables externas no tuvo un impacto significativo en la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica.

Gráfico 14 Satisfacción Neta 2019 vs Satisfacción Neta 2019 con variables externas – Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

En el caso de los(as) usuarios(as) institucionales atendidos en el canal plataforma electrónica, la única variable externa incluida en el nuevo cálculo pertenece a la dimensión “calidad de servicios y productos generados a través del convenio”. Como indica la tabla 50, la inclusión de esta variable no implicó una modificación significativa de la satisfacción neta de esta dimensión.

Tabla 50 Satisfacción global calculada por dimensión - Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Dimensión	% Satisfacción neta - sin variables externas	% Satisfacción neta - con variables externas	Dif significativa (sin y con variables externas)
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	95.1%	93.5%	=
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	91.1%	91.1%	=

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la variación del peso específico de cada dimensión al incluir variables externas, en la tabla 51 podemos ver que es de 0,8 puntos para cada dimensión, lo que no genera demasiado impacto en el cálculo del ISN.

Tabla 51 Coeficientes estandarizados – Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Dimensión	Sin variables externas		Con variables externas		Diferencias (%)
	Beta tipificado	Peso específico	Beta tipificado	Peso específico	
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	0.878	88.98%	0.870	88.16%	0.8%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	0.109	11.02%	0.117	11.83%	-0.8%

Fuente: Elaboración propia.

En suma, la satisfacción neta incluyendo las variables externas en el cálculo no es significativamente distinta a la satisfacción neta original. Por tanto, no se puede concluir que las variables externas tengan un impacto significativo sobre la satisfacción de este tipo de usuarios.

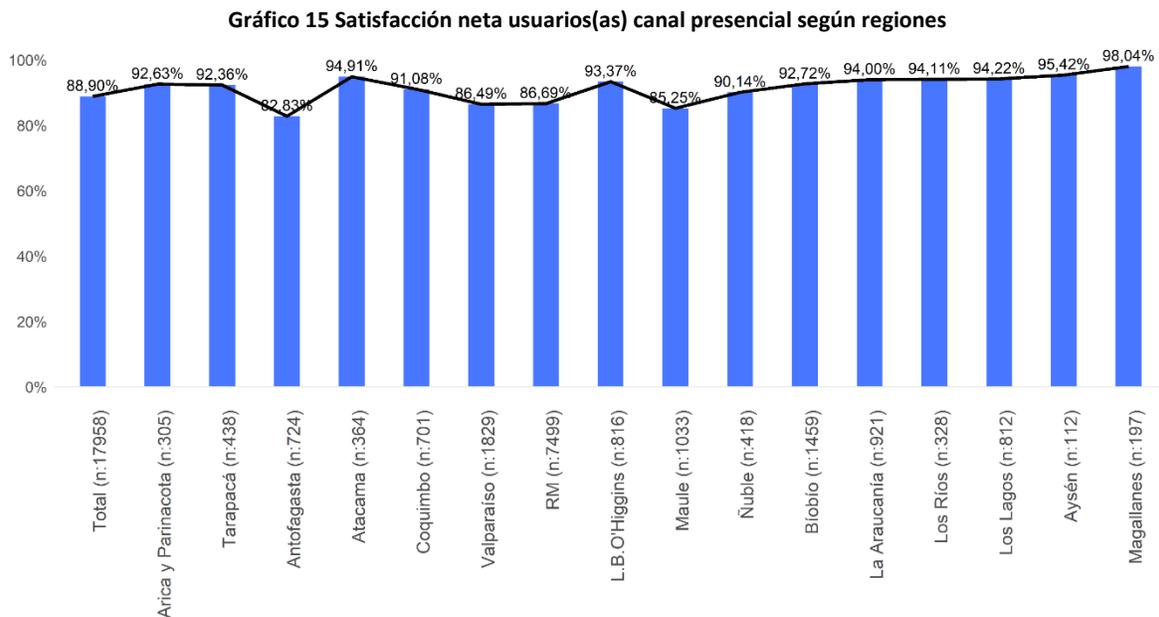
4.7 Resultados por Región

En el siguiente apartado se presentan los resultados por región para los(as) usuarios(as) del canal presencial, con el fin de contrastar diferencias entre las regiones del país. Se considera solo el canal presencial ya que es el único en el cual se puede segmentar territorialmente a partir de los datos disponibles.

4.7.1. Satisfacción neta usuarios(as) canal presencial según regiones

En el gráfico 15 se presenta la Satisfacción Neta de los(as) usuarios(as) del canal presencial, comparado con la Satisfacción Neta del canal presencial por región. Destaca la alta satisfacción de los usuarios en la región de Magallanes, alcanzando un 98,04%. En contraste, Antofagasta es la más baja, con 82,83%. Si bien hay una diferencia de 15 puntos porcentuales entre ambos casos, la desviación estándar de 0.042 indica que hay una baja varianza en general. Es decir, los niveles de satisfacción no varían tanto entre las distintas regiones.

En general la satisfacción en el canal presencial es bastante alta, teniendo 12 regiones (Tarapacá, Atacama, Coquimbo, O'Higgins, Bío-Bío, La Araucanía, Los Lagos, Aysén, Magallanes, Los Ríos, Arica y Ñuble) que superan el 90%. El resto de las regiones (Valparaíso, Maule y Metropolitana) varía hasta 3.3 puntos respecto a la satisfacción neta nacional, a excepción de la Región de Antofagasta con 82,8% (-6,1).



Fuente: Elaboración propia.

Al ver los datos desagregados por región, presentados en la tabla 52, es posible notar que las regiones con menor rendimiento (Antofagasta y Maule) son las únicas junto a Valparaíso y la Metropolitana, que tienen un porcentaje de insatisfechos mayor a 3%. Estas mismas regiones son las únicas que tienen un porcentaje de satisfechos bajo el 90%.

Tabla 52 Satisfacción neta con notas desagregadas según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

Región	% Satisfechos	% Indiferentes	% Insatisfechos	% Satisfacción Neta	n
Arica y Parinacota	93.8%	5.0%	1.2%	92.6%	305
Tarapacá	92.7%	6.9%	0.3%	92.4%	438
Antofagasta	86.6%	9.7%	3.7%	82.8%	724
Atacama	96.4%	2.2%	1.4%	94.9%	364
Coquimbo	93.2%	4.8%	2.1%	91.1%	701
Valparaíso	89.6%	7.3%	3.1%	86.5%	1829
Metropolitana	89.9%	6.9%	3.2%	86.7%	7499
L. B. O'Higgins	94.4%	4.5%	1.0%	93.4%	816
Maule	89.0%	7.2%	3.8%	85.2%	1033
Ñuble	92.2%	5.7%	2.1%	90.1%	418
Biobío	94.1%	4.4%	1.4%	92.7%	1459
La Araucanía	95.2%	3.7%	1.2%	94.0%	921
Los Ríos	95.4%	3.4%	1.2%	94.1%	328
Los Lagos	95.2%	3.8%	1.0%	94.2%	812
Aysén	96.2%	3.1%	0.7%	95.4%	112
Magallanes	98.2%	1.6%	0.2%	98.0%	197
Total	91.4%	6.1%	2.5%	88.9%	17958

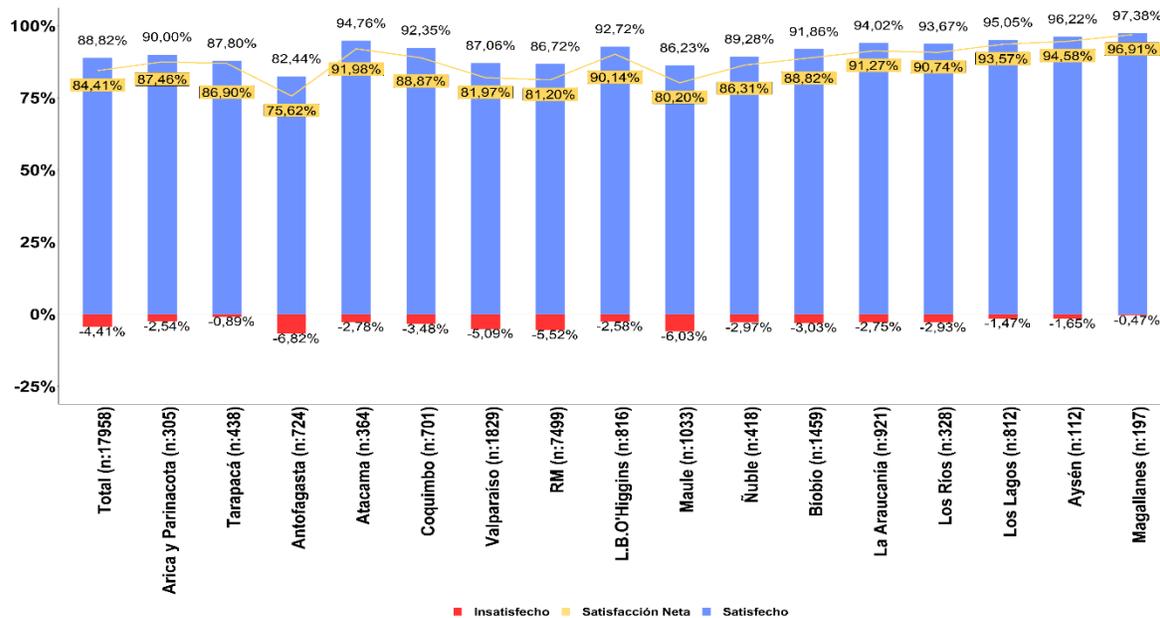
Fuente: Elaboración propia.

4.7.2. Satisfacción global inicial – Canal Presencial

La satisfacción global inicial es la primera impresión que dan los(as) usuarios(as) respecto de cuán satisfecho se encuentran con la atención recibida en la oficina. Su análisis es interesante en cuanto permite medir la valoración subjetiva que cada usuario(a) tiene de la atención.

Los datos tienen una distribución similar a la de Satisfacción Neta del canal, aunque con mayor variación dado que la desviación estándar es de 0,05 y el rango llega a 21,3 puntos.

Gráfico 16 Satisfacción global inicial 2019 según región, usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Elaboración propia.

Antofagasta es la región con menor rendimiento con 75,62% de satisfacción global inicial neta, seguida por la Región del Maule con 80,2%. El resto de las regiones logra superar el 81%, lo cual es bueno considerando que la nacional fue de 84,41%. Cabe destacar a Magallanes que obtiene la mejor valoración con 96,91%, seguida por Aysén con 94,58%.

4.7.3. Satisfacción global de las dimensiones – Canal Presencial

En la siguiente tabla 53 se presenta la satisfacción global de las dimensiones por región, y las dimensiones que la componen. Si bien la variación de la Satisfacción global de las dimensiones parece ser baja, a partir de la desviación estándar de 0,04 puntos, hay que considerar la diferencia que hay de 13,7 puntos entre el mayor y menor valor.

Tabla 53 Satisfacción global de las dimensiones según región, usuarios(as) individuales del canal presencial.

	Satisfacción global de las dimensiones	Condiciones físicas y de ambientación	Proceso de realización del trámite	Calidad de la atención	Preparación de los(as) funcionarios(as)
Total	90.02%	74.83%	91.19%	93.14%	93.24%
Arica y Parinacota	93.92%	90.48%	94.09%	94.83%	94.53%
Tarapacá	93.73%	91.62%	92.85%	94.03%	97.71%
Antofagasta	84.63%	49.96%	86.21%	92.90%	92.77%
Atacama	95.64%	89.60%	96.43%	96.73%	96.25%
Coquimbo	91.63%	71.35%	93.03%	97.14%	93.45%
Valparaíso	87.63%	68.06%	89.30%	91.49%	91.56%
Metropolitana	88.06%	71.65%	89.54%	91.23%	91.26%
L. B. O'Higgins	94.18%	88.58%	93.95%	96.07%	95.84%
Maule	86.51%	72.39%	86.02%	91.05%	90.76%
Ñuble	91.10%	80.13%	90.63%	94.40%	95.19%
Biobío	93.69%	78.88%	94.92%	96.95%	96.05%
Araucanía	94.69%	83.75%	96.42%	95.77%	96.75%
Los Ríos	94.96%	89.89%	94.76%	96.73%	96.24%
Los Lagos	94.38%	80.32%	96.20%	96.52%	96.66%
Aysén	95.62%	81.62%	97.99%	97.26%	97.29%
Magallanes	98.33%	95.08%	98.65%	99.32%	98.05%
Rango	13.70 ptos.	45.13 ptos.	12.63 ptos.	8.28 ptos.	7.29 ptos.
Desviación estándar	0.04 ptos.	0.11 ptos.	0.04 ptos.	0.02 ptos.	0.02 ptos.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las dimensiones, “Preparación de los(as) funcionarios” y “Calidad de la atención” son los mejores evaluados, alcanzando más del 90% en todas las regiones.

Por otro lado, la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación” es la con menor satisfacción a nivel de regiones, donde incluso hay 2 regiones bajo el 70% (Antofagasta y Valparaíso). Cabe señalar que esta es la dimensión con menor satisfacción total, por lo que es natural que concentre los resultados más bajos a nivel de regiones.

4.7.4. Satisfacción por atributo

Como se señaló en la sección 4.3, las dimensiones del Canal Presencial se elaboran a partir de 17 atributos de servicio, consultados a los(as) usuarios(as) Individuales del canal. En esta sección se hará un desglose de las dimensiones, analizando cómo se comportan los atributos por región.

Es importante recalcar que los atributos marcados con asterisco en las tablas corresponden a las variables externas, las cuales no son consideradas para el cálculo del ISN. Además, hay que tener en

cuenta que algunas preguntas contaban con filtros de respuesta y la opción de responder “No Sabe y No responde”, lo que hace que la muestra total por atributo varíe.

a) Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación

En la tabla 54 se ve la satisfacción neta por atributo a nivel regional, además de la satisfacción neta nacional. Las dimensiones con menor satisfacción neta son “Número de módulos habilitados” y “Horario de atención”, con 49,3 y 48,8% respectivamente.

Se observa que, si bien el “Número de módulos habilitados” tiene el menor rendimiento en términos de satisfacción neta a nivel nacional, esta presenta una varianza considerable en sus datos, por lo que hay algunas regiones como la de Tarapacá y Magallanes que llegan a una excelente evaluación, superior al 90%, en contraste a lo que sucede con la región de Antofagasta, que alcanza un 10,3%. Esta diferencia explica el rango de 82 puntos que alcanza este atributo.

Por otro lado, “Horario de atención” es consistentemente evaluado con porcentajes bajo el 70% en la mayoría de los casos (15/16), llegando incluso a un 31,9% en Antofagasta, excepto en la región de O’Higgins, la cual supera el 70%. En general se puede observar que hay una preocupación extendida sobre el “Horario de atención”.

De igual forma, parece haber deficiencias respecto a la espera antes de realizar un trámite, dado que tanto “Espacio físico para la fila que tuvo que esperar” como “Cantidad de asientos en la sala de espera” tuvieron bajas evaluaciones, ocupando el 3º y 4º lugar de los atributos del canal, respectivamente. De especial preocupación es el caso de la región de Antofagasta, que llega a un porcentaje de satisfacción negativa (-9,3%) en “Cantidad de asientos en la sala de espera”.

En el 2º y 3º lugar de los atributos del canal se encuentran “Letreros Informativos” (72%) y “Comodidad de la sala de espera” (69,8%), ambos con evaluaciones positivas, aunque con aspectos que mejorar. Esto en particular para la región de Antofagasta, la que obtiene una evaluación inferior al 45% en ambos atributos, mientras que las regiones de Valparaíso y Maule, las cuales obtienen una evaluación inferior al 60% en “Comodidad de la sala de espera”.

Por último, “Aseo de la oficina” es el atributo mejor evaluado, llegando todas las regiones a valores entre 81,5 y 98,3%.

Tabla 54 Satisfacción neta de atributos de la dimensión “condiciones físicas y de ambientación” según región, usuarios(as) individuales del canal presencial²⁵

	Horario de atención*	Letreros Informativos	Número de Módulos habilitados*	Aseo de la oficina*	Espacio físico para la fila que tuvo que esperar*	Comodidad de la sala de espera*	Cantidad de asientos en la sala de espera*
Nacional	48.8%	72.0%	49.3%	86.5%	57.9%	69.8%	53.7%
Arica y Parinacota	38.2%	88.3%	70.1%	96.4%	81.9%	95.0%	91.4%
Tarapacá	56.1%	89.5%	92.5%	94.4%	94.1%	95.5%	98.1%
Antofagasta	31.9%	41.7%	10.3%	81.5%	48.3%	21.1%	-9.3%
Atacama	60.5%	88.0%	72.5%	96.0%	64.7%	89.7%	75.9%
Coquimbo	61.6%	66.6%	45.4%	86.1%	18.7%	72.3%	53.3%

²⁵ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Valparaíso	43.6%	68.1%	41.0%	84.2%	48.8%	58.0%	36.8%
Metropolitana	49.0%	66.7%	48.0%	81.5%	59.7%	70.7%	58.9%
L. B. O'Higgins	79.4%	86.5%	65.6%	93.4%	58.9%	81.1%	68.1%
Maule	41.5%	78.0%	33.5%	90.5%	48.1%	59.4%	36.1%
Ñuble	44.2%	82.0%	47.3%	93.7%	51.0%	60.3%	34.3%
Biobío	50.3%	76.0%	57.1%	91.9%	65.2%	76.4%	57.2%
Araucanía	34.2%	86.3%	43.9%	88.1%	45.3%	66.4%	48.5%
Los Ríos	60.9%	87.9%	73.8%	97.3%	67.8%	85.3%	66.0%
Los Lagos	44.2%	75.7%	51.9%	94.6%	50.0%	69.1%	51.5%
Aysén	33.4%	71.3%	62.1%	94.3%	76.9%	81.0%	45.4%
Magallanes	67.0%	92.3%	90.2%	98.3%	60.0%	97.2%	89.7%

Fuente: Elaboración propia.

a) Dimensión 2: Calidad de la atención

Los atributos de esta dimensión tienen una evaluación muy positiva por parte de los(as) usuarios(as), estando todas sobre el 88%, como muestra la tabla 55. Por región, se observa que en los atributos “Presentación personal del(la) funcionario(a)” y “Lenguaje utilizado” solo las regiones de Arica y Parinacota, y Los Lagos se encuentran bajo el 90%, aunque de igual forma tienen buena evaluación.

En cuanto a “Amabilidad del(la) funcionario(a)”, el atributo con menor evaluación de este grupo, hay tan solo dos regiones con evaluación bajo el 80%, nuevamente: Arica y Parinacota (68,7%) y Los Lagos (77,19%). En contraste, la mayoría (10 de 16) se encuentran sobre el 90% de satisfacción neta.

Tabla 55 Satisfacción neta de atributos de la dimensión “calidad de la atención” según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Amabilidad del(la) funcionario(a)	Presentación personal del(la) funcionario(a)	Lenguaje utilizado
Nacional	88,09%	95,22%	93,33%
Arica y Parinacota	68,70%	85,00%	78,30%
Tarapacá	94,46%	98,30%	97,55%
Antofagasta	91,98%	96,27%	95,00%
Atacama	93,51%	98,87%	97,12%
Coquimbo	95,26%	97,83%	97,47%
Valparaíso	85,94%	94,55%	92,88%
Metropolitana	86,64%	94,20%	91,81%
L. B. O'Higgins	92,10%	97,37%	95,65%
Maule	95,09%	97,61%	96,78%
Ñuble	83,51%	97,71%	95,43%
Biobío	86,27%	96,57%	93,11%
Araucanía	94,15%	98,52%	97,24%
Los Ríos	95,58%	98,51%	98,41%
Los Lagos	77,19%	87,35%	88,31%
Aysén	92,30%	98,87%	96,75%
Magallanes	96,81%	99,59%	98,77%

Fuente: Elaboración propia.

a) Dimensión 3: Preparación de los funcionarios

El análisis de esta dimensión se realiza sobre el total de casos de los usuarios que declaran haber tenido algún tipo de problema, los cuales corresponden a un 3,9% del total de la muestra.

A nivel nacional tenemos en primer lugar al atributo “Grado de conocimiento del(la) funcionario(a)” con un 94,09%. Por región, todas alcanzan una satisfacción neta mayor a 92%.

En segundo lugar, está “Capacidad para aclarar dudas” con 78,69%. En general hay buenas evaluaciones, pero hay que destacar las regiones bajo el 80%, las cuales se dividen en dos grupos. Las regiones de Valparaíso, Metropolitana y de Antofagasta están sobre el 70%, una buena satisfacción que es mejorable, considerando el rendimiento de las demás regiones. Una cuestión distinta son las regiones del Maule (67,71%) y Arica y Parinacota (64,01%), quienes tienen la satisfacción más baja en este atributo, y que son necesarias de mejorar.

Por último, tenemos el atributo de “Capacidad para resolver un inconveniente o problema”, el cual es el que menor satisfacción neta registra de todos los atributos del Canal Presencial con un 12,98%. Esto se ve claramente reflejado en la tabla 56, donde la satisfacción más alta es de 61,87% en Magallanes, seguida por el 60,35% de Aysén. La región de Ñuble con -24,04% y Valparaíso con -5,14% son las que requieren mayor atención, debido a que la insatisfacción supera la satisfacción. En general es un atributo que requiere mejoras, por lo que hay que prestar especial atención para mejorar los índices de satisfacción.

Tabla 56 Satisfacción neta de atributos de la dimensión “Preparación de los funcionarios” según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Grado de conocimiento del(la) funcionario(a)	Capacidad para aclarar dudas	Capacidad para resolver un inconveniente o problema
Nacional	94,09%	78,69%	12,98%
Arica y Parinacota	95,97%	64,01%	7,14%
Tarapacá	97,96%	85,41%	36,47%
Antofagasta	93,58%	71,74%	18,46%
Atacama	96,66%	87,89%	10,28%
Coquimbo	94,69%	83,41%	24,74%
Valparaíso	92,96%	79,60%	-5,14%
Metropolitana	92,32%	75,16%	8,47%
L. B. O'Higgins	96,21%	85,82%	25,82%
Maule	92,76%	67,71%	3,35%
Ñuble	96,53%	85,90%	-24,04%
Biobío	96,54%	82,08%	44,44%
Araucanía	97,48%	86,18%	43,18%
Los Ríos	95,45%	90,40%	48,41%
Los Lagos	97,04%	89,27%	26,00%
Aysén	97,35%	92,27%	60,35%
Magallanes	97,79%	97,74%	61,87%

Fuente: Elaboración propia.

a) Dimensión 4: Proceso de realización del trámite

En general, esta dimensión tiene niveles de satisfacción altos. En todos los atributos suele haber una satisfacción mayor al 85%, excepto en el de “Tiempo de espera” que tiene 4 de las 16 regiones bajo el 70%, siendo la Región de Antofagasta la de menor satisfacción con 51,74%.

Tabla 57 Satisfacción neta de atributos de la dimensión “Proceso de realización de trámite” según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Tiempo de espera	Rapidez del trámite	Facilidad para realizar el trámite	Facilidad para pago del trámite
Nacional	72,02%	88,83%	91,50%	87,57%
Arica y Parinacota	80,37%	91,13%	93,24%	91,24%
Tarapacá	92,50%	93,85%	95,90%	68,74%
Antofagasta	51,74%	82,71%	88,51%	82,44%
Atacama	92,31%	95,77%	96,57%	93,99%
Coquimbo	72,12%	94,43%	94,04%	93,68%
Valparaíso	71,10%	87,13%	89,16%	89,94%
Metropolitana	66,83%	86,44%	89,26%	84,69%
L. B. O’Higgins	78,20%	90,96%	94,29%	92,44%
Maule	69,98%	83,29%	87,50%	86,36%
Ñuble	74,48%	89,45%	92,45%	92,33%
Biobío	69,13%	93,35%	95,88%	91,04%
Araucanía	84,48%	93,11%	96,78%	92,87%
Los Ríos	84,31%	92,36%	95,84%	87,51%
Los Lagos	88,28%	95,05%	95,88%	91,89%
Aysén	95,82%	96,54%	97,22%	94,48%
Magallanes	97,79%	98,33%	98,92%	94,96%

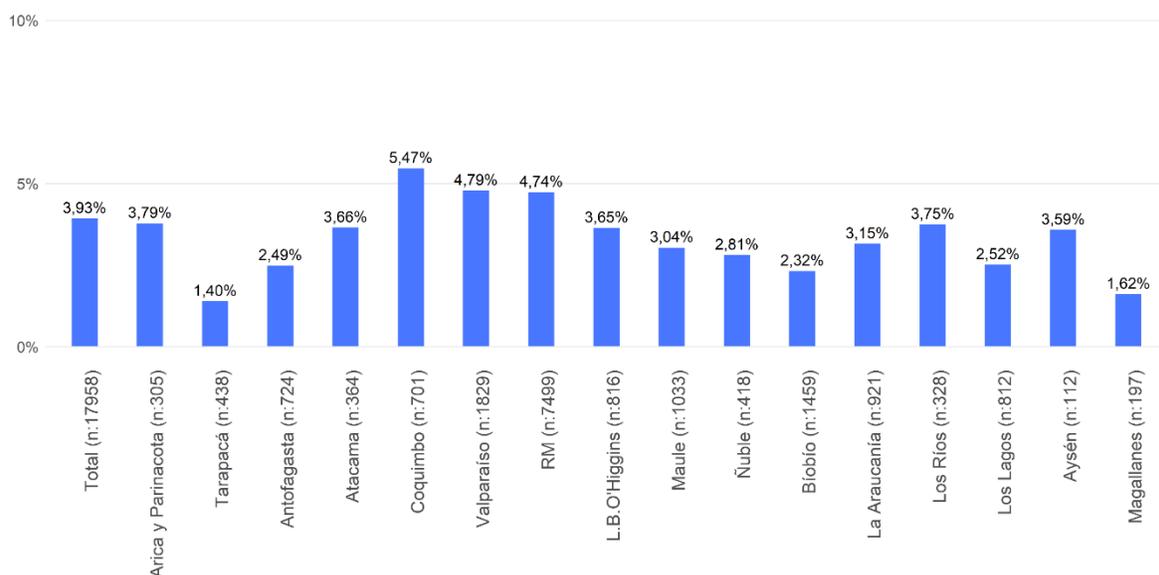
Fuente: Elaboración propia.

4.7.5. Tasa de problemas

A continuación, se presenta la tasa de problemas de los(as) usuarios(as) que visitaron alguna oficina del registro civil, la cual alcanzó un 3,93% a nivel nacional.

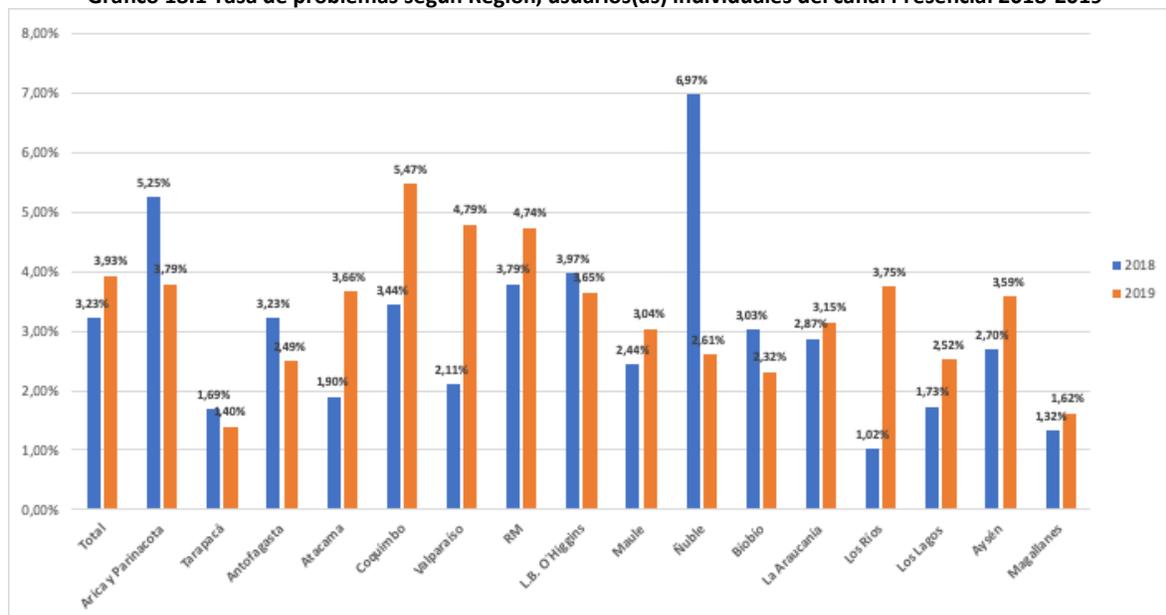
La tasa más alta se registró en la región de Coquimbo con un 5,47%, casi el doble respecto del nacional. Valparaíso y la Región Metropolitana, son también las únicas regiones que superan el 4,5% en la tasa de problemas. El resto varía entre 3,79 y 1,40%, correspondientes a la región de Arica y Tarapacá respectivamente.

Gráfico 17 Tasa de problemas según Región, usuarios(as) individuales del canal Presencial



El gráfico 17.1 muestra la comparación de las tasas de problemas entre el año 2018 y 2019. Es importante destacar que, la gran mayoría de las regiones presenta mayores tasas de problemas en el 2019, respecto del 2018. Debido a que los tamaños muestrales son distintos y que no se calculó si dichas diferencias son estadísticamente significativas, se debe tomar con cautela esta información descriptiva.

Gráfico 18.1 Tasa de problemas según Región, usuarios(as) individuales del canal Presencial 2018-2019



Fuente: Elaboración propia.

De los problemas que se registraron, los cinco más frecuentes fueron: “problemas con los documentos” (30,41%), “mala atención o poca amabilidad/flexibilidad del personal” (8,96%), “problemas con el sistema/ sist. Operativo/computador” (8,94%), “poca ayuda/ no solucionaron el problema/ no responden dudas/Personal poco capacitado o no esta el encargado” (8,08%) y “mucho tiempo de espera / pocos funcionarios” (7,38%).

Tabla 58 Problemas con el servicio, usuarios(as) individuales del canal presencial

Tipo de Problema	Frecuencia	Porcentaje
Problemas de pago/ de precio/ con dinero	36	5,45%
Mala atención/ mala actitud del personal/ no respetan turnos	59	8,96%
Falta Información sobre documentos y trámites /información o explicaciones poco claras	43	6,46%
Mucho tiempo de espera / pocos funcionarios	49	7,38%
Muy lento el trámite	23	3,43%
Problemas con los documentos / faltó documento o información errónea	201	30,41%
Problemas con el sistema/ sist. Operativo/computador	59	8,94%
Problemas con el internet/ Se cae la página	1	0,2%
Problemas con la huella/firma/fotografía	14	2,15%
Su trámite no se realizaba en esa oficina	27	4,09%
No pudo realizar el trámite/ no lo atendieron (mucha gente)	40	6,03%
No estaban listos los papeles/documentos	25	3,71%
Problema de idioma	17	2,54%

Poca ayuda/ no solucionaron el problema/ no responden dudas/Personal poco capacitado o no está el encargado	14	2,17%
otros	53	8,08%
Muy lento el trámite	1	0,15%
Total	661	100%

Fuente: Elaboración propia.

4.7.6. Sugerencias al servicio

Al consultar por qué sugerencias le harían al servicio, el 19,08% sugirió mejorar infraestructura (más espacio, baños públicos, más asientos). Esto tiene especial énfasis en las regiones de Antofagasta, O'Higgins y Ñuble, con 29,93%, 27,42% y 26,22% de las sugerencias, respectivamente.

Tabla 59 Problemas según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Total	Arica y Parinacota	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	RM	L. B. O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes
Base	16.871	287	436	703	353	654	1.778	7.084	763	999	404	1.417	883	312	785	108	192
Nada / Ninguna / Está bien	36,02%	50,54%	46,19%	26,1%	49,39%	31,21%	28,25%	34,45%	38,62%	34,78%	38,87%	43,87%	28,73%	41,64%	45,15%	47,25%	62,35%
Mejorar / Ampliar el horario de atención	10,22%	17,16%	26,17%	6,04%	10,08%	6,85%	8,44%	10,37%	3,37%	10,49%	8,14%	8,86%	12,83%	12,06%	11,5%	16,38%	17,51%
Mejorar infraestructura: Más espacio/ baños públicos / más asientos	19,08%	3,37%	10,98%	29,93%	13,18%	22,07%	30,45%	13,68%	27,42%	23,35%	26,22%	19,84%	24,1%	20,18%	21,33%	19,48%	5,14%
Más líneas de atención: más módulos (y abiertos)/ más cajas/ más personal	14,99%	8,62%	1,92%	21,13%	9,35%	16,02%	13,48%	17,64%	16,16%	14,27%	15,19%	11,67%	17,95%	12,67%	8,01%	3,78%	3,16%
Personal para ayudar extranjeros/ creole	0,19%	0%	0%	0%	0,14%	0,16%	0%	0,31%	0,4%	0,22%	0%	0%	0,25%	0%	0,13%	0%	0,38%
Mejorar la atención/ actitud del personal/ respetar la numeración en la atención	4,69%	3,92%	2,06%	4,23%	3,5%	5,76%	4,27%	5,85%	3,06%	5,65%	3,08%	3,48%	3,45%	3,09%	3,57%	2,7%	1,4%
Mejorar tiempo de espera / más rapidez	2,35%	2,87%	0,77%	3,07%	1,79%	3,09%	2,58%	3,04%	2,39%	1,94%	1,03%	1,33%	1,24%	1,32%	0,52%	0,42%	0,97%
Información más clara /mejorar los letreros y señalética (más grande más visible)/persona o módulo exclusivo para orientar e informar	3,43%	2,58%	1,54%	3,18%	2,68%	5,8%	4,28%	3,94%	1,56%	2,75%	2,26%	3,23%	2,48%	2,89%	1,89%	3,15%	2,94%
Más rapidez en los trámites / menos burocracia	1,64%	1,59%	1,15%	1,53%	1,51%	0,99%	1,25%	2,43%	1,37%	0,67%	0,55%	1,01%	1,4%	0,49%	0,72%	0,34%	1,24%
Mejorar sistema de pago/bajar las tarifas/ que sea gratis/ tener sencillo	2,24%	4,72%	7,18%	1,62%	2,6%	1,82%	1,67%	2,16%	1,56%	1,44%	1,45%	2,99%	2,61%	2,22%	1,79%	1,61%	2,11%
Automatizar procesos / modernizarse/ digitalizar trámites y certificados online.	1,72%	1,42%	0,77%	1,36%	1,86%	1,43%	1,75%	2,12%	1,66%	0,95%	1,9%	1,32%	1,51%	1,02%	1,66%	2,22%	0,7%
Capacitación personal	0,21%	0%	0%	0%	0,13%	0,38%	0,24%	0,36%	0%	0,12%	0%	0,07%	0,13%	0%	0%	0%	0%
Otros	2,81%	2,53%	1,16%	1,33%	2,42%	3,55%	2,91%	3,35%	2,01%	2,63%	1,21%	2,06%	2,97%	2,41%	3,12%	1,62%	1,88%
No sabe/ No responde	0,41%	0,69%	0,13%	0,47%	1,37%	0,86%	0,43%	0,31%	0,41%	0,74%	0,11%	0,27%	0,35%	0%	0,62%	1,04%	0,21%

Fuente: Elaboración propia.

4.7.7. Motivos para no realizar trámites por la web

En la tabla 60 se presentan las respuestas a la pregunta sobre por qué no se utilizó la web del SRCel para obtener el documento solicitado, en vez de asistir presencialmente a la oficina. Se observa que la mitad de quienes respondieron la pregunta no utilizaron la web porque “no tenían la clave única” (25,81%), o “no sabía que se podía hacer en línea” (23,12%). Es importante mencionar que ambos problemas son abordables por medio de campañas informativas.

Tabla 60 Motivos de no tramitación web según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Total	Arica y Parinacota	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	RM	L. B. O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes
Base	4593	77	185	223	126	153	508	1535	135	312	163	407	325	99	245	45	56
No sabía que se podía hacer en línea	23,12%	31,94%	16,15%	19,79%	23,91%	13,49%	11,71%	30,42%	36,28%	23,97%	25,46%	16,30%	18,35%	23,08%	17,89%	40,35%	18,31%
No tengo Internet	9,98%	10,69%	9,28%	6,27%	11,63%	7,65%	8,39%	10,94%	8,04%	7,08%	11,88%	11,92%	11,78%	6,52%	10,43%	9,93%	11,85%
No sé utilizar Internet	14,18%	9,29%	11,38%	11,11%	15,01%	22,65%	11,93%	13,40%	13,40%	12,89%	13,18%	20,63%	13,07%	22,76%	15,32%	7,40%	16,22%
No es seguro hacer trámites en Internet	2,77%	1,37%	2,10%	2,71%	1,13%	0,66%	3,23%	2,92%	1,50%	1,27%	2,58%	5,12%	1,40%	0,37%	4,89%	2,72%	5,72%
Hacer trámites en Internet es engorroso	4,78%	3,12%	15,30%	5,29%	1,40%	4,50%	4,30%	3,76%	4,48%	4,37%	2,37%	6,36%	3,83%	3,57%	7,07%	5,11%	6,64%
No tengo impresora	5,77%	3,74%	9,60%	9,69%	2,89%	6,64%	3,48%	5,36%	4,00%	3,89%	9,31%	2,86%	3,69%	5,53%	15,92%	5,67%	10,64%
Me pidieron una clave, y no la tenía	25,81%	24,12%	26,95%	29,33%	23,53%	22,43%	40,60%	24,19%	16,29%	23,91%	20,20%	28,33%	25,92%	25,92%	16,79%	13,11%	15,10%
En el sitio web no había información de cómo hacer el trámite	0,76%	2,59%	1,49%	0,38%	1,14%	0,66%	0,62%	0,61%	0,75%	1,70%	1,04%	0,67%	0,00%	0,37%	0,74%	2,27%	1,11%
No tenía los medios de pago que me solicitaron	1,24%	1,12%	2,68%	0,91%	0,76%	1,99%	1,92%	1,06%	1,50%	1,02%	2,34%	0,89%	0,36%	0,43%	1,66%	0,68%	0,73%
No encontré donde hacer consultas o preguntas	1,91%	3,22%	1,79%	1,75%	0,77%	3,32%	2,01%	1,96%	3,55%	1,62%	4,75%	0,33%	1,04%	1,66%	2,81%	1,48%	0,55%
Otro	9,67%	8,79%	3,28%	12,77%	17,84%	15,99%	11,81%	5,38%	10,21%	18,27%	6,89%	6,58%	20,57%	9,79%	6,46%	11,27%	13,12%

Fuente: Elaboración propia.

4.8 Resultados según Perfiles de Usuarios(as)

En este capítulo se hará un análisis según los grupos de usuarios(as) que utilizan los tres canales de atención. Para esto, primero se hará una breve caracterización de los(as) usuarios(as) por canal, luego se describirá su satisfacción en distintos ámbitos de manera segmentada, y, por último, se presentará un análisis de la satisfacción por grupos específicos, a saber: sexo, tramo etario y presencia de condiciones permanentes o de larga duración.

4.8.1. Los perfiles de usuarios y usuarias según plataforma de atención²⁶

En esta sección se presenta el perfil de los(as) usuarios(as) de las plataformas de atención que dispone el SRCel: individuales del canal presencial, individuales de la plataforma electrónica e institucionales del canal plataforma electrónica.

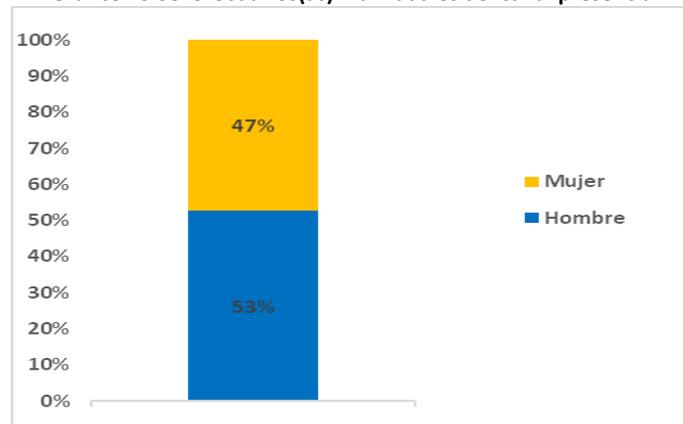
a) Usuarios(as) individuales del canal presencial

De los usuarios(as) que asisten a las oficinas del SRCel, un 53% son hombres y un 47% mujeres.

En cuanto a la edad, el promedio de quienes asisten es de 41 años, siendo el grupo que más asiste el de personas entre 18 a 34 años (43%), seguido por el de 35 y 54 años (36%), y por último el de 55 o más años (21%). Es decir que en general las personas jóvenes son quienes más concurren a las oficinas del registro civil.

Respecto al grupo socioeconómico²⁷, se obtiene que el grupo D-E es el que más utiliza el canal presencial con un 50%, una diferencia considerable sobre el grupo ABC1-C2 y C3 que presentan 23% y 27%, respectivamente. Sin embargo, hay que tener en cuenta al ver estos resultados que, debido al cálculo del AIM 2019 hay 76% de los(as) encuestados(as) que quedaron excluidos del cálculo al no tener información insuficiente.

Gráfico 19 Sexo-Usuarios(as) individuales del canal presencial

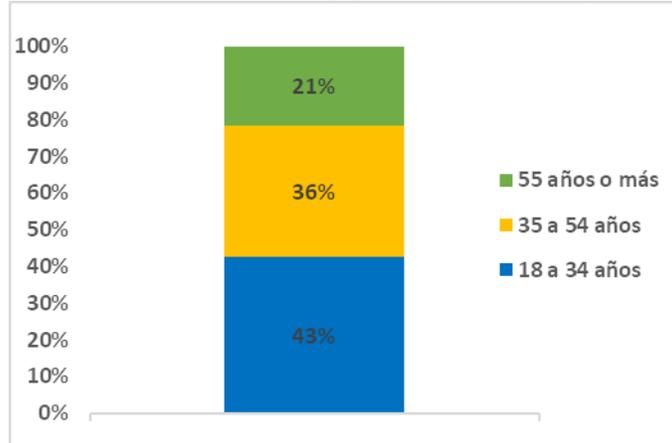


Fuente: Elaboración propia.

²⁶ Para esta sección se consideraron solamente los datos válidos.

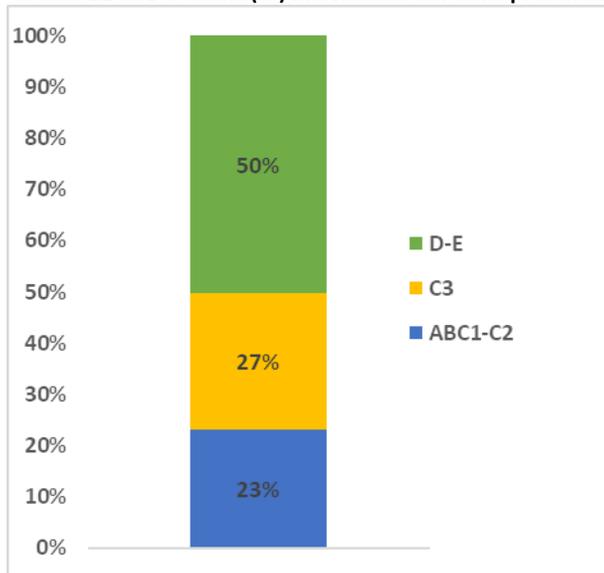
²⁷ Solo se consideran los datos válidos obtenidos a raíz del cálculo AIM 2019.

Gráfico 20 Tramo edad-Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 21 GSE-Usuarios(as) individuales del canal presencial



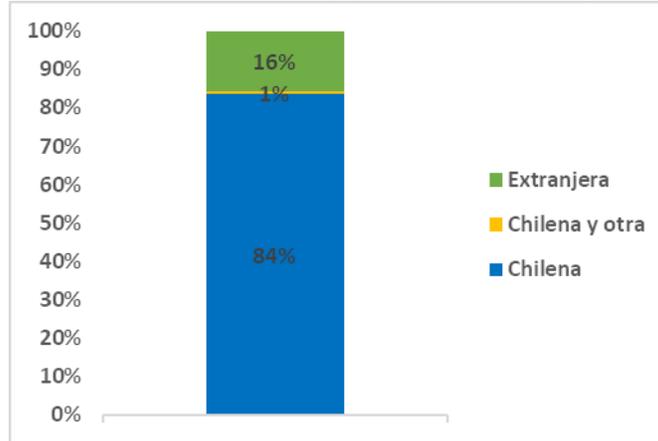
Fuente: Elaboración propia.

Sobre la nacionalidad de los(as) asistentes, tan solo 1% declara que tiene doble nacionalidad (chilena y otra), mientras que un 16% tiene nacionalidad extranjera, lo que refleja un incremento de 2 puntos porcentuales respecto al año 2018. De este 16%, la gran mayoría es de nacionalidad venezolana (40,34%), peruana (14,78%) o colombiana (11,55%).

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 10% declaró pertenecer a alguno, siendo los más predominantes en quienes asisten a las oficinas el pueblo mapuche con un 8%, y el aymara con 1%, el resto de los pueblos representa al 1%.

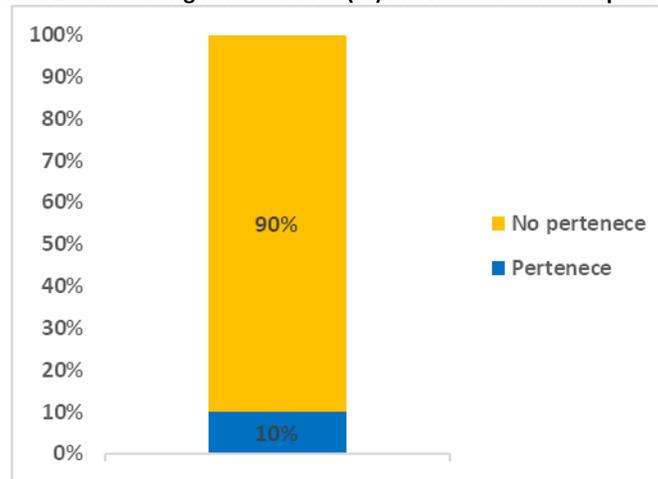
Sobre la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 7% declara tener alguna condición. De forma desagregada, el 3% declaró tener ceguera o dificultad para ver aun usando lentes, un 2,6% dificultad física y/o de movilidad, 0,7% sordera o dificultad para oír aun usando audífonos, y el restante 0,7% presenta condiciones como mudez o dificultad en el habla, dificultades intelectuales, psíquicas o psiquiátricas.

Gráfico 22 Nacionalidad-Usuarios(as) individuales del canal presencial



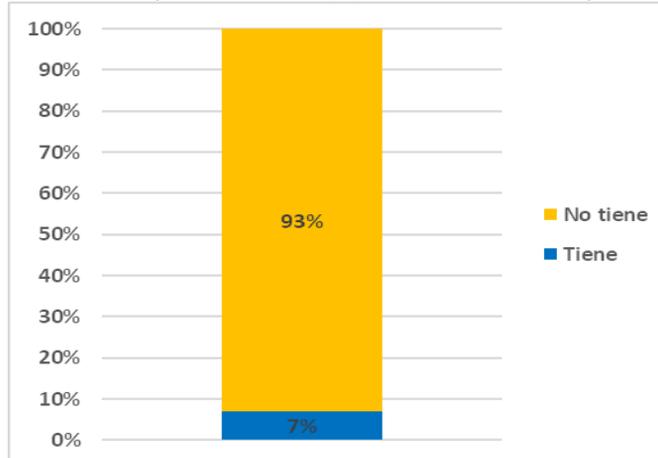
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 23 Pueblo originario-Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 24 Discapacidad-Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Elaboración propia.

Una vez descritos los perfiles de quienes concurren a las oficinas del SRCel, en la tabla 56 se presenta un análisis del tipo de trámite que realiza cada grupo.

Al analizar según sexo, las diferencias más relevantes son que los hombres realizan más los trámites de pedir un certificado o documento, e inscripción/transferencia de vehículos respecto a las mujeres; mientras que las mujeres tienden a realizar, en mayor proporción que los hombres, los trámites de solicitar o renovar cédula de identidad, y retiro de cédula o pasaporte.

Respecto al tramo etario, se observa que los usuarios del tramo más joven (18 a 34) tienden a realizar en mayor proporción trámites de retiro de cédula o pasaporte y solicitar clave única. El grupo de 35 a 54 años no realiza trámites en mayor proporción que los otros grupos por sí solo; el grupo de 55 años o más realizan el trámite de posesión efectiva en mayor proporción que los otros dos grupos, el cual parece tener una correlación directa respecto a la edad; y el trámite de inscripción en el registro civil, que se efectúa en mayor proporción por los grupos más jóvenes, y naturalmente va descendiendo según aumenta la edad.

Por último, al analizar según grupo socioeconómico destaca que los grupos C3 y D-E tienden a realizar en mayor proporción el trámite de pedir un certificado o documento. En contraste, el grupo ABC1-C2 efectúa en mayor proporción que los demás los trámites de retirar cédula o pasaporte y solicitar o renovar pasaporte.

Tabla 61 Tipo de trámite según sexo, tramo de edad y GSE – Usuarios(as) del canal plataforma presencial

n	Total	Sexo		Tramo de edad			GSE ²⁸		
		Hombre	Mujer	18 - 34 años	35 - 54 años	55 años o más	ABC1-C2	C3	D-E
	17.958	9.447	8.511	7.653	6.449	3.856	914	1.066	2.247
Pedir un Certificado/Documento	24,67%	27,3%	21,74%	22,14%	27,04%	25,7%	12,84%	20,79%	26,56%
Solicitar / Renovar Carnet / Cédula De Identidad	29,56%	26,96%	32,45%	31,71%	27,9%	28,07%	32,7%	33,99%	31,56%
Retirar Cédula o Pasaporte	14,12%	12,11%	16,34%	16,31%	11,5%	14,14%	22,29%	14,47%	15,91%
Solicitar / Renovar Pasaporte	2,23%	1,94%	2,55%	2,35%	2,16%	2,09%	5,79%	2,32%	1,27%
Realizar trámite para Posesión Efectiva	2,38%	1,89%	2,92%	0,79%	2,69%	5,01%	2,2%	2,24%	2,32%
Inscripción Registro Civil / Inscripción de Nacimiento	2,48%	3,11%	1,77%	3,74%	2,16%	0,5%	2,15%	1,33%	2,23%
Inscripción / Transferencia De Vehículos	7,35%	9,73%	4,7%	6,01%	9,06%	7,15%	7,06%	7,13%	4,81%
Realizar un trámite para matrimonio	1,24%	1,03%	1,48%	1,27%	1,3%	1,08%	1,7%	1,48%	1,5%
Registrar una defunción	0,56%	0,63%	0,47%	0,2%	0,62%	1,16%	0,16%	0,3%	0,42%
Realizar un trámite para acuerdo de Unión Civil	0,24%	0,21%	0,28%	0,28%	0,21%	0,21%	0,25%	0,19%	0,28%
Solicitar Clave Única	6,69%	5,87%	7,6%	8,11%	6,16%	4,77%	6,89%	9,91%	6,59%
Otro	8,5%	9,22%	7,7%	7,1%	9,2%	10,12%	5,99%	5,85%	6,55%

Fuente: Elaboración propia.

²⁸ A raíz del cálculo de AIM 2018, quedaron 13.731 datos fuera por no poseer información suficiente.

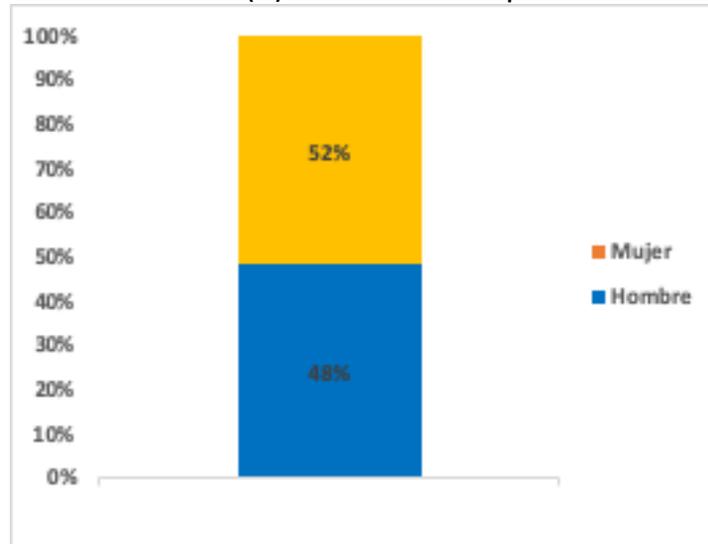
b) Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

En relación con los(as) usuarios(as) individuales que utilizan la plataforma web del Servicio de Registro Civil e Identificación, el 52% son hombres mientras que la proporción de mujeres asciende a 48%.

Respecto a la edad, el promedio de quienes realizan trámites en línea es de 42 años, solo 1 año menos que el canal presencial. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 48%, seguido por el de 18 a 34 años que asciende a 33%, y por último el de 55 o más años con un 19%.

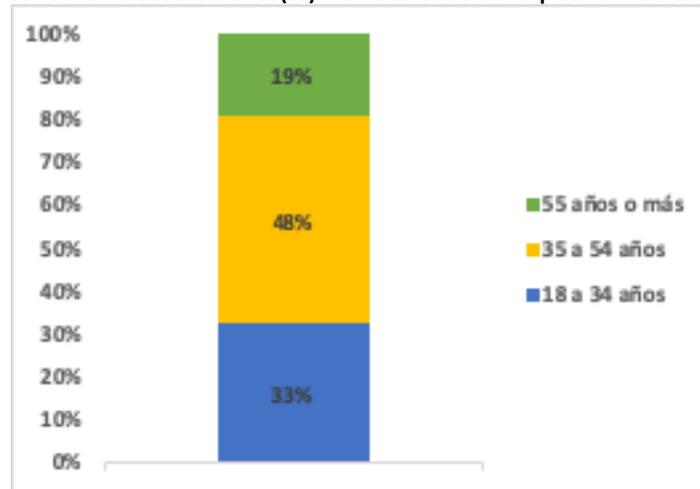
En cuanto al grupo socioeconómico, se observa que la mayoría de los(as) usuarios(as) del canal plataforma electrónica son del segmento ABC1-C2, que representa un 45% de la muestra, mientras que los grupos C3 y D-E ascienden a 21% y 34% respectivamente.

Gráfico 25 Sexo-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



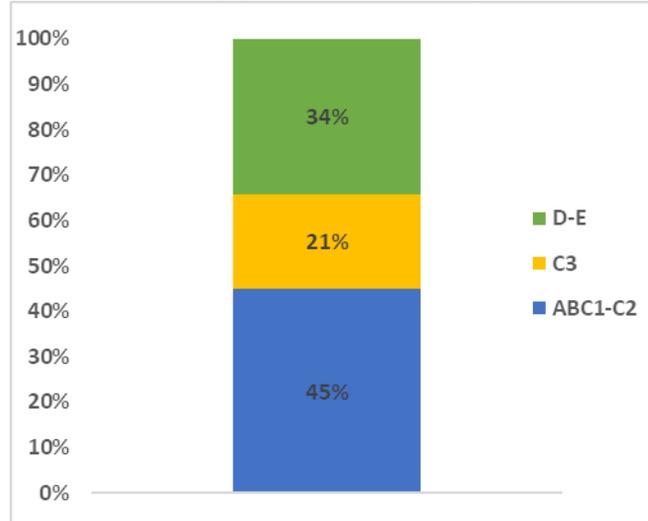
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 26 Tramo edad-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 27 GSE-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



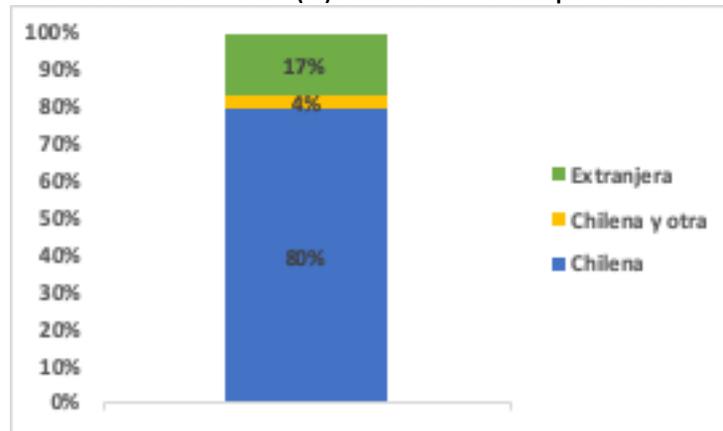
Fuente: Elaboración propia.

Para la nacionalidad, se tiene que un 4% declara tener doble nacionalidad y un 17% declara ser extranjero(a). De este 17%, la gran mayoría es de nacionalidad venezolana (63,09%), colombiana (6,73%) o peruana (4,06%)

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 9% declaró pertenecer a alguno, siendo los de mayor porcentaje el pueblo Mapuche con 4,31%, seguido por el pueblo Aymara con 0,44%.

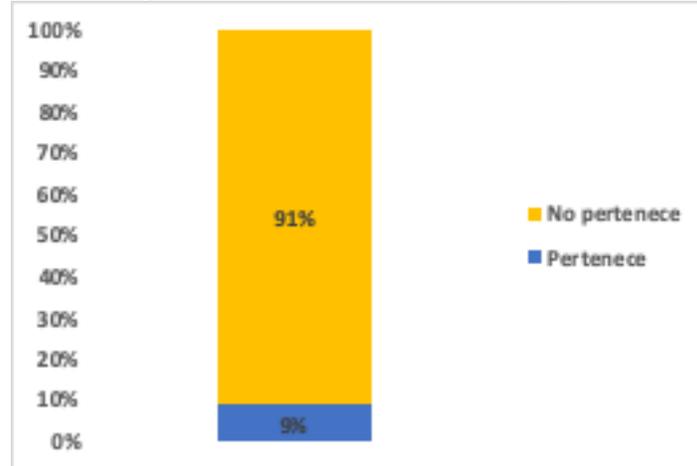
Respecto a la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 6% declara tener alguna, siendo las condiciones predominantes la ceguera o dificultad para ver aun usando lentes (33%), dificultad física y/o de movilidad (31,55%) y dificultades psíquicas o psiquiátricas (18,45%).

Gráfico 28 Nacionalidad-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 29 Pueblo originario-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



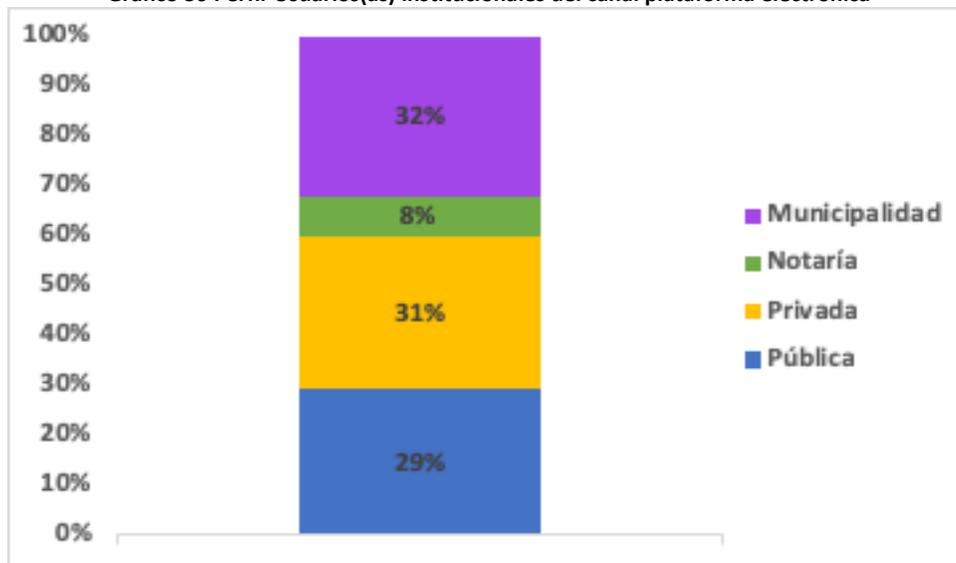
Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta lo anterior, las diferencias más relevantes en este canal se observan: respecto a la edad de los(as) usuarios(as), siendo las personas menores a 54 años quienes utilizan más la plataforma; y por grupo socioeconómico, donde la mayoría de los(as) usuarios(as) son del segmento ABC1-C2.

c) Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

De a los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica consultados, el 31% corresponde a una institución privada, el 29% a una pública, un 8% a notarías y el 32% restante a municipalidades. Por otro lado, la modalidad de convenio que predomina es en línea, llegando a 68,67%, seguido por batch con 17,81%, mientras que los casos con modalidad en línea y batch llegan a 13,42%.

Gráfico 30 Perfil-Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica



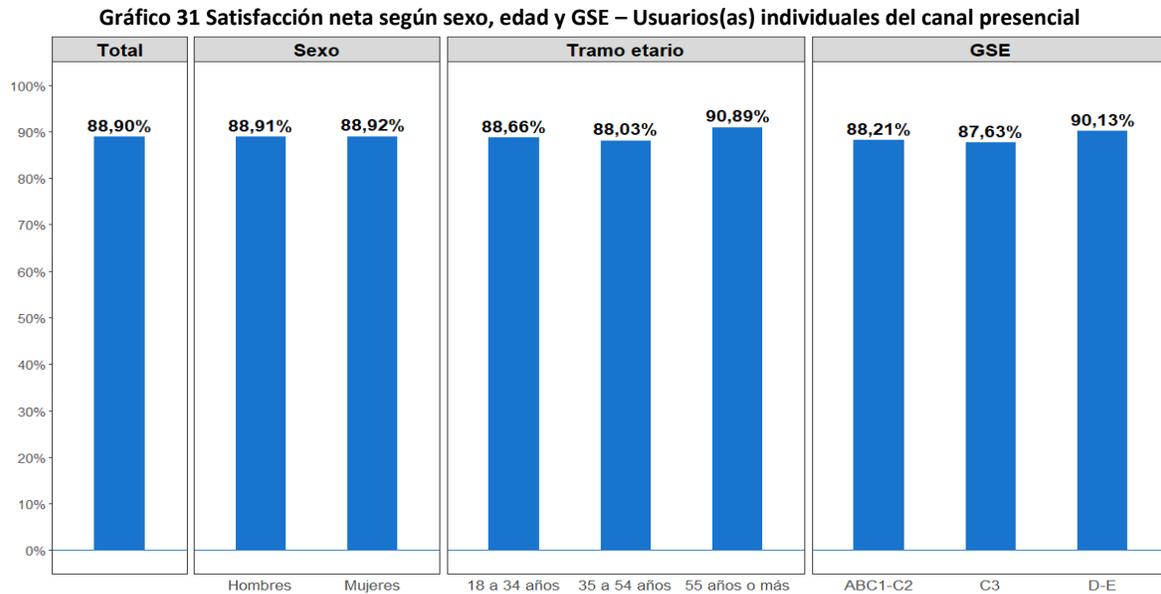
Fuente: Elaboración propia.

4.8.2. La satisfacción según perfiles de usuarios y usuarias

En esta sección se presenta la satisfacción neta según los perfiles de los(as) usuarios(as) de cada canal de atención. Además, se incluyen los resultados de satisfacción final por canal de atención desagregados por dimensión.

a) Usuarios(as) individuales del canal presencial

La satisfacción neta para el canal presencial es de 88,9%, lo que en general se mantiene para cada grupo. Como se observa en el gráfico, los valores varían entre 88,03% y 90,89%.



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 62 se observan los resultados de satisfacción neta desagregados por grupo y por dimensión. Al ver esta según sexo, no parece haber una diferencia relevante entre ambos grupos, si bien las mujeres presentan menor satisfacción neta, la variación de cada aspecto no alcanza un punto porcentual.

En cuanto a tramo etario, se observa que el tramo de 55 años o más es el que tiene mayor satisfacción neta con 90,89%, mientras que el de 35 a 54 años es el con menor con 88,03%. Esta tendencia se mantiene, en general, para cada dimensión, donde los con menor satisfacción alternan entre el grupo de 18 a 34 y el de 35 a 54 años.

Teniendo en cuenta el grupo socioeconómico, el grupo con mayor satisfacción neta es el D-E con 90,13%, seguido de cerca por el C3 con 88,11%, y con menor satisfacción el ABC1-C2 con 88,21%.

De forma desagregada no se observan grandes diferencias, a excepción de la satisfacción del segmento ABC1-C2 en las condiciones físicas y de ambientación que presenta una satisfacción de 69,01%, más de 8 puntos bajo el D-E.

Tabla 62 Satisfacción neta, global inicial y global de las dimensiones por segmentos – Usuarios(as) individuales del canal presencial

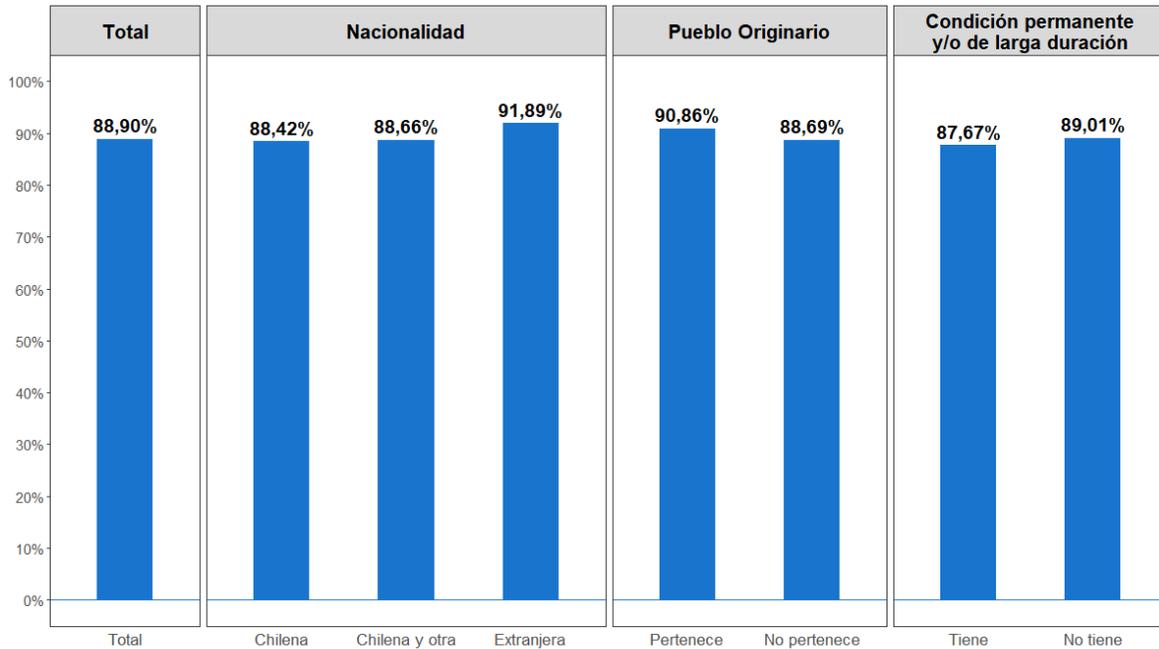
n	Total	Sexo		Tramo etario			GSE ²⁹		
		Hombres	Mujeres	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	ABC1-C2	C3	D-E
	17958	9447	8511	7653	6449	3856	1013	1172	2207
Satisfacción Neta	88.90%	88.91%	88.92%	88.66%	88.03%	90.89%	88.21%	87.63%	90.13%
Satisfacción Global Inicial	84.41%	84.11%	84.74%	84.38%	83.16%	86.56%	87.43%	84.83%	86.11%
Satisfacción Global de las dimensiones	90.02%	90.11%	89.97%	89.73%	89.25%	91.98%	88.40%	88.33%	91.14%
Satisfacción Neta por dimensión (sin ponderar)									
Condiciones físicas y de ambientación	74.83%	75.20%	74.43%	73.52%	74.20%	78.52%	69.01%	68.12%	78.17%
Proceso de realización del trámite	91.19%	90.95%	91.45%	91.18%	90.20%	92.86%	89.63%	90.85%	92.17%
Calidad de la atención	93.14%	93.56%	92.89%	92.84%	92.65%	95.03%	92.63%	91.17%	93.68%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	93.24%	93.34%	92.92%	93.02%	92.39%	94.64%	92.75%	92.44%	94.03%

Fuente: Elaboración propia.

²⁹ A raíz del cálculo de AIM 2019, quedaron 13.731 datos fuera por no poseer información suficiente.

El gráfico a continuación muestra la satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración. Llama la atención que el único grupo que tiene una diferencia relevante en satisfacción neta, respecto a la nacional, es el de nacionalidad extranjera, aunque es una diferencia de solo 2,99 puntos.

Gráfico 32 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración – Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Elaboración propia.

Al analizar por nacionalidad, resulta que los chilenos son los con menor satisfacción neta en condiciones físicas y de ambientación con 73,38%, 9,35 puntos menos que el 82,73% del grupo de extranjeros. Estos son los que presentan mejor satisfacción neta en cada una de las dimensiones.

La pertenencia a un pueblo originario o indígena no implica una diferencia relevante en la satisfacción neta obtenida, pues no se observan diferencias significativas entre estos grupos.

Al considerar la presencia de una condición permanente y/o de larga duración, se observa que no existe ninguna diferencia entre estos grupos.

Tabla 63 Satisfacción neta, global inicial y global de las dimensiones por segmentos – Usuarios(as) individuales del canal presencial

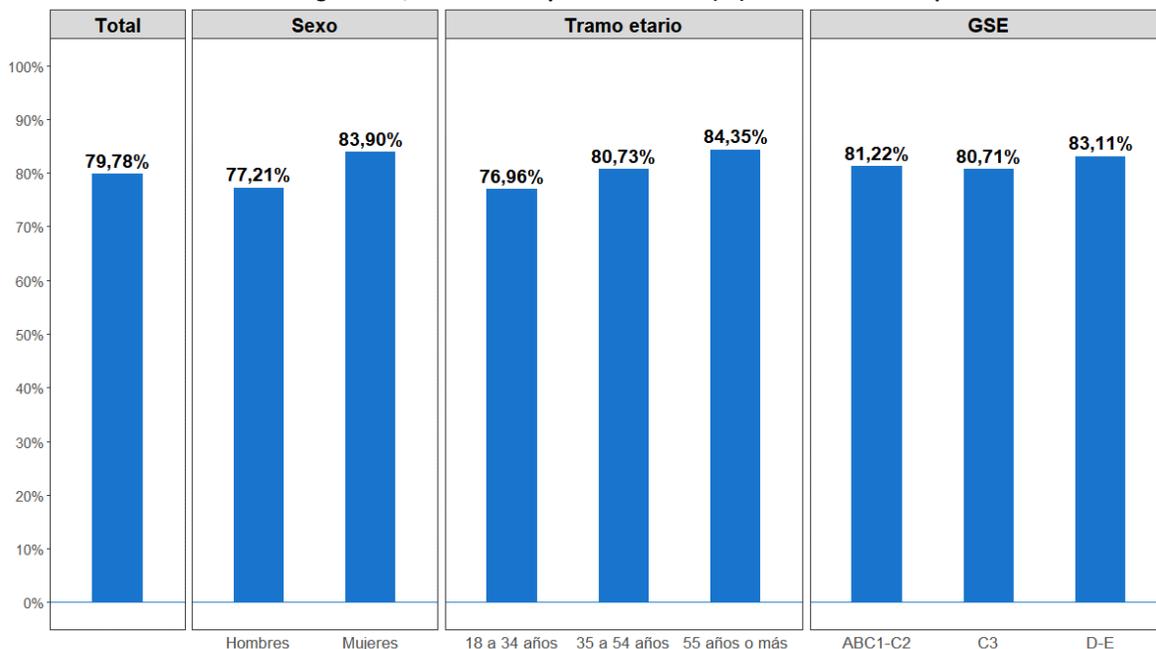
	Total	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o de larga duración	
		Chilena	Chilena y Otra	Extranjera	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
n	17958	14946	149	2801	1817	16141	1243	16715
Satisfacción Neta	88.90%	88.42%	88.66%	91.89%	90.86%	88.69%	87.67%	89.01%
Satisfacción Global Inicial	84.41%	83.70%	84.03%	88.45%	86.72%	84.15%	81.03%	84.66%
Satisfacción Global de las dimensiones	90.02%	89.60%	89.82%	92.75%	91.90%	89.83%	89.33%	90.09%
Satisfacción Neta por dimensión (sin ponderar)								
Condiciones físicas y de ambientación	74.83%	73.38%	79.21%	82.73%	77.08%	74.58%	71.28%	75.09%
Proceso de realización del trámite	91.19%	90.56%	92.51%	95.04%	92.69%	91.02%	90.99%	91.20%
Calidad de la atención	93.14%	93.25%	90.96%	93.48%	95.73%	92.96%	93.09%	93.25%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	93.24%	93.20%	88.46%	93.07%	94.36%	93.00%	92.18%	93.21%

Fuente: Elaboración propia.

b) Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

El gráfico a continuación muestra la satisfacción neta por usuario(a) individual del canal plataforma electrónica. Se observa que independiente del grupo, siempre hay una satisfacción neta sobre el 75%, y solo hay 2 grupos por debajo de la satisfacción neta nacional: hombres (77,21%) y personas entre 18 y 34 años (76,96%).

Gráfico 33 Satisfacción neta según sexo, tramo etario y GSE – Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que entre sexos hay diferencias significativas en: certificados gratuitos, y contactos y solicitudes de transparencia. Al contrario de lo observado en el canal presencial, para el caso de la plataforma web son las mujeres las que consistentemente tienen una mejor satisfacción neta respecto a los hombres.

Por tramo etario destaca que mientras más joven el grupo, menor satisfacción neta presenta. Consecuentemente, el grupo de 55 años o más presenta satisfacción neta igual o mayor a 81% en todos los grupos consultados. La única excepción a esto es el grupo 4, que en todos los grupos presenta la satisfacción más deficiente.

Respecto al grupo socioeconómico, no parece haber una tendencia clara de pertenencia a un segmento socioeconómico y satisfacción neta obtenida. Cabe destacar que el grupo C3 es el que mejor satisfacción neta obtuvo en contactos y solicitudes de transparencia, llegando a 89,70%.

Tabla 64 Satisfacción Neta – Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica

	Total	Sexo ³⁰		Tramo etario			GSE ³¹		
		Hombres	Mujeres	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	ABC1-C2	C3	D-E
Base	3,434	1,652	1,757	1,122	1,654	658	497	160	226
Satisfacción Neta	79.78%	77.21%	83.90%	76.96%	80.73%	84.35%	81.22%	80.71%	83.11%
Grupo 1: Certificados Gratuitos	82.51%	79.75%	86.27%	80.74%	83.75%	85.21%	84.01%	85.10%	84.03%
Grupo 2: Certificados Pagados	71.18%	69.06%	76.65%	64.93%	71.07%	81.87%	72.43%	66.57%	80.89%
Grupo 3: Reserva de Horas	80.21%	80.76%	81.32%	76.37%	82.85%	86.90%	80.10%	77.63%	76.59%
Grupo 4: Contactos y solicitudes de transparencia	40.15%	33.15%	49.37%	33.65%	38.81%	49.80%	58.53%	89.70%	61.01%

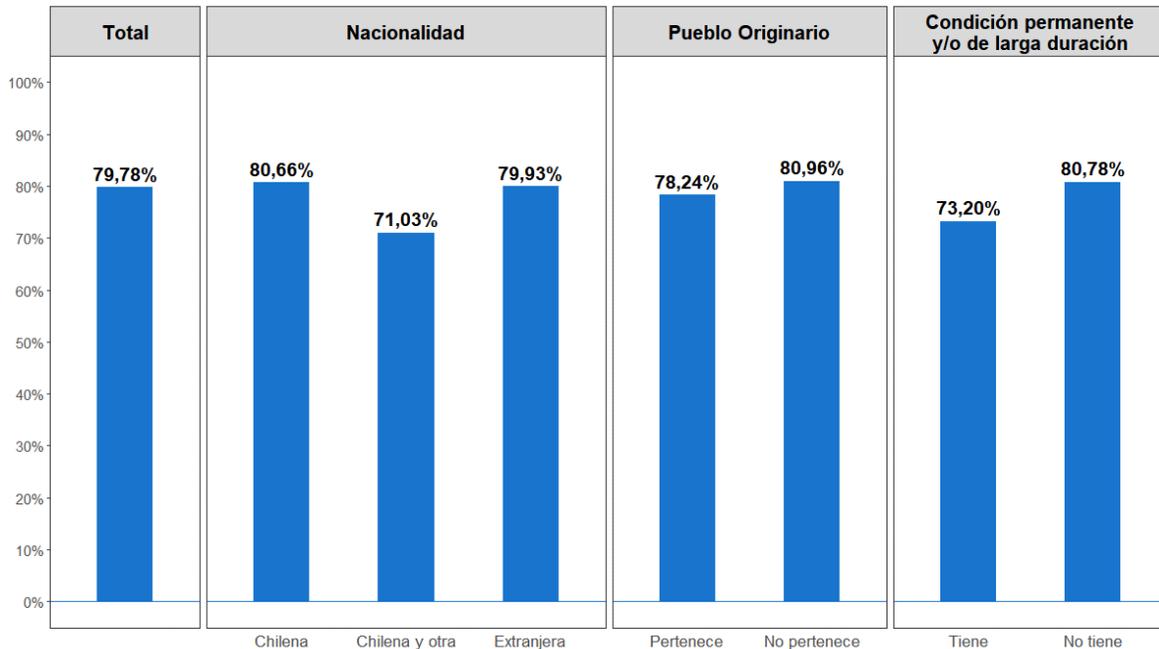
³⁰ La suma es distinta al total, debido a que la pregunta no era obligatoria.

³¹ A raíz del cálculo de AIM 2019, quedaron datos fuera por no poseer información suficiente y también debido a que la pregunta no era obligatoria.

Fuente: Elaboración propia.

Al ver los resultados por nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración, no hay diferencias relevantes entre la satisfacción neta nacional y la según grupos, salvo en el caso de quienes tienen doble nacionalidad, que presentan una satisfacción neta 8,75 puntos más baja que la nacional, llegando a 71,03%.

Gráfico 34 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y discapacidad – Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la satisfacción neta según nacionalidad, los resultados varían según trámite sin una tendencia clara. La diferencia más importante se observa en contactos y solicitudes de transparencia, donde quienes tienen doble nacionalidad tienen una satisfacción neta de 31,27%, bajo el 40,05% y 61,11% obtenido por chilenos y extranjeros, respectivamente.

Para pertenencia a un pueblo originario o indígena, la diferencia más importante corresponde a contacto y solicitudes de transparencia, donde aquellos que pertenecen a un pueblo originario presentan una satisfacción del 29,05%.

Al analizar según presencia de alguna condición permanente y/o de larga duración, quienes tienen alguna condición presentan sistemáticamente satisfacciones más bajas que aquellos que no presentan condiciones permanentes y/o de larga duración; aquí se destaca la baja satisfacción del grupo contacto y solicitudes de transparencia, donde los que tienen alguna condición presentan una satisfacción del 10,56%, 32,15 puntos menos que aquellos que no presentan alguna condición (42,70%).

Tabla 65 Satisfacción Neta – Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica

	Total ³²	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o larga duración	
		Chilena	Chilena y otra	Extranjera	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
Base	3,434	2,733	126	566	289	2,999	206	3,228
Satisfacción Neta	79.78%	80.66%	71.03%	79.93%	78.24%	80.96%	73.20%	80.78%
Grupo 1: Certificados Gratuitos	82.51%	83.29%	73.71%	83.69%	79.75%	83.66%	75.42%	83.44%
Grupo 2: Certificados Pagados	71.18%	72.47%	62.55%	67.51%	73.80%	72.53%	66.26%	72.38%
Grupo 3: Reserva de Horas	80.21%	80.08%	71.76%	85.04%	78.27%	80.03%	75.12%	81.51%
Grupo 4: Contactos y solicitudes de transparencia	40.15%	40.05%	31.27%	61.11%	29.05%	41.71%	10.56%	42.70%

Fuente: Elaboración propia.

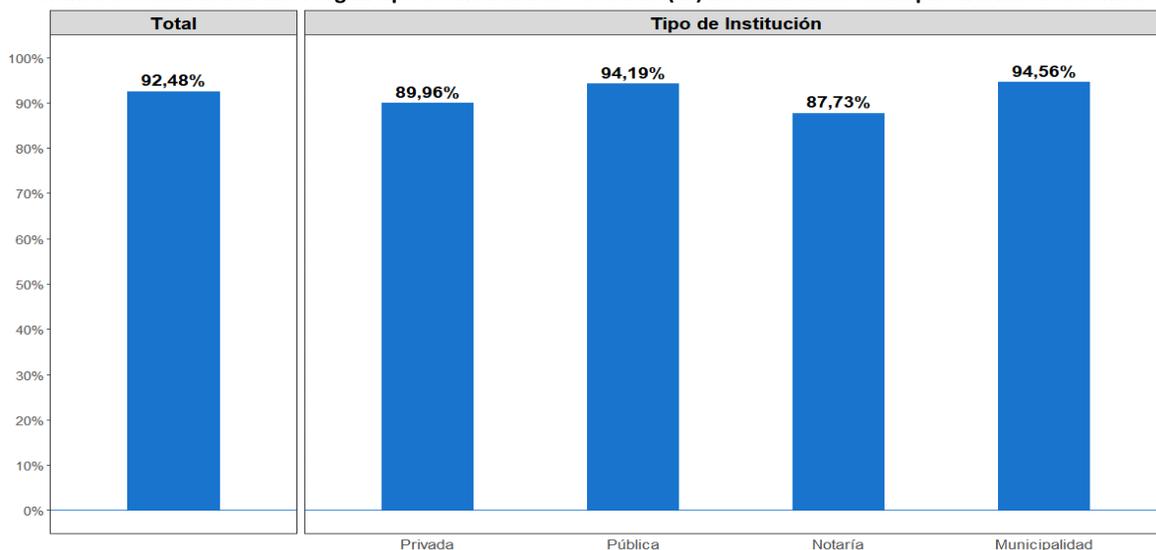
En síntesis, parece ser que el factor más relevante en cuanto a usuarios(as) individuales de la plataforma electrónica es la edad, ya que se observa una clara tendencia donde los más jóvenes tienden a valorar de peor forma la plataforma electrónica.

Por último, los resultados indican que hay que prestar especial atención al trámite “Contactos y solicitudes de transparencia”, ya que es el trámite con menor satisfacción neta, tanto a nivel nacional, como a nivel de grupos.

c) Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Los usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica alcanzan una satisfacción neta a nivel nacional de 92,48%, nivel que se mantiene igual o mayor para cada tipo de institución menos “notaría” y “privada”, donde se obtiene 87,73% y 89,96% respectivamente.

Gráfico 35 Satisfacción neta según tipo de institución – Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

³² La suma de “nacionalidad”, “pueblo originario” y “condición permanente y/o de larga duración”, no es igual a la suma total, debido a que las preguntas no eran obligatorias.

Al analizar la satisfacción por tipo de institución se observa que, en general, no hay grandes variaciones respecto de la satisfacción neta a nivel nacional, a excepción de lo ya mencionado sobre las notarías, institución que varía en hasta 28,5 puntos porcentuales menos respecto de la satisfacción neta nacional en la dimensión “Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”, mientras que el resto de las instituciones no varía más de 4 puntos, como se ve en la tabla 66.

A pesar de que las notarías son las que obtienen menor satisfacción neta, de igual forma tienen una buena evaluación llegando a 87,73%.

Tabla 66 Satisfacción Neta, global inicial y global de las dimensiones por segmentos – Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica

Base	Total	Tipo de Institución			
		Privada	Pública	Notaría	Municipalidad
	327	89	104	27	107
Satisfacción Neta	92.48%	89.96%	94.19%	87.73%	94.56%
Satisfacción Global Inicial	83.63%	78.22%	86.11%	74.29%	88.89%
Satisfacción Global de las dimensiones	94.69%	92.89%	96.20%	91.09%	95.98%
Satisfacción Neta por dimensión					
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	95.13%	93.00%	96.33%	94.12%	96.30%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	91.13%	92.00%	95.18%	66.67%	93.40%

Fuente: Elaboración propia.

4.8.3. La satisfacción en grupos específicos

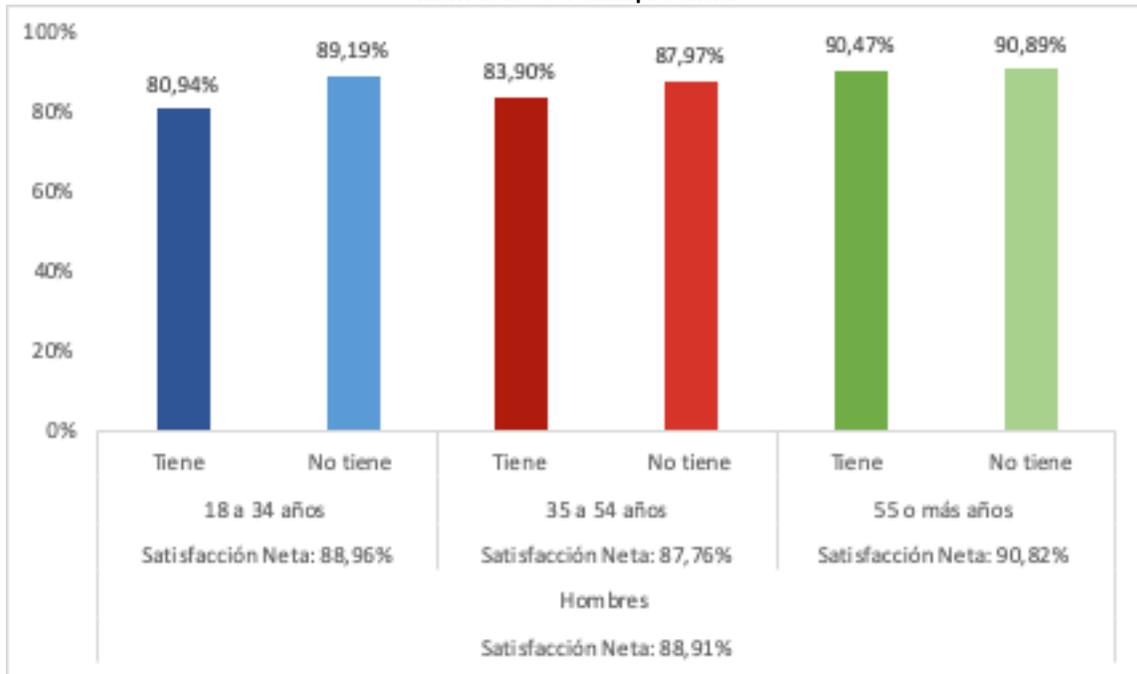
a) Usuarios(as) individuales del canal presencial

La satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal presencial alcanzó 88,90%. A continuación, se verá cómo se compara este resultado de acuerdo con el sexo del usuario(a), su tramo etario y si tiene una condición permanente y/o de larga duración.

En el gráfico 35 podemos ver este resultado desagregado para hombres, según tramo etario y presencia de condición permanente y/o de larga duración. Los hombres en general presentan una satisfacción neta casi igual a la general, llegando a 88,91%.

De los grupos, cabe destacar la satisfacción neta de hombres de 55 años o más, que es más alta que las demás con 90,82%. Así mismo, tanto los que tienen como los que no tienen condición permanente de 55 años o más son los que mejor satisfacción neta presentan. Al contrario, los con menor satisfacción, dentro de lo alto que son los niveles de este canal para el grupo de hombres, son los entre 18 y 34 años que tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Gráfico 36 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuarios individuales del canal presencial

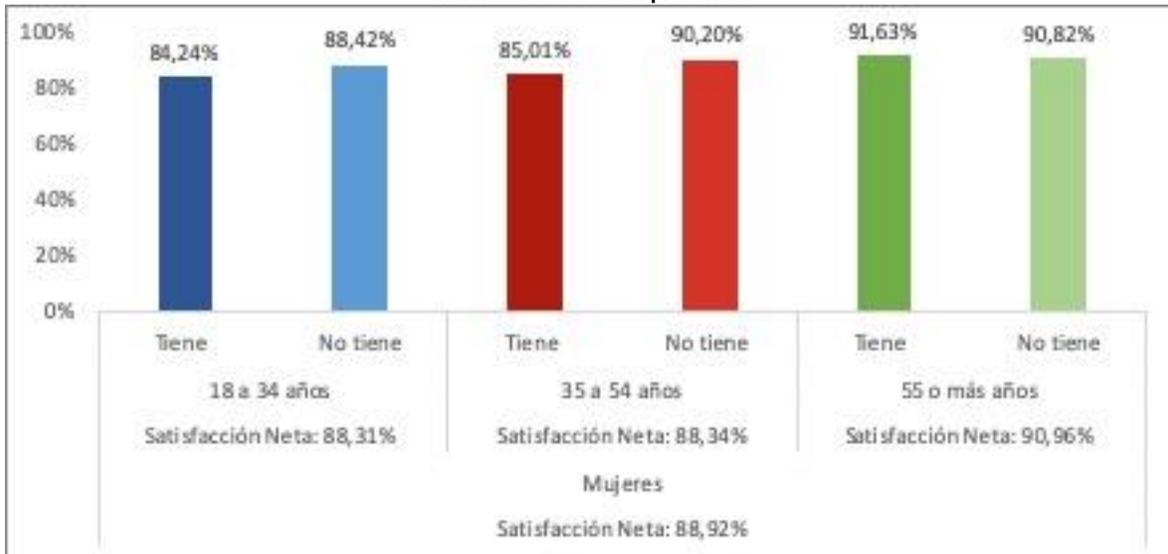


Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 36 presenta el mismo ejercicio para el caso de las mujeres, quienes tienen una satisfacción neta muy parecida a la del canal, con 88,92%.

En cuanto a cada grupo, al igual que en el caso de los hombres, se observa que el tramo de 55 años o más obtiene la mejor satisfacción neta llegando a 90,96%, siendo las mujeres de 55 años o más que tienen una condición permanente las con mejor satisfacción con 91,63. En el otro extremo se encuentran las mujeres entre 18 y 34 años que tienen una condición permanente, las que llegan a 84,24% de satisfacción neta. Si bien esto no es un mal resultado de satisfacción neta, es considerablemente menor que el de los otros grupos.

Gráfico 37 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuaris individuales del canal presencial



Fuente: Elaboración propia.

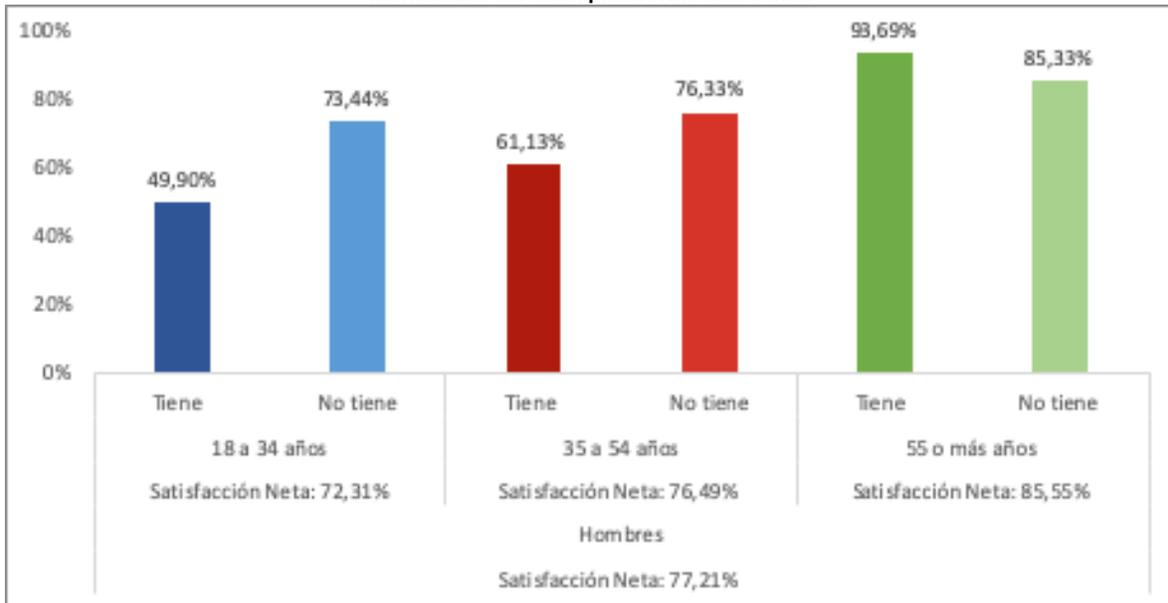
b) Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica – Resultado anidado según sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración

La satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica asciende a 84,73%. Antes de pasar al desagregado por grupos, hay que considerar que el tamaño de la muestra es reducido, lo que podría distorsionar los resultados en los subgrupos³³.

El gráfico 37 presenta los resultados de hombres, según tramo etario y condición permanente y/o de larga duración, quienes en general obtuvieron una satisfacción neta de 77,21%, 7 puntos bajo la neta del canal. A nivel de subgrupos, se ve alta variación, donde destaca el caso de hombres de 55 o más años que tienen una condición permanente, quienes llegan a un 93,63% de satisfacción neta. Esto es una excepción, ya que los demás, incluidos los de 55 o más años que no tienen condición permanente, varían entre 49,90% y 85,33%, siendo el grupo de 18 a 34 años el con alguna condición permanente los que presentan la menor satisfacción neta.

³³ Esto debido a dos situaciones. La primera, debido a que las preguntas no son obligatorias; y segundo estas preguntas apuntan a grupos minoritarios.

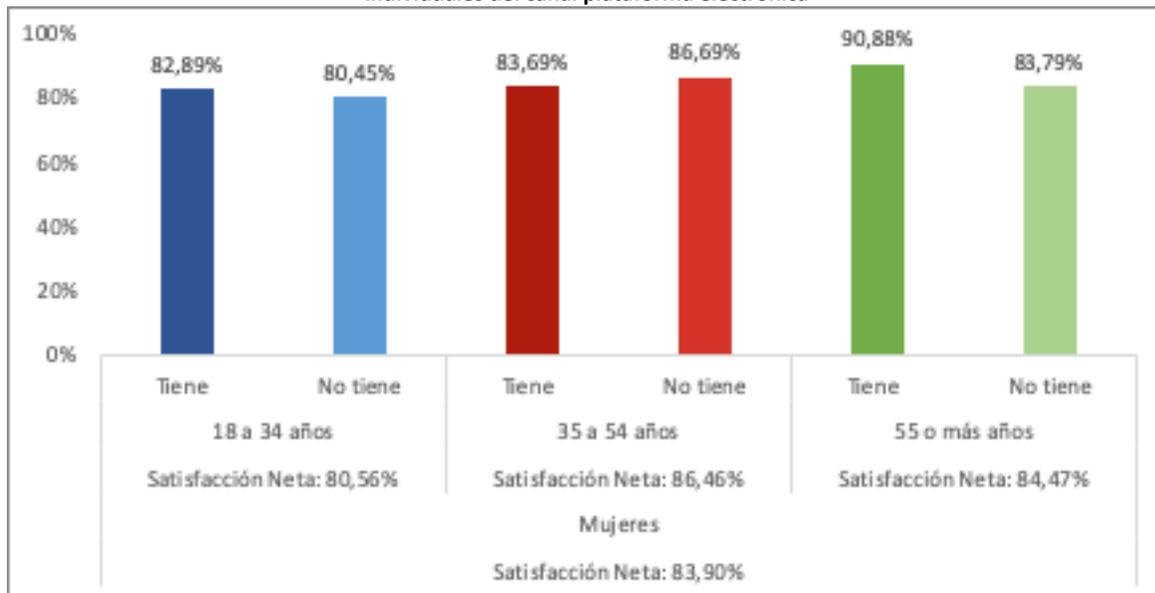
Gráfico 38 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuarios individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, el grupo de las mujeres presenta una satisfacción neta bastante parecida a la general, con un 83,9%. Sobre los subgrupos, se observa un resultado algo más homogéneo que el anterior. Los valores fluctúan entre 80,45% y 90,88%. Los casos con mayor satisfacción neta corresponden a las mujeres de 55 años o más con condiciones permanentes. Las mujeres con menor satisfacción neta son las de 18 a 34 años sin condición permanente y/o de larga duración.

Gráfico 39 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuaris individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

4.9 Análisis de segmentos y mapas de oportunidad para aportar a la gestión global del servicio

En cuanto al aporte a la gestión global del servicio, es interesante revisar los grados de acuerdo, desacuerdo o indiferencia, para 5 afirmaciones presentes en la encuesta: Entrega servicio confiable; Se preocupa por sus usuarios; Es innovador y moderno; Entrega un servicio eficiente y es cercano a la gente. Tal como se observa en la tabla 67, la afirmación acerca de si el servicio es innovador o moderno presenta los mayores porcentajes de acuerdo en todos los tramos de edad.

Tabla 67 Análisis de afirmaciones contenidas en la encuesta: Canal Presencial

Cualidad del Canal		Sexo		Tramos de edad			GSE		
		Hombre	Mujer	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	ABC1-C2	C3	D-E
Entrega un servicio confiable	Acuerdo	93,30%(*)	94,10%(*)	93,66%	93,18%(*)	94,56%(*)	93,69%	92,68%	94,06%
	Indiferente	4,20%(*)	3,58%(*)	4,25%(*)	4,16%(**)	2,81%(*)(**)	4,26%	5,09%	3,62%
	Desacuerdo	2,49%	2,32%	2,09%	2,66%	2,64%	2,05%	2,23%	2,32%
Se preocupa de sus usuarios/as	Acuerdo	81,88%(*)	84,19%(*)	80,90%(*) (**)	82,74%(*) (***)	87,50%(**) (**)	81,08%(*)	82,14%(**)	85,94%(*) (**)
	Indiferente	11,43%(*)	9,48%(*)	12,60%(*) (**)	10,19%(*) (***)	6,88%(**) (**)	12,63%(*)	11,97%(**)	8,57%(*) (**)
	Desacuerdo	6,69%	6,33%	6,50%	7,07%(*)	5,61%(*)	6,29%	5,89%	5,49%
Es innovador/moderno	Acuerdo	73,91%	74,29%	69,99%(*) (***)	74,89%(*) (**)	80,93%(**) (**)	66,56%(*) (*)	74,48%(*)	76,75%(**)
	Indiferente	13,67%	13,23%	16,07%(*) (**)	12,96%(*) (***)	9,08%(**) (**)	18,23%(*)	14,37%	12,06%(*)
	Desacuerdo	12,42%	12,48%	13,94%(*) (**)	12,15%(*) (***)	9,98%(**) (**)	15,21%(*) (*)	11,15%(*)	11,19%(**)
Entrega un servicio eficiente	Acuerdo	86,39%	87,24%	85,34%(*)	86,36%(**)	90,38%(*) (**)	84,45%(*)	86,31%	88,45%(*)
	Indiferente	7,02%	6,88%	8,53%(*) (**)	6,69%(*) (***)	4,27%(**) (**)	9,75%(*)	8,29%	5,97%(*)
	Desacuerdo	6,59%	5,88%	6,13%	6,95%(*)	5,35%(*)	5,80%	5,40%	5,58%
Es cercano a la gente	Acuerdo	76,25%(*)	79,41%(*)	73,78%(*) (***)	78,32%(*) (**)	84,67%(**) (**)	73,87%(*)	76,76%	79,97%(*)
	Indiferente	13,16%(*)	11,24%(*)	14,91%(*) (***)	11,37%(*) (**)	8,45%(**) (**)	15,95%(*)	13,95%(**)	10,62%(*) (**)
	Desacuerdo	10,59%(*)	9,34%(*)	11,31%(*)	10,32%(**)	6,88%(*) (**)	10,18%	9,29%	9,40%

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, en cuanto al canal electrónico, se observa que también el grado de acuerdo con la afirmación de que el servicio es innovador y moderno es superior al 50% en todos los tramos de edad, pero también en hombres y mujeres, donde los porcentajes superan el 65%. Aquí también es importante mencionar que la idea de que el servicio es cercano a la gente presenta los mayores porcentajes de desacuerdo, tanto en género como tramos de edad, fluctuando entre un 10% y un 23% de desacuerdo.

Tabla 68 Análisis de afirmaciones contenidas en la encuesta: Canal Electrónico

Cualidad del Canal		Sexo		Tramos de edad			GSE		
		Hombre	Mujer	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	ABC1-C2	C3	D-E
Entrega un servicio confiable	Acuerdo	91,94%	91,15%	90,37%	91,86%	92,83%	90,49%	93,24%	92,31%
	Indiferente	4,84%	5,14%	5,91%	4,67%	3,77%	5,28%	5,41%	2,88%
	Desacuerdo	3,23%	3,72%	3,72%	3,47%	3,40%	4,23%	1,35%	4,81%
Se preocupa de sus usuarios/as	Acuerdo	71,60% (*)	63,67% (*)	59,63% (*) (**)	69,39% (*) (***)	77,19% (*) (***)	5,41%	56,76%	61,54%
	Indiferente	18,45%	23,82%	25,51% (*)	20,32%	15,97% (*)	1,35%	28,38%	25,00%
	Desacuerdo	9,96%	12,51%	14,86% (*) (**)	10,29% (*)	6,84% (**)	9,93%	14,86%	13,46%
Es innovador/moderno	Acuerdo	74,60% (*)	65,86% (*)	63,34% (*) (***)	70,91% (*) (**)	80,99% (*) (***)	65,72%	62,16%	62,50%
	Indiferente	16,59%	18,55%	21,28% (*)	16,76%	11,79% (*)	18,37%	25,68%	19,23%
	Desacuerdo	8,81% (*)	15,59% (*)	15,37% (*)	12,33%	7,22% (*)	15,90%	12,16%	18,27%
Entrega un servicio eficiente	Acuerdo	78,92%	75,71%	72,01% (*) (**)	78,26% (*) (***)	85,61% (*) (***)	72,08%	76,00%	78,85%
	Indiferente	10,54%	11,54%	12,65%	11,01%	7,58%	13,78%	13,33%	7,69%
	Desacuerdo	10,54%	12,75%	15,35%	10,74%	6,82%	14,13%	10,67%	13,46%
Es cercano a la gente	Acuerdo	59,30% (*)	52,04% (*)	50,51% (*)	56,48%	62,60% (*)	49,29%	56,00%	57,69%
	Indiferente	25,04%	26,29%	26,44%	24,97%	25,95%	29,43%	26,67%	20,19%
	Desacuerdo	15,67% (*)	21,67% (*)	23,05% (*)	18,56% (**)	11,45% (*) (*)	21,28%	17,33%	22,12%

Fuente: Elaboración propia.

4.9.1. Análisis de segmentación por perfiles de usuarios con “árboles de decisión” de usuarios individuales del canal presencial y del canal web

Para este año 2019, para complementar el análisis de perfiles de usuarios según plataforma de atención se realizó un ejercicio complementario de “Árboles de decisión” que permite segmentar y jerarquizar los distintos segmentos relevantes.

En el diseño de posibles intervenciones, esta herramienta ayuda a tomar decisiones más “acertadas”, desde un punto de vista probabilístico, ante un abanico de posibles situaciones. Estos árboles permiten examinar los resultados y determinar visualmente cómo fluye el modelo. Los resultados visuales ayudan a buscar subgrupos específicos y relaciones.

Formalmente es un árbol donde cada nodo representa una condición o test sobre algún atributo y cada rama que parte de ese nodo corresponde a un posible valor para ese atributo, las hojas son las clases. Para clasificar una instancia se comienza en el nodo raíz, se aplica el test al atributo especificado por este nodo y se sigue la rama que corresponde al valor que dicho atributo tiene. Este proceso se repite hasta alcanzar una de las hojas la cual indica la clase de la instancia. Si el atributo clase es discreto, el árbol recibe el nombre de clasificación, mientras que si la clase toma valores en un rango continuo es un árbol de regresión.

El resultado final es un árbol con nodos de decisión y nodos de hoja. Conceptos que se definen a continuación:

- **Nodo:** corresponde a un subconjunto de los datos totales y posee dos o más ramas.
- **Rama:** corresponde al camino hasta llegar al final del árbol de decisión.
- **Hoja:** corresponde al subconjunto final del árbol de decisión.
- **Raíz:** corresponde al nodo superior y/o al nodo inicial (variable dependiente).

Cuando se diseña un árbol de decisión se deben considerar los siguientes conceptos como input:

- **Variable Objetivo o Dependiente:** puede ser categórica o continua.
- **Variables independientes:** pueden ser categóricas o continuas.
- **Profundidad:** corresponde a los niveles de nodos con los que contará el árbol.
- **Tamaño mínimo de las hojas:** corresponde al tamaño más pequeño que puede tener una rama, se utiliza para evitar sobreajuste.
- **Apertura de nodos:** corresponde al número de nodos que se puede dividir un nodo superior.

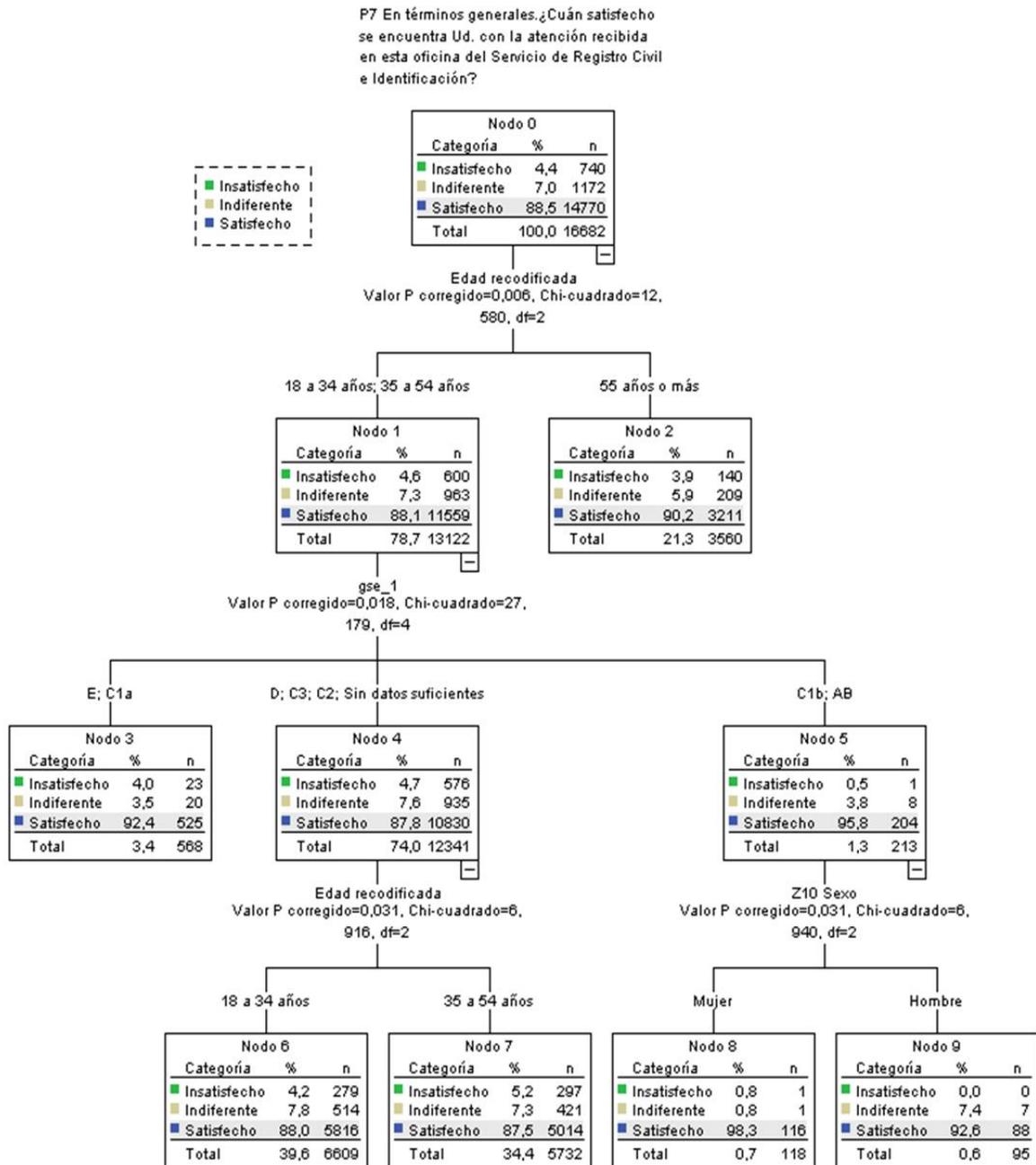
Este sistema permite conocer, en distintos niveles, cuáles son las variables independientes que influyen de manera más directa sobre la variable dependiente. En esta ocasión la variable dependiente es la pregunta P7 para el canal presencial “¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación? Que para el canal web es la P3 “¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?” En ambos análisis la variable dependiente usaba las categorías “Insatisfecho”, “Indiferente” y “Satisfecho”. Se decidió usar esta variable dependiente y no el ISN dado que el ISN es un cálculo en niveles que van más allá de la respuesta individual de cada

usuario y con este modelamiento se puede entender el efecto específico entre las preguntas que responden la pregunta y no a nivel agregado como ocurre con el ISN.

Para este análisis se consideraron variables sociodemográficas de segmentación de caracterización de usuarios, es decir género, edad, nivel socioeconómico. En el caso del análisis de la plataforma electrónica para usuarios institucionales, dado el tamaño muestral, el modelo no entrega resultados dado que los tamaños de cada nodo generado no entregan diferencias estadísticamente significativas.

a) **Árbol de decisión para Usuarios(as) individuales del canal presencial**

Gráfico 39 Árbol de decisión para la variable de satisfacción inicial en usuarios individuales de canal presencial



Fuente: Elaboración propia.

Para el caso del canal presencial, el nodo 0, es el que describe la variable dependiente: porcentaje de usuarios que están insatisfecho, satisfecho o indiferentes.

Se observa que la variable dependiente se abre en dos nodos: Nodo 1 y 2 pertenecientes a grupos de edad: 18 a 54 años y 55 años o más.

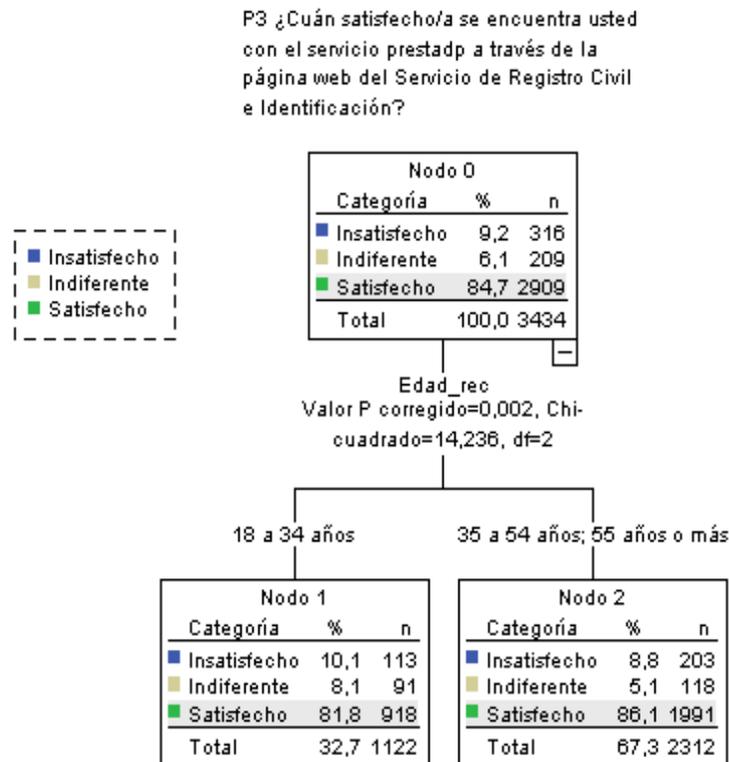
El Nodo 1 indica que del 78.7% de este grupo etario un 88.1% está satisfecho con el servicio. El Nodo 1 se despliega en los Nodos 3, 4, 5 correspondiente a los niveles socioeconómicos. El Nodo 4 representa un 74.0% la satisfacción llega a un 87,8%, frente a los Nodos 3 y 5 que representan un 3,4 y un 1,3% de esta rama.

El Nodo 4 vuelve a abrirse en los Nodos 6 y 7. Acá un 39,6% del grupo de 18 a 34 años tiene un 88.0%.

En este sentido, a modo de resumen, los Nodos que definen el perfil mayoritario de usuarios satisfechos sobre los que se puede jerarquizar criterios de atención son: Nodo 0- Nodo 1- Nodo 4- Nodo 6. *Es decir, influyen las siguientes variables: Satisfacción general – Público general entre 18 y 54 años – GSE D, C3, C2 – personas de 18 a 34 años de los niveles socioeconómicos mencionados en el Nodo 4.*

b) Árbol de decisión para Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Gráfico 40 Árbol de decisión para la variable de satisfacción inicial en usuarios individuales de plataforma electrónica



Fuente: Elaboración propia.

En el caso de la plataforma web para usuarios individuales, la configuración del árbol de decisión resultó más simple que la del canal presencial. En el Nodo 0 el porcentaje de satisfacción llega a 84,7% y se abre en dos Nodos: 1-2, que corresponden a la variable Edad recodificada, que sería la principal variable de predictora de satisfacción. El Nodo 2 (35 años y más) representa un 67.3% con un 86.1% de satisfacción. En cambio, el Nodo 1 (grupo de menor edad, de 18 a 34 años), su peso es de 32,7% con una satisfacción de 81.8%.

En resumen, el grupo *mayor de 35 años muestra una mayor satisfacción* con el servicio prestado por la página Web del Registro Civil e Identificación, lo que genera una interesante línea de análisis para poder entender este resultado, lo que a priori podría parecer contra intuitivo.

c) Árbol de decisión para Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Para el análisis de árbol de decisión no se pudo lograr el análisis ya que los tamaños muestrales no generaban Nodos con cantidades mínimas requeridas para validar el resultado.

4.9.2. Análisis con herramientas de relación entre variables dependientes y variable independiente

Esta fase comprende la construcción y análisis por canal de Mapas de Oportunidad.

Los mapas de oportunidad corresponden a una representación gráfica de la relación entre la Satisfacción y la Importancia que diversos factores o variables tienen sobre ella. Su construcción se inicia determinando la importancia estadísticamente significativa (peso relativo “Eje Y”) de un conjunto de variables sobre el indicador de satisfacción y el desempeño que estas variables tienen en la muestra observada.

La metodología consiste en realizar modelos de regresión que se ajusten a las variables estudiadas. El modelo se expresa de la siguiente forma:

$$Y = B_0 + B_1 * X_1 + B_2 * X_2 + \dots + B_k X_k + \varepsilon,$$

Cada esfera en el Mapa de Oportunidad se construye en base al Peso relativo (**I**) ubicado en el eje Y, que corresponde al beta estandarizado obtenido de la regresión dividida por la suma total de los betas, es decir,

$$\frac{B_k}{\sum_1^k B_k}, \text{ con } k=1,2,3, \dots$$

y el Desempeño (**D**) el cual está asociado al porcentaje de cada pregunta y se ubica en el eje X del Mapa de Oportunidad.

Respecto a la interpretación de los ejes del Mapa, mientras más a la derecha en el eje X mayor es la evaluación de la Satisfacción, en tanto mientras más arriba se encuentra la variable en el eje Y mayor es el peso de esa variable para la variable dependiente.

En el caso del presente estudio, la variable dependiente será el Indicador satisfacción inicial, que, se expresa en la pregunta:

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la atención recibida en esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Se selecciona esta pregunta ya que las respuestas están a nivel de individuos, a diferencia del ISN que es una construcción en niveles agregados más allá de individuos, sino que a partir de indicadores correspondientes a un cálculo agregado.

Las variables independientes para cada canal son las siguientes:

Usuarios(as) individuales, canal presencial

- Condiciones físicas y de ambientación
- Proceso de realización del trámite
- Calidad de la atención
- Preparación de los funcionarios

Usuarios(as) individuales, canal plataforma electrónica

- Facilidad de navegación del sitio
- Calidad de los contenidos de la página
- Proceso de obtención de certificados
- Facilidad para pagar certificados
- Facilidad para comunicarse con el SRCEI
- Reserva de horas

Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica

- Calidad de servicios y productos generados a través del convenio
- Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas

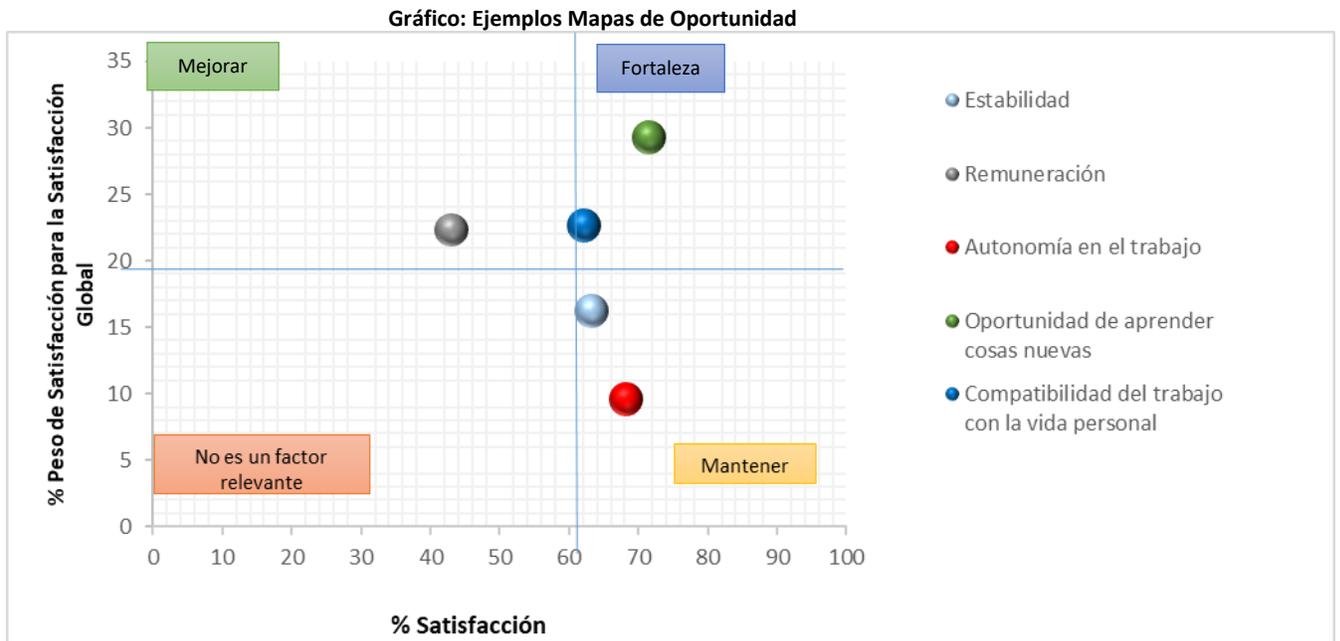
El resultado del Mapa permitirá identificar qué es lo que tiene más peso en la satisfacción inicial en el canal y reconocer son, que si mejoran en la satisfacción o en la importancia inciden directamente en la satisfacción inicial.

A continuación, se presenta un ejemplo de mapas de oportunidad en el contexto de un estudio de satisfacción laboral. En este ejemplo la variable dependiente es la Satisfacción global con el trabajo (eje X) y las independientes (eje Y) son los indicadores que resultaron ser significativos en el modelo de regresión: Estabilidad, remuneración, autonomía en el trabajo, oportunidad para aprender, compatibilidad del trabajo con la vida personal. Como se explicó anteriormente en el “eje Y” se presenta el peso de la variable en la satisfacción global y en el “eje X” se presenta la satisfacción de los indicadores.

En la gráfica hay 4 cuadrantes, dependiendo de donde estén ubicadas las esferas representando los indicadores es como se debe tratar la oportunidad específica: Cuadrante “Mejorar” contiene aquellos indicadores que presentan una baja satisfacción en los trabajadores pero que son relevante, es decir, inciden en la satisfacción global con el trabajo, por tanto, son una oportunidad de mejora, es el caso de Remuneración. El cuadrante inferior de la izquierda “No es un factor relevante” contiene aquellos indicadores que presentan una baja satisfacción en los trabajadores y que no inciden en la satisfacción global con el trabajo, como se observa en el ejemplo, este cuadrante está vacío, es decir, ningún indicador del modelo cumple esta condición; El cuadrante inferior de la derecha “Mantener” contiene aquellos indicadores que de acuerdo al análisis de regresión realizado no inciden o no tienen mucha importancia en la satisfacción global con el

trabajo, pero poseen alta satisfacción en los trabajadores, es el caso de Autonomía en el trabajo, finalmente el cuadrante “Fortalezas” contiene indicadores que inciden en la evaluación de satisfacción global con el trabajo y que presentan una buena satisfacción en los trabajadores: Oportunidad de aprender cosas nuevas.

La conformación de los cuadrantes se realiza a través de los ejes que se definen a partir de los promedios del “Peso en la satisfacción” y el porcentaje de “Satisfacción”. Es por esta razón que en los próximos gráficos de resultados los ejes pueden variar en su posición en función de la escala que presenta cada gráfico.

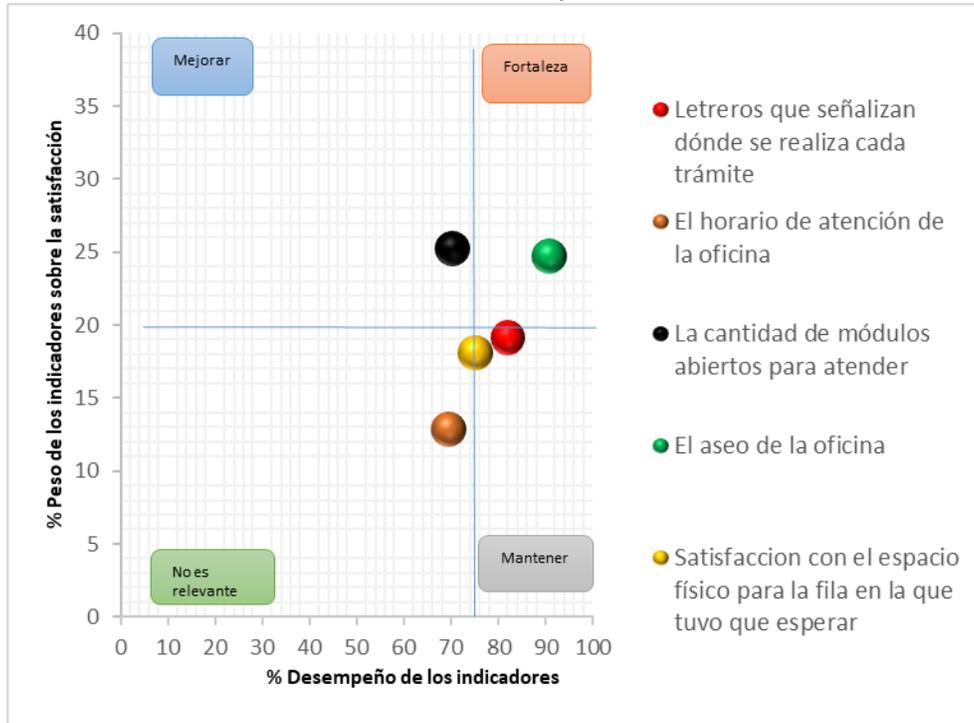


Fuente: Elaboración Propia

Mapas de oportunidad usuarios(as) individuales, Canal Presencial

a) Condiciones físicas y de ambientación

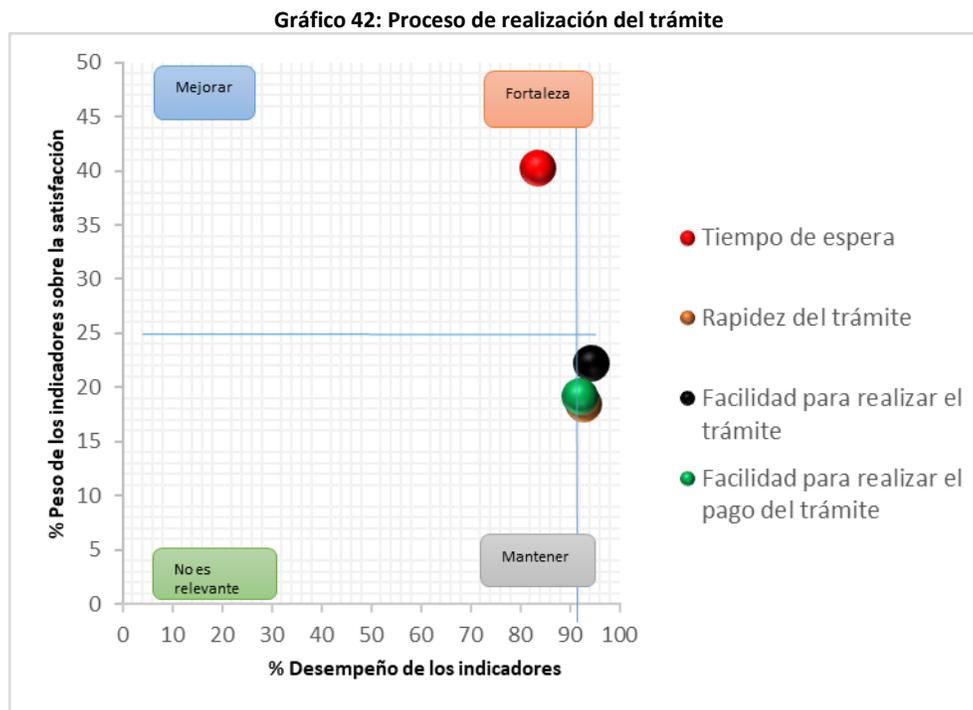
Gráfico 41: Condiciones físicas y de ambientación



Fuente: Elaboración propia.

En términos de condiciones físicas, si bien los atributos se ubican cerca de los ejes y por lo tanto la probabilidad de generar movimientos es más alta, destaca de todas formas como *fortaleza el aseo en la oficina* y como *un aspecto a mejorar aparece la cantidad de módulos abiertos para atender*. El espacio físico y la señalética son aspectos para mantener y el horario de atención no aparece como un aspecto relevante.

b) Proceso de realización del trámite

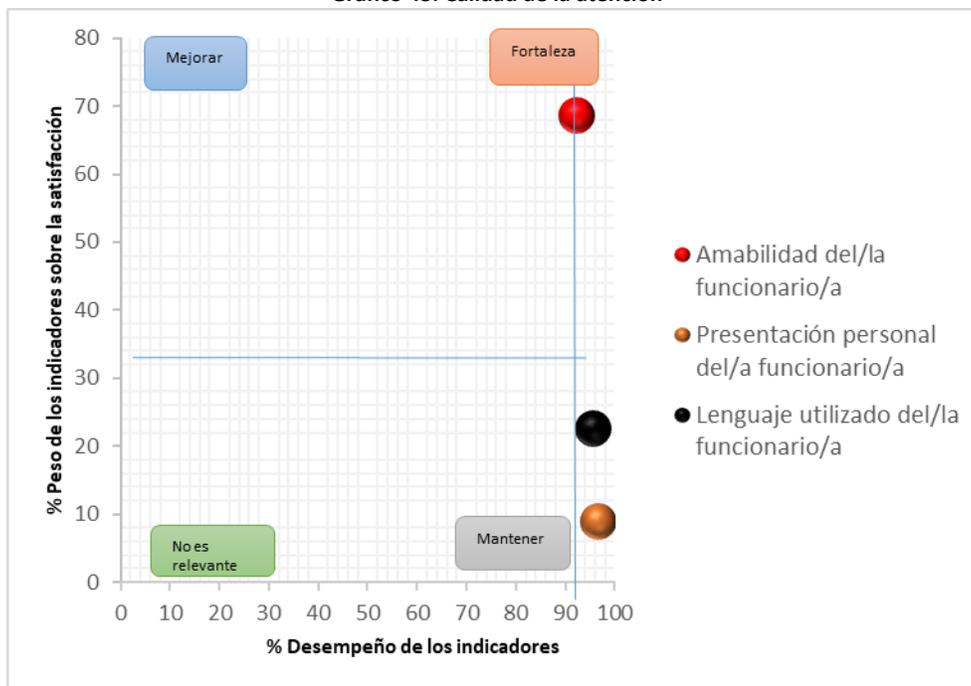


Fuente: Elaboración propia.

En el proceso de realización de trámites aparecen como aspectos muy bien evaluados la rapidez, la facilidad para realizar el trámite y la facilidad para el pago. Si bien están bajo el promedio del peso en la satisfacción son elementos que hay que cuidar para que el desempeño no baje y se transforme en aspectos a mejorar. Sí aparece como un aspecto, que si bien está bien evaluado, tiene un porcentaje de peso muy superior al resto de los atributos que es el *tiempo de espera*. Este atributo hay que mantenerlo bajo observación dado que tiene una alta importancia y que si la evaluación baja podría instalarse más a la izquierda del cuadrante de aspectos a mejorar.

c) Calidad de la atención

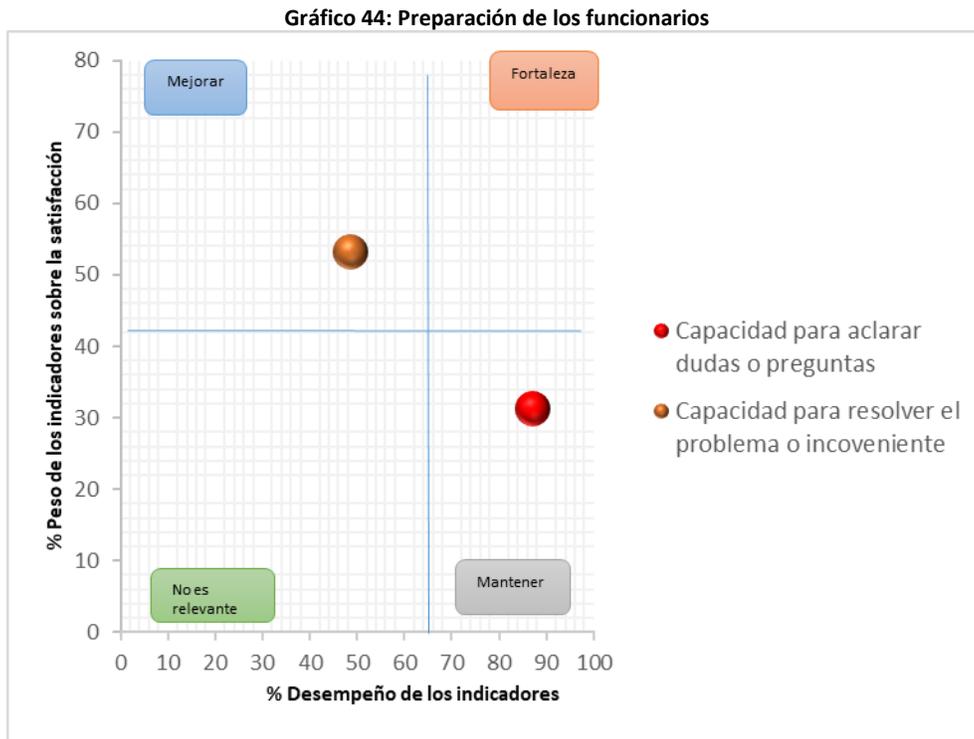
Gráfico 43: Calidad de la atención



Fuente: Elaboración propia.

Los aspectos relacionados con la calidad de la atención tienen un alto desempeño, en donde la presentación personal y el lenguaje no tienen un alto porcentaje de peso en la satisfacción y son aspectos para mantener. Lo que sí es relevante para los encuestados es la *amabilidad de los funcionarios*. Para los encuestados esta variable sí tiene un peso importante y, si bien está en el cuadrante de la fortaleza, es un elemento al que hay que prestarle atención durante el próximo período.

d) Preparación de los funcionarios



Fuente: Elaboración propia.

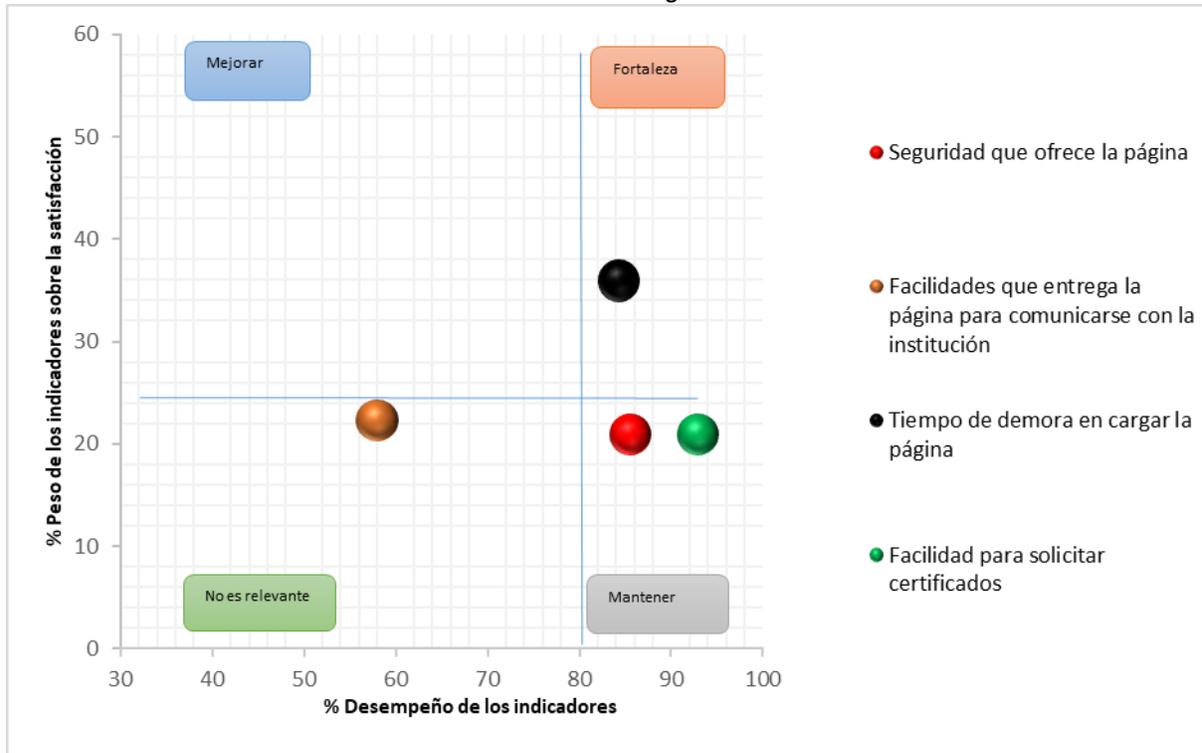
En términos de la preparación de los funcionarios aparece como un aspecto a *mantener la capacidad para aclarar dudas o preguntas* y el *aspecto a mejorar es la capacidad para resolver problemas o inconvenientes*. Si bien las dos variables pueden parecer similares, los efectos y la consideración en los encuestados son distintas.

Mapas de oportunidad usuarios(as) individuales, Canal Plataforma electrónica

En este caso se muestran las dimensiones de mayor incidencia respecto a los tipos de certificados entregado

a) Certificados gratuitos

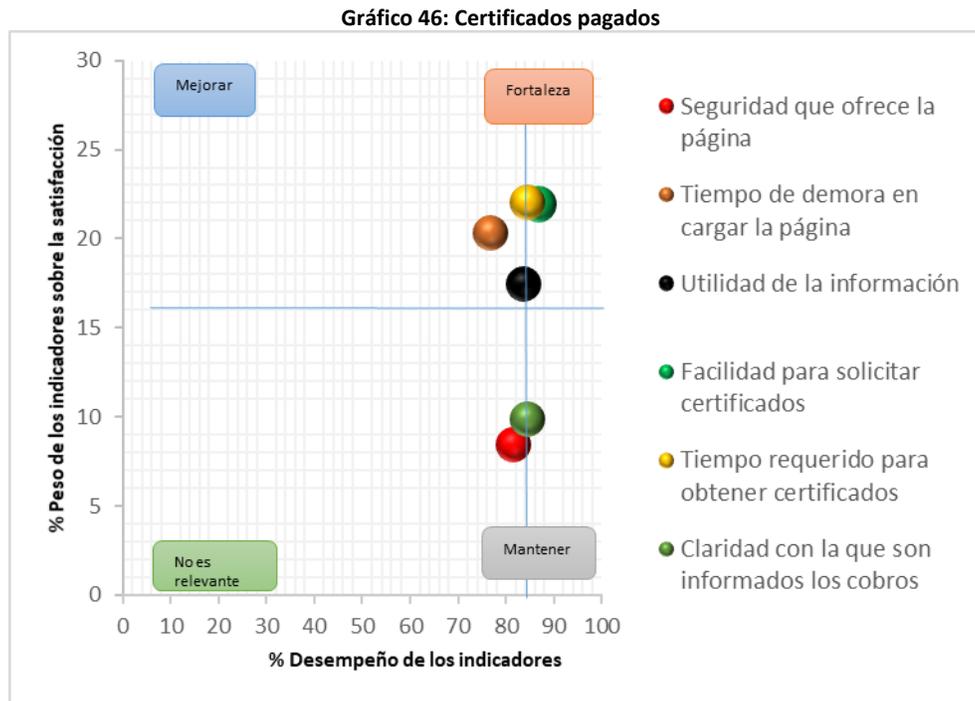
Gráfico 45: Certificados gratuitos



Fuente: Elaboración propia.

Con relación a los resultados gratuitos aparece como *fortaleza el tiempo de demora en cargar la página*, como aspectos a mantener están la seguridad que ofrece la página y la facilidad para solicitar certificados. Aparece en el cuadrante “no es relevante” el atributo de las facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución. Este aspecto, si bien está en ese cuadrante, no hay que perder de vista que está en el límite de un aspecto a mejorar. Junto con eso hay que considerar que la evaluación está lejos del promedio de los otros atributos y por lo tanto es un elemento para considerar en la gestión.

b) Certificados pagados



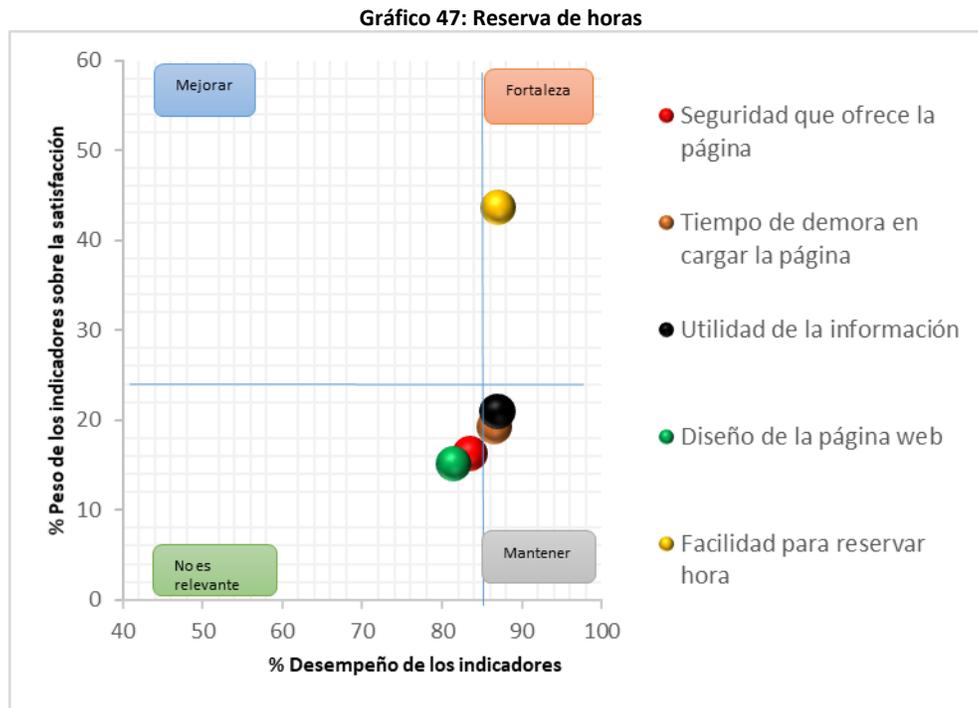
Fuente: Elaboración propia.

A propósito de los certificados pagados, la primera observación es que todos están relativamente bien evaluados en el desempeño, sin que ninguno se aleje mucho del promedio.

La diferencia está entre aquellos que tienen un bajo y un alto peso en la satisfacción. Con baja importancia aparece la seguridad que ofrece la página y la claridad con la que son informados los cobros. Ambos elementos están cerca del cuadrante de mantención, pero es importante cuidar la seguridad que ofrece la página web, considerando que son trámites pagados.

En el sector de alta incidencia en la evaluación, *más cercano a la fortaleza están la facilidad para solicitar certificados, el tiempo requerido para obtener certificados y utilidad de la información. Se aleja a la baja respecto del promedio de evaluación el tiempo de demora en cargar la página.*

c) Reserva de horas



Fuente: Elaboración propia.

En la reserva de horas aparecen aspectos que deben mantenerse relacionados al tiempo de demora en cargar la página y la utilidad de la información. Temas que están en el cuadrante que no es relevante son el diseño de la página web y la seguridad que ofrece la página. Es evidente que la *facilidad para reservar hora es el elemento de mayor peso en esta dimensión*. De todas formas este elemento, si bien tiene un alto peso para la satisfacción, está cerca del promedio de desempeño respecto a los otros atributos por lo que es un aspecto para tener en consideración en la gestión de este aspecto.

d) Contacto



Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión de contacto se observa una mayor dispersión de atributos. En general los porcentajes de satisfacción tienen un promedio relativamente más bajos que otras dimensiones. *Por sobre el promedio es la facilidad para encontrar lo que busca y la utilidad de la información.* Ambas variables están dentro del promedio del peso de los indicadores que inciden en la satisfacción.

El aspecto que no es relevante es la facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución, en tanto que aparece claramente en el cuadrante de aspectos a mejorar la calidad de la respuesta entregada.

Mapas de oportunidad global, usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica

Con relación a los mapas de oportunidad de Usuarios institucionales de canal Web, el ejercicio no da muchos atributos relevantes o significativos. En término de la satisfacción inicial o global respecto a los atributos, la única variable que aparece como relevante es la p7_p12 “La disponibilidad del sistema habilitado (en línea-batch), con una evaluación de 90.0% de buena evaluación. El resto de los atributos no marcan diferencias significativamente estadísticas.

En resumen, los aspectos que tienen mayor incidencia en la evaluación, dada la importancia de los atributos, y que pueden ser aspectos para administrar durante el próximo período son los siguientes.

Aspectos que tienen que ser considerados para la gestión en el análisis de usuarios individuales del Canal Presencial.

A modo de resumen y a nivel general, los elementos a los que se deben tener más consideración en la gestión del servicio son:

- **Cantidad de módulos para atender**
- **Tiempo de espera en la atención**
- **Amabilidad de los(as) funcionarios(as)**
- **Capacidad para resolver el problema o inconveniente**

Aspectos que tienen que ser considerados para la gestión en el análisis de usuarios individuales del Canal Plataforma Electrónica.

A modo de resumen y a nivel general, los elementos a los que se deben tener más consideración en la gestión del servicio son:

- **Certificados gratuitos:**
Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- **Certificados pagados:**
Seguridad que ofrece la página
Tiempo de demora en cargar la página
- **Reserva de horas:**
Facilidad para reservar horas
- **Contacto**
Calidad de la respuesta entregada

Al poner mayor atención en estos elementos de gestión, se pueden mejorar los indicadores de satisfacción en los canales de atención individual presencial y web.

Para el caso del canal de atención institucional web, para poder generar modelos que permitan explicar la variable independiente de satisfacción es relevante generar estrategias para aumentar las tasas de respuestas. Una alternativa es realizar una campaña de comunicación previa por parte del SRCel dando cuenta de la aplicación del estudio y la relevancia de la participación. Por otra parte se podría pensar en la entrega de algún premio o estímulo para mejorar la tasa de participación.

V. Conclusiones y recomendaciones

A modo resumen de los principales resultados presentados en este informe, se identifican las siguientes conclusiones en torno al ISN 2019:

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2019** corresponde a un **87,77%**, con un total de 92,07% de usuarias y usuarios satisfechos y 2,04% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El **ISN 2019**, comparativamente con el año 2018, presenta un alza de 1,61 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado levemente menor que el observado en el año 2017 (85,03%), pero mayor que el del año 2016 (88,3%).
- Al revisar los resultados por tipo de usuario(a) se observa que en:
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial la **satisfacción neta** presenta un incremento de 1,14 puntos respecto del año 2018. Esto se explica en alguna medida por el aumento de la satisfacción en 0,89 puntos y la disminución de la insatisfacción en ambos años.
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, la **satisfacción neta** alcanza a 80,32%, 4,68 puntos porcentuales más que la del año 2018. Esto proviene de una mejora en la satisfacción de 3,02 puntos porcentuales y una disminución de la insatisfacción de 1,66 puntos entre ambos años.
 - Los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica, no tuvieron un alza significativa en la **satisfacción neta**, en comparación al año 2018, pues solo se observa un alza de 1,18 puntos porcentuales, es decir de 91,30% del año 2018 a 92,48% el año 2019.
- Es importante notar que el aumento del **ISN 2019** respecto del 2018 proviene principalmente de los resultados ya señalados de los Usuarios(as) del Canal presencial e Individuales del Canal Plataforma Electrónica, ya que el primero presenta un alza significativa respecto de la medición anterior, en tanto el segundo crece en peso (el ponderador en resolución exenta crece de 15 a 16%) y junto con lo anterior es el que presenta el mayor crecimiento en puntos porcentuales, respecto de los otros canales.

Respecto de los tres tipos de usuarios(as), los hallazgos relevantes en este informe corresponden a los siguientes:

5.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial este año alcanza a 88,90%. Esta cifra es mayor que el 2018, pero menor a la observada en el año 2017 y 2016.
- La dimensión de mayor peso que configura la satisfacción general en este tipo de usuario(a) es **“Proceso de realización del trámite”** con un peso de 43,18%. El segundo lugar lo ocupa **“Calidad de la Atención”** con 30,54%.

- Tres de las cuatro dimensiones medidas alcanzan una satisfacción neta mayor a 80%. Tan solo la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”** alcanzó un 74,83% de satisfacción neta.
- **“Condiciones física y de ambientación”, “Calidad de la atención” y “Preparación de los funcionarios(as)”** no presentan diferencias significativas con el año 2018 en cuanto a sus porcentajes de satisfacción neta. Pero **“Proceso de realización del trámite”** presenta un aumento significativo de 2,34 puntos porcentuales.
- En general hay un aumento de los atributos en comparación al año 2018. De los 11 atributos que son parte del cálculo del **ISN**, tan solo en 2 se observa una disminución con el año anterior. Estos son **“Capacidad para resolver inconvenientes”** y **“Capacidad para aclarar dudas”**.

5.2 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica este año alcanza a 80,32%. Si bien es el canal peor evaluado, presenta un alza considerable si lo comparamos con el año anterior. En este sentido, la diferencia fue de un 4,68% respecto al 2018.
- Para poder realizar una comparación de la satisfacción neta del canal con el año 2016, se realizó una comparación³⁴ utilizando los resultados del ejercicio de empalme del Informe Final “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2017”. Gracias a este, se observa que hubo un aumento entre la satisfacción neta del año 2016 y la del año 2019, la cual bordea los 4,21 puntos porcentuales, debido a que el año 2016 se logró una satisfacción neta de 76,11% y el año 2019 esta fue de 80,32 %. Es importante también, observar los tres años comparativamente (2016, 2017, 2018 y 2019), dado que en el año 2017 se presenta una disminución del porcentaje de satisfacción de 13.12 puntos porcentuales y un aumento de la insatisfacción de 7,28 puntos porcentuales, en comparación al año 2016, donde luego en el año 2018, estos valores aumentan significativamente, pasando de 68,99% de satisfacción el año 2017 a 81,8% el año 2018; y la insatisfacción disminuyó de 13,28% a 6,21%. Finalmente es posible exponer que hubo un aumento significativo del resultado de satisfacción neta, alcanzando incluso, mejores valores a los del año 2016.
- Si se observa a nivel general el canal, ocurre que en la post-estratificación (vista por el universo) el trámite con mayor peso es **“Certificado gratuito”** (75,70%), seguido por **“Certificado pagado”** (22,70%), mientras que los otros dos trámites aportan menos en la construcción de la muestra (1,40% **“Reserva de horas”** y 0,10% **“Contactos y solicitudes de transparencia”**).
- A nivel de trámites, podemos ver que **“Certificado gratuito”** es mayormente explicado por **“Facilidad de navegación del sitio”** (57,87%) y **“Proceso de obtención de certificados”** (24,74%). Por otro lado, la satisfacción neta de **“Certificados pagados”** es explicada prácticamente por 2 dimensiones: **“Proceso de obtención de certificados”** (38,71%) y

³⁴ Para ver con más detalle la comparación, revisar anexo E.

“Facilidad de navegación del sitio” (41,13%). En tercer lugar, “Reserva de horas” tiene sus mayores pesos relativos en las dimensiones “Calidad de contenidos de la página” (33,06%) y “Reservas de horas” (38,92%). Por último, “Contactos y solicitudes de transparencia” se explica en su mayoría por “Facilidad de navegación del sitio” (50,77%) mientras que en segundo lugar está “Facilidad para comunicarse con el SRCel” (33,01%).

- En torno a la satisfacción neta, podemos ver lo siguiente: el trámite de “Certificado gratuito” fue aquel que tuvo una evaluación estadísticamente superior al resto, con una satisfacción neta de 82,96% mientras que en segundo lugar se ubicó “Reserva de horas” con una satisfacción neta de 81,13%. Por otra parte, el trámite que tuvo la evaluación más baja fue “Contactos y solicitudes de transparencia” con una satisfacción neta de 40,93%.
- En comparación con el año pasado, se observó que la satisfacción global de cada dimensión, en la mayoría de los trámites, no sufrieron alzas significativas a nivel de dimensiones a excepción de 2 dimensiones de “Certificados gratuitos”.
- A nivel de dimensiones, la “Proceso de obtención de certificados” en el trámite de “Certificados gratuitos” fue el que obtuvo la calificación más alta, con una satisfacción neta de 86,08%, seguido de la dimensión “Calidad de contenidos de la página” en el mismo trámite, con 82,13%. Por el contrario, los niveles más bajos de satisfacción neta por dimensión se presentaron en el canal de “Contactos y solicitudes de transparencia”, específicamente en las dimensiones de “Facilidad para comunicarse con el SRCel” (25,69%) y “Facilidad de navegación del sitio” (47,25%).

5.3 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica este año alcanza a 92,48%. Esta cifra es la más alta en los últimos 4 años, dado que en el año 2016 la satisfacción neta alcanzo un 90,09%, en el año 2017 llegó a 89,08% y en el 2018 fue de 91,30%.
- La dimensión de mayor peso que configura la satisfacción general en este tipo de usuario(a) es “Calidad de servicios o productos generados a través de convenio” (88,98%) mientras que “Capacidad de los/las funcionarios/as para atender consultas” pesa 11,02%.
- Ambas dimensiones alcanzan un porcentaje de satisfacción neta superior a 91%.
- Ambas dimensiones mantienen resultados similares a los obtenidos en el año 2018, presentando un alza en “Calidad de servicios o productos generados a través de convenio” de 3,29 puntos porcentuales y una baja en “Capacidad de los/las funcionarios/as para atender consultas” de 2,64 puntos porcentuales.
- Los atributos más destacados por tener un porcentaje de satisfacción neta mayor a 90% son “La facilidad para usar el sistema”, “Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel”, “Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)” y “Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió”.
- 6 atributos presentaron una disminución de su satisfacción neta respecto del año 2018, estos son: “Proceso de generación del convenio”, “Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)”, “Capacidad para dar respuesta a sus consultas”, “Claridad de las respuestas entregadas del funcionario(a) del SRCel”, “Utilidad de las respuestas del

funcionario del SRCel” y “Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió”. En contraposición, solo 4 atributos presentaron alzas: **“Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio”, “Disponibilidad del sistema habilitado”, “La facilidad para usar el sistema” y “Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel”.**

5.4 Recomendaciones generales para próximas mediciones:

- **Medición en otros canales de atención**

Durante 2019 y los años anteriores se ha realizado la medición del cálculo del ISN y el análisis correspondiente que está reflejado en este informe para 3 canales de atención del SRCel: Usuarios (as) individuales, canal presencial; Usuarios(as) individuales, canal plataforma electrónica y Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica.

La contraparte ha solicitado a Datavoz evaluar la pertinencia de realizar mediciones y, por consiguiente, el cálculo del ISN en otros canales de atención para los usuarios del SRCel.

En particular se solicita el análisis para la medición en usuarios de Tótems, usuarios de Aplicación Móvil y Usuarios de distintos registros penales.

En el caso de los Tótems, el servicio tiene habilitados 150 módulos de autoatención (en 2018 se emitieron 417.069 certificados), distribuidos en instalaciones tanto externas como externas. Para este caso se sugiere para 2020 realizar un estudio piloto de una muestra de Tótems de aproximadamente 30 módulos de autoatención distribuidos entre instalaciones internas y externas y considerando las 3 regiones con mayor presencia de Tótems. El procedimiento de encuestaje es similar al canal de Usuarios(as) individuales del canal presencial. Para esto se considera la presencia de encuestadores en bloques horarios asociado a los horarios de funcionamiento de los Tótems y considerando la ubicación de cada uno.

Para los Tótems que se encuentran en instalaciones internas se propone el encuestaje a usuarios en los horarios de atención de la oficina de atención presencial. En el caso de los Tótems que están ubicados en recintos distintos al Servicio, se deben considerar los horarios de atención para distribuir la ejecución de las encuestas en horarios representativos. Esto ocurre de manera relevante en lugares de atención permanente como los aeropuertos. En estos casos se puede recurrir a datos del SRCel que indiquen cuáles son los horarios en los que se realizan mayor cantidad de trámites para distribuir a los encuestadores.

En el caso de los usuarios de aplicación móvil se propone realizar un piloto sobre la base de dos alternativas. La primera opción es hacer un envío masivo de emails en el caso en que la aplicación requiera una identificación a través de la clave única y que se pueda vincular a un email, para lo que se requiere una coordinación con la SEGPRES. Hasta ahora la aplicación no requiere identificación para todos los trámites por lo que la factibilidad se ve menor.

La segunda alternativa es incorporar durante el período de medición una encuesta en la aplicación en donde se le pide al usuario tomar unos minutos para responderla. Tal como se plantea de modo

piloto, lo que se puede establecer es una tasa de respuesta respecto al total de transacciones semanales y evaluar la pertinencia de la aplicación a través de esta vía. La encuesta puede quedar alojada en la sección donde están los datos de información en la página web, el call center y la información para obtener la clave única.

Con relación a los Usuarios de distintos registros penales, que son parte del público potencial que puede responder encuestas presenciales, se recomienda, considerando que cada persona solicita datos personales de alta confidencialidad y cuidado, una aproximación cualitativa, con aplicación de entrevistas en profundidad para entender cuáles podrían ser las razones por las que uno de estos usuarios tendría disposición o no para responder una eventual encuesta. Antes del diseño y aplicación de una encuesta es importante conocer la disponibilidad o la accesibilidad a para entregar datos personales o que no sean deseables de divulgar. En este sentido se puede rescatar información respecto a cuáles podrían ser las variables pertinentes de preguntar y que no impliquen que el eventual encuestado pueda generar rechazo.

- **Revisión de estructura de cuestionarios y evaluación de pertinencia de variables**

El análisis de segmentación y mapas de oportunidad ha permitido entregar algunas luces respecto a cuáles son las variables que más inciden en la satisfacción de los usuarios y qué segmentos son los que más inciden en la satisfacción. Como parte de las recomendaciones para el estudio 2020 se propone generar una sección de análisis en el informe final que permita realizar un optimización del cuestionario, estableciendo el espacio temporal para realizar análisis de factores o de correlación de entre preguntas y dimensiones que permitan hacer un cuestionario más eficiente en términos de aplicación y evitar algunas redundancias en las preguntas. Junto con esto se recomienda realizar una etapa previa a la medición de septiembre en la que se pueda aplicar un estudio cualitativo que permita levantar información sobre la comprensión del cuestionario. Habitualmente esta técnica se conoce como “entrevista cognitiva” en donde, además de aplicar el cuestionario, se le pide al entrevistado de qué forma comprendió las preguntas y las categorías de respuestas.

Los dos puntos anteriores (incluir en la evaluación nuevos canales y revisar los actuales cuestionarios) se hacen necesarios para que en 2020 se inicie un proceso de actualización del presente estudio y que incorpore nuevos elementos que hace algunos años no se hacía necesario que fueran incorporados.

- **Focalización en aspectos clave**

Finalmente, como recomendación relacionada con el análisis de los mapas de oportunidad, que combinan el desempeño de los atributos con la importancia asignada a cada uno, surgen elementos sensibles que pueden ser administrados y gestionados para mejorar la satisfacción de los usuarios(as) con el servicio.

Elementos importantes para considerar, en la atención presencial y online son: **Cantidad de módulos para atender, tiempo de espera en la atención, amabilidad de los(as) funcionarios(as), capacidad para resolver el problema o inconveniente, facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución, seguridad que ofrece la página, tiempo de demora en cargar la página, facilidad para reservar horas y calidad de la respuesta entregada.**

- **Comentarios finales para futuras aplicaciones**

Dada la estabilidad del ISN en el tiempo es necesario focalizar en algunos de estos aspectos específicos en la gestión. Una alternativa interesante es incorporar o complementar el estudio con insumos cualitativos, específicamente con análisis de acompañamiento en el “viaje de los usuarios” en la experiencia concreta de los usuarios. El trabajo etnográfico, que trata de hacer una aproximación cualitativa a la experiencia concreta de los usuarios (tanto presenciales como virtuales), puede transformarse en un complemento atractivo para el levantamiento anual de la encuesta para obtener el ISN.

Para la próxima medición se sugiere además flexibilizar la metodología de cálculo del ISN, incorporando información de usuarios con nuevas tecnologías (celulares, Tótems, u otros). En este sentido se hace necesario adelantar el trabajo de aplicación de la encuesta para realizar el análisis crítico del cuestionario (en los tres tipos de usuarios) para detectar preguntas que pueden ser redundantes o repetitivas para los encuestados.

Adicionalmente se plantea la idea de agregar una pregunta adicional relacionada con la “promoción” o recomendación del servicio. Si bien el público que realiza trámites en el Registro Civil es más bien cautivo, sí se puede hacer una recomendación respecto a la experiencia concreta en la sucursal. Esta metodología es conocida como NPS (net promoter score) que se basa en una pregunta genérica utilizando una escala de 0 a 10 o 1 a 7 (según se acuerde) que es “¿Qué tan probable es que recomiende el servicio (en esta oficina) a un familiar o un amigo?”

Junto con lo anterior se propone realizar experimentos aplicando encuestas online para evaluar la posibilidad de ejecutar la encuesta en este formato en futuras mediciones. Para esto es relevante generar un registro de correos electrónicos de los usuarios presenciales.

En este sentido es necesario comenzar a revisar la ponderación que actualmente permite realizar el cálculo del ISN: en próximas mediciones el peso del canal digital va a tener mayor ponderación y en la medida que se hagan más mediciones online es posible modificar la temporalidad del estudios haciendo posible la medición periódica durante el año completo.

Anexos

A. Muestra final por oficina – Usuarios(as) canal presencial:

Tabla 23 Muestra lograda encuestas a Usuarios(as) Individuales Canal Presencial por oficina, región y tamaño 2019

Región	Oficina	Tamaño	Muestra lograda
Región de Arica y Parinacota	ARICA	REGIONAL	525
	ARICA SO CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ	MEDIANA	203
	ARICA SO HOSPITAL JUAN NOE	PEQUEÑA	64
Región de Tarapacá	ALTO HOSPICIO	MEDIANA	190
	IQUIQUE	REGIONAL	405
	SO LOS MOLLES IQUIQUE	MEDIANA	191
Región de Antofagasta	ANTOFAGASTA	REGIONAL	380
	ANTOFAGASTA SO SECTOR BONILLA	MEDIANA	70
	CALAMA	GRANDE	222
	SAN PEDRO DE ATACAMA	PEQUEÑA	19
	TALTAL	PEQUEÑA	22
	TOCOPILLA	MEDIANA	70
Región de Atacama	CALDERA	MEDIANA	89
	CHAÑARAL	PEQUEÑA	18
	COPIAPO	REGIONAL	394
	COPIAPO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	18
	DIEGO DE ALMAGRO	PEQUEÑA	18
	HUASCO	PEQUEÑA	18
	VALLENAR	MEDIANA	158
Región de Coquimbo	ANDACOLLO	PEQUEÑA	18
	COQUIMBO	MEDIANA	183
	COQUIMBO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	20
	ILLAPEL	MEDIANA	28
	LA SERENA	REGIONAL	281
	LA SERENA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	18
	LAS COMPANIAS SO	MEDIANA	89
	LOS VILOS	MEDIANA	35
	OVALLE	MEDIANA	50
	OVALLE SO HOSPITAL	PEQUEÑA	14
	PUNITAQUI	PEQUEÑA	15
	VICUÑA	MEDIANA	34
Región de Valparaíso	ALGARROBO	PEQUEÑA	22
	CABILDO	PEQUEÑA	22
	CALLE LARGA	PEQUEÑA	22
	CASABLANCA	MEDIANA	47
	CENTRO ESPECIALIZADO SO QUILLOTA VEHICULOS	MEDIANA	30

	CONCON	MEDIANA	50
	HIJUELAS	PEQUEÑA	22
	LA CALERA	MEDIANA	53
	LA CRUZ	PEQUEÑA	22
	LA LIGUA	MEDIANA	52
	LIMACHE	MEDIANA	50
	LOS ANDES	MEDIANA	50
	OLMUE	PEQUEÑA	24
	PUCHUNCAVI	PEQUEÑA	22
	PUTAENDO	PEQUEÑA	21
	QUILLOTA	MEDIANA	52
	QUILPUE	MEDIANA	60
	QUINTERO	MEDIANA	50
	SAN ANTONIO	MEDIANA	47
	SAN FELIPE	MEDIANA	50
	SANTA MARIA	PEQUEÑA	23
	VALPARAISO	REGIONAL	274
	VILLA ALEMANA	MEDIANA	60
	VIÑA DEL MAR	GRANDE	300
Región Metropolitana	BUIN	MEDIANA	40
	CALERA DE TANGO	MEDIANA	51
	CENTRO BICENTENARIO	MEDIANA	48
	CERRO NAVIA	MEDIANA	57
	COLINA	MEDIANA	48
	CONCHALI	MEDIANA	74
	EL BOSQUE	MEDIANA	84
	EL MONTE	MEDIANA	50
	ESTACION CENTRAL	MEDIANA	47
	HUECHURABA	MEDIANA	48
	INDEPENDENCIA	MEDIANA	31
	INDEPENDENCIA SO HOSPITAL JJ AGUIRRE	PEQUEÑA	17
	ISLA DE MAIPO	MEDIANA	51
	LA CISTERNA	MEDIANA	49
	LA FLORIDA	MEDIANA	21
	LA GRANJA	MEDIANA	51
	LA PINTANA	MEDIANA	49
	LA REINA	MEDIANA	54
	LAMPA	MEDIANA	48
	LAS CONDES	GRANDE	94
LO BARNECHEA	MEDIANA	49	
LO ESPEJO	MEDIANA	46	

	LO PRADO	MEDIANA	78
	LOS CERRILLOS	MEDIANA	61
	MACUL	MEDIANA	51
	MAIPU	GRANDE	195
	MALL ARAUCO MAIPU SO	GRANDE	146
	MALL PLAZA SUR SO SAN BERNARDO	MEDIANA	49
	MALL PLAZA TOBALABA	MEDIANA	49
	MARIA PINTO	MEDIANA	17
	MELIPILLA	MEDIANA	40
	ÑUÑO A	MEDIANA	65
	PADRE HURTADO	MEDIANA	54
	PEDRO AGUIRRE CERDA	MEDIANA	50
	PEÑAFLO R	MEDIANA	29
	PEÑALO EN	GRANDE	145
	PIRQUE	MEDIANA	37
	PROVIDENCIA	GRANDE	142
	PUDAHUEL	MEDIANA	67
	PUENTE ALTO	GRANDE	145
	PUENTE ALTO SO HOSPITAL SOTERO DEL RIO	PEQUEÑA	17
	QUILICURA	MEDIANA	49
	QUINTA NORMAL	MEDIANA	53
	RECOLETA	MEDIANA	59
	RENCA	MEDIANA	51
	SAN BERNARDO	GRANDE	144
	SAN JOAQUIN	MEDIANA	50
	SAN JOSE DE MAIPO	MEDIANA	18
	SAN MIGUEL	MEDIANA	48
	SAN PEDRO DE MELIPILLA	PEQUEÑA	18
	SAN RAMON	MEDIANA	49
	SAN RAMON SO HOSPITAL PADRE HURTADO	PEQUEÑA	17
	SANTIAGO	MEGA	1300
	SANTIAGO SO SAN BORJA ARRIARAN	MEDIANA	51
	SANTIAGO SO SAN JUAN DE DIOS	MEDIANA	49
	SO LA FLORIDA	GRANDE	145
	TALAGANTE	MEDIANA	49
	TIL TIL	MEDIANA	32
	VITACURA	GRANDE	147
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	CHIMBARONGO	MEDIANA	28
	CODEGUA	PEQUEÑA	18
	COLTAUCO	PEQUEÑA	25
	GRANEROS	MEDIANA	50

	LAS CABRAS	PEQUEÑA	14
	LITUECHE	PEQUEÑA	22
	MACHALI	MEDIANA	54
	NANCAGUA	PEQUEÑA	33
	PERALILLO	PEQUEÑA	16
	PEUMO	PEQUEÑA	12
	PICHIDEGUA	PEQUEÑA	13
	RANCAGUA	REGIONAL	231
	RANCAGUA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	32
	RANCAGUA SO MALL PLAZA AMERICA	MEDIANA	88
	RENGO	MEDIANA	34
	SAN FERNANDO	MEDIANA	75
	SAN FRANCISCO DE MOSTAZAL	MEDIANA	55
	SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA	MEDIANA	26
	SANTA CRUZ	MEDIANA	22
Región del Maule	CAUQUENES	MEDIANA	40
	CHANCO	PEQUEÑA	16
	COLBUN	PEQUEÑA	15
	CONSTITUCION	MEDIANA	45
	CURICO	MEDIANA	66
	CURICO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	15
	LICANTEN	PEQUEÑA	15
	LINARES	MEDIANA	55
	LONGAVI	PEQUEÑA	15
	LONTUE	PEQUEÑA	15
	MAULE	PEQUEÑA	26
	MOLINA	MEDIANA	60
	PARRAL	MEDIANA	50
	PELARCO	PEQUEÑA	15
	RETIRO	PEQUEÑA	14
	SAGRADA FAMILIA	PEQUEÑA	18
	SAN CLEMENTE	MEDIANA	38
	SAN JAVIER	MEDIANA	49
	SAN RAFAEL	PEQUEÑA	15
	SO TALCA HOSPITAL	PEQUEÑA	15
	SUBOFICINA MALL PLAZA MAULE	MEDIANA	111
	TALCA	REGIONAL	155
	TALCA SO ARTURO PRAT	MEDIANA	25
	TENO	MEDIANA	61
	VILLA ALEGRE	PEQUEÑA	15
	YERBAS BUENAS	PEQUEÑA	15

Región de Ñuble	BULNES	MEDIANA	62	
	CHILLAN	REGIONAL	419	
	CHILLAN SO HOSPITAL	PEQUEÑA	17	
	CHILLAN VIEJO	MEDIANA	64	
	COELEMU	MEDIANA	60	
	COIHUECO	PEQUEÑA	17	
	PINTO	PEQUEÑA	17	
	QUILLON	PEQUEÑA	13	
	QUIRIHUE	PEQUEÑA	16	
	SAN CARLOS	MEDIANA	64	
	SAN IGNACIO	PEQUEÑA	19	
	SAN NICOLAS	PEQUEÑA	17	
	Región del Biobío	ARAUCO	MEDIANA	40
CABRERO		MEDIANA	45	
CHIGUAYANTE		MEDIANA	46	
CONCEPCION		REGIONAL	260	
CORONEL		MEDIANA	46	
FLORIDA		PEQUEÑA	16	
HUALPEN		MEDIANA	46	
HUALQUI		PEQUEÑA	16	
HUEPIL		PEQUEÑA	16	
LAJA		MEDIANA	44	
LOS ANGELES		MEDIANA	50	
LOS ANGELES SO HOSPITAL		PEQUEÑA	15	
LOTA		MEDIANA	40	
MIRADOR BIO BIO		MEDIANA	45	
MULCHEN		MEDIANA	46	
NACIMIENTO		MEDIANA	37	
NEGRETE		PEQUEÑA	17	
PENCO		MEDIANA	47	
PLAZA DE LOS ANGELES		MEDIANA	45	
PLAZA DEL TREBOL		MEDIANA	44	
PRESIDENTE RIOS		MEDIANA	46	
SAN PEDRO DE LA PAZ		MEDIANA	42	
SANTA BARBARA		PEQUEÑA	16	
SANTA JUANA		PEQUEÑA	15	
TALCAHUANO		MEDIANA	46	
TOME		MEDIANA	45	
Región de La Araucanía		ANGOL	MEDIANA	52
		CURACAUTIN	PEQUEÑA	25
	GALVARINO	PEQUEÑA	18	

	GORBEA	PEQUEÑA	17
	LAUTARO	MEDIANA	57
	LONCOCHE	MEDIANA	17
	LONQUIMAY	PEQUEÑA	12
	NUEVA IMPERIAL	MEDIANA	40
	PADRE LAS CASAS	MEDIANA	41
	PUCON	MEDIANA	39
	PUREN	PEQUEÑA	18
	SO C.E.V. TEMUCO	MEDIANA	40
	SO TEMUCO CEI	MEDIANA	13
	TEMUCO	REGIONAL	196
	TEMUCO SO HOSPITAL	MEDIANA	5
	TEMUCO SO LABRANZA	PEQUEÑA	18
	TEMUCO SO PUEBLO NUEVO	MEDIANA	39
	TOLTEN	PEQUEÑA	17
	TRAIGUEN	MEDIANA	49
	VICTORIA	MEDIANA	40
	VILCUN	PEQUEÑA	17
	VILLARRICA	MEDIANA	70
Región de Los Ríos	FUTRONO	PEQUEÑA	18
	LA UNION	MEDIANA	82
	LANCO	PEQUEÑA	18
	PAILLACO	MEDIANA	77
	PANGUIPULLI	MEDIANA	78
	RIO BUENO	MEDIANA	83
	SAN JOSE DE LA MARIQUINA	MEDIANA	80
	VALDIVIA	REGIONAL	330
	VALDIVIA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	17
Región de Los Lagos	ACHAO	PEQUEÑA	19
	ANCUD	MEDIANA	46
	CALBUCO	MEDIANA	55
	CASTRO	MEDIANA	54
	CHONCHI	PEQUEÑA	19
	DALCAHUE	PEQUEÑA	30
	ENTRE LAGOS	PEQUEÑA	20
	FRUTILLAR	MEDIANA	55
	LLANQUIHUE	MEDIANA	54
	LOS MUERMOS	PEQUEÑA	19
	OSORNO	MEDIANA	63
	PUERTO MONTT	REGIONAL	206
	PUERTO MONTT SO HOSPITAL	PEQUEÑA	7

	PUERTO VARAS	MEDIANA	55
	QUELLON	MEDIANA	54
	RAHUE	MEDIANA	54
	RIO NEGRO	PEQUEÑA	19
Región de Aysén	ALTO COYHAIQUE SO	PEQUEÑA	10
	COYHAIQUE	REGIONAL	518
	PUERTO AYSÉN	MEDIANA	250
Región de Magallanes	PORVENIR	PEQUEÑA	10
	PUERTO NATALES	MEDIANA	251
	PUNTA ARENAS	REGIONAL	527
TOTAL			17958

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

B. Separatas por Región

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Arica y Parinacota

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 de septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Arica y Parinacota:

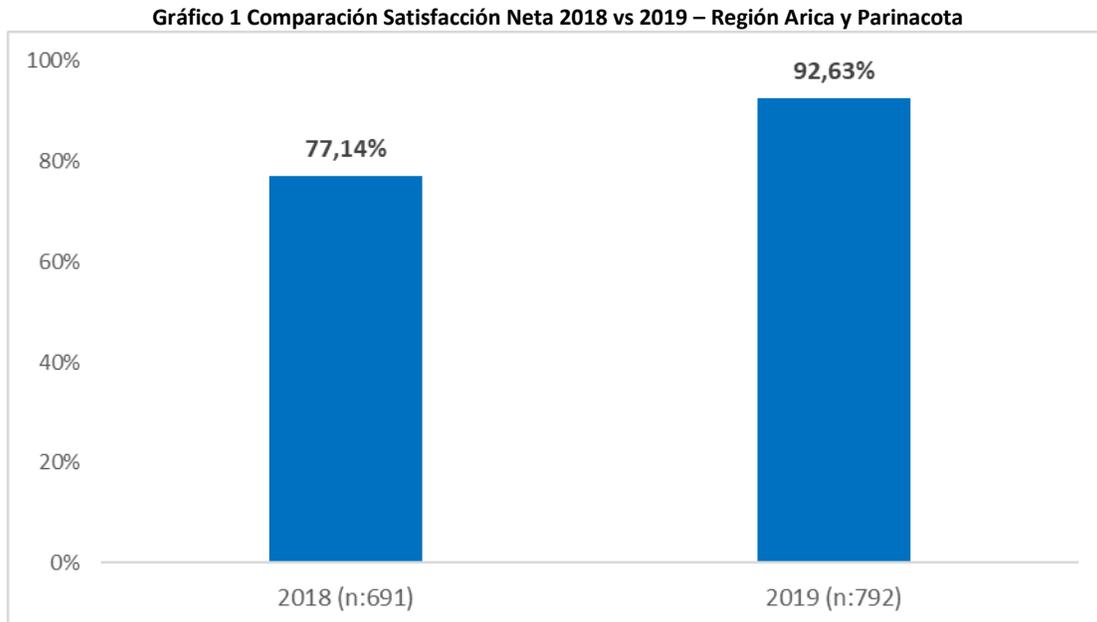
Tabla 1 Ficha metodológica Región Arica y Parinacota

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	792 en la región de Arica y Parinacota

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

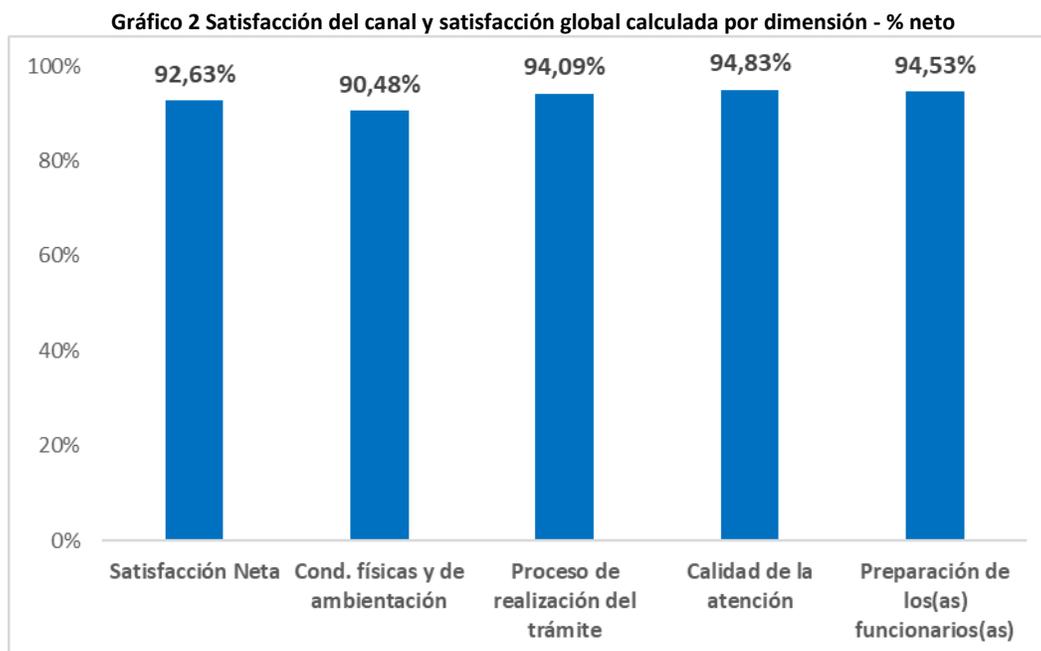
Resultados

Como se puede observar en el gráfico 1, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta un alza de 15,49 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 2 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Arica y Parinacota y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 1 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 1 Resultados desagregados – Región de Arica y Parinacota

		% Neto		
		Nacional (2019)	Arica y Parinacota (2018)	Arica y Parinacota (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	77,14%	92,63%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	68,22%	87,46%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	79,37%	93,92%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	75,91%	90,48%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	77,91%	92,64%
Atributos	Horario de atención	48,77%	32,14%	38,18%
	Letreros Informativos	71,97%	74,26%	88,25%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	53,43%	70,06%
	Aseo de las oficinas	86,51%	82,15%	96,45%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	77,00%	81,92%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	76,29%	95,02%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	64,82%	91,36%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	80,03%	94,09%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	81,36%	92,47%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	67,73%	80,37%
	Rapidez del trámite	88,83%	71,13%	91,13%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	79,26%	93,24%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	80,67%	91,24%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	80,11%	94,83%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	78,76%	90,67%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	68,70%	88,16%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	85,00%	97,69%
	Lenguaje utilizado	93,86%	78,30%	94,67%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	78,33%	94,53%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	77,73%	93,51%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	80,36%	95,97%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	55,73%	64,01%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	28,97%	7,14%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Arica y Parinacota alcanza un 92,63%, ubicándose por sobre el rango nacional por más de 3 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 94,83%, seguido de "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 94,53%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con un 94,09%. Las cuatro dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional en al menos 3 puntos porcentuales; es importante destacar que "Condiciones físicas y de ambientación" está por sobre el promedio nacional en más de 10 puntos porcentuales.

La región tiene 3 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional, destacando "capacidad para aclarar dudas" con 14,68 puntos porcentuales bajo el promedio nacional, y "horario de atención" con 10,59 puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, existen 7 atributos con 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, de los cuales destaca el "cantidad de asientos en la sala de espera" con 37,66 puntos porcentuales sobre el promedio nacional y "comodidad de la sala de espera" con 25,18 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Tarapacá**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Tarapacá:

Tabla 2 Ficha metodológica Región de Tarapacá

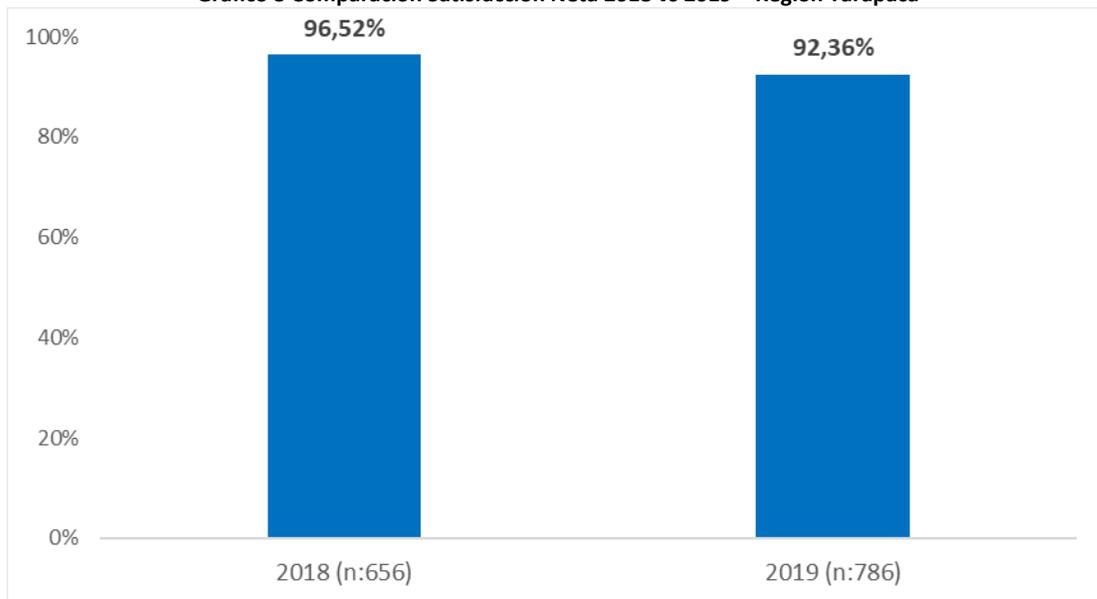
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	786 en la región de Tarapacá

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se observa en el gráfico 3, la satisfacción neta de la región en el 2019 es menor a la registrada en el año 2018, presentando una disminución de 4,16 puntos porcentuales.

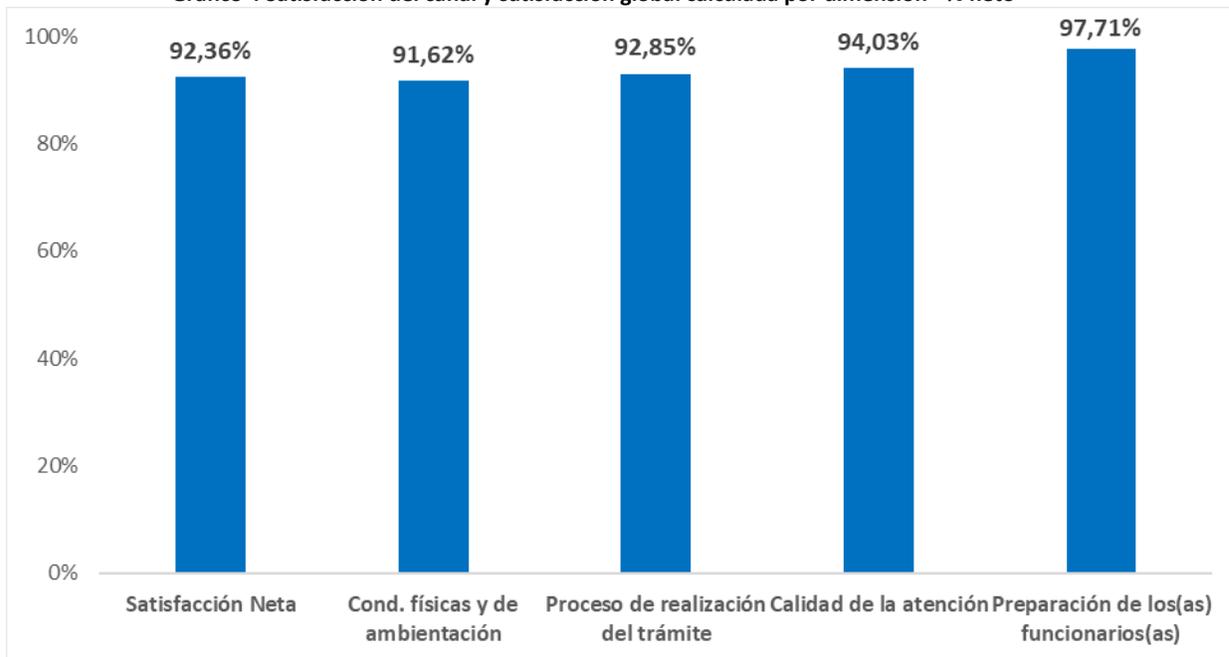
Gráfico 3 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Tarapacá



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 4 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Tarapacá y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 4 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 2 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 2 Resultados desagregados – Región de Tarapacá

		% Neto		
		Nacional (2019)	Tarapacá (2018)	Tarapacá (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	96,52%	92,36%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	94,92%	86,90%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	96,91%	93,73%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	94,60%	91,62%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	96,43%	96,82%
Atributos	Horario de atención	48,77%	47,49%	56,14%
	Letreros Informativos	71,97%	92,78%	89,48%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	91,99%	92,50%
	Aseo de las oficinas	86,51%	98,15%	94,40%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	91,91%	94,07%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	95,74%	95,45%

	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	91,37%	98,10%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	96,99%	92,85%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	97,28%	90,69%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	92,49%	92,50%
	Rapidez del trámite	88,83%	96,25%	93,85%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	98,24%	95,90%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	84,63%	68,74%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	97,82%	94,03%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	96,73%	90,34%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	94,46%	90,20%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	98,30%	97,21%
	Lenguaje utilizado	93,86%	97,55%	93,53%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	96,64%	97,71%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	97,68%	94,66%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	96,65%	97,96%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	83,36%	85,41%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	-9,43%	36,47%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Tarapacá alcanza un 92,36%, ubicándose por sobre el rango nacional por más de 2 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 97,71%, seguido de "Calidad de la Atención" con 94,03%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con un 92,85%. Las cuatro dimensiones se encuentran por sobre el

promedio nacional en al menos 2 puntos porcentuales; es importante destacar que “Condiciones físicas y de ambientación” está por sobre el promedio nacional en más de 16 puntos porcentuales.

La región tiene 1 atributo cuyo porcentaje está 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; “Facilidad para el pago del trámite” se encuentra 18,83 puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, existen 11 atributos con 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, de los cuales destaca el “cantidad de asientos en la sala de espera” con 44,4 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, “espacio físico en el que tuvo que esperar” con 36,13 puntos porcentuales sobre el promedio nacional y “Capacidad para resolver inconvenientes”, con 23,49 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Antofagasta**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Antofagasta:

Tabla 3 Ficha metodológica Región Antofagasta

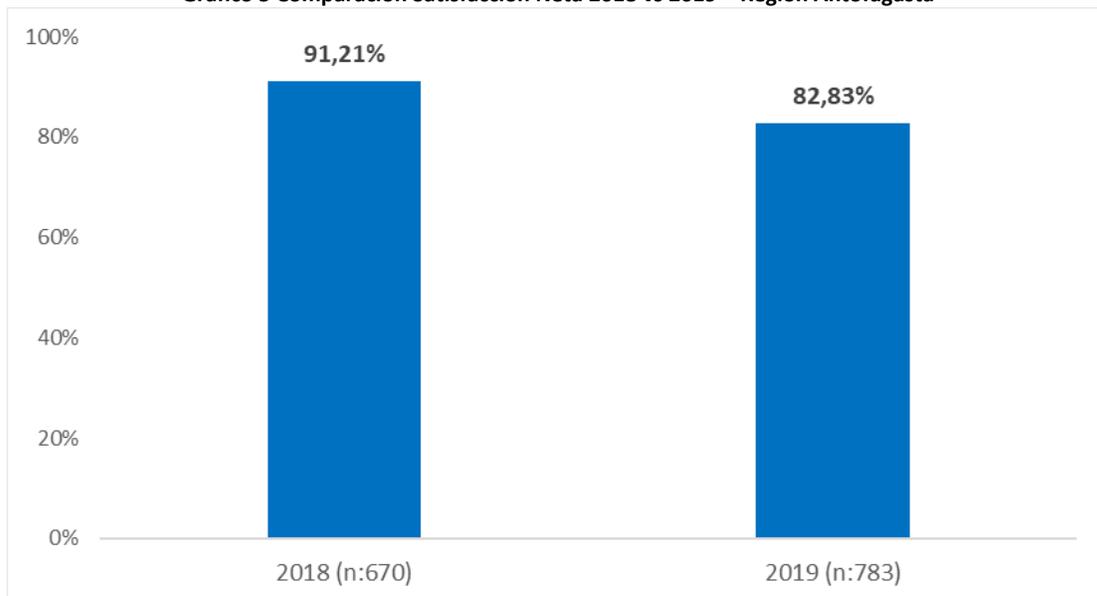
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	783 en la región de Antofagasta

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 5, la satisfacción neta de la región en el 2019 registra 8,38 puntos porcentuales menos que la satisfacción registrada en el año 2018.

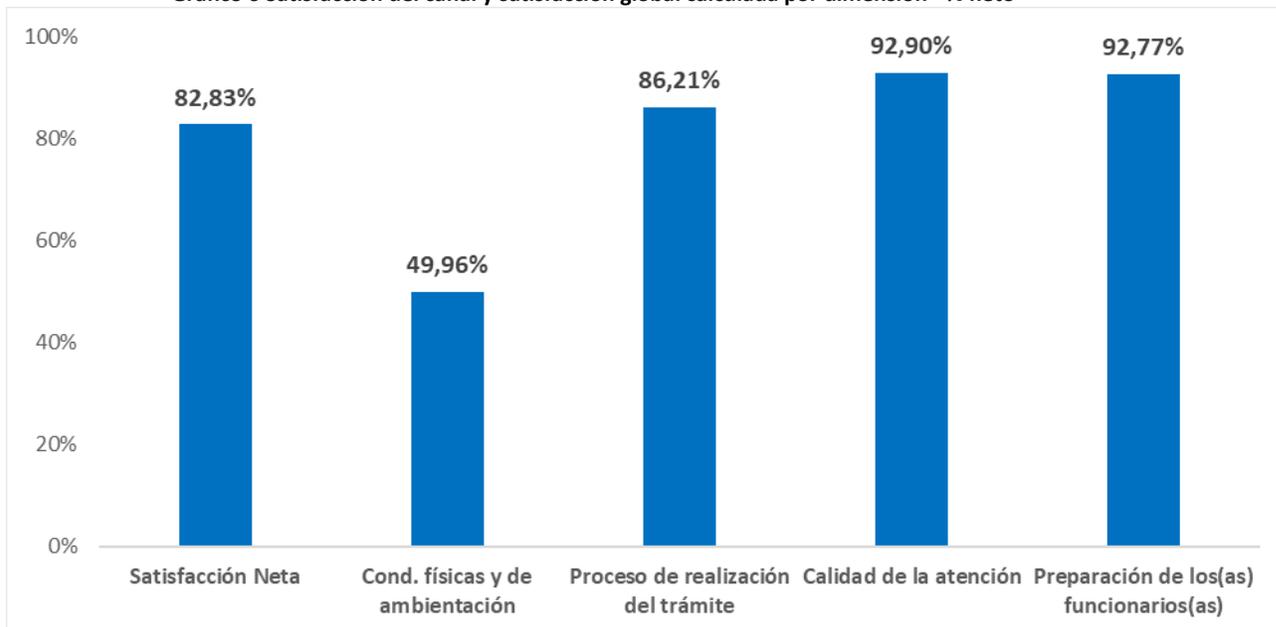
Gráfico 5 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Antofagasta



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 6 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Antofagasta y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 6 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 3 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 3 Resultados desagregados – Región de Antofagasta

		% Neto		
		Nacional (2019)	Antofagasta (2018)	Antofagasta (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	91,21%	82,83%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	86,12%	75,62%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	92,49%	84,63%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	77,86%	49,96%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	79,51%	66,84%
Atributos	Horario de atención	48,77%	59,56%	31,85%
	Letreros Informativos	71,97%	74,59%	41,66%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	50,79%	10,35%
	Aseo de las oficinas	86,51%	84,94%	81,50%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	49,88%	48,34%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	71,88%	21,15%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	56,25%	-9,28%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	93,75%	86,21%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	91,80%	88,59%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	79,78%	51,74%
	Rapidez del trámite	88,83%	90,61%	82,71%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	92,13%	88,51%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	85,69%	82,44%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	95,55%	92,90%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	93,23%	90,24%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	91,98%	84,55%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	96,27%	94,68%
	Lenguaje utilizado	93,86%	95,00%	90,63%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	95,04%	92,77%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	95,20%	91,76%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	95,92%	93,58%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	83,46%	71,74%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	36,70%	18,46%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Antofagasta alcanza un 82,83%, ubicándose por debajo del rango nacional en 6,1 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 92,90%, seguido por "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 92,77%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con un 86,21%. Tres de las cuatro dimensiones se encuentran

por debajo del promedio nacional, tan solo “Calidad de la atención” está por sobre el promedio nacional en 1,48 puntos porcentuales.

La región tiene 11 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; “cantidad de asientos en la sala de espera” y “comodidad de la sala de espera” se encuentran más de 40 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional. Por el contrario, solamente el atributo “Capacidad para resolver inconvenientes” posee 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Atacama**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Atacama:

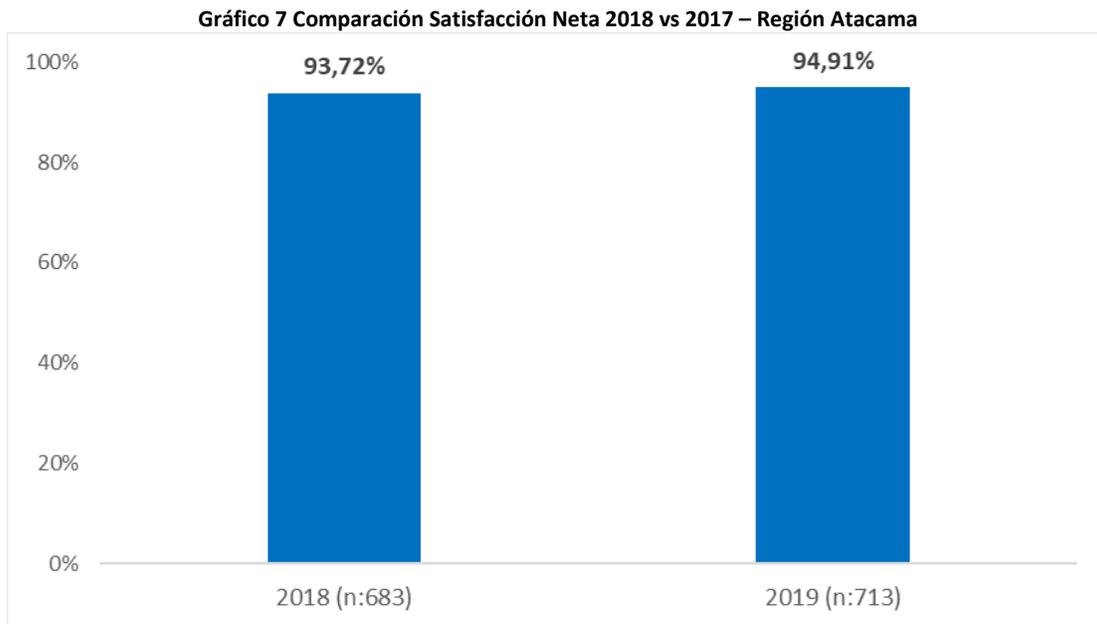
Tabla 4 Ficha metodológica Región Atacama

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	713 en la región de Atacama

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

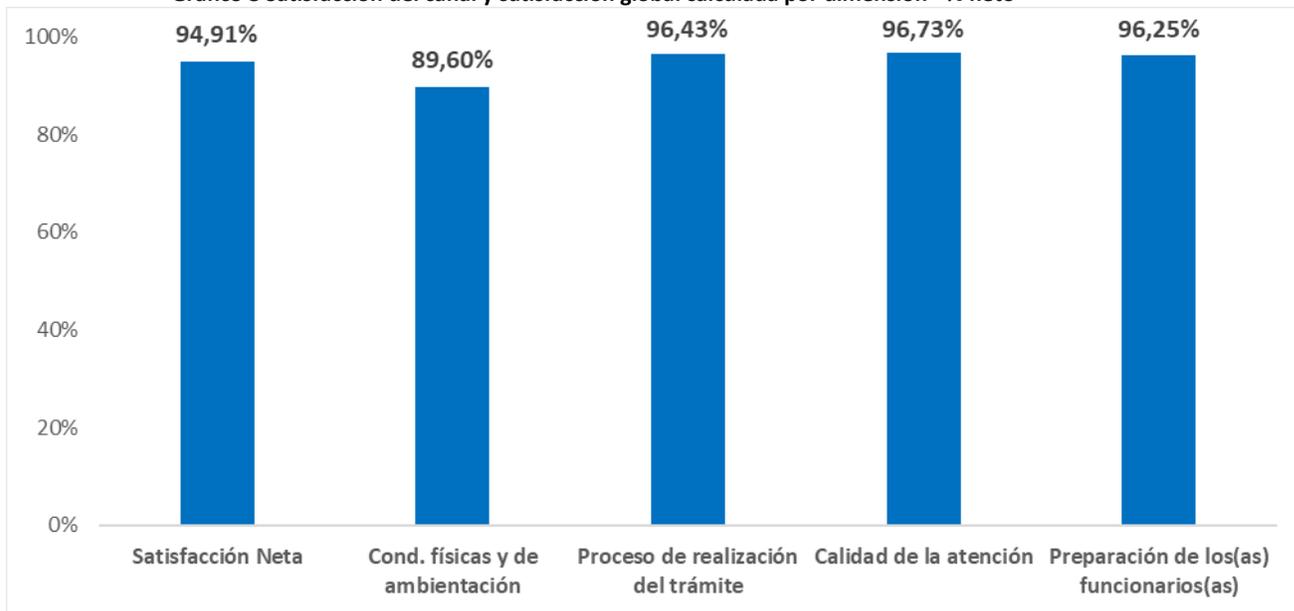
Como se puede observar en el gráfico 7, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una leve alza de 1,19 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 8 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Atacama y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 8 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 4 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 4 Resultados desagregados – Región de Atacama

		% Neto		
		Nacional (2019)	Atacama (2018)	Atacama (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	93,72%	94,91%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	90,07%	91,98%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	94,63%	95,64%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	86,68%	89,60%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	90,53%	89,24%
Atributos	Horario de atención	48,77%	58,36%	60,55%
	Letreros Informativos	71,97%	82,94%	87,96%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	66,94%	72,50%
	Aseo de las oficinas	86,51%	90,65%	95,98%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	66,65%	64,74%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	86,76%	89,70%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	73,96%	75,92%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	94,18%	96,43%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	92,66%	95,52%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	87,80%	92,31%
	Rapidez del trámite	88,83%	93,45%	95,77%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	94,53%	96,57%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	91,34%	93,99%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	97,67%	96,73%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	96,07%	96,19%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	93,51%	93,64%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	98,87%	98,14%
	Lenguaje utilizado	93,86%	97,12%	97,13%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	97,09%	96,25%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	97,37%	96,25%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	97,21%	96,66%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	90,45%	87,89%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	16,05%	10,28%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Atacama alcanza un 94,91%, ubicándose por sobre el rango nacional por más de 5 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 96,73%, seguido de "Proceso de Realización del Trámite" con un 96,43%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" con un 89,60%. Las cuatro dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional en al menos 3 puntos porcentuales; es importante destacar que

“Condiciones físicas y de ambientación” está por sobre el promedio nacional en más de 14 puntos porcentuales.

La región no presenta ningún atributo con 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, existen 12 atributos con 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, de los cuales destaca el “Número de Módulos Habilitados” con 23,19 puntos porcentuales sobre el promedio nacional y “Tiempo de espera” que se encuentra 20,29 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Coquimbo**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Coquimbo:

Tabla 5 Ficha metodológica Región de Coquimbo

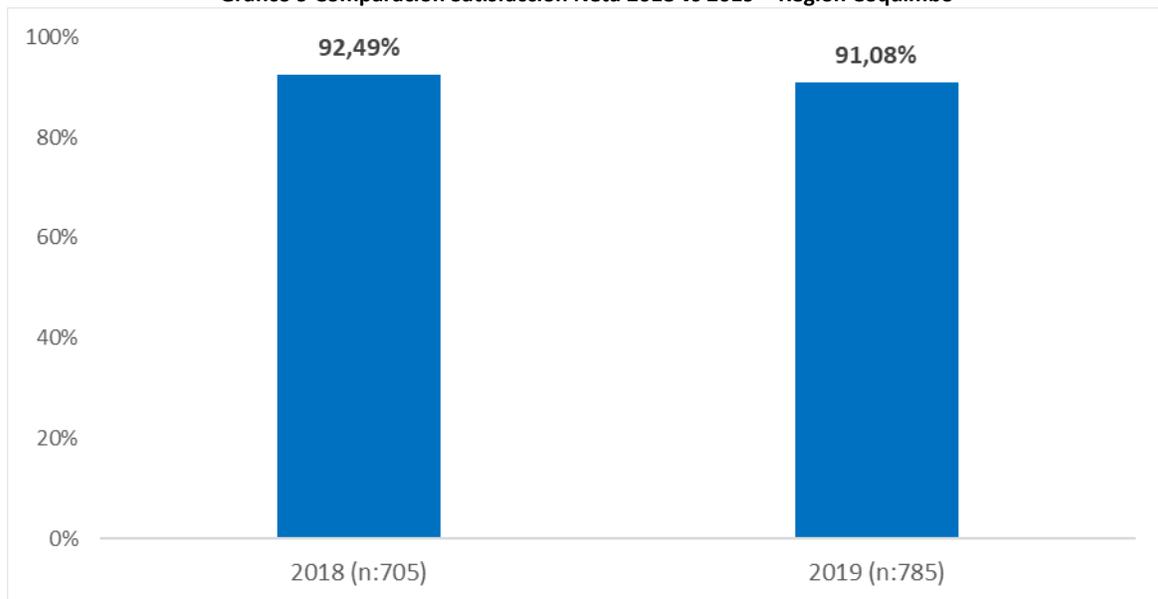
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	785 en la región de Coquimbo

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 9, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una leve alza de 1,41 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

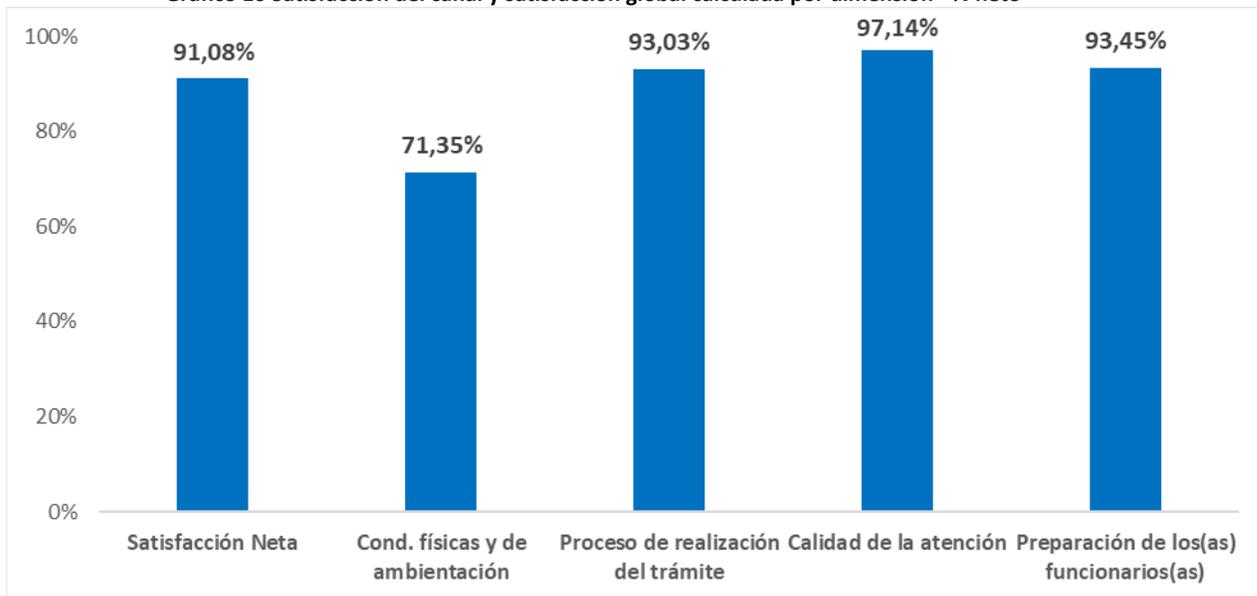
Gráfico 9 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Coquimbo



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 10 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Coquimbo y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 10 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 5 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 5 Resultados desagregados – Región de Coquimbo

		% Neto		
		Nacional (2019)	Coquimbo (2018)	Coquimbo (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	92,49%	91,08%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	91,49%	88,87%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	92,74%	91,63%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	70,22%	71,35%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	78,80%	76,76%
Atributos	Horario de atención	48,77%	45,95%	61,62%
	Letreros Informativos	71,97%	59,18%	66,62%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	38,55%	45,37%
	Aseo de las oficinas	86,51%	90,05%	86,08%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	33,25%	18,70%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	64,05%	72,27%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	53,77%	53,32%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	95,10%	93,03%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	93,94%	92,02%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	83,65%	72,12%
	Rapidez del trámite	88,83%	95,37%	94,43%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	96,41%	94,04%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	93,30%	93,68%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	97,19%	97,14%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	96,46%	96,02%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	95,26%	93,08%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	97,83%	98,71%
	Lenguaje utilizado	93,86%	97,47%	97,57%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	95,58%	93,45%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	95,82%	94,24%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	96,26%	94,69%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	86,44%	83,41%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	28,91%	24,74%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Coquimbo alcanza un 91,08%, ubicándose por sobre el rango nacional en al menos 2 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 97,14%, seguido por "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 93,45%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con un 93,03%. Tres de las cuatro dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional.

La región tiene solamente dos atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; "espacio físico en el que tuvo que esperar" y "letreros informativos" se

encuentran 39,24 y 5 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, respectivamente. Por el contrario, 4 atributos poseen 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional; “horario de atención” y “Capacidad para resolver inconvenientes” se encuentran al menos 10 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:

Región de Valparaíso

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Valparaíso:

Tabla 6 Ficha metodológica Región Valparaíso

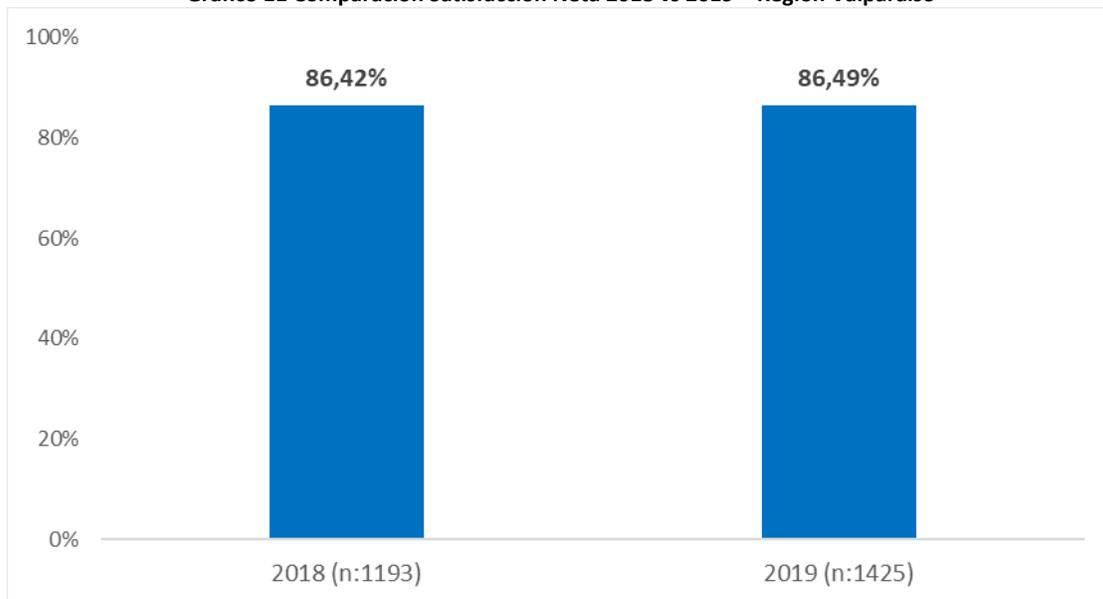
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	1425 en la región de Valparaíso

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 11, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una mínima alza de 0,1 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

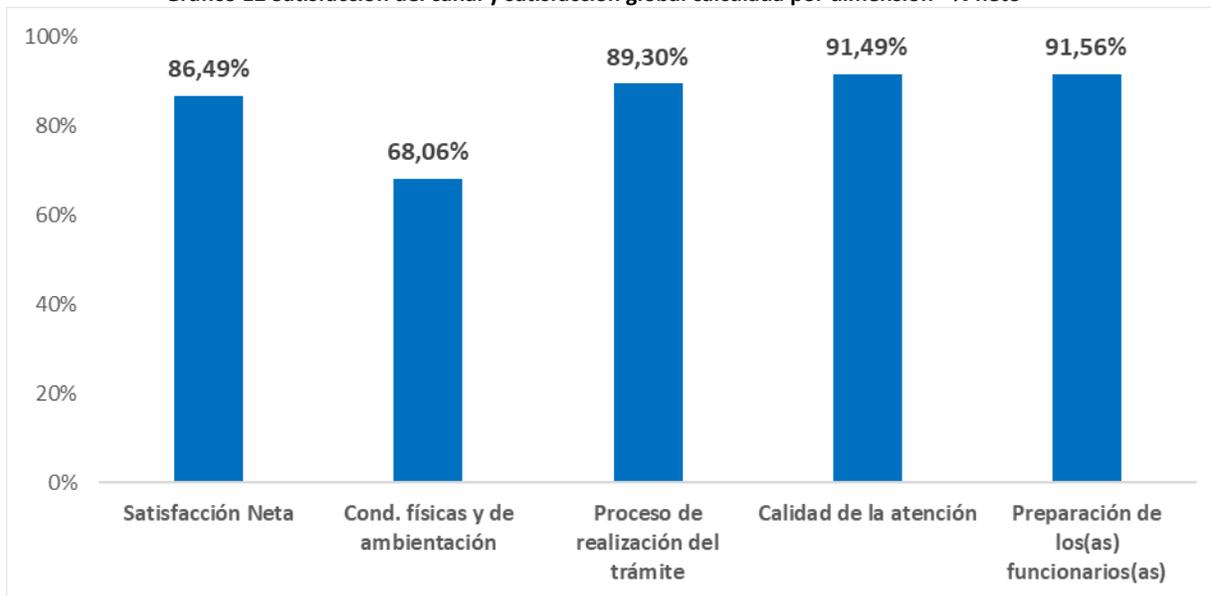
Gráfico 11 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Valparaíso



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 12 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Valparaíso y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 12 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El Cuadro 6 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 6 Resultados desagregados – Región de Valparaíso

		% Neto		
		Nacional (2019)	Valparaíso (2018)	Valparaíso (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	86,42%	86,49%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	82,22%	81,97%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	87,48%	87,63%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	68,56%	68,06%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	68,75%	66,15%
Atributos	Horario de atención	48,77%	62,91%	43,64%
	Letreros Informativos	71,97%	68,16%	68,11%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	43,28%	41,01%
	Aseo de las oficinas	86,51%	87,66%	84,21%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	54,19%	48,84%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	58,63%	58,04%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	42,37%	36,79%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	88,25%	89,30%

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	88,85%	89,79%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	69,27%	71,10%
	Rapidez del trámite	88,83%	84,88%	87,13%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	88,34%	89,16%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	88,54%	89,94%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	92,16%	91,49%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	89,52%	90,11%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	85,94%	85,13%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	94,55%	95,43%
	Lenguaje utilizado	93,86%	92,88%	92,41%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	92,51%	91,56%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	92,44%	92,14%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	93,00%	92,96%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	81,81%	79,60%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	-1,28%	-5,14%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Valparaíso alcanza un 86,49%, ubicándose por debajo del rango nacional en 2,41 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 91,56%, seguido por "Calidad de la Atención" con 91,49%. Tres de las cuatro dimensiones se encuentran por debajo del promedio nacional, tan solo "Calidad de la atención" está por sobre el promedio nacional en solamente 0,1 puntos porcentuales.

La región tiene 6 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; "cantidad de asientos en la sala de espera" y "comodidad de la sala de espera" se

encuentran más de 10 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional. Es importante mencionar que no se observan atributos con 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región Metropolitana**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región Metropolitana:

Tabla 7 Ficha metodológica Región Metropolitana

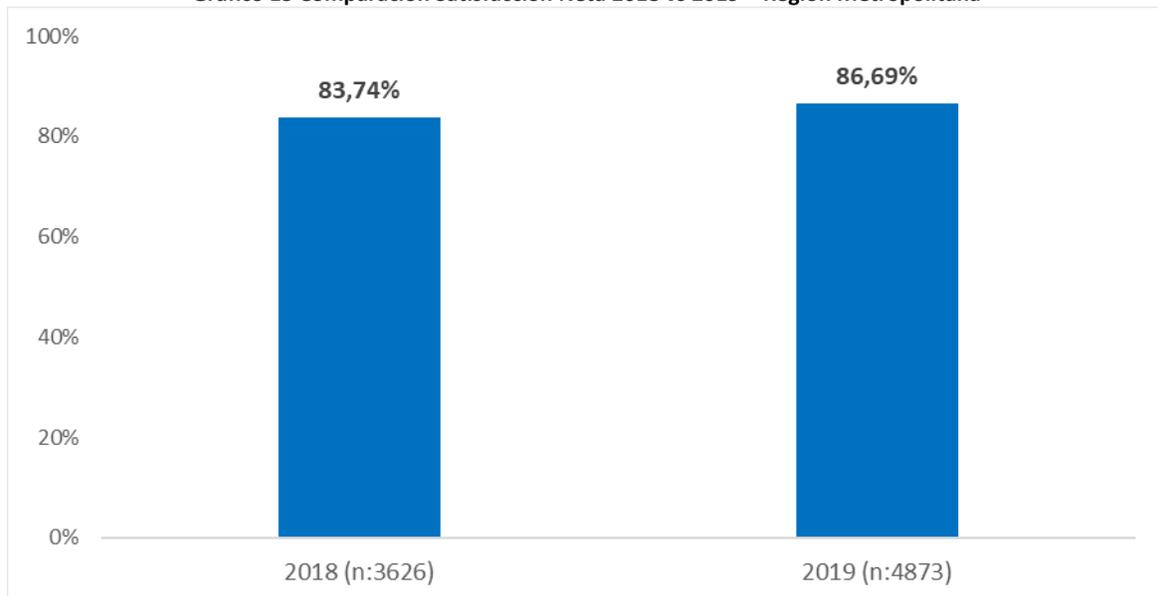
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	4873 en la región Metropolitana

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 13, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una pequeña alza de 2,95 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

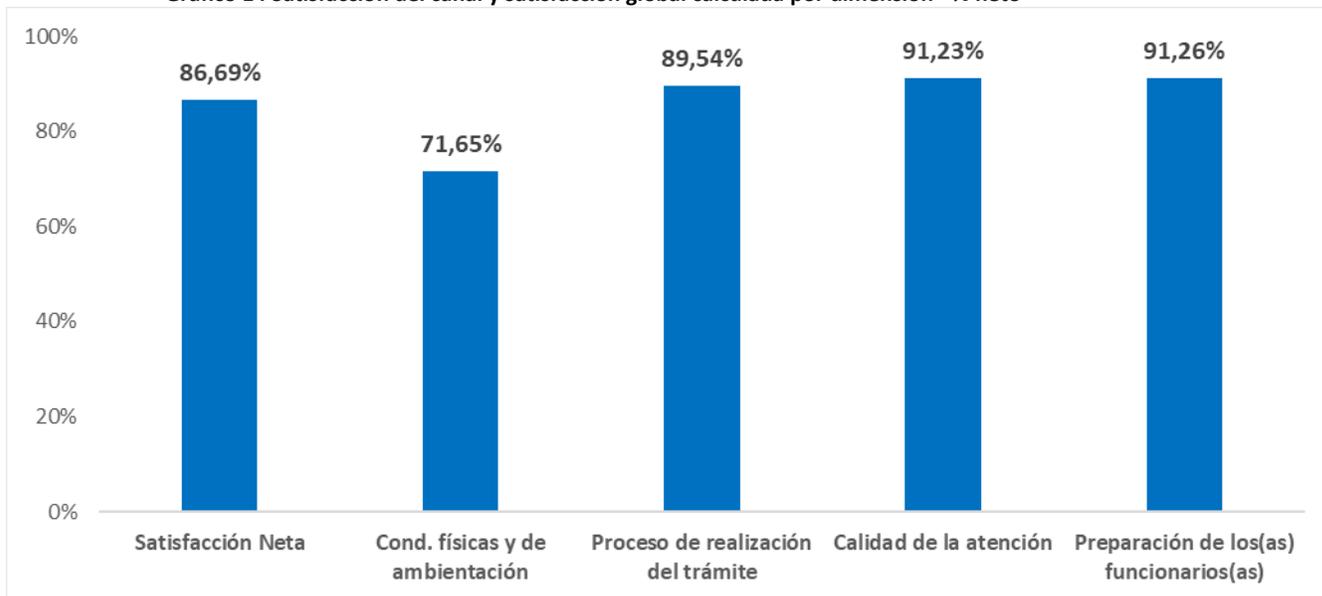
Gráfico 13 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Metropolitana



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 14 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región Metropolitana y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 14 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 7 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 7 Resultados desagregados – Región Metropolitana

		% Neto		
		Nacional (2019)	Metropolitana (2018)	Metropolitana (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	83,74%	86,69%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	77,60%	81,20%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	85,27%	88,06%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	68,86%	71,65%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	74,56%	75,67%
Atributos	Horario de atención	48,77%	37,90%	48,98%
	Letreros Informativos	71,97%	64,23%	66,72%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	38,96%	48,00%
	Aseo de las oficinas	86,51%	85,69%	81,51%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	48,43%	59,75%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	60,78%	70,70%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	38,83%	58,94%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	83,78%	89,54%

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	86,01%	89,67%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	60,59%	66,83%
	Rapidez del trámite	88,83%	79,43%	86,44%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	87,20%	89,26%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	82,16%	84,69%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	92,13%	91,23%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	90,31%	89,04%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	86,64%	86,38%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	94,20%	93,11%
	Lenguaje utilizado	93,86%	91,81%	92,11%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	91,17%	91,26%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	90,79%	90,86%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	92,28%	92,32%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	77,26%	75,16%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	18,16%	8,47%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región Metropolitana alcanza un 86,69%, ubicándose por debajo del rango nacional en 2,21 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 91,26%, seguido por "Calidad de la Atención" con 91,23%. Todas las dimensiones se encuentran por debajo del promedio nacional en al menos 1 punto porcentual.

La región tiene 3 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; "letreros informativos", "aseo de las oficinas" y "tiempo de espera" se encuentran 5,25; 5 y 5,19 puntos porcentuales respectivamente, por debajo del promedio nacional. Por el contrario,

solamente el atributo “cantidad de asientos en la sala de espera” se encuentra 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:

Región del Libertador Bernardo O’Higgins

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de O’Higgins:

Tabla 8 Ficha metodológica Región O’Higgins

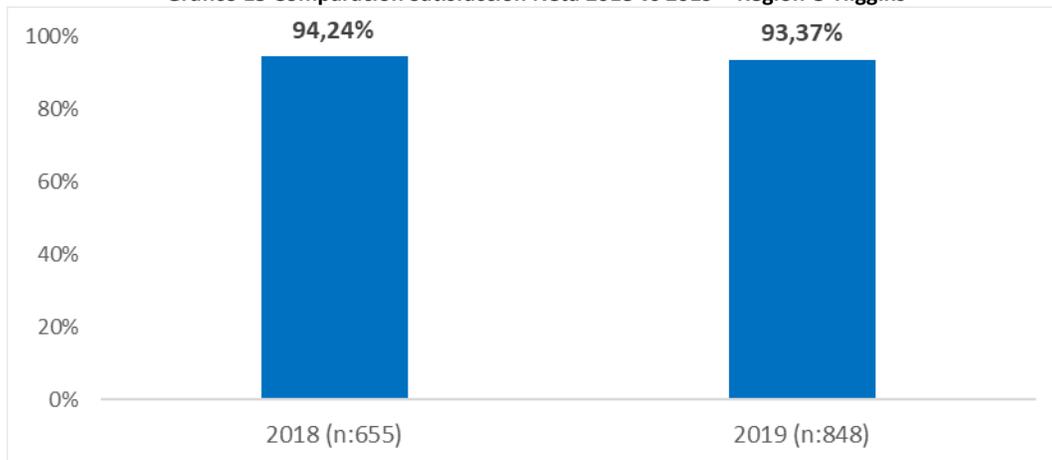
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	848 en la región de O’Higgins

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 15, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una pequeña disminución de 0,87 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

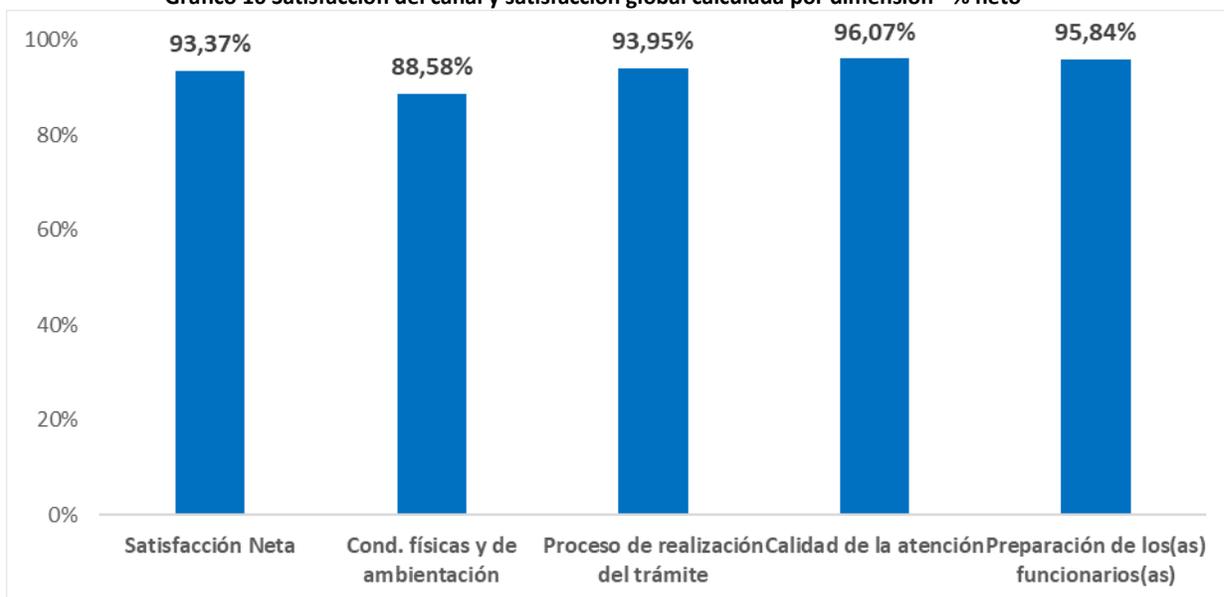
Gráfico 15 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región O’Higgins



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 16 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región del Libertador Bernardo O’Higgins y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 16 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 8 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 8 Resultados desagregados – Región de O'Higgins

		% Neto		
		Nacional (2019)	O'Higgins (2018)	O'Higgins (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	94,24%	93,37%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	90,69%	90,14%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	95,13%	94,18%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	87,78%	88,58%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	85,89%	86,77%
Atributos	Horario de atención	48,77%	66,62%	79,42%
	Letreros Informativos	71,97%	86,75%	86,55%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	55,77%	65,58%
	Aseo de las oficinas	86,51%	95,14%	93,41%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	70,08%	58,93%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	83,64%	81,07%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	75,27%	68,10%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	97,15%	93,95%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	96,87%	93,06%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	85,59%	78,20%
	Rapidez del trámite	88,83%	94,06%	90,96%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	96,83%	94,29%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	95,30%	92,44%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	95,00%	96,07%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	93,69%	94,35%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	92,10%	93,76%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	97,37%	97,99%
	Lenguaje utilizado	93,86%	95,65%	96,71%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	95,04%	95,84%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	95,02%	95,86%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	94,11%	96,21%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	85,10%	85,82%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	34,57%	25,82%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de O'Higgins alcanza un 93,37%, ubicándose por sobre el rango nacional en al menos 4 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 96,07%, seguido por "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 95,84%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con un 93,95%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional en al menos 2 puntos porcentuales.

La región no presenta atributos con porcentajes que tengan 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, 9 atributos poseen 5 puntos porcentuales sobre el promedio

nacional, destacando el “Horario de atención” con 30,65 puntos porcentuales sobre el promedio nacional y “Número de Módulos Habilitados” con 16,27 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región del Maule**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región del Maule:

Tabla 9 Ficha metodológica Región Maule

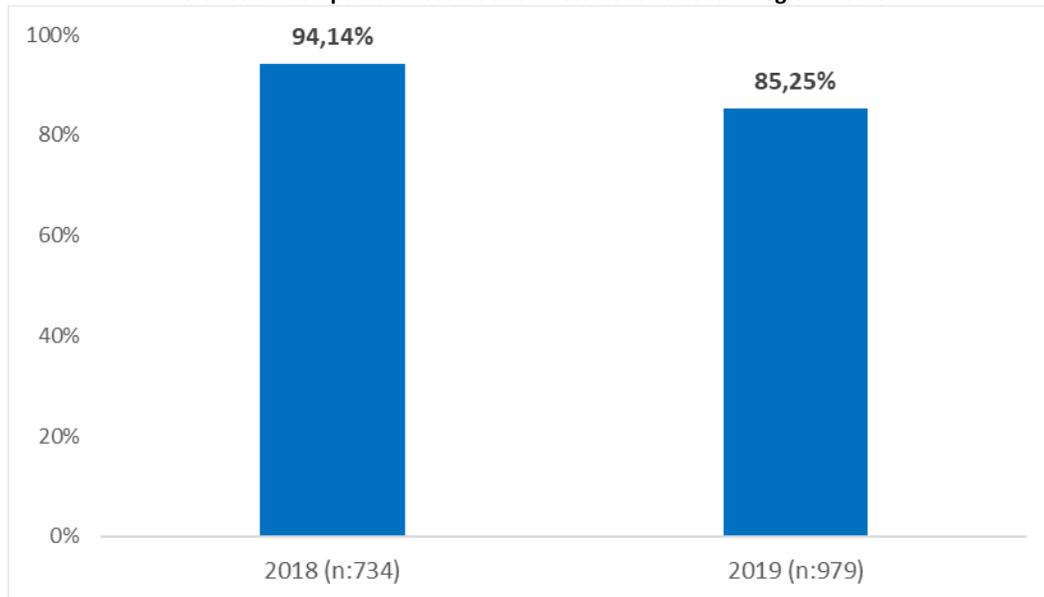
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	979 en la región de Maule

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 17 la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una disminución de 8,89 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

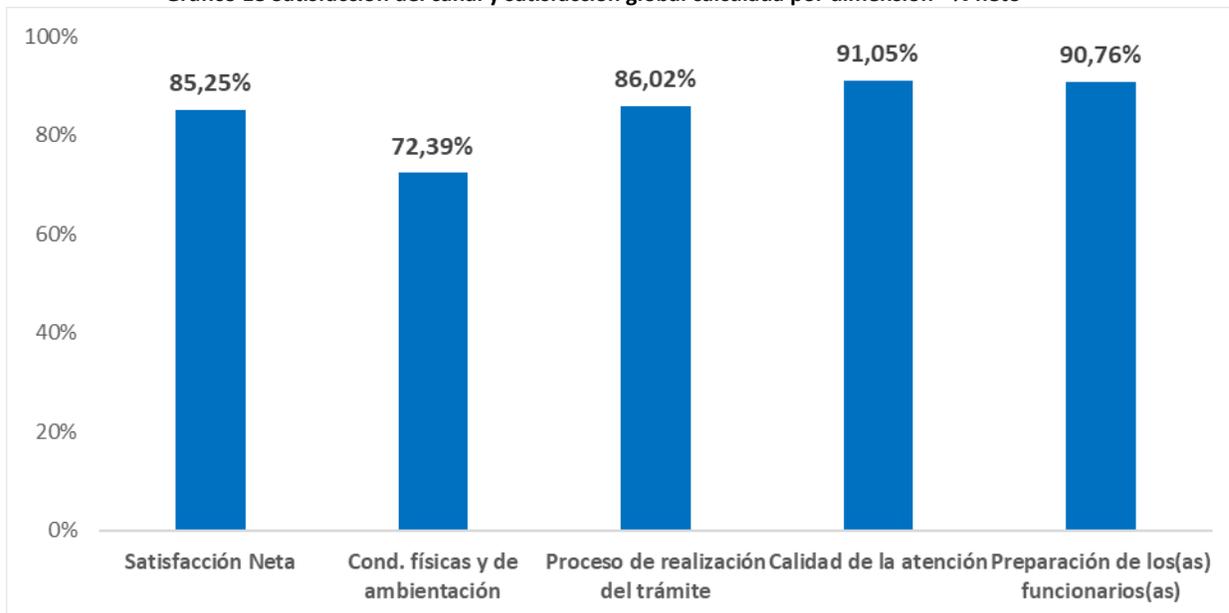
Gráfico 17 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Maule



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 18 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región del Maule y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 18 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 9 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 9 Resultados desagregados – Región del Maule

		% Neto		
		Nacional (2019)	Maule (2018)	Maule (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	94,14%	85,25%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	91,38%	80,20%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	94,83%	86,51%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	87,41%	72,39%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	90,60%	62,57%
Atributos	Horario de atención	48,77%	54,78%	41,51%
	Letreros Informativos	71,97%	84,06%	78,02%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	64,49%	33,52%
	Aseo de las oficinas	86,51%	93,76%	90,53%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	78,29%	48,10%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	84,66%	59,36%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	73,39%	36,08%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	94,65%	86,02%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	92,25%	85,13%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	89,82%	69,98%
	Rapidez del trámite	88,83%	93,71%	83,29%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	94,68%	87,50%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	81,82%	86,36%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	97,43%	91,05%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	97,25%	89,80%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	95,09%	86,44%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	97,61%	94,95%
	Lenguaje utilizado	93,86%	96,78%	91,62%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	96,77%	90,76%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	97,20%	89,68%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	96,71%	92,76%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	89,09%	67,71%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	44,65%	3,35%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región del Maule alcanza un 85,25%, ubicándose por debajo del rango nacional en 3,65 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 91,05%. Todas las dimensiones se encuentran por debajo del promedio nacional en al menos 1 punto porcentual.

La región tiene 8 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; "cantidad de asientos en la sala de espera" se encuentra 17,62 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, mientras que el atributo "capacidad para aclarar dudas" se encuentra 10,98 puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Es importante mencionar que solamente el

atributo “letreros informativos” se encuentra 5 puntos porcentuales o más sobre el promedio nacional, alcanzando un 78,02%, lo que corresponde a 6,05 puntos porcentuales.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Ñuble**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Ñuble:

Tabla 10 Ficha metodológica Región Ñuble

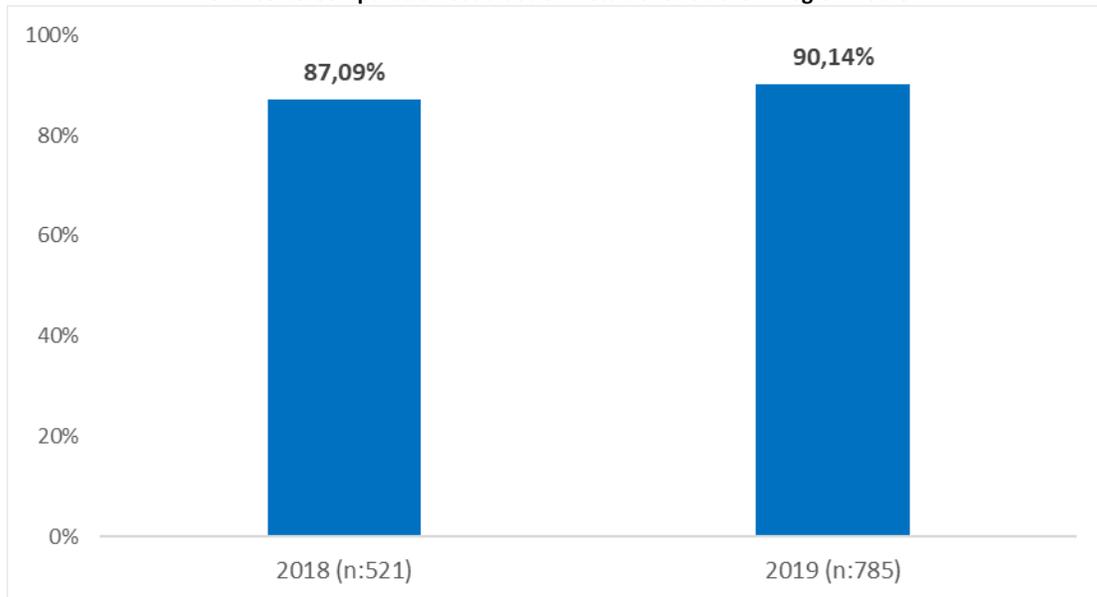
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	785 en la región de Ñuble

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 19, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una leve alza de 3,05 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

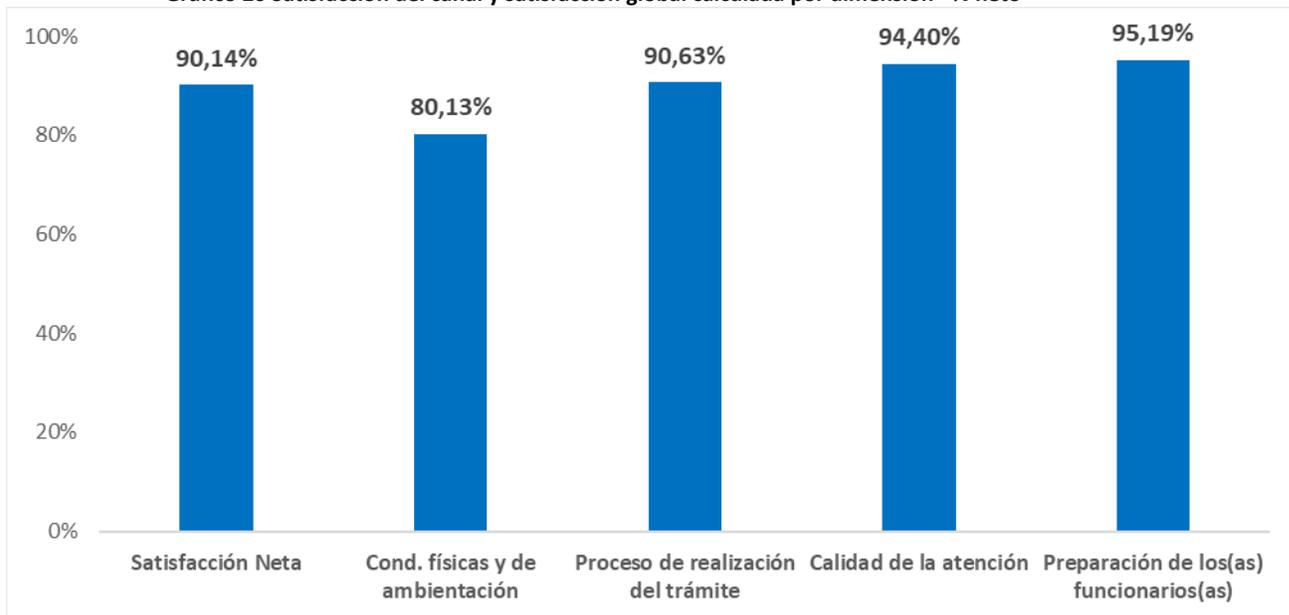
Gráfico 19 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Ñuble



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 20 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Ñuble y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 20 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 10 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 10 Resultados desagregados – Región de Ñuble

		% Neto		
		Nacional (2019)	Ñuble (2018)	Ñuble (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	87,09%	90,14%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	81,31%	86,31%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	88,54%	91,10%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	68,69%	80,13%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	67,41%	71,80%
Atributos	Horario de atención	48,77%	30,71%	44,24%
	Letreros Informativos	71,97%	66,88%	81,96%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	30,99%	47,25%
	Aseo de las oficinas	86,51%	88,47%	93,67%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	3,36%	51,01%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	67,94%	60,35%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	43,62%	34,30%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	89,73%	90,63%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	86,38%	91,29%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	75,98%	74,48%
	Rapidez del trámite	88,83%	88,79%	89,45%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	88,75%	92,45%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	84,72%	92,33%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	93,34%	94,40%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	90,30%	93,18%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	83,51%	91,72%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	97,71%	98,51%
	Lenguaje utilizado	93,86%	95,43%	96,87%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	92,45%	95,19%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	90,90%	94,62%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	95,14%	96,53%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	77,58%	85,90%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	36,19%	-24,04%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional	
5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional	

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región del Ñuble alcanza un 90,14%, ubicándose sobre el rango nacional en 1,24 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "preparación de los funcionarios" con 95,19%. Tres de las cuatro dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional en al menos 3 puntos porcentuales.

La región tiene 4 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; “Capacidad para resolver inconvenientes” y “Cantidad de asientos en la sala de espera” se encuentran más de 20 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional. Es importante mencionar que 3 atributos se encuentran 5 puntos porcentuales o más sobre el promedio nacional, como es el caso de “letreros informativos” que alcanza casi 10 puntos porcentuales más que el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Bio-Bío**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Bio-Bío:

Tabla 11 Ficha metodológica Región de Bio-Bío

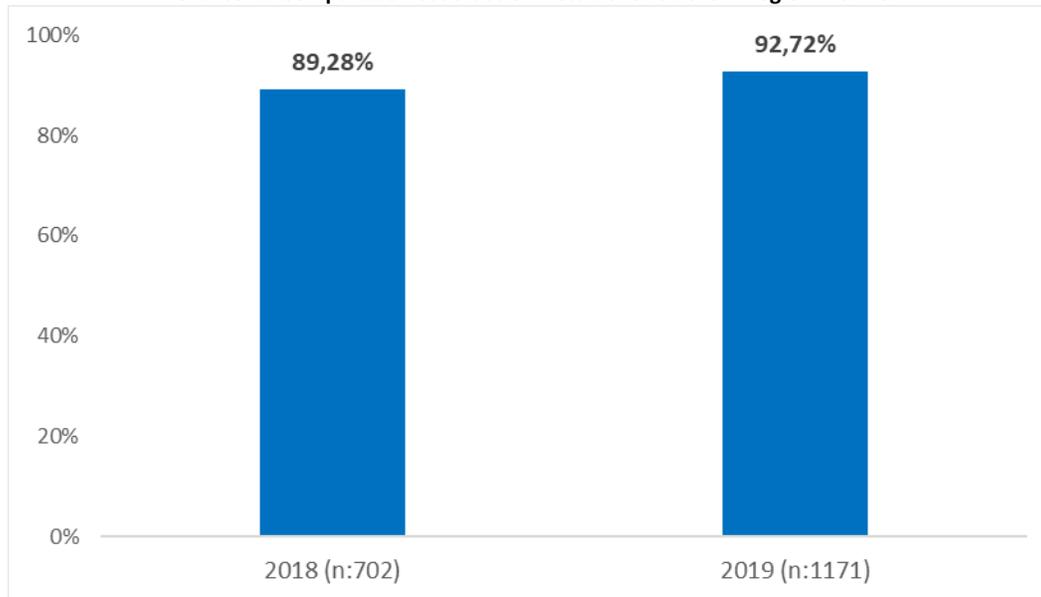
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	1171 en la región de Bio-Bío

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 21, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una leve alza de 3,44 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

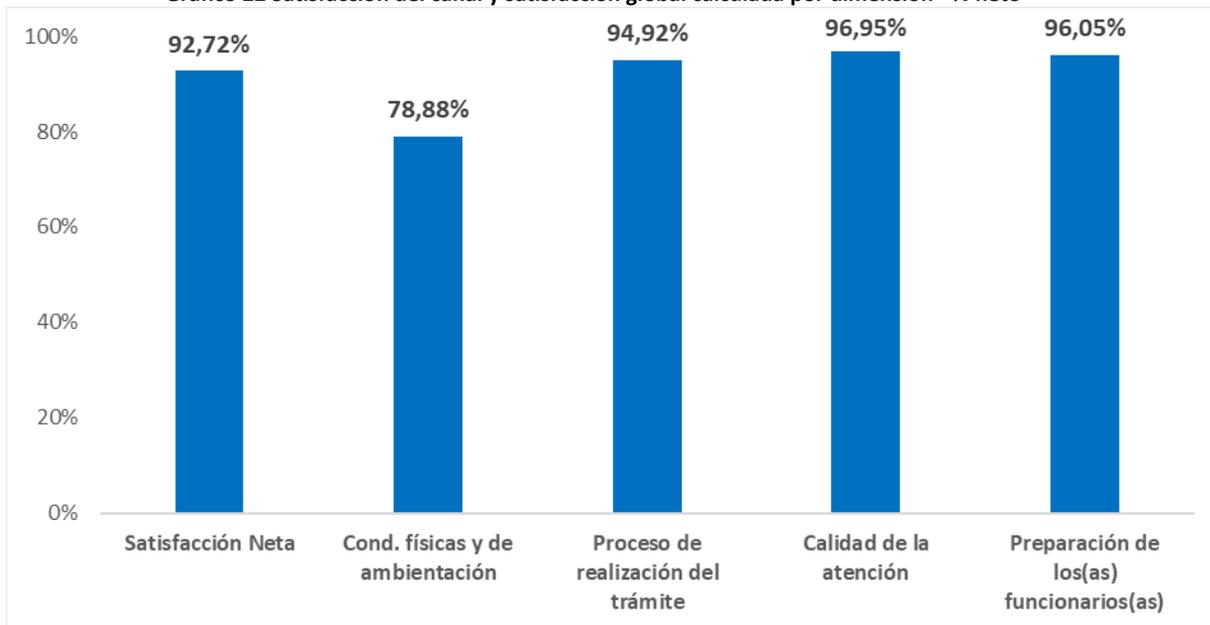
Gráfico 21 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Bio-Bío



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 22 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Bio-Bío y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 22 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 11 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 11 Resultados desagregados - Región de Bio-Bío

		% Neto		
		Nacional (2019)	Biobío (2018)	Biobío (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	89,28%	92,72%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	87,05%	88,82%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	89,84%	93,69%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	80,14%	78,88%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	84,50%	86,51%
Atributos	Horario de atención	48,77%	60,76%	50,34%
	Letreros Informativos	71,97%	77,89%	75,99%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	56,04%	57,13%
	Aseo de las oficinas	86,51%	94,75%	91,95%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	50,42%	65,21%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	79,11%	76,42%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	67,00%	57,16%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	90,45%	94,92%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	91,79%	95,64%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	78,58%	69,13%
	Rapidez del trámite	88,83%	87,89%	93,35%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	91,29%	95,88%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	87,11%	91,04%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	92,44%	96,95%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	91,07%	95,55%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	86,27%	94,64%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	96,57%	97,60%
	Lenguaje utilizado	93,86%	93,11%	97,51%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	90,86%	96,05%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	92,65%	96,01%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	92,22%	96,54%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	74,21%	82,08%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	9,23%	44,44%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Bio-bío alcanza un 92,72%, ubicándose por sobre el rango nacional en al menos 3 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 96,95%, seguido por "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 96,05%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con un 94,92%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional en al menos 4 puntos porcentuales.

La región no presenta atributos con porcentajes que tengan 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, 6 atributos poseen 5 puntos porcentuales sobre el promedio

nacional, destacando la “capacidad para resolver inconvenientes”, que presenta 31,46 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de La Araucanía**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de La Araucanía:

Tabla 12 Ficha metodológica Región de La Araucanía

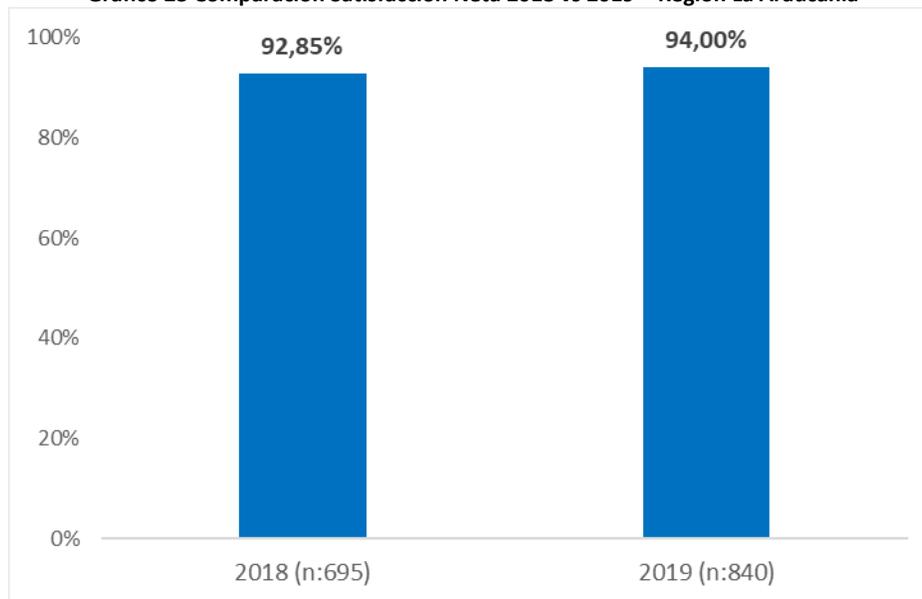
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	840 en la región de La Araucanía

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 23, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una leve alza de 1,15 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

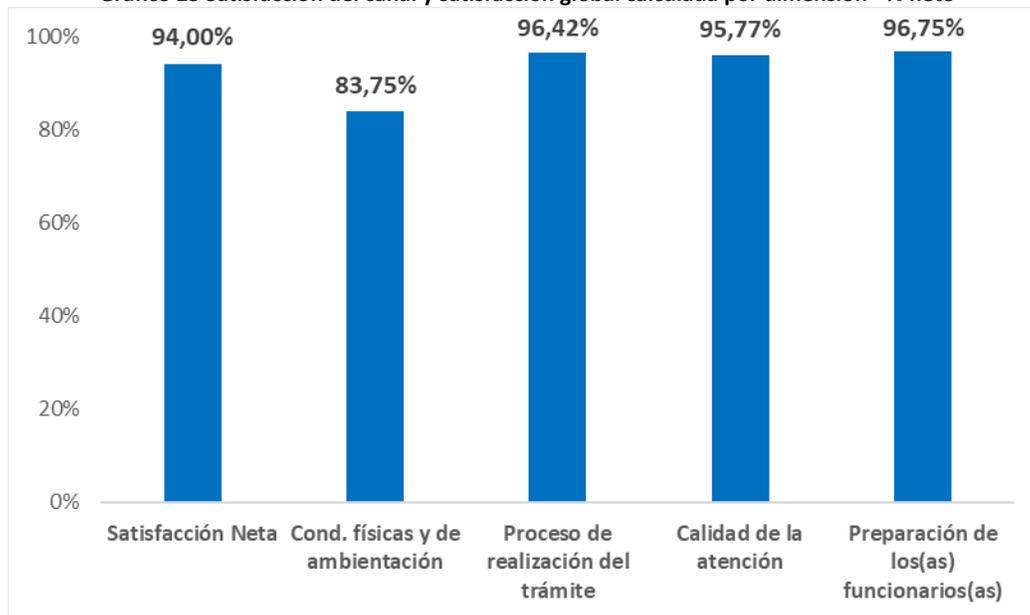
Gráfico 23 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región La Araucanía



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 24 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de La Araucanía y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 23 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 12 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 12 Resultados desagregados – Región de La Araucanía

		% Neto		
		Nacional (2019)	La Araucanía (2018)	La Araucanía (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	92,85%	94,00%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	92,41%	91,27%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	92,96%	94,69%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	73,11%	83,75%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	81,17%	73,51%
Atributos	Horario de atención	48,77%	29,83%	34,25%
	Letreros Informativos	71,97%	64,59%	86,27%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	31,76%	43,88%
	Aseo de las oficinas	86,51%	91,64%	88,10%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	63,03%	45,34%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	57,75%	66,42%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	39,54%	48,55%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	94,65%	96,42%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	94,83%	96,86%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	76,15%	84,48%
	Rapidez del trámite	88,83%	91,25%	93,11%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	95,62%	96,78%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	88,27%	92,87%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	97,12%	95,77%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	96,75%	94,04%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	94,15%	92,72%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	98,52%	98,35%
	Lenguaje utilizado	93,86%	97,24%	97,32%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	96,56%	96,75%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	96,89%	95,58%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	95,80%	97,48%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	91,61%	86,18%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	64,42%	43,18%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de la Araucanía alcanza un 94%, ubicándose por sobre el rango nacional en 5 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 96,75%, seguido por "Proceso de Realización del Trámite" con un 96,42%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Calidad de la Atención" con 95,77%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional en al menos 4 puntos porcentuales.

La región presenta 4 atributos con porcentajes que tengan 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; este es el caso de "horario de atención", "número de módulos habilitados",

“espacio físico en el que tuvo que esperar” y “cantidad de asientos en la sala de espera”. Por el contrario, 7 atributos poseen 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, destacando la “capacidad para resolver inconvenientes”, que presenta 30 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Los Ríos**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Los Ríos:

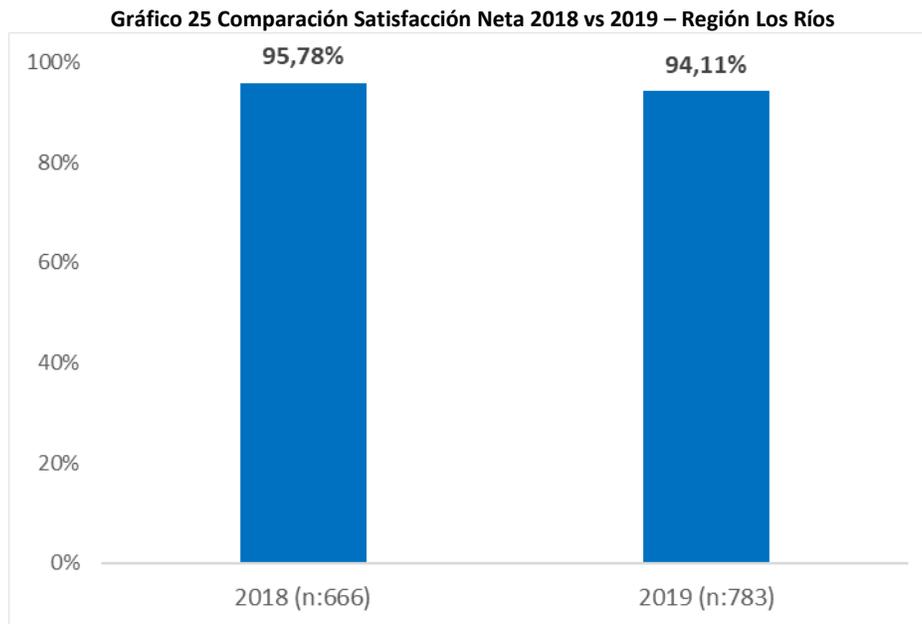
Tabla 13 Ficha metodológica Región de Los Ríos

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	783 en la región de Los Ríos

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

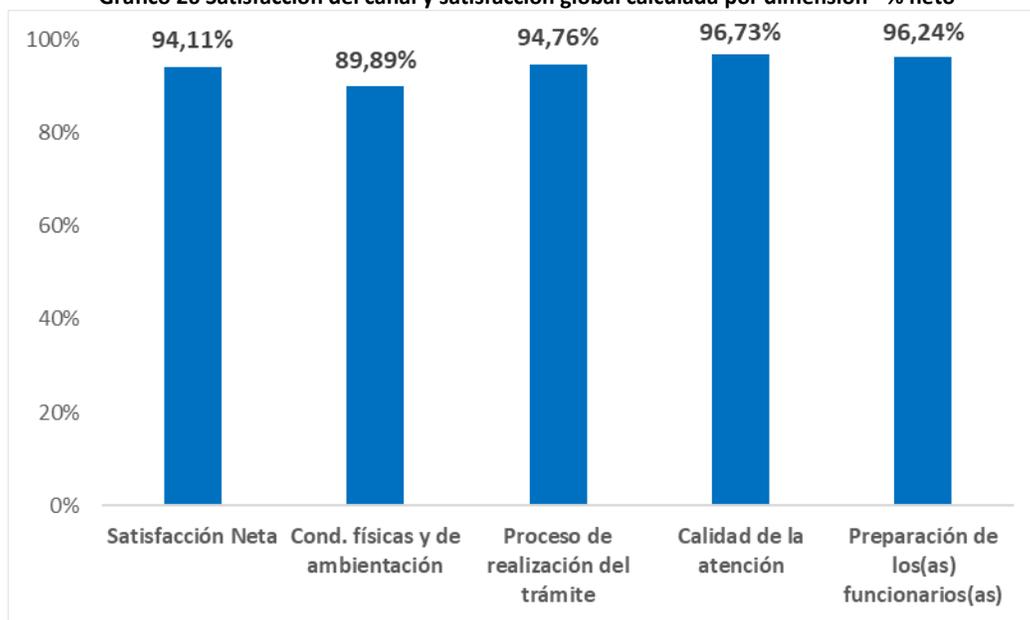
Como se puede observar en el gráfico 25, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una pequeña disminución de 1,67 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 26 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Los Ríos y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 26 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 13 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 13 Resultados desagregados – Región de Los Ríos

		% Neto		
		Nacional (2019)	Los Ríos (2018)	Los Ríos (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	95,78%	94,11%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	93,36%	90,74%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	96,39%	94,96%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	87,30%	89,89%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	87,36%	90,99%
Atributos	Horario de atención	48,77%	54,46%	60,87%
	Letreros Informativos	71,97%	82,07%	87,86%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	60,62%	73,82%
	Aseo de las oficinas	86,51%	96,18%	97,32%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	60,97%	67,80%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	79,94%	85,29%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	63,88%	66,03%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	96,85%	94,76%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	96,11%	93,96%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	84,96%	84,31%
	Rapidez del trámite	88,83%	97,04%	92,36%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	97,59%	95,84%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	94,76%	87,51%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	98,60%	96,73%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	97,69%	95,88%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	95,58%	94,15%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	98,51%	98,16%
	Lenguaje utilizado	93,86%	98,41%	96,54%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	98,49%	96,24%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	98,31%	97,41%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	98,40%	95,45%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	91,40%	90,40%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	44,95%	48,41%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Los Ríos alcanza un 94,11%, ubicándose por sobre el rango nacional en 5,21 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con un 96,73%, seguido por "Preparación de los(as) funcionario(a)" con un 96,24%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional en al menos 4 puntos porcentuales.

La región no presenta atributos con porcentajes que tengan 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, se observan 11 atributos poseen 5 puntos porcentuales sobre

el promedio nacional, destacando la “capacidad para resolver inconvenientes”, que presenta 35,43 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Los Lagos**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Los Lagos:

Tabla 14 Ficha metodológica Región de Los Lagos

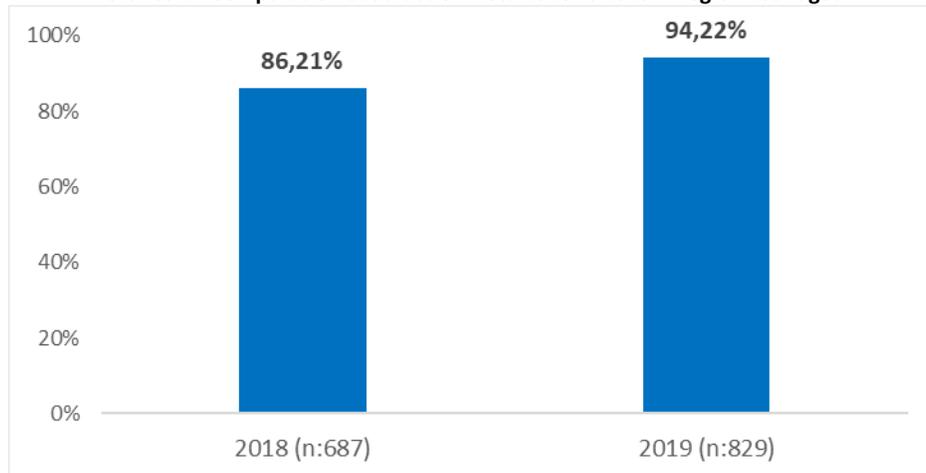
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	829 en la región de Los Lagos

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 27, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta un alza de 8,01 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

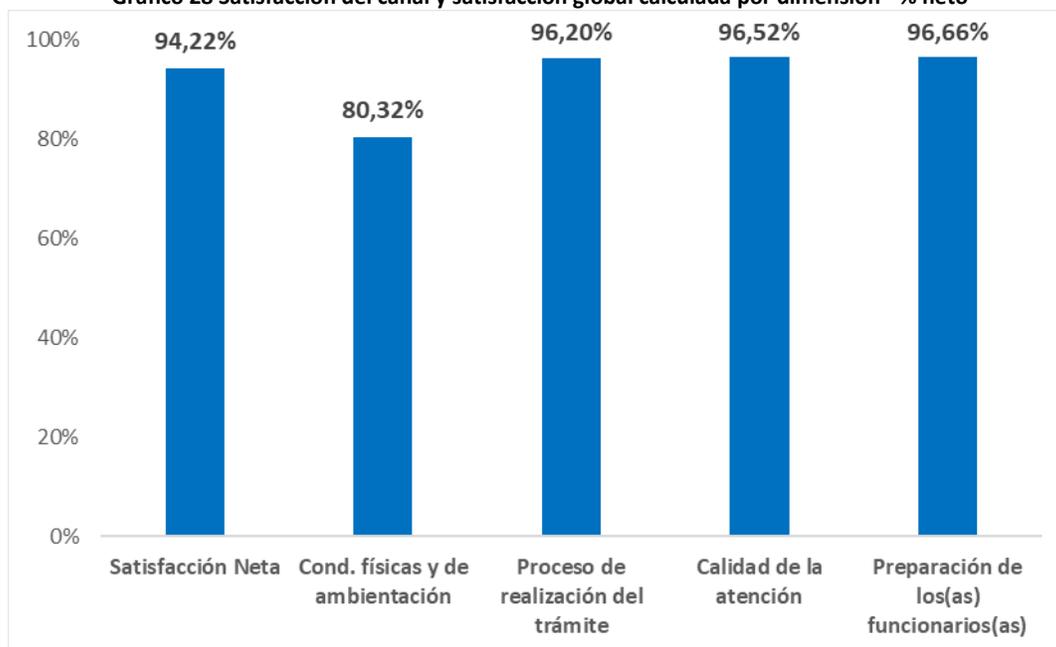
Gráfico 27 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Los Lagos



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 28 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Los Lagos y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

Gráfico 28 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

El Cuadro 14 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 14 Resultados desagregados – Región de Los Lagos

		% Neto		
		Nacional (2019)	Los Lagos (2018)	Los Lagos (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	86,21%	94,22%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	82,20%	93,57%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	87,21%	94,38%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	73,39%	80,32%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	72,16%	83,47%
Atributos	Horario de atención	48,77%	64,93%	44,21%
	Letreros Informativos	71,97%	73,12%	75,70%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	61,87%	51,87%
	Aseo de las oficinas	86,51%	83,94%	94,64%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	76,18%	50,00%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	67,63%	69,13%

	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	57,29%	51,46%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	89,06%	96,20%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	90,40%	95,22%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	75,92%	88,28%
	Rapidez del trámite	88,83%	75,07%	95,05%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	86,89%	95,88%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	87,28%	91,89%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	88,29%	96,52%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	83,23%	95,77%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	77,19%	93,68%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	87,35%	97,74%
	Lenguaje utilizado	93,86%	88,31%	96,52%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	92,07%	96,66%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	91,34%	96,86%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	92,10%	97,04%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	58,24%	89,27%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	30,58%	26,00%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Los Lagos alcanza un 94,22%, ubicándose por sobre el rango nacional en 5,32 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Preparación de los(as) funcionario(a)" con un 96,66%, seguido por "Calidad de la Atención" con un 96,52%. En tercer lugar se ubica "Proceso de realización del trámite", con un 96,2%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional en al menos 4 puntos porcentuales.

La región presenta solamente el atributo “Espacio físico en el que tuvo que esperar” con un porcentaje con 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, se observan 5 atributos poseen 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, destacando la “capacidad para resolver inconvenientes”, que presenta 13 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Aysén**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Aysén:

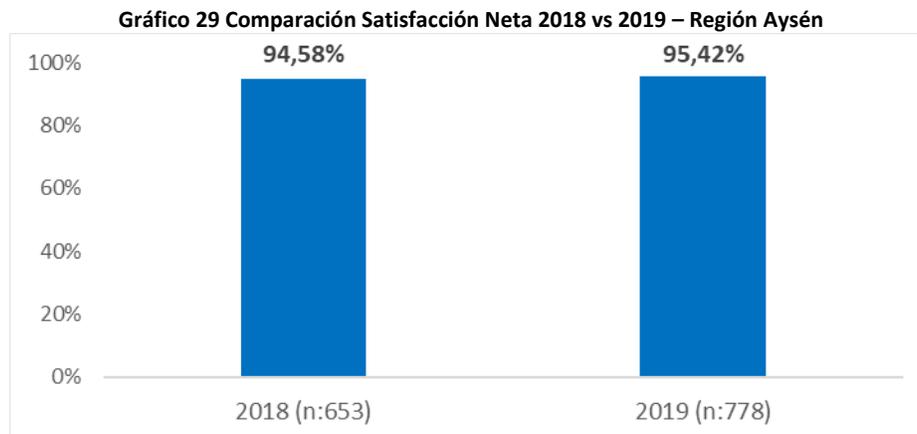
Tabla 15 Ficha metodológica Región de Aysén

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	778 en la región de Aysén

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

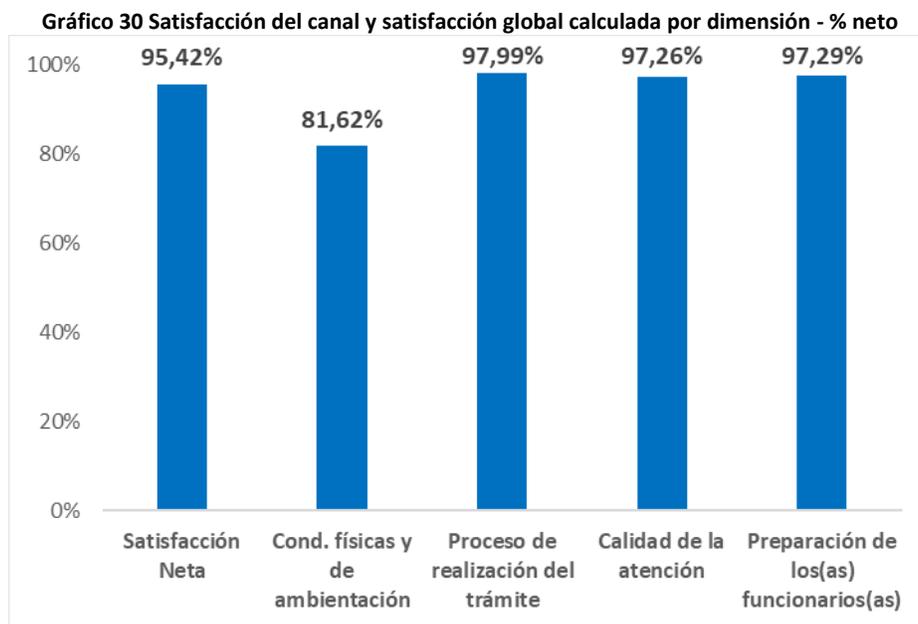
Resultados

Como se puede observar en el gráfico 29, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una pequeña alza de 0,84 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 30 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Aysén y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El Cuadro 15 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 15 Resultados desagregados – Región de Aysén

		% Neto		
		Nacional (2019)	Aysén (2018)	Aysén (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	94,58%	95,42%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	90,26%	94,58%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	95,66%	95,62%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	81,61%	81,62%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	87,10%	72,12%
Atributos	Horario de atención	48,77%	31,93%	33,40%
	Letreros Informativos	71,97%	76,06%	71,29%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	66,64%	62,09%
	Aseo de las oficinas	86,51%	95,69%	94,28%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	84,75%	76,89%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	81,15%	81,00%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	71,83%	45,41%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	97,69%	97,99%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	95,84%	98,22%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	94,99%	95,82%
	Rapidez del trámite	88,83%	96,65%	96,54%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	96,90%	97,22%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	91,90%	94,48%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	97,59%	97,26%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	95,44%	95,93%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	92,30%	93,83%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	98,87%	99,21%
	Lenguaje utilizado	93,86%	96,75%	96,93%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	97,45%	97,29%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	96,88%	97,34%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	97,33%	97,35%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	90,50%	92,27%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	36,10%	60,35%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Aysén alcanza un 95,42%, ubicándose por sobre el rango nacional en 6,52 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Proceso de realización del trámite", con un 97,99%, seguido por "Preparación de los(as) funcionario(a)" con un 97,29%. En tercer lugar se ubica Calidad de la Atención" con un 97,26%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional en al menos 5 puntos porcentuales.

La región presenta 2 atributos con porcentajes de 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; "horario de atención" y "cantidad de asientos en la sala de espera" presentan al menos 12

puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, se observan 11 atributos poseen 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, destacando la “capacidad para resolver inconvenientes”, que presenta 47,37 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

.

**Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:
Región de Magallanes**

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el lunes 2 septiembre, hasta el lunes 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Magallanes:

Tabla 16 Ficha metodológica Región de Magallanes

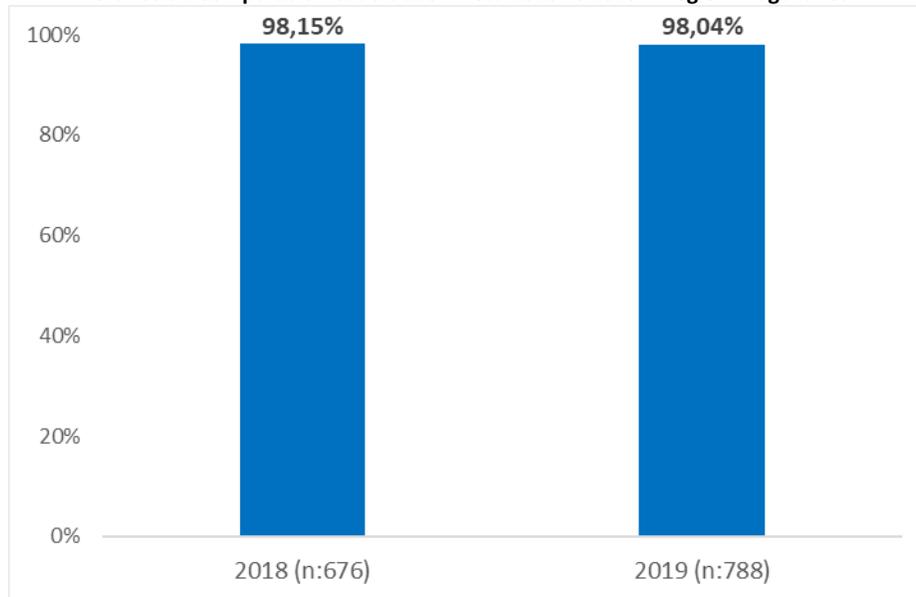
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	788 en la región de Magallanes

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

Resultados

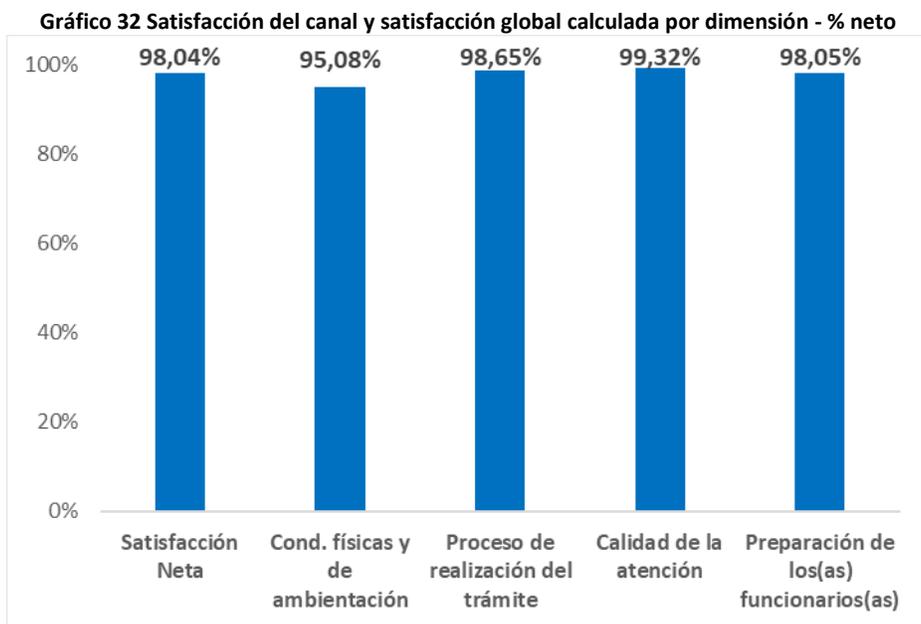
Como se puede observar en el gráfico 31, la satisfacción neta de la región en el 2019, presenta una mínima disminución de 0,11 puntos porcentuales, en comparación al año 2018.

Gráfico 31 Comparación Satisfacción Neta 2018 vs 2019 – Región Magallanes



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El gráfico 32 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Magallanes y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019”.

El Cuadro 16 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 16 Resultados desagregados – Región de Magallanes

		% Neto		
		Nacional (2019)	Magallanes (2018)	Magallanes (2019)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		88,90%	98,15%	98,04%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,41%	96,58%	96,91%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,02%	98,54%	98,33%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación[1]		74,83%	94,46%	95,08%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	76,86%	96,77%	97,15%
Atributos	Horario de atención	48,77%	70,67%	67,00%
	Letreros Informativos	71,97%	92,22%	92,35%
	Número de Módulos Habilitados	49,31%	89,29%	90,18%
	Aseo de las oficinas	86,51%	99,45%	98,31%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	57,94%	87,76%	60,00%
	Comodidad de la sala de espera	69,84%	94,04%	97,24%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	53,70%	92,96%	89,69%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		91,18%	99,30%	98,65%

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	91,18%	98,83%	96,76%
Atributos	Tiempo de espera	72,02%	91,71%	97,79%
	Rapidez del trámite	88,83%	98,27%	98,33%
	Facilidad para realizar trámites	91,50%	98,97%	98,92%
	Facilidad para el pago del trámite	87,57%	97,43%	94,96%
Dimensión 3: Calidad de la atención		91,42%	98,91%	99,32%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,42%	99,04%	99,06%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,82%	96,81%	98,11%
	Presentación personal del funcionario	95,41%	99,59%	99,85%
	Lenguaje utilizado	93,86%	98,77%	99,37%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,83%	98,91%	98,05%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,83%	98,77%	98,26%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,09%	99,04%	97,79%
	Capacidad para aclarar dudas	78,69%	92,94%	97,74%
	Capacidad para resolver inconvenientes	12,98%	44,71%	61,87%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Magallanes alcanza un 98,04%, ubicándose por sobre el rango nacional en 9,14 puntos porcentuales.

Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional en al menos 6 puntos porcentuales. La dimensión con mayor satisfacción neta fue Calidad de la Atención" con un 99,32%.

La región no presenta atributos con porcentajes que se encuentren 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, se observan 11 atributos poseen 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, destacando la "capacidad para resolver inconvenientes", que presenta 48,89 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

C. Manual para seleccionar muestra e invitar a responder encuesta web



Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a año 2019

Manual para realización de encuestas web

Septiembre 2019

I. Distribución de la muestra

De acuerdo a lo dispuesto en la propuesta técnica, el Servicio de Registro Civil e Identificación enviará, vía correo electrónico una invitación a contestar una encuesta a una muestra de 95.000 usuarios/as del total del universo. Este universo corresponde a aquellos usuarios/as que hicieron uso de la plataforma web durante el mes de agosto 2019.

Según la información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, el promedio mensual del universo de usuarios/as que hicieron uso de la plataforma web en el año 2018 alcanza un total de 1.984.198.

En la tabla 1 se describe la muestra de correos definida por segmento (tipo de transacción).

Tabla 1 Correos por tipo de transacción

Transacciones Sitio Web	Promedio Mensual 2018	Muestra de correos
Contactos y Transparencia	2.572	5.000
Reserva de Horas	28.629	30.000
Certificados Gratuitos	1.952.997	30.000
Certificados Pagados		30.000
Total general	1.984.198	95.000

II. Procedimiento de selección de la muestra

Previo a la selección de la muestra, se deberá sacar del universo a aquellos correos institucionales del registro civil.

A continuación, se presenta el procedimiento para seleccionar la muestra por segmento (tipo de transacción).

2.1 Usuarios/as que establecieron un contacto o realizaron una solicitud de transparencia

Para los usuarios/as que establecieron un contacto o realizaron una solicitud de transparencia, se propone el envío de correos electrónicos a 5.000 usuarios. Para seleccionar estos 5.000 usuarios/as, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1ero. Obtener el listado de los correos electrónicos de los usuarios/as que establecieron un contacto o realizaron una solicitud de transparencia en agosto 2019.

2do. Enumerar los correos electrónicos de los usuarios/as en un archivo *.xls (versión 2010 en adelante). Para esta enumeración se sugiere colocar todos los correos electrónicos en la columna B, mientras que en la columna A se deberá asociar a cada correo una numeración única.

3ero. Ingresar la siguiente fórmula: =ALEATORIO () en la columna C.

4to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna C a todo el listado de correos.

5to. Ingresar la siguiente fórmula: =JERARQUIA(C1;SC\$1:SC\$20000)+CONTAR.SI(SC\$1:C1;C1)-1 en la columna D

6to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna D a todo el listado de correos.

7mo. Copiar los primeros 5.000 números sorteados de la columna D y pegarlos en otra pestaña como valor.

8vo. Identificar los correos asociados a cada número sorteado utilizando la función "consultav".

Tabla 2 Muestra de contactos y transparencia

Tipo de usuario	Promedio Mensual 2018	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 400 encuestas
Contactos y Transparencia	2.572	5.000	8%

El envío de correos a 5.000 usuarios/as exigirá una tasa de respuesta de 8% para lograr el mínimo comprometido de 400 casos.

2.2 Usuarios/as que solicitaron una reserva de hora

Para los usuarios/as que solicitaron una reserva de hora, se propone el envío de correos electrónicos a 30.000 usuarios/as. Para seleccionar estos 30.000 usuarios/as, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1ero. Obtener el listado de los correos electrónicos de los usuarios/as que solicitaron una reserva de hora en agosto 2019.

2do. Enumerar los correos electrónicos de los usuarios/as en un archivo *.xls (versión 2010 en adelante). Para esta enumeración se sugiere colocar todos los correos electrónicos en la columna B, mientras que en la columna A se deberá asociar a cada correo una numeración única.

3ero. Ingresar la siguiente fórmula: =ALEATORIO () en la columna C.

4to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna C a todo el listado de correos.

5to. Ingresar la siguiente fórmula: =JERARQUIA(C1;\$C\$1:\$C\$20000)+CONTAR.SI(\$C\$1:C1;C1)-1 en la columna D

6to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna D a todo el listado de correos.

7mo. Copiar los primeros 30.000 números sorteados de la columna D y pegarlos en otra pestaña como valor.

8vo. Identificar los correos asociados a cada número sorteado utilizando la función "consultav".

Tabla 3 Muestra de Reserva de horas

Tipo de usuario	Promedio Mensual 2018	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 2.520 encuestas
Reserva de horas	28.629	30.000	8.4%

El envío de correos a 30.000 usuarios/as exigirá una tasa de respuesta de 8,4% para lograr el mínimo comprometido de 2.520 casos.

2.2 Usuarios/as que solicitaron un certificado gratuito

Para los usuarios/as que solicitaron un certificado gratuito, se propone el envío de correos electrónicos a 30.000 usuarios/as. Para seleccionar estos 30.000 usuarios/as, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1ero. Obtener el listado de los correos electrónicos de los usuarios/as que solicitaron un certificado gratuito en agosto 2019.

2do. Enumerar los correos electrónicos de los usuarios/as en un archivo *.xls (versión 2010 en adelante). Para esta enumeración se sugiere colocar todos los correos electrónicos en la columna B, mientras que en la columna A se deberá asociar a cada correo una numeración única.

3ero. Ingresar la siguiente fórmula: (=ALEATORIO ()) en la columna C.

4to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna C a todo el listado de correos.

5to. Ingresar la siguiente fórmula: ((=JERARQUIA(C1;\$C\$1:\$C\$30000)+CONTAR.SI(\$C\$1:C1;C1)-1) en la columna D

6to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna D a todo el listado de correos.

7mo. Copiar los primeros 30.000 números sorteados de la columna D y pegarlos en otra pestaña como valor.

8vo. Identificar los correos asociados a cada número sorteado utilizando la función "consultar".

Tabla 4 Muestra de certificados

Tipo de usuario	Promedio Mensual 2018	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 1.470 encuestas
Certificados gratuitos	1.502.051	30.000	4,9%

El envío de correos a 30.000 usuarios/as exigirá una tasa de respuesta de 4,9% para lograr el mínimo comprometido de 1.470 casos.

2.3 Usuarios/as que solicitaron un certificado pagado

Para los usuarios/as que solicitaron un certificado pagado, se propone el envío de correos electrónicos a 30.000 usuarios/as. Para seleccionar estos 30.000 usuarios/as, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1ero. Obtener el listado de los correos electrónicos de los usuarios/as que solicitaron un certificado pagado en agosto 2019.

2do. Enumerar los correos electrónicos de los usuarios/as en un archivo *.xls (versión 2010 en adelante). Para esta enumeración se sugiere colocar todos los correos electrónicos en la columna B, mientras que en la columna A se deberá asociar a cada correo una numeración única.

3ero. Ingresar la siguiente fórmula: (=ALEATORIO ()) en la columna C.

4to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna C a todo el listado de correos.

5to. Ingresar la siguiente fórmula: ((=JERARQUIA(C1;\$C\$1:\$C\$30000)+CONTAR.SI(\$C\$1:C1;C1)-1) en la columna D

6to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna D a todo el listado de correos.

7mo. Copiar los primeros 30.000 números sorteados de la columna D y pegarlos en otra pestaña como valor.

8vo. Identificar los correos asociados a cada número sorteado utilizando la función "consultar".

Tabla 5 Muestra de certificados

Tipo de usuario	Promedio Mensual 2018	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 1.500 encuestas
Certificados pagados	450.946	30.000	5,0%

El envío de correos a 30.000 usuarios/as exigirá una tasa de respuesta de 5,0% para lograr el mínimo comprometido de 1.500 casos.

III. Procedimiento para enviar los correos electrónicos

Para responder las encuestas se tiene considerado el envío de un enlace único para cada uno de los correos electrónicos seleccionados en la etapa anterior. Esto significa que DATAVOZ deberá entregar un Excel con links al Servicio de Registro Civil e Identificación. Esta modalidad es recomendable dado que permite identificar lo que ha ocurrido en el envío de cada correo:

- Completada de manera exitosa
- Activa, en progreso

El procedimiento para el envío de correos deberá ser el siguiente:

1. Se debe incorporar el siguiente texto en el/los correo/s electrónico/s:

Estimado Usuario(a):

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por medio de Datavoz, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de la atención brindada a través de este medio.

Para este efecto, necesitamos conocer su opinión y lo invitamos a contestar una encuesta en no más de 8 minutos, donde sus respuestas son completamente anónimas.

Agradecemos de antemano su colaboración y opinión, la que nos ayudará a proporcionarle un mejor servicio.

Para acceder a la encuesta debe hacer click en el siguiente link o copiarlo y pegarlo en su navegador:

[<< Acá va el link de la encuesta >>](#)

En caso de que se presente alguna dificultad, puede tomar contacto con la empresa Datavoz, enviando un correo a estudio.registrocivil2019@datavoz.cl

2. Para cada envío (*), se deben copiar los siguientes correos:

- Verónica de la O: vdelao@minjusticia.cl
- Gabriel Álvarez: g.alvarez@statcom.cl

(*) Entiéndase por cada envío al conjunto de correos que se enviará a cada segmento, por ejemplo, el primer día se deberán hacer 3 envíos: uno a contactos y solicitudes de transparencia, otro a reservas de horas y otro a certificados (pagados y gratuitos).

3. Se sugiere no hacer un envío masivo de correos (20.000 correos en una hora por ejemplo) dado que esto puede traer como efecto caer en spam. Evaluar con el equipo de informática del Servicio de Registro Civil e Identificación la cantidad de correos a enviar por hora para que no ocurra este efecto.
4. Finalmente, se sugiere no enviar correos los días viernes, ni tampoco en las tardes.

A. Pasos a seguir

A continuación, se muestra un resumen de los pasos a seguir para enviar el cuestionario versión web a los usuarios que solicitaron un certificado (gratuito o pagado), que realizaron algún Contacto (reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia) o que hicieron una reserva de hora para solicitar cédula o pasaporte, se realizarán los siguientes pasos:

Actividad	Descripción	Responsable
Programación encuestas	Se revisarán los cuestionarios web pertenecientes a cada trámite que requiere evaluar el SRCel y procederán a ser programados en el software SurveyMonkey.	DATAVOZ
Generación de links	Se crearán links, conteniendo los cuestionarios correspondientes a cada uno de los trámites que realizó el usuario en la web del SRCel. Para este caso corresponden a 4 tipos de cuestionarios.	DATAVOZ
Correlación	Para cada uno de los links creados se les asignará un código único, logrando personalizar el link.	DATAVOZ
Entrega de Links	Se creará un archivo Excel con todos los links creados, diferenciados por tipo de cuestionario y con su respectivo correlativo (código único), para luego entregárselo a la contraparte técnica.	DATAVOZ
Asignación de Links	Una vez la contraparte técnica tenga en su poder el archivo Excel, deberá asignar los links a su respectiva base de datos de usuarios que hayan realizado alguno de los trámites a evaluar.	Servicio de Registro Civil e Identificación
Envío de correos	Una vez asignado un link a un usuario (dependiendo del tipo de trámite realizado), deberán realizar el envío masivo de correos a estos. Este correo debe contener el cuerpo de correo sugerido en este documento, con el link de la encuesta al final de este.	Servicio de Registro Civil e Identificación
Monitoreo	Una vez enviados los correos electrónicos, se comenzará a hacer supervisión de los usuarios que han respondido o no la encuesta, pudiendo verificar quienes han contestado y terminado cada uno de los cuestionarios. Esta supervisión se realizará diariamente, dando avisos a la contraparte técnica.	DATAVOZ

D. Cuestionarios

D.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial

Cuestionario Maestro

Registro Civil – ISN 2019 – Canal Presencial

Inicio de Campo: 2 de Septiembre 2019

Fin de Campo: 30 de Septiembre 2019

I. VARIABLES DE LA MUESTRA

Variables para el control de cuotas:

S03. Oficina de encuesta

II. REVISION DE LA CUOTA BASADO EN LAS VARIABLES DE LA MUESTRA

Ver archivo adjunto MUESTRA REGISTRO CIVIL PRESENCIAL 2019

III. INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes, Mi nombre es... y pertenezco a la empresa **DATAVOZ**. En esta ocasión nos encontramos haciendo una encuesta para medir la calidad del servicio otorgado por el Servicio de Registro Civil e Identificación ¿Dispone Ud. de unos minutos para contestar algunas preguntas? Esta encuesta tiene una duración aproximada de 10 minutos.

ENTREVISTADOR/A: SÓLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, LEER EL SIGUIENTE PÁRRAFO

Los datos que Ud. nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico N° 17.374, por lo tanto, sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados/as y en ningún caso en forma individual

Gracias de antemano por su ayuda

IV. CUOTAS Y FILTROS

Base: todos/as los respondientes

S01 [S]

ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR REGIÓN DE LA OFICINA

- 1) Arica y Parinacota
- 2) Tarapacá
- 3) Antofagasta
- 4) Atacama
- 5) Coquimbo
- 6) Valparaíso
- 7) Metropolitana de Santiago
- 8) Libertador Bernardo O'Higgins
- 9) Maule
- 10) Ñuble
- 11) Biobío
- 12) La Araucanía
- 13) Los Ríos
- 14) Los Lagos
- 15) Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo
- 16) Magallanes y Antártica Chilena

Base: todos/as los respondientes

S02 [S]

ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR COMUNA DE LA OFICINA

SCRIPTER: Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE OFICINAS

Base: todos/as los respondientes

S03 [S]

ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR OFICINA DE LA ENTREVISTA

SCRIPTER: Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE OFICINAS

Base: todos/as los respondientes

S04 [Q]

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR FECHA DE LA ENCUESTA

Fecha: _____

SCRIPTER: *Mostrar automáticamente fecha de la encuesta*

Rango de respuesta va desde "02/09/2019" a "30/09/2019"

Excluir como respuestas válidas las siguientes fechas (fin de semana, salvo algunas oficinas que funcionan los sábados y festivos): 18/09/2019, 19/09/2019, 20/09/2019.

Base: todos/as los respondientes

S05 [Q]

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR HORA EXACTA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

Hora exacta: _____

- 1) 8:30 a 10:00 hrs.
- 2) 10:01 a 11:30 hrs.
- 3) 11:31 a 13:00 hrs.
- 4) 13:01 a 15:00 hrs.

SCRIPTER: *Mostrar automáticamente hora de la encuesta*

Con la hora exacta, se clasificará a posteriori en uno de los tramos horarios que aparecen

Base: todos/as los respondientes

S06 [Q]

¿Me podría decir su edad?

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR EDAD EXACTA

Edad: _____

SCRIPTER: *Rango de respuesta va de 18 a 99. Si la edad es menor a 18 años se debe finalizar la encuesta.*



V. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: todos/as los respondientes		Base: todos/as los respondientes		
<p>P1 [M]</p> <p>¿Qué trámite/s vino a realizar?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: <i>ESPONTÁNEA, MARQUE TODOS LOS TRÁMITES QUE CORRESPONDAN</i></p> <p>SI LA RESPUESTA ES “NINGUNO”, SONDEAR ANTES DE MARCAR</p>		<p>P2</p> <p>¿Pudo realizar el o los trámites mencionados?</p>		
			SI	NO
PEDIR UN CERTIFICADO/DOCUMENTO	1	P2_1 [S]	1	2
SOLICITAR / RENOVAR CARNET / CÉDULA DE IDENTIDAD	2	P2_2 [S]	1	2
RETIRAR CÉDULA O PASAPORTE	3	P2_3 [S]	1	2
SOLICITAR / RENOVAR PASAPORTE	4	P2_4 [S]	1	2
REALIZAR TRÁMITE PARA POSESIÓN EFECTIVA	5	P2_5 [S]	1	2
INSCRIPCIÓN REGISTRO CIVIL / INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO	6	P2_6 [S]	1	2
INSCRIPCIÓN / TRANSFERENCIA DE VEHÍCULOS	7	P2_7 [S]	1	2
REALIZAR UN TRÁMITE PARA MATRIMONIO	8	P2_8 [S]	1	2
REGISTRAR UNA DEFUNCIÓN	9	P2_9 [S]	1	2
REALIZAR UN TRÁMITE PARA ACUERDO DE UNIÓN CIVIL	10	P2_10 [S]	1	2
SOLICITAR CLAVE ÚNICA	11	P2_11 [S]	1	2
OTRO, Especificar _____	12	P2_12 [S]	1	2
NINGUNO [NO LEER]	13			

SCRIPTER: *Si marca opción 13 (Ninguno) en P1, terminar encuesta*

Si no concretó ningún trámite (P2=2), saltar a P3

Mostrar en P2 los trámites que el usuario/a fue a realizar de acuerdo a P1

Base: Sólo quienes marcan 1 en P1, “Pedir un certificado/ documento”

P1A_1 [M]

¿Qué certificado o documento pidió? [RESPUESTA MÚLTIPLE]

ENTREVISTADOR/A: *MOSTRAR TARJETA P1A_1*

- 1) Nacimiento
- 2) Matrimonio
- 3) Defunción

- 4) Vehículos y conductor
- 5) Antecedentes
- 6) Discapacidad
- 7) Multas
- 8) Profesionales
- 9) Prendas
- 10) Acuerdo Unión Civil
- 11) Cese de convivencia
- 12) Persona Jurídica sin fines de lucro

Base: Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"

P1A_1_1 [M]

Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento? **[DEPENDIENDO QUÉ MARCÓ EN P1_A1, APARECERAN LAS SIGUIENTES OPCIONES]**

ENTREVISTADOR/A: *LEER ALTERNATIVAS*

Nacimiento:

- 1) Completo para todo trámite
- 2) Para asignación familiar
- 3) Para matrícula
- 4) Para identidad
- 5) Oficial

Matrimonios:

- 6) Corriente para todo trámite
- 7) Para asignación familiar
- 8) Oficial

Defunciones:

- 9) Corriente para todo trámite
- 10) Con Causa
- 11) Para Asignación Familiar
- 12) Oficial

Vehículos:

- 13) Inscripción (padrón)
- 14) Anotaciones Vigentes
- 15) Anotaciones Oficial
- 16) Extracto

Antecedentes:

- 17) Fines Especiales
- 18) Fines Particulares
- 19) Hoja de vida del conductor

Discapacidad:

- 20) Credencial
- 21) Discapacidad
- 22) Institución

Multas:

- 23) Multas no pagas

Profesionales:

- 24) Profesionales

Prendas:

- 25) Vigentes
- 26) Constituyente
- 27) Repertorio
- 28) Copia Contrato

Acuerdo Unión Civil:

- 29) Acuerdo Unión Civil

Cese de convivencia:

- 30) Cese de Convivencia

Persona jurídica sin fines de lucro:

- 31) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro
- 32) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro

SCRIPTER:

Mostrar 1, 2, 3, 4 y 5 sólo si marcó 1 en P1A_1

Mostrar 6, 7 y 8 sólo si marcó 2 en P1A_1

Mostrar 9, 10, 11 y 12 sólo si marcó 3 en P1A_1

Mostrar 13, 14, 15 y 16 sólo si marcó 4 en P1A_1

Mostrar 17, 18 y 19 sólo si marcó 5 en P1A_1

Mostrar 20, 21 y 22 sólo si marcó 6 en P1A_1

Mostrar 25, 26, 27 y 28 sólo si marcó 9 en P1A_1

Si marcó 7 en P1A_1, marcar automáticamente 23 en P1A_1_1 y continuar

Si marcó 8 en P1A_1, marcar automáticamente 24 en P1A_1_1 y continuar

Si marcó 10 en P1A_1, marcar automáticamente 29 en P1A_1_1 y continuar

Si marcó 11 en P1A_1, marcar automáticamente 30 en P1A_1_1 y continuar

Mostrar 31 y 32 sólo si marcó 12 en P1A_1

Base: Sólo quienes marcan 1, 2, 3, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 o 32 en P1A_1_1 (certificados o documentos que se pueden obtener a través de internet)

P1A_1_2 [S]

¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?

ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CLASIFICAR

- 1) No sabía que se podía hacer en línea
- 2) No tengo Internet
- 3) No sé utilizar Internet
- 4) No es seguro hacer trámites en Internet
- 5) Hacer trámites en Internet es engorroso
- 6) No tengo impresora
- 7) Me pidieron una clave, y no la tenía
- 8) En el sitio web no había información de cómo hacer el trámite
- 9) No tenía los medios de pago que me solicitaron
- 10) No encontré donde hacer consultas o preguntas
- 11) Otro, ¿cuál? _____

Base: Sólo quienes marcan 2 y/o 4 en P1

P1_2 [S]

¿Realizó reserva de hora en la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para realizar este trámite?

1) Si

2) No

SCRIPTER: Mostrar sólo para quienes respondieron “solicitar/ renovar carnet/ cédula de identidad” (P1=2) y/o “solicitar/renovar pasaporte” (P1=4) según respuesta dada en P1

P3 [S]

¿Por qué motivo no pudo realizar el/los trámite/s?

ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CODIFICAR

- 1) Oficina está muy llena
- 2) Trámite no se realiza en esta oficina
- 3) Sólo fue a averiguar cómo hacer un trámite
- 4) No tiene tiempo para esperar
- 5) Olvidó llevar un documento
- 6) Hay problemas de sistema en la oficina
- 7) Otro motivo, ¿cuál? _____

Base: todos/as los respondientes

P5 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P5

- 1) Pésimo
- 2) Malo
- 3) Regular
- 4) Bueno
- 5) Excelente
- 6) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: todos/as los respondientes

En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P6
LEER AFIRMACIONES

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No responde (NO VA EN TARJETA)
P6_1 [S]	Entrega un servicio confiable	1	2	3	4	5	9
P6_2 [S]	Se preocupa por sus usuarios/as	1	2	3	4	5	9
P6_3 [S]	Es innovador/moderno	1	2	3	4	5	9
P6_4 [S]	Entrega un servicio eficiente	1	2	3	4	5	9
P6_5 [S]	Es cercano a la gente	1	2	3	4	5	9

Base: todos/as los respondientes

P7 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la atención recibida en esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P7

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a



Base: todos/as los respondientes

Ahora le pediré su opinión sobre algunos aspectos de la atención que usted recibió. Primero vamos a hablar del momento antes de ser atendido/a y luego de la atención que recibió

Base: todos/as los respondientes

P8 [Q]

Antes de realizar el trámite, aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar antes de ser atendido/a por el/la funcionario/a?

ENTREVISTADOR/A: ANOTE LOS MINUTOS. **SI EL ENCUESTADO DICE HORAS, REALIZAR LA CONVERSIÓN A MINUTOS]**

Minutos: _____

999 : No responde [NO LEER]

SCRIPTER: Rango de respuesta va de 0 a 999

Base: todos/as los respondientes

P9 [S]

Pensando en el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido por el/la funcionario/a. Usted diría que éste fue:

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P9

- 1) Muy inadecuado
- 2) Inadecuado
- 3) Ni adecuado, ni inadecuado
- 4) Adecuado
- 5) Muy adecuado
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: todos/as los respondientes

En una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”, ¿qué tan satisfecho/a está usted con las siguientes afirmaciones sobre las condiciones de atención que ofrece esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10
LEER AFIRMACIONES

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde (NO VA EN TARJETA)
--	--	--------------------	----------------	------------------------------------	--------------	------------------	---------------------------------------

P10_1 [S]	Horario de atención de la oficina	1	2	3	4	5	9
P10_2 [S]	Los letreros que señalizan donde se realiza cada trámite	1	2	3	4	5	9
P10_3 [S]	La cantidad de módulos abiertos para atender	1	2	3	4	5	9
P10_4 [S]	El aseo de la oficina	1	2	3	4	5	9

Base: todos/as los respondientes

P10_5 [S]

Para realizar su trámite, Ud. esperó en: **[SI EL ENCUESTADO SEÑALA QUE EN AMBOS, SOLICITAR QUE LE INDIQUE EN CÚAL ESTUVO MÁS TIEMPO]**

ENTREVISTADOR/A: LEER AFIRMACIONES

- 1) Fila
- 2) Sala de espera

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P10_5

P10_6 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde (**NO VA EN TARJETA**)

Base: Sólo quienes respondieron 2 en P10_5

P10_7 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la comodidad de la sala de espera?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a

- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: Sólo quienes respondieron 2 en P10_5

P10_8 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la cantidad de asientos en la sala de espera?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: Todos/as los respondientes

P10_9 [S]

En términos generales, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones de atención que ofrece esta oficina?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: todos/as los respondientes

En relación a la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10
LEER ASPECTOS

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde (NO
--	--	--------------------	----------------	---------------------	--------------	------------------	------------------------

				insatisfecho/a			VA EN TARJETA)
P11_1 [S]	Amabilidad del/la funcionario/a que lo atendió en su trámite	1	2	3	4	5	9
P11_2 [S]	Presentación personal del/a funcionario/a	1	2	3	4	5	9
P11_3 [S]	Claridad del lenguaje utilizado por el/la funcionario/a	1	2	3	4	5	9
P11_4 [S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió?	1	2	3	4	5	9

Base: todos/as los respondientes

En relación a la “preparación del/ la funcionario/a que le atendió. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10
LEER FRASE

P12_1 [S]

“El grado de conocimiento de la labor que desarrolla”

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde (**NO VA EN TARJETA**)

Base: todos/as los respondientes

P12_2 [S]

En relación a su trámite, ¿tuvo usted alguna duda o pregunta que le realizó al funcionario/a?

- 1) Si
- 2) No

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P12_2

P12_3 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la capacidad del funcionario/a para aclarar dudas o preguntas?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a

- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: todos/as los respondientes

P12_4 [S]

¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?

- 1) Si
- 2) No

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P12_4

P12_5 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la capacidad del funcionario o funcionaria para resolver el problema o inconveniente?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P12_4

P12_6 [O]

¿Qué problema o inconveniente tuvo?

ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA, SONDEAR

Base: Todos/as los respondientes

P12_7 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la preparación del funcionario o funcionaria que le atendió?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde (**NO VA EN TARJETA**)

Base: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2

En relación al “proceso de realización del trámite” desde el momento en que fue atendido/a. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde (NO VA EN TARJETA)
P13_1 [S]	La rapidez en la realización del trámite, considerando desde el momento que lo/la atendieron, sin incluir el tiempo de espera	1	2	3	4	5	9
P13_2 [S]	Facilidad para realizar el trámite	1	2	3	4	5	9

Base: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2

P13_3 [S]

El trámite que realizó era:

ENTREVISTADOR/A: LEER ALTERNATIVAS

- 1) Gratuito
- 2) Pagado
- 3) De ambos tipos

Base: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2 y, además, quienes respondieron 2 o 3 en P13_3

P13_4 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho /a se encuentra usted con la facilidad para realizar el pago del trámite?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P13_5 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho /a se encuentra usted con el proceso de realización de su trámite?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 1) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P14 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la atención recibida en la oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **[NO VA EN TARJETA]**

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P15 [O]

¿Qué le recomendaría al Servicio de Registro Civil e Identificación para mejorar la atención?

Z. DEMOGRÁFICOS

Base: todos/as los respondientes

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Es el/la entrevistado/a
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?***ENTREVISTADOR/A: ESPERE LA RESPUESTA Y CLASIFIQUE EN LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE. SI ES NECESARIO, SONDEE.*

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).
88. No sabe
99. No responde

Base: todos/as los respondientes

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

ENTREVISTADOR/A: *ESPERE LA RESPUESTA Y CLASIFIQUE EN LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE. SI ES NECESARIO, SONDEE.*

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).
88. No sabe
99. No responde

Base: todos/as los respondientes

24 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar?**

Encuestador : [Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, preguntar por la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)
88. No sabe
99. No responde

Ahora, hablando de su hogar:

Base: todos/as los respondientes

25 [S]

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ **(ANOTAR NÚMERO).**

ENCUESTADOR: Este valor debe ser mayor que 0, si el entrevistado NO quiere responder anote 99 y PASE a

Z7

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿en cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

ENCUESTADOR: [Aplicar tramo según respuesta en Z5.]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

<input type="checkbox"/> 1 miembro	Menos de 120 mil	1
	120 mil – 207 mil	2
	208 mil – 361 mil	3
	362 mil – 630 mil	4
	631 mil – 1.099.000	5
	1.100.000 – 1.916.000	6
	Más de 1.916.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 4 miembros	Menos de 314 mil	1
	314 mil – 546 mil	2
	547 mil – 953 mil	3
	954 mil – 1.662.000	4
	1.663.000 – 2.899.000	5
	2.900.000 – 5.057.000	6
	Más de 5.057.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 2 miembros	Menos de 194 mil	1
	194 mil – 336 mil	2
	337 mil – 586 mil	3
	587 mil – 1.023.000	4
	1.024.000 – 1.785.000	5
	1.786.000 – 3.113.000	6
	Más de 3.113.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 5 miembros	Menos de 367 mil	1
	367 mil – 638 mil	2
	639 mil – 1.114.000	3
	1.115.000 – 1.943.000	4
	1.944.000 – 3.389.000	5
	3.390.000 – 5.912.000	6
	Más de 5.912.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 3 miembros	Menos de 257 mil	1
	257 mil – 446 mil	2
	447 mil – 779 mil	3
	780 mil – 1.359.000	4
	1.360.000 – 2.370.000	5
	2.371.000 – 4.135.000	6
	Más de 4.135.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 6 miembros	Menos de 417 mil	1
	417 mil – 725 mil	2
	726 mil – 1.265.000	3
	1.266.000 – 2.207.000	4
	2.208.000 – 3.850.000	5
	3.851.000 – 6.717.000	6
	Más de 6.717.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 7 ó más	Menos de 464 mil	1
	464 mil – 808 mil	2
	809 mil – 1.409.000	3
	1.410.000 – 2.459.000	4
	2.460.000 – 4.289.000	5
	4.290.000 – 7.482.000	6
	Más de 7.482.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

Base: todos/as los respondientes

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____
- 98) No sabe
- 99) No responde

Base: todos/as los respondientes

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA Z8

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: todos/as los respondientes

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA Z9

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad
- 5) Dificultades intelectuales
- 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas
- 7) Ninguna

Base: todos/as los respondientes

Z10 [S]

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR SEXO DEL ENTREVISTADO O ENTREVISTADA

- 1) Hombre
- 2) Mujer

SUPERVISIÓN

Para efectos de supervisión de nuestro trabajo es posible que se contacte con usted una persona de nuestra empresa a fin de verificar la correcta realización de esta entrevista, por favor podría Ud. Indicarnos su nombre de pila y un teléfono de contacto. Además, podría indicarme su correo electrónico.

NOMBRE ENCUESTADO/A: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

Cuestionario ISN 2019 – Usuarios/as canal web

Trámite: Certificados gratuitos

I. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para solicitar un **certificado gratuito** y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

II. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: All respond **OBLIGATORIA**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

SCRIPTER:

- For all respondents less than 18 years old, go to the end of the questionnaire (S01<18– DISCARD)

Base: All respond

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Base: All respond

P2 [S] ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Row

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Column

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P3 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Tiempos de demora en cargar la página
2. Facilidad para encontrar lo que busco en la página web
3. Seguridad que ofrece la página web
4. Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web
5. Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P5 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P7 [S] Recordando su experiencia en la obtención de certificados por Internet, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para solicitar certificados
2. El tiempo requerido para obtener su certificado
3. La variedad de certificados disponibles en la página web

4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas en la página para obtener certificados

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P22(P20=2 – P22)

Base: For all who respond P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P22 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Base: All respond

Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación:

P23 [S]

Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

Base: All respond

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

1. Menos de una vez al mes
2. Al menos una vez al mes
3. Al menos una vez a la semana
4. Al menos una vez al día

Base: All respond

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 1) En el hogar
- 2) En el trabajo
- 3) En el establecimiento educacional
- 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 6) En lugares con wifi gratis
- 7) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 8) Otro

Base: All respond

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 1) Internet Explorer
- 2) Mozilla Firefox
- 3) Google Chrome
- 4) Safari
- 5) Otro, ¿cuál? [O]
- 6) No sabe

Base: All respond

P27 [S]

¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena, ni mala
4. Buena

5. Muy buena

Base: All respond

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P31 (P29=2 – P31)

Base: For all who respond P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única la clave única de servicios del Estado?

- 1) Nunca he usado la clave única
- 2) Para acceder a la compra de certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Para acceder a otros servicios [O]

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: All respond

Datos de clasificación sólo para uso estadístico

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Usted
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z4 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar?**

[Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, anotar la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: All respond

Z5 [S]

Ahora, hablando de su hogar:

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ **(ANOTAR NÚMERO)**.

[Este valor debe ser mayor que 0]

Base: All respond

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

[Aplicar tramo según respuesta en Z5]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

1 miembro

Menos de 120 mil	1
120 mil – 207 mil	2
208 mil – 361 mil	3
362 mil – 630 mil	4
631 mil – 1.099.000	5
1.100.000 – 1.916.000	6
Más de 1.916.000	7
NS/NR (NO LEER)	99

4 miembros

Menos de 314 mil	1
314 mil – 546 mil	2
547 mil – 953 mil	3
954 mil – 1.662.000	4
1.663.000 – 2.899.000	5
2.900.000 – 5.057.000	6
Más de 5.057.000	7
NS/NR (NO LEER)	99

2 miembros

Menos de 194 mil	1
194 mil – 336 mil	2
337 mil – 586 mil	3
587 mil – 1.023.000	4
1.024.000 – 1.785.000	5
1.786.000 – 3.113.000	6
Más de 3.113.000	7
NS/NR (NO LEER)	99

5 miembros

Menos de 367 mil	1
367 mil – 638 mil	2
639 mil – 1.114.000	3
1.115.000 – 1.943.000	4
1.944.000 – 3.389.000	5
3.390.000 – 5.912.000	6
Más de 5.912.000	7
NS/NR (NO LEER)	99

3 miembros

Menos de 257 mil	1
257 mil – 446 mil	2
447 mil – 779 mil	3
780 mil – 1.359.000	4
1.360.000 – 2.370.000	5
2.371.000 – 4.135.000	6
Más de 4.135.000	7
NS/NR (NO LEER)	99

6 miembros

Menos de 417 mil	1
417 mil – 725 mil	2
726 mil – 1.265.000	3
1.266.000 – 2.207.000	4
2.208.000 – 3.850.000	5
3.851.000 – 6.717.000	6
Más de 6.717.000	7
NS/NR (NO LEER)	99

7 ó más

Menos de 464 mil	1
464 mil – 808 mil	2
809 mil – 1.409.000	3
1.410.000 – 2.459.000	4
2.460.000 – 4.289.000	5
4.290.000 – 7.482.000	6
Más de 7.482.000	7
NS/NR (NO LEER)	99

Base: All respond

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

- 1) Atacameño
- 2) Aymará

- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad
- 5) Dificultades intelectuales
- 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas
- 7) Ninguna

Base: All respond

Z10 [S]

Sexo

- 1) Hombre
- 2) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

Cuestionario ISN 2019– Usuarios/as canal web

Trámite: Certificados pagados

I. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para solicitar un **certificado pagado** y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

II. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: All respond **OBLIGATORIO**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

SCRIPTER:

- For all respondents less than 18 years old, go to the end of the questionnaire (S01<18– DISCARD)

Base: All respond

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Base: All respond

P2 [S] ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Row

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Column

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P3 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Tiempos de demora en cargar la página
2. Facilidad para encontrar lo que busco en la página web
3. Seguridad que ofrece la página web
4. Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web
5. Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P5 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P7 [S] Recordando su experiencia en la obtención de certificados por Internet, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para solicitar certificados
2. El tiempo requerido para obtener su certificado
3. La variedad de certificados disponibles en la página web

4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas en la página para obtener certificados

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P9 [M]

¿Qué medios de pago utilizó usted para comprar su/s certificado/s?

- 1) Tesorería
- 2) Servipag

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P10 [S]

¿Cuántos intentos realizó antes de poder pagar su/s certificado/s?

- 1) Sólo 1
- 2) Más de 1

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P11 [S] Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
2. Variedad de medios de pago
3. Facilidad para pagar el certificado
4. Claridad con la que son informados/as los cobros en la página del Servicio de Registro Civil e Identificación.
5. Seguridad del proceso de pago
6. En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas para efectuar pagos por certificados?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho

4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P22(P20=2 – P22)

Base: For all who respond P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P22 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Base: All respond

Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación

P23 [S]

Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

Base: All respond

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

1. Menos de una vez al mes
2. Al menos una vez al mes
3. Al menos una vez a la semana
4. Al menos una vez al día

Base: All respond

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 1) En el hogar
- 2) En el trabajo
- 3) En el establecimiento educacional
- 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 6) En lugares con wifi gratis
- 7) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 8) Otro

Base: All respond

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 1) Internet Explorer
- 2) Mozilla Firefox
- 3) Google Chrome
- 4) Safari
- 5) Otro, ¿cuál? [O]
- 6) No sabe

Base: All respond

P27 [S]

¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena, ni mala
4. Buena
5. Muy buena

Base: All respond

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P31 (P29=2 – P31)

Base: For all who respond P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única la clave única de servicios del Estado?

- 1) Nunca he usado la clave única
- 2) Para acceder a la compra de certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Para acceder a otros servicios [O]

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: All respond

Datos de clasificación sólo para uso estadístico

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Usted
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.

3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z4 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar?**

[Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, anotar la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: All respond

Z5 [S]

Ahora, hablando de su hogar:

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ **(ANOTAR NÚMERO).**

[Este valor debe ser mayor que 0]

Base: All respond

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

[Aplicar tramo según respuesta en Z5]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

<input type="checkbox"/> 1 miembro	Menos de 120 mil	1
	120 mil – 207 mil	2
	208 mil – 361 mil	3
	362 mil – 630 mil	4
	631 mil – 1.099.000	5
	1.100.000 – 1.916.000	6
	Más de 1.916.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 4 miembros	Menos de 314 mil	1
	314 mil – 546 mil	2
	547 mil – 953 mil	3
	954 mil – 1.662.000	4
	1.663.000 – 2.899.000	5
	2.900.000 – 5.057.000	6
	Más de 5.057.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 2 miembros	Menos de 194 mil	1
	194 mil – 336 mil	2
	337 mil – 586 mil	3
	587 mil – 1.023.000	4
	1.024.000 – 1.785.000	5
	1.786.000 – 3.113.000	6
	Más de 3.113.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 5 miembros	Menos de 367 mil	1
	367 mil – 638 mil	2
	639 mil – 1.114.000	3
	1.115.000 – 1.943.000	4
	1.944.000 – 3.389.000	5
	3.390.000 – 5.912.000	6
	Más de 5.912.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 3 miembros	Menos de 257 mil	1
	257 mil – 446 mil	2
	447 mil – 779 mil	3
	780 mil – 1.359.000	4
	1.360.000 – 2.370.000	5
	2.371.000 – 4.135.000	6
	Más de 4.135.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 6 miembros	Menos de 417 mil	1
	417 mil – 725 mil	2
	726 mil – 1.265.000	3
	1.266.000 – 2.207.000	4
	2.208.000 – 3.850.000	5
	3.851.000 – 6.717.000	6
	Más de 6.717.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 7 ó más	Menos de 464 mil	1
	464 mil – 808 mil	2
	809 mil – 1.409.000	3
	1.410.000 – 2.459.000	4
	2.460.000 – 4.289.000	5
	4.290.000 – 7.482.000	6
	Más de 7.482.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

Base: All respond

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad
- 5) Dificultades intelectuales
- 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas
- 7) Ninguna

Base: All respond

Z10 [S]

Sexo

- 1) Hombre
- 2) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

Cuestionario ISN 2019 – Usuarios/as canal web

Trámite: Contacto (reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia)

III. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para realizar un **contacto (reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia)** y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

II. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: All respond **OBLIGATORIA**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

SCRIPTER:

- For all respondents less than 18 years old, go to the end of the questionnaire (S01<18– DISCARD)

Base: All respond

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Base: All respond

P2 [S] ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Row

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Column

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P3 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Tiempos de demora en cargar la página
2. Facilidad para encontrar lo que busco en la página web
3. Seguridad que ofrece la página web
4. Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web
5. Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P5 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P13 [M]

¿Qué tipo de contacto realizó usted?

- 1) Reclamo
- 2) Felicitaciones
- 3) Sugerencia
- 4) Consulta
- 5) Solicitud de información por transparencia

Base: All respond

P14 [O]

¿Cuál fue el motivo de su contacto?

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P15 [S]

¿Obtuvo respuesta a su reclamo, sugerencia, felicitación, consulta o solicitud de información por transparencia?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P17 [S]

En relación a su experiencia realizando reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia por escrito a través de la página web del Servicio de Registro Civil de Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia a través de la página web
2. Tiempo de respuesta
3. Calidad de la respuesta
4. En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones entregadas por la página web del Servicio de Registro Civil, e Identificación, para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P22(P20=2 – P22)

Base: For all who respond P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P22 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Base: All respond

Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación

P23 [S]

Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

Base: All respond

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

1. Menos de una vez al mes
2. Al menos una vez al mes
3. Al menos una vez a la semana
4. Al menos una vez al día

Base: All respond

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 1) En el hogar
- 2) En el trabajo

- 3) En el establecimiento educacional
- 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 6) En lugares con wifi gratis
- 7) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 8) Otro

Base: All respond

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 1) Internet Explorer
- 2) Mozilla Firefox
- 3) Google Chrome
- 4) Safari
- 5) Otro, ¿cuál? [O]
- 6) No sabe

Base: All respond

P27 [S]

¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena, ni mala
4. Buena
5. Muy buena

Base: All respond

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P31 (P29=2 – P31)

Base: For all who respond P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única la clave única de servicios del Estado?

- 1) Nunca he usado la clave única
- 2) Para acceder a la compra de certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Para acceder a otros servicios [O]

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: All respond

Datos de clasificación sólo para uso estadístico

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Usted
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.

5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z4 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar**?

[Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, anotar la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: All respond

Z5 [S]

Ahora, hablando de su hogar:

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ (ANOTAR NÚMERO).

[Este valor debe ser mayor que 0]

Base: All respond

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

[Aplicar tramo según respuesta en Z5]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

<input type="checkbox"/> 1 miembro	Menos de 120 mil	1
	120 mil – 207 mil	2
	208 mil – 361 mil	3
	362 mil – 630 mil	4
	631 mil – 1.099.000	5
	1.100.000 – 1.916.000	6
	Más de 1.916.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 4 miembros	Menos de 314 mil	1
	314 mil – 546 mil	2
	547 mil – 953 mil	3
	954 mil – 1.662.000	4
	1.663.000 – 2.899.000	5
	2.900.000 – 5.057.000	6
	Más de 5.057.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 2 miembros	Menos de 194 mil	1
	194 mil – 336 mil	2
	337 mil – 586 mil	3
	587 mil – 1.023.000	4
	1.024.000 – 1.785.000	5
	1.786.000 – 3.113.000	6
	Más de 3.113.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 5 miembros	Menos de 367 mil	1
	367 mil – 638 mil	2
	639 mil – 1.114.000	3
	1.115.000 – 1.943.000	4
	1.944.000 – 3.389.000	5
	3.390.000 – 5.912.000	6
	Más de 5.912.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 3 miembros	Menos de 257 mil	1
	257 mil – 446 mil	2
	447 mil – 779 mil	3
	780 mil – 1.359.000	4
	1.360.000 – 2.370.000	5
	2.371.000 – 4.135.000	6
	Más de 4.135.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 6 miembros	Menos de 417 mil	1
	417 mil – 725 mil	2
	726 mil – 1.265.000	3
	1.266.000 – 2.207.000	4
	2.208.000 – 3.850.000	5
	3.851.000 – 6.717.000	6
	Más de 6.717.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 7 ó más	Menos de 464 mil	1
	464 mil – 808 mil	2
	809 mil – 1.409.000	3
	1.410.000 – 2.459.000	4
	2.460.000 – 4.289.000	5
	4.290.000 – 7.482.000	6
	Más de 7.482.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

Base: All respond

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, Cúal? _____

Base: All respond

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad
- 5) Dificultades intelectuales
- 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas

7) Ninguna

Base: All respond

Z10 [S]

Sexo

- 1) Hombre
- 2) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

D.5 Reserva de Hora Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica

Cuestionario ISN 2019 – Usuarios/as canal web

Trámite: Reserva de hora para solicitar cédula o pasaporte

III. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para realizar una **reserva de hora para solicitar cédula o pasaporte** y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

IV. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: All respond **OBLIGATORIA**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

SCRIPTER:

- For all respondents less than 18 years old, go to the end of the questionnaire (S01<18– DISCARD)

Base: All respond

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Base: All respond

P2 [S] ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Row

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Column

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P3 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Tiempos de demora en cargar la página
2. Facilidad para encontrar lo que busco en la página web
3. Seguridad que ofrece la página web
4. Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web
5. Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P5 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P19 [S] En relación a su experiencia realizando reserva de hora para solicitar cédula o pasaporte en la página web del Servicio de Registro Civil de Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para reservar hora
2. En términos generales ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones entregadas por la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P22(P20=2 – P22)

Base: For all who respond P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P22 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Base: All respond

Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación

P23 [S]

Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

Base: All respond

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

1. Menos de una vez al mes
2. Al menos una vez al mes
3. Al menos una vez a la semana
4. Al menos una vez al día

Base: All respond

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 1) En el hogar
- 2) En el trabajo
- 3) En el establecimiento educacional
- 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 6) En lugares con wifi gratis
- 7) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 8) Otro

Base: All respond

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 1) Internet Explorer
- 2) Mozilla Firefox
- 3) Google Chrome
- 4) Safari
- 5) Otro, ¿cuál? [O]
- 6) No sabe

Base: All respond

P27 [S]

¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena, ni mala

4. Buena
5. Muy buena

Base: All respond

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P31 (P29=2 – P31)

Base: For all who respond P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única la clave única de servicios del Estado?

- 1) Nunca he usado la clave única
- 2) Para acceder a la compra de certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Para acceder a otros servicios [O]

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: All respond

Datos de clasificación sólo para uso estadístico

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Usted
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z4 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar?**

[Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, anotar la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).

8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: All respond

Z5 [S]

Ahora, hablando de su hogar:

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ **(ANOTAR NÚMERO)**.

[Este valor debe ser mayor que 0]

Base: All respond

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

[Aplicar tramo según respuesta en Z5]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

<input type="checkbox"/> 1 miembro	Menos de 120 mil	1
	120 mil – 207 mil	2
	208 mil – 361 mil	3
	362 mil – 630 mil	4
	631 mil – 1.099.000	5
	1.100.000 – 1.916.000	6
	Más de 1.916.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 4 miembros	Menos de 314 mil	1
	314 mil – 546 mil	2
	547 mil – 953 mil	3
	954 mil – 1.662.000	4
	1.663.000 – 2.899.000	5
	2.900.000 – 5.057.000	6
	Más de 5.057.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 2 miembros	Menos de 194 mil	1
	194 mil – 336 mil	2
	337 mil – 586 mil	3
	587 mil – 1.023.000	4
	1.024.000 – 1.785.000	5
	1.786.000 – 3.113.000	6
	Más de 3.113.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 5 miembros	Menos de 367 mil	1
	367 mil – 638 mil	2
	639 mil – 1.114.000	3
	1.115.000 – 1.943.000	4
	1.944.000 – 3.389.000	5
	3.390.000 – 5.912.000	6
	Más de 5.912.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 3 miembros	Menos de 257 mil	1
	257 mil – 446 mil	2
	447 mil – 779 mil	3
	780 mil – 1.359.000	4
	1.360.000 – 2.370.000	5
	2.371.000 – 4.135.000	6
	Más de 4.135.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 6 miembros	Menos de 417 mil	1
	417 mil – 725 mil	2
	726 mil – 1.265.000	3
	1.266.000 – 2.207.000	4
	2.208.000 – 3.850.000	5
	3.851.000 – 6.717.000	6
	Más de 6.717.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 7 ó más	Menos de 464 mil	1
	464 mil – 808 mil	2
	809 mil – 1.409.000	3
	1.410.000 – 2.459.000	4
	2.460.000 – 4.289.000	5
	4.290.000 – 7.482.000	6
	Más de 7.482.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

Base: All respond

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

- 1) Atacameño

- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad
- 5) Dificultades intelectuales
- 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas
- 7) Ninguna

Base: All respond

Z10 [S]

Sexo

- 1) Hombre
- 2) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

Cuestionario Maestro

Registro Civil – ISN 2019 – Usuarios/as institucionales de atención plataforma electrónica

(18783-P2)

I. VARIABLES DE LA MUESTRA

II. REVISION DE LA CUOTA BASADO EN LAS VARIBLES DE LA MUESTRA

III. INTRODUCCIÓN

Base: Todos

ENTREVISTADOR: PEDIR HABLAR CON EL/LA COORDINADOR/A DEL CONVENIO CON EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL. VER ENCABEZADO PARA MAYOR INFORMACIÓN

SCRIPTER: EN EL ENCABEZADO COLOCAR LAS SIGUIENTES VARIABLES PRESENTES EN LA BASE DE DATOS PARA INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADOR

- INSTITUCIÓN
- COORDINADOR1
- CARGO1
- COORDINADOR2
- CARGO2
- COORDINADOR3
- CARGO3
- COORDINADOR4
- CARGO4
- COORDINADOR5
- CARGO5
- N_CONVENIOS
- NOMBRE DE CADA CONVENIO (CONVENIO1, CONVENIO2, CONVENIO3, CONVENIO4, CONVENIO5, CONVENIO6, CONVENIO7, CONVENIO8, CONVENIO9, CONVENIO10)

ENTREVISTADOR: SI LE INDICAN EL NOMBRE DE UN/A COORDINADOR/A QUE NO APARECE EN EL ENCABEZADO, PEDIR HABLAR INMEDIATAMENTE CON ESA PERSONA

Base: Todos

Buenos días/tardes. Mi nombre es....., trabajo para **Datavoz** y la/lo estoy llamando POR ENCARGO del Ministerio de Justicia para conocer su opinión respecto de la calidad de servicio que entrega el Servicio de Registro Civil e Identificación a sus usuarios que poseen convenio.

Le pido unos minutos de su tiempo para responder unas breves preguntas que no le tomarán más de 8 minutos. Sus respuestas son confidenciales y anónimas. De antemano, agradecemos su participación y colaboración

Base: Todos responden

S01 [S]

¿Podría contestarnos la encuesta?

1. Sí
2. No, ¿Por qué? [O]

ENTREVISTADOR:

- **Anotar motivo y terminar la encuesta**

SCRIPTER:

- **Terminar encuesta para todos quienes respondan 2 (S01=2)**

Base: Para todos quienes responden S01=1

S02 [S]

Me gustaría confirmar que usted es el coordinador/a del convenio de su institución con el Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿es esto correcto?

1. Sí
2. No

SCRIPTER:

- **Para todos quienes respondan 2, ir a S02_2 (S02=2-S02_2)**

Base: Para todos quienes responden S02=1

S02_1 [O]

¿Cuál es su nombre?

ENTREVISTADOR:

- **Anotar nombre completo**

SCRIPTER:

- **Saltar a P1**

Base: Para todos quienes responden S02=2

S02_2 [O]

¿Quién en su institución u organización es el coordinador del convenio con el Registro Civil?

ENTREVISTADOR:

- **Anotar nombre completo**

Base: Para todos quienes responden S02=2

S02_3 [Q]

¿Cuál es el teléfono del coordinador del convenio con el Registro Civil?

ENTREVISTADOR:

- **Anotar teléfono**

SCRIPTER:

- **Terminar encuesta**

IV. CUESTIONARIO

Base: Todos responden

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Servicio de Registro Civil e Identificación como institución? Utilice una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente, puede ser cualquier número entre 1 y 5.

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente
9. No sabe/ No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P2 [S]

Le voy a pedir ahora que me diga qué tan de acuerdo está con que el Servicio de Registro Civil e Identificación cumple o no con las siguientes características, utilice una escala de 1 a 5 donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”, puede ser cualquier número entre 1 y 5.

ENTREVISTADOR:

- **Recordar escala de 1 a 5 al leer cada afirmación**

Fila

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es Innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Columna

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No responde [NO LEER]

SCRIPTER:

- **Respuesta única por fila**

Base: Todos responden

P3 [S]

Pensando en su experiencia de atención y servicio con el Servicio de Registro Civil e Identificación, en términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con este/os convenio/s? Use una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”, puede ser cualquier número entre 1 y 5.

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe/ no contesta [NO LEER]

Base: Todos responden

P4 [S]

¿El/los convenio/s se generó o modificó entre los meses de septiembre 2016 y agosto 2017?

1. Sí
2. No

SCRIPTER:

- **Respuesta automática según lo dispuesto en la columna P4 de la base de datos**

Base: Para todos quienes responden P4=1

P4_1 [S]

Pensando en el proceso de generación del/los convenio/s, ¿cómo evaluaría usted que fue la contratación? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa “muy difícil” y 5 “muy fácil”, puede ser cualquier número entre 1 y 5

1. Muy Difícil
2. Difícil
3. Ni fácil, ni difícil
4. Fácil
5. Muy Fácil
9. No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P5 [S]

¿Cómo evalúa Ud. la facilidad para acceder a los productos y servicios proporcionados en el marco del convenio?

ENTREVISTADOR:

- **Leer alternativas**

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena, ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P6 [S]

¿Cómo evalúa los tiempos de respuesta o rapidez del servicio contratado vía convenio?

ENTREVISTADOR:

- **Leer alternativas**

1. Muy Malos
2. Malos
3. Ni Buenos, ni malos
4. Buenos
5. Muy buenos
9. No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P6_1 [S]

¿El convenio tiene modalidad en línea, batch o en línea y batch?

1. En línea
2. Batch
3. En línea y Batch

SCRIPTER:

- **Respuesta automática según lo dispuesto en la columna P6_1 de la base de datos**
- **Para todos quienes marcan 2, ir a P12 (P6_1=2-P12)**

Base: Para todos quienes responden P6_1=1 o 3

Pensando únicamente en la modalidad “en línea” del/los convenios, ¿cómo evaluaría Ud. los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa una “muy mala evaluación”, y 5 una “muy buena evaluación”, le pido que responda usando un número en esa escala, puede ser cualquier número entre 1 y 5

ENTREVISTADOR:

- **Leer afirmaciones**

Fila

- P7. La disponibilidad del sistema habilitado al realizar una búsqueda de información o consulta
- P8. La facilidad para usar el sistema
- P9. La confiabilidad de la información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación
- P10. El nivel de actualización de los datos
- P11. Considerando todos los aspectos, ¿cómo calificaría Ud. la entrega o uso en línea del convenio?

Columna

1. Muy mala evaluación
- 2.
- 3.
- 4.
5. Muy buena evaluación
9. No responde [NO LEER]

SCRIPTER:

- **Respuesta única por fila**

Base: Para todos quienes responden P6_1= 2 o 3

Pensando únicamente en la modalidad “batch” del/los convenio/s, ¿cómo evaluaría Ud. los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa una “muy mala evaluación”, y 5 una “muy buena evaluación”, le pido que responda usando un número en esa escala, puede ser cualquier número entre 1 y 5

ENTREVISTADOR:

- **Leer afirmaciones**

Fila

- P12. La disponibilidad para solicitar la ejecución de un proceso de información fuera de línea (batch)
- P13. La confiabilidad de la información proporcionada
- P14. El nivel de actualización de los datos
- P15. Considerando todos los aspectos, ¿Cómo calificaría Ud. la entrega o uso fuera de línea (batch) del convenio?

Columna

1. Muy mala evaluación
- 2.
- 3.
- 4.
5. Muy buena evaluación
9. No responde [NO LEER]

SCRIPTER:

- **Respuesta única por fila**

Base: Todos responden

P16 [S]

¿Usted ha requerido contactarse alguna vez con funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación durante los últimos 12 meses?

- 1) Sí
- 2) No

SCRIPTER:

- **Para todos quienes responden 2 (P16=2), ir a P23 (P16=2–P23)**

Base: Para todos quienes responden P16= 1

Pensando en su contacto con el funcionario del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿cómo evaluaría Ud. los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa una “muy mala evaluación”, y 5 una “muy buena evaluación”, le pido que responda usando un número en esa escala, puede ser cualquier número entre 1 y 5

ENTREVISTADOR:

- **Leer afirmaciones**

Fila

- P17. La amabilidad
- P18. La capacidad para dar respuesta a sus consultas
- P19. La claridad de las respuestas entregadas
- P20. La utilidad de las respuestas entregadas
- P21. El grado de conocimiento sobre el convenio suscrito
- P22. En general, ¿Cómo calificaría Ud. la atención brindada por el funcionario del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Columna

- 1. Muy mala evaluación
- 2.
- 3.
- 4.
- 5. Muy buena evaluación
- 9. No responde [NO LEER]

SCRIPTER:

- **Respuesta única por fila**

Base: Base: Todos responden

P23 [S]

¿Ha tenido algún problema en los últimos 12 meses con el/los convenio/s que tiene su institución con el Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1. Sí
- 2. No

SCRIPTER:

- **Para todos quienes responden 2 (P23=2), ir a P28 (P23=2–P28)**

Base: Para todos quienes responden P23=1

P24 [S]

¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de éste u otros problemas?

ENTREVISTADOR:

- **Leer afirmaciones**
- 1. Diariamente
- 2. Cada semana
- 3. Cada mes
- 4. Sólo ocurrió una vez
- 8. No sabe [NO LEER]
- 9. No responde [NO LEER]

Base: Para todos quienes responden P23=1

P25 [O]

¿Cuál fue el último problema que tuvo?

ENTREVISTADOR:

- **Anotar textual**

Base: Para todos quienes responden P23=1

P26 [S]

¿Comunicó su problema al Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1. Sí
- 2. No, ¿por qué? [O]

SCRIPTER:

- **Para todos quienes responden 2 (P26=2), go to P28 (P26=2–P28)**

Base: Para todos quienes responden P23=1

P27 [S]

¿Su problema fue solucionado satisfactoriamente?

- 1. Sí
- 2. No, ¿por qué? [O]

Base: Todos responden

P28 [S]

En términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con este/os convenio/s? Use una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”, puede ser cualquier número entre 1 y 5.

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

9. No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P29 [S]

¿Tiene Ud. alguna sugerencia que permita mejorar el/los actual/es convenio/s?

1. Si, ¿Cuál? [O]
2. No

TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

Mèt Kesyonè

Rejis sivil yo – ISN 2018 – fas-a-fas chanèl

kòmanse travay jaden: 13 Septanm 2018

Fen teren an: 29 de Septanm 2018

I. VARYAB NAN MODEL LA

Varyab pou kontwòl kota:

S03. Sondaj Biwo

II. REVIZYON NAN QUOTA A TE BAZE SOU VARYAB YO NAN MODÈL LA

gade dosye atache MONTRE SÈVIS ENSKRIPSYON PRESANSYAL 2018

III. ENTWODIKSYON

Bon maten / apremidi, non mwen se ... epi mwen se yon pati nan biznis DATAVOZ.

. Nan okazyon sa a, n ap fè yon sondaj ki mezire bon sèvis Sèvis Rejis Sivil ak Sèvis Idantifikasyon yo bay la. Èske ou gen kèk minit pou reponn kèk kesyon? Sondaj sa a dire apeprè 10 minit.

INTERVIEWER: SÈLMAN WI MOUN TE MANDE A POR KONFIDANSYALITE NAN ENFÒMASYON LI PARAGRAF LA:

Done ke ou ban nou yo se konfidansyèl epi yo pwoteje pa Lwa sou Estatistik Sekrè No 17,374, Se poutèt sa repons yo pral itilize sèlman nan fòm añaadido

akote rès la nan la entèvyou ak nan okenn ka endividyèlman.

Mèsi davans pou èd ou

IV. FEZ AK FILTRE

Sèvi: tout moun ki repond yo

S01 [S]

INTERVIEWER: CHWAZI REJYON AN

- 1) Arica y Parinacota
- 2) Tarapacá
- 3) Antofagasta
- 4) Atacama
- 5) Coquimbo
- 6) Valparaíso
- 7) Metropolitana de Santiago
- 8) Libertador Bernardo O'Higgins
- 9) Maule
- 10) Ñuble
- 11) Biobío
- 12) La Araucanía
- 13) Los Ríos
- 14) Los Lagos
- 15) Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo
- 16) Magallanes y Antártica Chilena

Sèvi: tout moun ki repond yo

S02 [S]

INTERVIEWER: CHWAZI LA PLAS (COMUNA) NAN LA BIWO

SCRIPTER *Gade kòd ak konsistans ki lojik avèk yo S01 ak dosye SHOW OF OFFICES*

Sèvi: tout moun ki repond yo

S03 [S]

ENTREVISTADOR/A: *SELECT BIWO SOTI NAN INTERVIEW*

SCRIPTER: *Gade kòd ak konsistans ki lojik ak S01 nan dosye SHOW OF OFFICES*

Sèvi: tout moun ki repond yo

S04 [Q]

INTERVIEWER: SIPVE DAT

DAT: _____

SCRIPTER: Otomatikman montre dat sondaj la Repons seri ale nan "09/13/2018" nan "09/29/2018"

Ekskize repons valab nan dat sa yo: 09/16/2018, 9/17/2018, 9/18/2018, 9/19/2018, 9/23/2018, 9/30/2018.

Sèvi: tout moun ki repond yo

S05 [Q]

INTERVIEWER: DOSYE EGZANKSYON TAN APLIKASYON SOU SURVEY

Egzak tan: _____

- 1) 8:30 a 10:00 hrs.
- 2) 10:01 a 11:30 hrs.
- 3) 11:31 a 13:00 hrs.
- 4) 13:01 a 15:00 hrs.

SCRIPTER: Otomatikman montre tan nan sondaj la.
Avèk tan an egzak, li pral klase yon posteriori nan youn nan segman yo tan ki parèt

Sèvi: tout moun ki repond yo

S06 [Q]

Èske ou ka di m 'laj ou?

INTERVIEWER: DOSYE LAJ EGZAT

Laj: _____

SCRIPTER: Kantite repons ale soti 18 a 99. Si laj la gen mwens pase 18 an, yo dwe ranpli sondaj la.

V. KESYONÈ - SATISFAKSYON

Sèvi: tout moun ki repond yo	Sèvi: tout moun ki repond yo
P1 [M] ¿ ki pwosedi te fè ?	P2 Li te kapab fè pwosedi yo susmansyone

INTERVIEWER: TANPRI, MARK TOUT PROCEDURES yo KI KORESPONN				SI	NO
SI ENFÒMASYON AN "NON", PRESYON ANVAN MARKING					
NASYONAL	TANPRI POU YON SÈTIFIKASYON / DOKIMAN	1	P2_1 [S]	1	2
	DEMANN / RENEW CARNET (DNI) / KAT IDANTIFIKASYON	2	P2_2 [S]	1	2
	REMAK KAT IDANTIFIKASYON NASYONAL O PASSPORT	3	P2_3 [S]	1	2
	DEMANN/ RENEW PASSPORT	4	P2_4 [S]	1	2
	REALIZE PWOSESIS POU PWAZESYON EFÈKTIVE	5	P2_5 [S]	1	2
	ENSKRIPSYON REGISTRO CIVIL / ENSKRIPYON DE FÈ	6	P2_6 [S]	1	2
	ENSKRIPSYON / TRANSFÈ VEYIK	7	P2_7 [S]	1	2
	PERFÒM YON PWOSESIS POU MARYAJ	8	P2_8 [S]	1	2
	ENKRI YON DEATH	9	P2_9 [S]	1	2
	YON PWOSESIS POU AYISYON SIVIL YO	10	P2_10 [S]	1	2
	DEMANN KLE UNIQUE	11	P2_11 [S]	1	2
	LÒT, Espesifik _____	12	P2_12 [S]	1	2
	Pa gen anyen [PA LI]	13			

SCRIPTER: Si ou make opsyon 13 (Okenn) nan P1, fini sondaj la
 Si ou pa ranpli nenpòt pwosedi (P2 = 2), Ale nan
 Montre nan P2 pwosedi ki itilizatè a te fè selon P1

Sèvi: Se sèlman moun ki make 1 nan P1, "Mande pou yon sètifika / dokiman

P1A_1 [M]

¿Ki sètifika oswa dokiman ou te mande? [REPONN MULTIPLE]

INTERVIEWER: SHOW KAT

P1A_1

- 1) Nesans
- 2) Maryaj
- 3) Lanmò
- 4) Machin ak chofè
- 5) Istorik
- 6) Andikap
- 7) Amann
- 8) Pwofesyonèl
- 9) Rad
- 10) Akò Sivil Sosyal
- 11) Sispann viv ansanm
- 12) Ki pa Peye-legal antite
- 13) Anons ki pa Peye-legal legal antite

Sèvi: Se sèlman moun ki make 1 nan P1, "Mande pou yon sètifika / dokiman" P1A_1_1 [M]

P1A_1_1 [M]

Espesyalman, ki kalite sètifika oswa dokiman? [DEPANDE sou sa li te make sou P1_A1, OPSYON sa yo ap parèt]

INTERVIEWER: Li ALTÈNATIF

Nesans:

- 1) Ranpli tout pwosedi yo
- 2) Pou alokasyon pou fanmi an
- 3) Pou anrejistreman
- 4) Pou idantite
- 5) Ofisyèl

Maryaj:

- 1) Kouran pou tout pwosedi yo
- 2) Pou alokasyon pou fanmi an
- 3) Ofisyèl

Lanmò:

- 1) Kouran pou tout pwosedi yo
- 2) Avèk koze

3) Pou fanmi alokasyon

4) Ofisyèl

Machin yo:

- 1) Enskripsyon (estanda)
- 2) Kouran anotasyon
- 3) antre ofisyèl yo
- 4) ekstrè

Andikap:

- 1) Kredansyèl
- 2) Andikap
- 3) Enstitisyon

Akò Sivil Sosyal:

6) Akò Sivil Sosyal

Amann:

1) Fini ou pa peye

Pwofesyonèl:

2) Pwofesyonè

Sispann viv ansanm:

7) sispann viv

Rad:

2) Valab

3) Constituent

4) repètwa

5) Kopi contra

Ki pa Peye-legal antite:

8) Validite nan ki pa Peye-Legal antite

9) Anyè nan antite Legal ki pa Peye-pwofi

*SCRIPTER: Montre 1, 2, 3, 4 ak 5 sèlman si ou make 1 nan P1A_1
Montre 6, 7 ak 8 sèlman si ou bay nòt 2 sou P1A_1
Montre 9, 10, 11 ak 12 sèlman si ou make 3 nan P1A_1
Montre 13, 14, 15 ak 16 sèlman si ou bay nòt 4 sou P1A_1
Montre 17, 18 ak 19 sèlman si ou bay nòt 5 nan P1A_1
Montre 20, 21 ak 22 sèlman si ou make 6 nan P1A_1
Montre 25, 26, 27 ak 28 sèlman si ou bay nòt 9 sou P1A_1
Si ou konpoze 7 nan P1A_1, otomatikman rele 23 nan P1A_1_1 epi kontinye
Si ou bay nòt 8 nan P1A_1, otomatikman rele 24 nan P1A_1_1 epi kontinye
Si ou bay nòt 10 nan P1A_1, otomatikman rele 29 nan P1A_1_1 epi kontinye
Si ou bay nòt 11 nan P1A_1, otomatikman make 30 nan P1A_1_1 epi kontinye
Montre 31 ak 32 sèlman si ou bay nòt 12 sou P1A_1*

Baz: Se sèlman moun ki make 1, 2, 3, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 oswa 32 pou P1A_1_1 (sètifika oswa dokiman ki ka jwenn atravè entènèt la)

P1A_1_2 [S]

¿Poukisa ou pa t itilize sit wèb Sèvis Rejis Sivil ak Idantifikasyon pou jwenn sètifika oswa dokiman ou mande yo?

INTERVIEWER: *AK KLASIFIKASYON*

- 1) Mwen pa t 'konnen ki sa yo ka fè sou entènèt
- 2) Mwen pa gen entènèt
- 3) Mwen pa konnen ki jan yo sèvi ak entènèt la
- 4) Li pa an sekirite pou fè dokiman sou entènèt la
- 5) Fè dokiman sou entènèt la se ankonbran
- 6) Mwen pa gen yon enprimant
- 7) Yo mande m 'pou yon modpas, epi mwen pa t' gen li
- 8) Sou sit entènèt la pa te gen okenn enfòmasyon sou kòman yo fè pwosesis la
- 9) Mwen pa t 'gen mwayen yo nan peman yo ke yo mande yo
- 10) Mwen pa t 'jwenn ki kote yo poze kesyon oswa kesyon
- 11) Lòt, ki yon sèl?

Sèvi: Se sèlman moun ki make 2 ak / oswa 4 nan P1

P1_2 [S]

Eske ou te fè yon rezèvasyon tan sou sit wèb la Rejis Sivil ak Idantifikasyon Sèvis pou konplete pwosesis sa a?

- 1) Wi
- 2) Pa

SCRIPTER: Montre sèlman pou moun ki reponn "mande / renouvle ID kat / kat idantite" (P1 = 2) ak / oswa "mande / renouvle paspò" (P1 = 4) dapre repons yo bay nan P1

Sèvi: Se sèlman moun ki make 2, "non", nan tout pwosedi ki endike nan P2

P3 [S]

Poukisa li pa t ka fè pwosedi a (yo)?

INTERVIEWER: *ESPONTANE AK KODIFYE*

- 1) Biwo anpil anpil
- 2) Pwosesis pa fè nan biwo sa a
- 3) Jis te ale nan chèche konnen ki jan fè yon dokiman
- 4) Ou pa gen tan pou rete tann

- 5) Li bliye pran yon dokiman
- 6) Gen pwoblèm sistèm nan biwo a
- 7) Yon lòt rezon, ki youn?

Sèvi: tout moun ki repond yo

P5

[S]

Kouman ou ta evalye Rejis Sivil la ak Idantifikasyon kòm yon enstitisyon an jeneral?

INTERVIEWER: PAT kat P5

- 1) Terib
- 2) Move
- 3) regilye
- 4) Bon 5)
- 5) Ekselan
- 6) Pa reponn (Li pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

Nan yon echèl de 1 a 5, kote 1 pa dakò anpil ak 5 dakò dakò, konbyen ou dakò ak deklarasyon sa yo sou Rejis Sivil la ak Idantifikasyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P6 LI AFFIRMATIONS

		Pa dakò nèt	Pa dakò	Ni dakò ni dezagreyab	dakò	Dakò toutbon	Pa reponn (Pa ale sou kat)
P6_1 [S]	Delivre yon sèvis serye	1	2	3	4	5	9
P6_2 [S]	Swen pou itilizatè ou yo	1	2	3	4	5	9
P6_3 [S]	Li se inovatè / modèn	1	2	3	4	5	9
P6_4 [S]	Delivre yon sèvis efikas	1	2	3	4	5	9

P6_5 [S]	Li se tou pre moun yo	1	2	3	4	5	9
----------	-----------------------	---	---	---	---	---	---

Sèvi: tout moun ki repond yo

P7 [S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè oumenm ak swen ki te resevwa nan biwo sa a nan Rejis Sivil la ak Sèvis Idantifikasyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P7

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè

Sèvi: tout moun ki repond yo

Mwen pral kounye a mande opinyon ou sou kèk aspè nan swen ou te resevwa yo. Premye an n pale de moman an anvan yo te trete ak apre atansyon a te resevwa

Sèvi: tout moun ki repond yo

P8 [Q]

Anvan ou fè pwosedi a, apeprè, depi konbyen tan ou te oblije tann anvan yo te ale nan ofisyèl la?

INTERVIEWER: RANVRI MINUTE yo

Minit: _____ [SI OU REPREZANTAN SÈL, PERFÒM KONVÈSYON AN NAN MINUTE]

999 : Pa reponn [PA LI]

SCRIPTER: Range repons ale soti nan 0 a 999

Sèvi: tout moun ki repond yo

P9 [S]

Panse sou tan an li te oblije rete tann jiskaske li te ale nan ofisyèl la. Ou ta ka di ke sa a te:

INTERVIEWER: PAT kat P9

- 1) Trè apwopriye
- 2) ki pa apwopriye

- 3) Ni adekwa ni apwopriye
- 4) Adequate Yearly
- 5) Trè apwopriye
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

Sou yon echèl de 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak deklarasyon sa yo sou kondisyon yo nan swen ofri nan biwo sa a sèvis? Rejis Sivil ak Idantifikasyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P10 LI AFFIRMATIONS

		Trè satisfè	Satisfè	Ni satisfè ni satisfè di tou	Satisfè	Trè satisfè	Pa reponn (Pa ale sou kat)
P10_1 [S]	Biwo èdtan	1	2	3	4	5	9
P10_2 [S]	Siy ki endike kote chak pwosedi fèt	1	2	3	4	5	9
P10_3 [S]	Nimewo a nan modil ouvè a ale nan	1	2	3	4	5	9
P10_4 [S]	Twalèt la nan biwo a	1	2	3	4	5	9

Sèvi: tout moun ki repond yo

P10_5 [S]

Pou pote soti nan pwosedi ou, ou tann nan: **[SI MOUN KI REPONS SA YO NON LOT, mande ki ou endike nan ki li te plis tan]**

: LI AFFIRMATIONS

- 1) ranje
- 2) Ap tann chanm

Sèvi: tout moun ki repond yo

P10_6 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 6) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn 2 nan P10_5

P10_7

[S]

Ki jan satisfè ou ak konfò nan sal la ap tann?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1)trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 6) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn 2 nan P10_5

P10_8 [S]

Ki jan satisfè ou ak kantite plas nan sal la ap tann?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

P10_9

[S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak kondisyon yo nan swen ofri nan biwo sa a?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè

- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

Nan relasyon ak bon jan kalite a nan atansyon a ki ofri pa ofisyèl la ki te asiste l '. Sou yon echèl nan 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak aspè sa yo ...?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

LI ASPÈ

		Trè satisfè	Satisfè	Ni satisfè ni satisfè di tou	Satisfè	Trè satisfè	Pa reponn (pa ale sou kat)
P11_1 [S]	Zanmitay nan ofisyèl la ki te asiste l 'nan pwosis l ' yo	1	2	3	4	5	9
P11_2 [S]	Prezantasyon pèsònèl nan ofisyèl la	1	2	3	4	5	9
P11_3 [S]	Klè nan lang lan itilize pa ofisyèl la	1	2	3	4	5	9
P11_4 [S]	An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak bon jan kalite a nan swen ke ofisyèl la ki te ede ou?	1	2	3	4	5	9

Sèvi: tout moun ki repond yo

Nan relasyon ak "preparasyon an nan ofisyèl la ki te ale nan l '. Sou yon echèl nan 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak aspè sa yo ...?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

LI FÈ

P12_1 [S]

Degre nan konesans nan travay la ki devlope "

- 1) Pa satisfè
- 2) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 3) Satisfied
- 4) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

P12_2 [S]

Nan rapò ak pwosedi ou, èske ou te gen nenpòt kesyon oswa dout ke ou te fè nan ofisyèl la?

- 1) Wi
- 2) Non

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P12_2

P12_3 [S]

Ki jan satisfè ou ak kapasite nan ofisyèl la klarifye dout oswa kesyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

P12_4 [S]

Li te gen kèk pwoblèm oswa enkonvenyans lè li te pote soti pwosedi l 'yo?

- 1)Wi
- 2)pa

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P12_4

P12_5 [S]

Ki jan satisfè ou ak kapasite nan ofisyèl la rezoud pwoblèm nan oswa deranjman?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P12_4

P12_6 [O]

Ki pwoblèm oswa enkonvenyans ou te genyen

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

INTERVIEWER: *ESPONTANE, PRAN*

Sèvi: Tout moun ki repond yo

P12_7 [S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak preparasyon an nan ofisyèl la ki te asiste ou?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn omwen yon fwa nan P2

Nan relasyon ak "pwosesis la nan fini nan pwosedi a" nan moman sa a li te ale nan. Sou yon echèl nan 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak aspè sa yo ...?

ENTREVISTADOR/A: PAT KAT P10

		Trè satisfè	Satisfè	Ni satisfè ni satisfè di tou	Satisfè	Trè satisfè	Pa reponn (pa ale sou kat)
P13_1 [S]	Rapidite a nan pote soti pwosedi a, konsidere soti	1	2	3	4	5	9

	nan moman sa a ke li / li te ale nan, san ki gen ladan tan an ap tann						
P13_2 [S]	Fasilite pou pote soti nan pwosedi a	1	2	3	4	5	9

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn omwen yon fwa nan P2

P13_3 [S]

Pwosedi a li te pote soti te:

INTERVIEWER: Li ALTERNATIVES

- 1) Gratis
- 2) Peye
- 3) Nan de kalite

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn, omwen yon fwa nan P2, epi, anplis, ki moun ki reponn 2 oswa 3 nan P13_3

P13_4 [S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak etablisman an fè peman an nan pwosedi a?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P2

P13_5 [S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak pwosesis la nan ranpli pwosedi ou a?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 1) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P2

P14 [S]

Finalman, an tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak swen ki te resevwa nan biwo a nan Rejis Sivil la ak Sèvis Idantifikasyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn [Pa ale sou kat]

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P2

P15 [O]

Ki sa ou ta rekòmande pou Rejis Sivil la ak Sèvis Idantifikasyon pou amelyore sèvis la?

Z. DEMOGRAFIK

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z1 [S]

Ki moun ki moun ki kontribye revni prensipal la nan kay ou a?

- 1) Èske entèvyou a
- 2) Lòt

SCRIPTER:

Si ou reponn 1 nan Z1, ale nan Z3

Sèvi: Sèlman moun ki reponn Z1 = 2

Z2 [S]

Ki nivo edikatif ki rive nan (dènye ane ki te apwouve) nan detantè prensipal kay la?

ENTREVISTADOR/A: TANDE POU REPONS AK KLASIFIK NAN KATEGORI KORESPONDAN. SI NESESÈ, SOUN.

1. Pa gen etid fòmèl.
2. Debaz enkonplè; lekòl elemantè oswa lekòl segondè enkonplè.
3. Ranpli debaz; lekòl primè oswa segondè konplete.

4. Medya syans imanité oswa enkonplè pwofesyonèl medya teknik; enkonplè imanite.
 5. Medya syans imanité oswa konplè pwofesyonèl medya teknik; ranpli imanite.
 6. Teknik Enstiti (CFT) oswa enkonplè pwofesyonèl enstiti (karyè nan 1 a 3 ane).
 7. Enstiti Teknik (CFT) oswa enstiti pwofesyonèl konplè (1 a 3 ane karyè); NCO Fòs Ame ak Carabineros.
 8. Inivèsite enkonplè (ras nan 4 oswa plis ane).
 9. Plen inivèsite (karyè nan 4 oswa plis ane); ofisye Fòs Ame ak Carabineros.
 10. Postgraduate (etudyan, mèt, mèt, doktè).
88. pa konnen
99. pa reponn

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z3 [S]

Ki nivo edikatif la te rive (dènye ane apwouve) pa ou? : TANDE POU REPONS AK KLASIFIK NAN KATEGORI KORESPONDAN. SI NESESÈ, SOUN.

1. Pa gen etid fòmèl.
 2. Debaz enkonplè; lekòl elemantè oswa lekòl segondè enkonplè.
 3. Ranpli debaz; lekòl primè oswa segondè konplete.
 4. Medya syans imanité oswa enkonplè pwofesyonèl medya teknik; enkonplè imanite.
 5. Medya syans imanité oswa konplè pwofesyonèl medya teknik; ranpli imanite.
 6. Teknik Enstiti (CFT) oswa enkonplè pwofesyonèl enstiti (karyè nan 1 a 3 ane).
 7. Enstiti Teknik (CFT) oswa enstiti pwofesyonèl konplè (1 a 3 ane karyè); NCO Fòs Ame ak Carabineros.
 8. Inivèsite enkonplè (ras nan 4 oswa plis ane).
 9. Plen inivèsite (karyè nan 4 oswa plis ane); ofisye Fòs Ame ak Carabineros.
 10. Postgraduate (etudyan, mèt, mèt, doktè).
88. pa konnen
99. pa reponn

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z4 [S]

Ki nan okipasyon sa yo koresponn ak travay la nan detantè prensipal la nan kay la?

Encuestador: [Si detantè prensipal la nan kay la se pap travay oswa pran retrèt, mande sou dènye okipasyon ki peye li te genyen. Si detantè prensipal la gen plis pase 1 djòb, yo dwe ekri revni ki pi wo a.]

1. Travayè unskilled nan lavant ak sèvis, travayè agrikòl, forè, konstriksyon, elatriye.
 2. Travayè, travayè ak artisans nan atizay mekanik ak atizana lòt.
 3. Travayè sèvis ak vandè komès ak mache yo.
 4. Fèmme ak kalifye travayè agrikòl ak lapèch.
 5. Operatè nan enstalasyon ak machin ak asanble / chofè nan machin yo.
 6. Anplwaye biwo piblik ak prive.
 7. teknisyen mwayen ak pwofesyonèl (ki gen ladan NCOs FFAA ak Carabineros).
 8. Pwofesyonèl, syantis ak entèlekyèl.
 9. Segondè egzekitif (manadjè jeneral oswa manadjè nan zòn oswa sektè) nan konpayi prive oswa piblik. Direktè oswa pwopriyete gwo konpayi yo. Egzekitif egzekitif pouvwa egzekitif la, nan kò lejislatif yo ak administrasyon piblik la (gen ladan ofisye nan Fòs Ame ak Carabineros).
 10. Lòt gwoup idantifye (gen ladan rantye, enfim, elatriye)
88. pa konnen
99. pa reponn

Koulye a, pale sou kay ou:

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z5 [S]

Ki gen ladan tèt ou, ki jan anpil moun ap viv nan kay ou jodi a? Pa konsidere domestik sèvis, menm si li andedan. _____ (RANK NIMEWO).

INTERVIEWER: Sa a valè dwe pi gran pase 0, si interviewee a PA vle reponn antre 99 ak pas Z7

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z6 [S]

Tanpri reflechi sou revni total kay ou an nan yon mwa mwayèn, konsidere kontribisyon nan tout manm li yo ak lòt revni adisyonèl tankou pwopriyete, pou pran retrèt oswa revni pansyon. Nan ki nan seksyon sa yo se revni total chak mwa nan kay ou a?

INTERVIEWER: Aplike detire dapre repons nan Z5

Seksyon Revni pou resèt espesifik ak administrasyon.

1 Manm	Mwens nan 120 milye	1
	120 milye – 207 milye	2
	208 milye – 361 milye	3
	362 milye – 630 milye	4
	631 milye – 1.099.000 milyon	5
	1.100.000 – 1.916.000 milyon	6
	de 1.916.000 milyon	/
	NS/NR (Pa li)	99
2 Manm	Mwens de 194 milye	1
	194 milye – 336 milye	2
	337 milye – 586 milye	3
	587 milye – 1.023.000 milyon	4
	1.024.000 milye– 1.785.000 milyon	5
	1.786.000 milyon – 3.113.000 milyon	6
	Plis pase 3.113.000 milyon	/
	NS/NR (Pa li)	99
3 Manm	Mwens de 257 milye	1
	257 milye – 446 milye	2
	447 milye – /79 milye	3
	780 milye – 1.359.000 milyon	4
	1.360.000 milyon – 2.370.000 milyon	5
	2.371.000 milyon – 4.135.000 milyon	6
	Plis pase 4.135.000 milyon	/
	NS/NR (Pa li)	99
4 Manm	Mwens pase 314 milye	1
	314 milye – 546 milye	2
	547 milye – 953 milye	3
	954 milye– 1.662.000 milyon	4
	1.663.000 milyon – 2.899.000 milyon	5
	2.900.000 milyon– 5.057.000 milyon	6
	Mas de 5.057.000 milyon	/

	NS/NR (Pa li)	99
5 Manm	Mwens de 367 milye	1
	367 milye – 638 milye	2
	639 milye – 1.114.000 milyon	3
	1.115.000 milyon – 1.943.000 milyon	4
	1.944.000 milyon – 3.389.000 milyon	5
	3.390.000 milyon – 5.912.000 milyon	6
	Plis de 5.912.000	7
	NS/NR (Pa li)	99
6 Manm	Mwens pase 417 milye	1
	417 milye – 725 milye	2
	726 milye – 1.265.000 milyon	3
	1.266.000 milyon – 2.207.000 milyon	4
	2.208.000 milyon – 3.850.000 milyon	5
	3.851.000 milyon – 6.717.000 milyon	6
	Mas de 6.717.000 milyon	7
	NS/NR (Pa li)	99
7 Oswa plis manm	Mwens pase 464 milye	1
	464 milye – 808 milye	2
	809 milye – 1.409.000 milyon	3
	1.410.000 milyon – 2.459.000 milyon	4
	2.460.000 milyon – 4.289.000 milyon	5
	4.290.000 milyon – 7.482.000 milyon	6
	Plis pase 7.482.000 milyon	7
	NS/NR (Pa li)	99

Base: todos/as los respondientes

27 [S]

Ki sa ki nasyonalite ou?

1) Chilyen

2) Chilyen ak yon lòt (nasyonalite doub), ki _____

3) Etranje, ki yon sèl? _____

98) pa konnen

99) pa reponn

Base: todos/as los respondientes

Z8 [S]

Ou fè pati nan nenpòt ki moun ki natif natal oswa endijèn pèp?

INTERVIEWER: PAT KAT Z8

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: todos/as los respondientes

Z9 [M]

Èske ou gen nenpòt nan kondisyon sa yo pèmanan ak / oswa alontèm?

INTERVIEWER: PAT KAT Z9

- 1) Avèg oswa difikilte pou wè menm mete linèt
- 2) Soud oswa difikilte pou tande menm lè mete aparèy pou tande
- 3) Mènite oswa difikilte nan diskou
- 4) Fizik difikilte ak / oswa mobilite
- 5) Difikilte entelektyèl
- 6) Difikilte Psychic oswa sikyatrik
- 7) Okenn

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z10 [S]

INTERVIEWER: ERKI ENTWODIKSYON OSWA ENVIRONTÈ SÈKS

- 1) Man
- 2) Fanm

SUPERVISIÓN

Pou rezon sipèvize travay nou an, li posib ke yon moun ki soti nan konpayi nou an ka kontakte ou pou verifiye konpòtman ki kòrèk la nan entèvyou sa a, tanpri ou ka di nou premye non ou ak yon nimewo telefòn kontak. Epitou, ou ta ka di m 'imel ou.

NON RESPONDAN: _____

TELEFONO: _____

IMÉL: _____

D.8 Tarjetero Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial

TARJETA P1A_1

- 1) Nacimiento
- 2) Matrimonio
- 3) Defunción
- 4) Vehículos y conductor
- 5) Antecedentes
- 6) Discapacidad
- 7) Multas
- 8) Profesionales
- 9) Prendas
- 10) Certificado Acuerdo Unión Civil
- 11) Cese de convivencia
- 12) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro
- 13) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro

TARJETA P5

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
5	4	3	2	1

TARJETA P6

Muy de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

TARJETA P7

Muy Satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy Insatisfecho/a
5	4	3	2	1

TARJETA P9

Muy Adecuado	Adecuado	Ni Adecuado ni Inadecuado	Inadecuado	Muy Inadecuado
5	4	3	2	1

TARJETA P10

Muy Satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy Insatisfecho/a
5	4	3	2	1

TARJETA Z8

Atacameño
Aymará
Coya
Rapa-Nui
Kaweskar
Quechua
Yagán
Mapuche
Diaguita
Ninguna
Otra

TARJETA Z9

Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
Mudez o dificultad en el habla
Dificultad física y/o de movilidad
Dificultades intelectuales
Dificultades psíquicas o psiquiátricas
Ninguna

D.9 Tarjetero Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial en Creole

KAT P1A_1

- 1) NESANS
- 2) MARYAJ
- 3) LANMÒ
- 4) MACHIN AK CHOFÈ
- 5) ISTORIK
- 6) ANDIKAP
- 7) AMANN
- 8) PWOFEZYONÈL
- 9) RAD
- 10) AKÒ SIVIL SOSYAL
- 11) SISPANN VIV ANSANM
- 12) KI PA PEYE-LEGAL ANTITE
- 13) ANONS KI PA PEYE-LEGAL LEGAL ANTITE

KAT P5

EKSELAN	BON	REGILYE	MOVE	TERIB
5	4	3	2	1

KAT P6

DAKÒ TOUTBON	DAKÒ	NI DAKÒ NI DEZAGREYAB	PA DAKÒ	PA DAKÒ NÈT
5	4	3	2	1

KAT P7

TRÈ SATISFÈ	SATISFIED	NI SATISFÈ NI SATISFÈ DI TOU	PA SATISFÈ	TRÈ SATISFÈ
5	4	3	2	1

KAT P9

TRÈ APWOPRIYE	ADEQUATE YEARLY	NI ADEKWA NI APWOPRIYE	KI PA APWOPRIYE	TRÈ APWOPRIYE
5	4	3	2	1

KAT P10

TRÈ SATISFÈ	SATISFÈ	NI SATISFÈ NI SATISFÈ DI TOU	INSATISFÈ	TRÈ INSATISFÈ
5	4	3	2	1

KAT Z8

Atacameño
Aymará
Coya
Rapa-Nui
Kaweskar
Quechua
Yagán
Mapuche
Diaguita
Non
lòt

KAT Z9

Avèg oswa difikilte pou wè menm mete linèt
Soud oswa difikilte pou tande menm lè mete aparèy pou tande
Mènite oswa difikilte nan diskou
Fizik difikilte ak / oswa mobilite
Difikilte entelektyèl
Difikilte Psychic oswa sikyatrik
Non

E. Glosario

- **Satisfacción Global Directa:** es el cálculo de la pregunta que califica directamente y en forma global a cada dimensión consultada.
- **Satisfacción Global Calculada:** Es el cálculo que se construye combinando, en un promedio ponderado, dos datos: el promedio de los atributos de la dimensión y la evaluación de la Satisfacción Global Directa de la dimensión. Se trata de un promedio ponderado, es decir, cada dato participante del cálculo adquiere un peso diferenciado, siendo éste 60% para el promedio de los atributos y 40% para la calificación global consultada para la dimensión.
- **Satisfacción Global de las Dimensiones:** Es el cálculo que se contruye en base a un promedio ponderado de todas las dimensiones para tipo de usuario(a). Para establecer el ponderador con que ingresó la satisfacción global de cada dimensión en el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones, se aplicó la técnica de la regresión múltiple. El objetivo de aplicar esta técnica para establecer la ponderación de cada dimensión fue contar con un procedimiento estadístico que realizara una aproximación a la forma como las usuarias y los usuarios(as) conforman su grado de satisfacción general con el servicio, pero sí logra establecer en qué forma covarían los resultados de aspectos parciales (dimensiones) y la satisfacción general, así como cuál es el peso relativo de cada uno de estos aspectos. Por tanto, la regresión permitió construir un proxy de las dimensiones en función de la satisfacción general, donde cada dimensión aportó en función de su nivel de asociación con la satisfacción general.
- **Satisfacción Global Inicial:** Para obtener la percepción de cada usuario(a) encuestado respecto de la calidad de atención prestada por el Servicio, primeramente, se les consultó cuál es su Satisfacción Global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, de manera que esta evaluación resuma todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario(a).
- **Saistfacción Neta:** Este resultado corresponde al promedio ponderado de la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial. La ponderación de cada componente del cálculo corresponde a 80% para la satisfacción global de las dimensiones y 20% para la satisfacción global inicial.
- **Índice de Satisfacción Neta:** Es la resta entre el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **satisfechos(as)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel y el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **insatisfechos(as)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel.

F. Ejercicio de comparación 2016-2019 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica

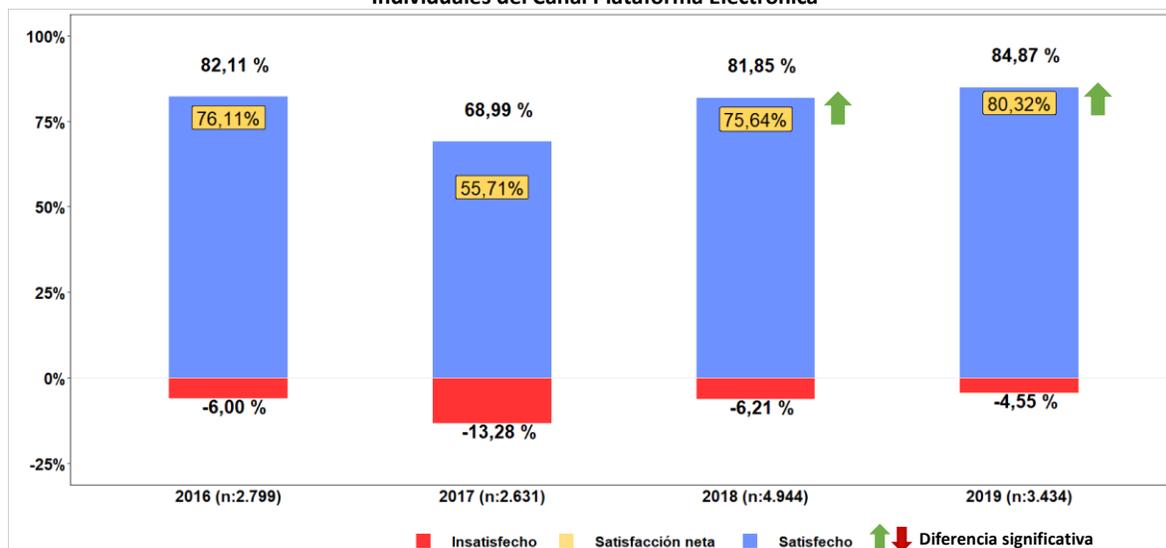
El resultado de la satisfacción neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica no es **directamente comparable** entre los años 2016, 2017, 2018 y 2019, debido a que se realizó un ajuste a la metodología de cálculo en el año 2017. Por este motivo, para poder comparar los datos del año 2019 con los del año 2018, 2017 y 2016, se utilizará como referencia los resultados obtenidos en el ejercicio de recalculación de la satisfacción neta 2016 utilizando la metodología del año 2017 (que es la misma utilizada en el año 2018 y 2019) elaborada en el Informe Final "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2017".

Es importante establecer las limitaciones que se presentaron el año 2017, para poder realizar el ejercicio comparativo:

- Distinto marco muestral: el año 2016 no incluyó al segmento de reserva de horas.
- Distinto modelo de medición, dada la inclusión del segmento de reserva de hora, también el modelo analítico del 2017 incluye la dimensión de reserva de horas en el cálculo, dimensión ausente en el 2016.
- Distinta ponderación de la base de datos: en el año 2016 se ponderó por dos segmentos (certificados y contactos), mientras que en el año 2017 se ponderó por cuatro segmentos (certificados gratuitos, certificados pagados, reserva de horas y contactos y solicitudes de transparencia).

El resultado, utilizando el ejercicio comparativo del año 2017 y sumándole el resultado del año 2019, es el siguiente:

Gráfico 40 Satisfacción neta, ejercicio con aplicación de metodología 2019, 2018 y 2017 en datos 2016 - Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica



Fuente: Informe Final "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2017".

Al realizar el ejercicio de reconstruir la satisfacción neta en los resultados del año 2016 con la metodología de cálculo 2017, aun cuando se han indicado las limitaciones al respecto, se observa que la satisfacción neta del año 2019 no sufre cambios. Aun así, sigue siendo importante la diferencia estadísticamente significativa de la satisfacción neta del año 2018 comparada con la del año 2017 de 19,93 puntos porcentuales y la del año 2018 con la del 2019, cuya diferencia es de 4,68 puntos porcentuales.

G. Informe de Terreno

Capacitación de Encuestadores(as)

La capacitación de los equipos a cargo de realizar el levantamiento de encuestas en oficinas, se realizó el miércoles 28 de agosto en dependencias de Datavoz, y el del equipo de encuestadores(as) a cargo del levantamiento telefónico, se realizó el día 2 septiembre.

Para la capacitación del levantamiento presencial asistieron un total de 40 personas, entre encuestadores y coordinadores. Además, la capacitación fue transmitida de manera online, por un servicio de streaming, a los encuestadores y coordinadores de regiones. Por otro lado, para la capacitación del levantamiento telefónico, asistieron un total de 8 personas.

Como se mencionó en el informe metodológico, los ejes a tratar en ambas capacitaciones fueron los siguientes:

- Informar a los encuestadores sobre el contenido de los instrumentos y el contexto en que se desarrolla el estudio.
- Transmitir al personal de terreno los objetivos de la investigación, conceptos claves y consideraciones metodológicas del mismo, que le permita desempeñar su trabajo con claridad y seguridad.
- Informar al personal de terreno las dificultades que puede enfrentar y entregarle las herramientas necesarias para solucionarlas.
- Presentar los protocolos de contacto y capacitar respecto a su utilización.
- Capacitar al personal de terreno en la comprensión acabada del cuestionario y cada uno de sus módulos.
- Capacitar al personal de terreno en el manejo expedito de los distintos instrumentos, tales como manual del encuestador y cuestionario.
- Informar a los encuestadores sobre el proceso de supervisión del trabajo de campo.
- Capacitar respecto de la definición de los tipos de respuesta esperados (espontánea, leer alternativas o mostrar tarjetas), los saltos, entre otras.
- Relevar la importancia de que los encuestadores no emitan juicios u opiniones que pudiesen influenciar o dirigir las respuestas de las personas encuestadas, tampoco deben realizar discusiones ni justificaciones.
- Cuidar que la situación de encuesta se dé en un marco de respeto y cuidado hacia el encuestado, de modo que éste se sienta a gusto y tenga una buena impresión del encuestador.

Además, en la capacitación del levantamiento presencial, se discutió la posibilidad de contar con un clima adverso -sobre todo en las regiones del sur del país- que pudieran retrasar el terreno. Se hizo hincapié, además, en la necesidad de lograr el terreno en el mes de septiembre, con las dificultades que la semana de fiestas patrias podía implicar para eso.

Además, en ambas capacitaciones se hizo una revisión completa de los cuestionarios tablets y en el sistema telefónico, con un ejercicio colectivo de roleplay entre los encuestadores.

Usuarios(as) individuales del canal presencial

El terreno de las encuestas a usuarios(as) individuales del canal presencial, comenzó el día 2 septiembre y finalizó el día lunes 30 del mismo mes. Se contó con un equipo de terreno de 180 encuestadores(as) desplegados en las 253 oficinas del marco muestral, ubicadas en las dieciséis regiones de Chile.

Finalmente, y de acuerdo a lo presentado en el cuadro 1, se realizó un total de 17.958 encuestas en todo Chile. En 11 de las 16 regiones, se logró un poco más de la muestra esperada, llegando a porcentajes sobre el 100% en cuanto a tasa de logro. Solo en dos regiones se logró menos del 100% de la muestra esperada: estas son las regiones de Atacama y La Araucanía, 91,3% (68 encuestas faltantes) y 97,7% (20 encuestas faltantes) respectivamente.

Cuadro 1 N° encuestas por Región, según muestra a lograr

Región	Muestra	Encuestas realizadas	Porcentaje de logro (%)
Región de Arica y Parinacota	784	792	101,0
Región de Tarapacá	781	786	100,6
Región de Antofagasta	782	783	100,1
Región de Atacama	781	713	91,3
Región de Coquimbo	783	785	100,3
Región de Valparaíso	1.420	14.25	100,4
Región Metropolitana	4.869	4.873	100,1
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	845	848	100,4
Región del Maule	974	979	100,5
Región de Ñuble	781	785	100,5
Región del Biobío	1.170	1.171	100,1
Región de La Araucanía	860	840	97,7
Región de Los Ríos	783	783	100,0
Región de Los Lagos	829	829	100,0
Región de Aysén	778	778	100,0
Región de Magallanes	780	788	101,0
Total	18.000	17.958	99,8

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se muestra la distribución de las encuestas aplicadas según el tramo horario en el que fueron aplicadas. La siguiente tabla muestra la frecuencia que corresponde al cruce de Región y tramo horario. Se puede observar que en el tramo de 11:00-11:59, es donde más encuestas se realizaron (4.048 encuestas), seguido del tramo de 10:00-10:59 (3.787 encuestas).

Cuadro 2 Encuestas aplicadas por tramo horario y región

Región	8:30-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-15:00	Total
Región de Arica y Parinacota	93	148	180	220	151	792
Región de Tarapacá	261	145	168	136	76	786
Región de Antofagasta	121	183	192	169	118	783
Región de Atacama	126	151	174	159	103	713
Región de Coquimbo	199	161	190	135	100	785
Región de Valparaíso	284	303	327	287	224	1.425
Región Metropolitana	832	988	1.077	1.000	976	4.873
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	86	178	197	200	187	848
Región del Maule	123	200	244	207	205	979
Región de Ñuble	91	186	167	194	147	785
Región del Biobío	304	231	232	201	203	1.171
Región de La Araucanía	133	174	198	163	172	840
Región de Los Ríos	164	176	187	176	80	783
Región de Los Lagos	181	205	180	169	94	829
Región de Aysén	131	185	178	169	115	778
Región de Magallanes	230	173	157	116	112	788
Total	3.359	3.787	4.048	3.701	3.063	17.958

Fuente: elaboración propia.

Al observar en la siguiente tabla los resultados finales en base al tipo de oficina, se puede apreciar que tanto en las oficinas “Mega”, “Regional” y “Grande”, se logró un 100%. En las oficinas “Medianas” y “Pequeñas” se lograron 99,3% (58 encuestas faltantes) y 98,6% (22 encuestas faltantes) respectivamente. Pero se debe tomar en cuenta que hubo regiones donde la cuota se logró, y además se realizaron encuestas demás (ver cuadro N°1).

Cuadro 3 Muestra planificada y lograda por tipo de oficina

Tipo de Oficina	Muestra	Encuestas Realizadas	Porcentaje de logro (%)
Mega Oficina	1.300	1.300	100,0%
Regional	5.066	5.101	100,7%
Grande	1.822	1.825	100,2%
Mediana	8.275	8.217	99,3%
Pequeña	1.537	1515	98,6%
Total	18.000	17.958	99,8%

Fuente: elaboración propia.

Al revisar lo realizado por tipo de oficina y además por región (cuadro N°4), se puede observar con mayor detalle que las encuestas que faltaron en la región de Atacama corresponden a las oficinas de tipo “medianas” y en la región de La Araucanía, corresponde a oficinas del tipo “pequeñas”.

Cabe aclarar primero que todo, que la planificación del trabajo de campo para la región de La Araucanía consistía en terminar la cuota de oficinas pequeñas que restaba por hacer último día de septiembre. Las dos oficinas que faltaban por completar correspondían a las de Renaico y Cunco. Entre el equipo asignado a estas oficinas surgió una confusión con respecto a las fechas, pensando ellos que el día 1 de octubre correspondía al 31 de septiembre. Pensando que aún estaban dentro del plazo definido para el terreno, se presentaron el 1 de octubre a las oficinas para continuar con el levantamiento. Producto de este error, se aplicaron 10 encuestas en la oficina de Renaico y 5 en la de Cunco. Vale destacar que estas encuestas aplicadas fuera de los tiempos estipulados no se consideran válidas, por lo que no serán parte del cálculo del ISN.

Cuadro 4 Muestra planificada y muestra lograda según tipo de oficina y región

Región	Tipo de Oficina										Muestra	Total encuestas	Porcentaje de logro
	Mega		Regional		Grande		Mediana		Pequeña				
	Muestra	Encuestas realizadas	Muestra	Encuestas realizadas	Muestra	Encuestas realizadas	Muestra	Encuestas realizadas	Muestra	Encuestas realizadas			
Región de Arica y Parinacota	0	0	520	525	0	0	200	203	64	64	784	792	101,0%
Región de Tarapacá	0	0	401	405	0	0	380	381	0	0	781	786	100,6%
Región de Antofagasta	0	0	380	380	222	222	140	140	40	41	782	783	100,1%
Región de Atacama	0	0	394	394	0	0	315	247	72	72	781	713	91,3%
Región de Coquimbo	0	0	280	281	0	0	418	419	85	85	783	785	100,3%
Región de Valparaíso	0	0	270	274	300	300	650	651	200	200	1.420	1.425	100,4%
Región Metropolitana	1.300	1.300	0	0	1.300	1.303	2.200	2.201	69	69	4.869	4.873	100,1%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	0	0	228	231	0	0	432	432	185	185	845	848	100,4%
Región del Maule	0	0	154	155	0	0	600	600	220	224	974	979	100,5%
Región de Ñuble	0	0	415	419	0	0	250	250	116	116	781	785	100,5%
Región del Biobío	0	0	260	260	0	0	800	800	110	111	1.170	1.171	100,1%
Región de La Araucanía	0	0	190	196	0	0	500	502	170	142	860	840	97,7%
Región de Los Ríos	0	0	330	330	0	0	400	400	53	53	783	783	100,0%
Región de Los Lagos	0	0	206	206	0	0	490	490	133	133	829	829	100,0%
Región de Aysén	0	0	518	518	0	0	250	250	10	10	778	778	100,0%
Región de Magallanes	0	0	520	527	0	0	250	251	10	10	780	788	101,0%
Total	1.300	1.300	5.066	5.101	1.822	1.825	8.275	8.217	1.537	1.515	18.000	17.958	99,8%

Fuente: elaboración propia.

En segundo lugar, es importante tener en cuenta las tasas de rechazo a nivel regional. Del siguiente cuadro, y teniendo en cuenta lo explicado anteriormente, se observa que la cuota de la región de Atacama se vio truncada por la tasa de rechazo informada por los equipos de terreno, la cual es la más alta a nivel nacional (71,7%). Además, se observa que, de todas las regiones, hay siete que están sobre el promedio nacional.

Cuadro 5 Tasa de rechazo por región

Región	Muestra	Encuestas realizadas	Encuestas rechazadas	Tasa de rechazo
Región de Arica y Parinacota	784	792	383	32,6%
Región de Tarapacá	781	786	392	33,3%
Región de Antofagasta	782	783	400	33,8%
Región de Atacama	781	713	1.806	71,7%
Región de Coquimbo	783	785	605	43,5%
Región de Valparaíso	1.420	1425	1537	51,9%
Región Metropolitana	4.869	4.873	2.806	36,5%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	845	848	296	25,9%
Región del Maule	974	979	1.220	55,5%
Región de Ñuble	781	785	390	33,2%
Región del Biobío	1.170	1.171	390	25,0%
Región de La Araucanía	860	840	777	48,1%
Región de Los Ríos	783	783	401	33,9%
Región de Los Lagos	829	829	703	45,9%
Región de Aysén	778	778	580	42,7%
Región de Magallanes	780	788	18	2,2%
Total	18.000	17.958	12.704	41,4%

Fuente: elaboración propia.

Si se observa la tasa de rechazo por tipo de oficina, esta presenta su mayor porcentaje en las oficinas pequeñas con un 47,5%, seguido de las oficinas regionales con 43,0%.

Cuadro 6 Tasa de rechazo según tipo de oficina

Tipo de Oficina	Muestra	Encuestas Realizadas	Encuestas rechazadas	Tasa de rechazo
Mega Oficina	1.300	1300	269	17,1%
Regional	5.066	5101	3853	43,0%
Grande	1.822	1825	1369	42,9%
Mediana	8.275	8217	5845	41,6%
Pequeña	1.537	1515	1368	47,5%
Total	18.000	17958	12704	41,4%

Fuente: elaboración propia.

Además de lo anterior, si observamos la tasa de aceptación, es decir, la división de las encuestas logradas, sobre la suma de los rechazos más las encuestas logradas, se obtiene que, a nivel total, por cada 10 personas que un encuestador intentaba aplicar una encuesta, solo en 5 oportunidades esta se realizaba. Cabe aclarar, que, a menor tasa de aceptación, mayor era la dificultad de conseguir encuestas.

Cuadro 7 Tasa de aceptación por región

Región	Encuestas rechazadas	Encuestas realizadas	Tasa de aceptación
Región de Arica y Parinacota	383	792	67,4%
Región de Tarapacá	392	786	66,7%
Región de Antofagasta	400	783	66,2%
Región de Atacama	1.806	713	28,3%
Región de Coquimbo	605	785	56,5%
Región de Valparaíso	1.537	1.425	48,1%
Región Metropolitana	2.806	4.873	63,5%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	296	848	74,1%
Región del Maule	1.220	979	44,5%
Región de Ñuble	390	785	66,8%
Región del Biobío	390	1.171	75,0%
Región de La Araucanía	777	840	51,9%
Región de Los Ríos	401	783	66,1%
Región de Los Lagos	703	829	54,1%
Región de Aysén	580	778	57,3%
Región de Magallanes	18	788	97,8%
Total	12.704	17.958	58,6%

Fuente: elaboración propia.

Más allá de las diversas situaciones que se mencionan en este reporte, vale destacar, que el total obtenido no afecta la representatividad de la muestra, ni el error muestral total.

Cuadro 8 Distribución de la muestra según región y errores muestrales

Región	Muestra	e.m.m.	Logrado	e.m logrado
Región de Arica y Parinacota	784	3,50%	792	3,48%
Región de Tarapacá	781	3,50%	786	3,49%
Región de Antofagasta	782	3,50%	783	3,50%
Región de Atacama	781	3,50%	713	3,67%
Región de Coquimbo	783	3,50%	785	3,50%
Región de Valparaíso	1.420	2,60%	1.425	2,60%
Región Metropolitana	4.869	1,40%	4.873	1,40%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	845	3,37%	848	3,36%
Región del Maule	974	3,14%	979	3,13%

Región de Ñuble	781	3,50%	785	3,50%
Región del Biobío	1.170	2,86%	1.171	2,86%
Región de La Araucanía	860	3,34%	840	3,38%
Región de Los Ríos	783	3,50%	783	3,50%
Región de Los Lagos	829	3,40%	829	3,40%
Región de Aysén	778	3,50%	778	3,51%
Región de Magallanes	780	3,50%	788	3,49%
Total	18.000	0,73%	17.958	0,73%

Fuente: elaboración propia.

Supervisión

El proceso de supervisión se realizó en forma presencial, conforme lo establecido en el Manual respectivo, a través de un equipo de supervisión, los que operaron en los mismos turnos definidos para los encuestadores. **Estos fueron coordinados en forma permanente por el Jefe de Terreno nacional.** Cada equipo de supervisión fue rotando en las distintas oficinas de manera sistemática.

El procedimiento de supervisión contemplaba asistir a las oficinas al menos un 20% de los días comprometidos para el terreno, por parte del equipo de supervisores capacitados. En la tabla siguiente se puede ver que el tiempo de supervisión por región varió entre el 23,5% como mínimo y el 100% en tres regiones del país, superior al 20% comprometido.

Cuadro 9 Porcentaje de supervisión por Región

Región	Porcentaje de supervisión
Región de Tarapacá	41,7%
Región de Antofagasta	70,6%
Región de Atacama	25,0%
Región de Coquimbo	100,0%
Región de Valparaíso	75,0%
Región del Lib. Gral. B. O'Higgins	58,8%
Región del Maule	25,0%
Región del Biobío	100,0%
Región de La Araucanía	31,6%
Región de Los Lagos	31,6%
Región de Aysén	23,5%
Región de Magallanes	33,3%
Región de Arica y Parinacota	27,8%
Región de Los Ríos	100,0%
Región de Ñuble	27,8%
Región Metropolitana	100,0%
Total	53,9%

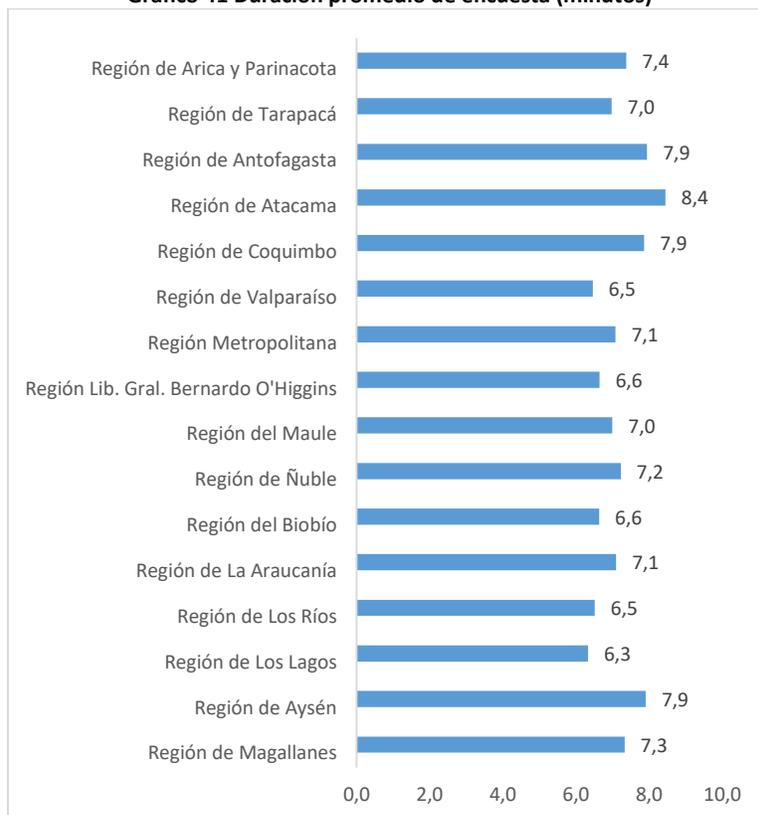
Fuente: elaboración propia.

Del ejercicio de supervisión no se observaron problemas en la aplicación y se mantuvo un correcto trato hacia el entrevistado(a) y un buen manejo de la metodología de aplicación por parte de los(as) encuestadores(as). Vale destacar que el proceso de supervisión no se enfoca en encuestas individuales, si no que en el proceso de levantamiento mismo de la oficina: la ficha de supervisión (ver anexo) apuntaba al trabajo de los encuestadores en el proceso de encuestaje, considerando aspectos como el trato del encuestador, la claridad al momento de hacer las preguntas y que las encuestas se aplicaran según los criterios establecidos (fuera de las oficinas y a gente que ya haya realizado un trámite en la oficina que corresponda).

Por otro lado, sobre la aplicación y supervisión de datos a partir de lo realizado por encuestadores(as), gracias a la plataforma SurveytoGo utilizada para el cuestionario presencial, se obtuvieron los siguientes resultados.

Con respecto a la duración promedio de las encuestas, se puede ver que esta fue de 6,3 minutos hasta 8,4, dependiendo de la región. En términos globales, la encuesta tuvo una duración promedio de 7,2 minutos.

Gráfico 41 Duración promedio de encuesta (minutos)



Fuente: elaboración propia.

Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Tal y como se señaló en bases técnicas, la muestra de usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica, debían ser contactados en un 100%, por lo que, en este caso, el levantamiento fue de tipo censal. Sin perjuicio de lo anterior, se debe recordar, que fue necesario hacer un ajuste del universo por cuanto en algunas instituciones había más de un convenio, existiendo una misma persona a cargo de ellos.

Cuadro 10 Distribución del universo de usuarios institucionales según tipo.

Tipo Institución	N° Convenios según bases técnicas	N° Convenios entregados por SRCel	N° Coordinadores de Convenios
Municipios	192	210	174
Notarías	41	43	43
Privadas (No incluye notarías)	200	215	146
Pública (No incluye municipios)	270	289	181
Total general	703	757	544

Fuente: elaboración propia.

El terreno de las encuestas a usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica, comenzó el día martes 3 septiembre, y finalizó el día lunes 30 septiembre. Para este levantamiento trabajó un equipo de 6 personas en el call center de las oficinas de Statcom Datavoz, quienes realizaban diariamente 1.100 llamados aproximadamente, pudiendo recorrer la base de datos completa, situación que se hacía más fácil de lograr, a medida que eran más las encuestas completas.

En total se realizaron 381 encuestas completas, y el resto de los casos son consideradas encuestas no logradas.

Cuadro 11 N° encuestas logradas y no logradas.

Encuestas	Total	%
Encuestas logradas	381	70,0
Encuestas no logradas	163	30,0
Total	544	100,0

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se observa el detalle de las encuestas no logradas por cada uno de los tipos de incidencia:

- **No contesta:** en total, al último día de terreno, hubo 85 casos (%) que no contestaron a nuestros llamados.
- **Contestador:** solo en 19 del total de casos (11,6%) a los que se llamó, respondió una contestadora automática.
- **Encuesta rechazada:** en total hubo 53 rechazos, lo que equivale a un 32,5% de las encuestas no logradas. Estos rechazos están explicados en mayor detalle en el cuadro 9 a continuación.
- **Teléfono que no pertenece:** 6 (%) fueron los casos en donde las personas que atendieron el teléfono declararon que el(los) número(s) de teléfono marcado estaba(n) equivocado(s).

Cuadro 12 N° encuestas no logradas por tipo de incidencia.

Incidencia	Total	%
No contesta	85	52,1
Contestador	19	11,6
Encuesta rechazada	53	32,5
El teléfono no pertenece	6	3,7
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia

• **Encuestas rechazadas:**

- **Rechazo declarado:** en 26 casos, el(la) usuario(a) declaró rechazar la encuesta, lo que representa un 49,1% del total de encuestas rechazadas.
- **Rechazo por exceso de aplazamiento:** cabe notar también, que, del total de rechazos, un 26,4% (14 casos) de los coordinadores(as) de convenio aplazaron la encuesta de manera indefinida, es decir, esto sucedía cuando una vez agendada una llamada, el(la) coordinador(a) volvía a aplazar la encuesta una vez más. Para estas situaciones, se consideró exceso de aplazamiento cuando volvían a aplazar la encuesta por sexta vez. Finalmente, a estos casos no se les aplicó la encuesta y pasaron a ser rechazos por exceso de aplazamiento.
- **Rechazo por otras razones:** hubo 13 casos (24,5%) donde los coordinadores de convenios no rechazaron la encuesta, pero si declararon que ellos no se consideraban aptos para responderla. Esto corresponde a casos donde el coordinador de convenio declaró, por ejemplo, que en la institución no tenían convenio vigente³⁵.

Cuadro 13 N° encuestas no logradas por tipo de incidencia.

Tipo de rechazo	Total	%
Rechazo declarado	26	49,1
Rechazo por exceso de aplazamiento	14	26,4
Rechazo por otras razones	13	24,5
Total	53	100

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el cuadro a continuación, la tasa de logro total fue de 70%, en relación al total de coordinadores de convenios. De la muestra total, en las Notarías se logró la mayor tasa de respuesta, logrando 35 encuestas de un total de 43 (lo que representa el 81,4%). De los casos que menos respondieron, las instituciones públicas (no incluyen municipios) son las que tienen una menor tasa de logro (60,8%).

Si observamos esta información en comparación a lo logrado el año 2018, se observa que las tasas de logro aumentaron en 3 de los 4 tipos de instituciones, teniendo en cuenta que la muestra a lograr también lo hizo. El mayor aumento de la tasa de logro se observa en las notarías, con 10,7 puntos porcentuales más que el año pasado, seguido de municipios con 9,9 puntos porcentuales más. Solo

³⁵ Si bien el(los) convenio(s) está(n) o estuvo vigente en lo contractual durante el último año, para los coordinadores esto a veces no era motivo para que ellos se sintieran aptos a responder el cuestionario.

en instituciones públicas (no incluye municipios), se observa una disminución de 0,6 puntos porcentuales.

Cuadro 14 N° encuestas realizadas y tasa de logro

Tipo Institución	Coordinadores de Convenios	Encuestas logradas	Tasa de logro (%)	Coordinadores de Convenios	Encuestas logradas	Tasa de logro (%)
	2018	2018	2018	2019	2019	2019
Municipios	164	111	67,7	174	135	77,6
Notarías	41	29	70,7	43	35	81,4
Privadas (No incluye notarías)	136	90	66,2	146	101	69,2
Pública (No incluye municipios)	158	97	61,4	181	110	60,8
Total general	499	327	65,5	544	381	70,0

Fuente: elaboración propia.

Si se revisa en detalle la tasa de logro por tipo de modalidad, se puede observar que la mayor tasa de logro corresponde a la modalidad mixta, es decir, en línea y batch, con un 78,7%, seguida de la modalidad en línea con un 70,1% y por último la modalidad batch con un 65,6%.

Cuadro 15 N° encuestas realizadas y tasas de logro por tipo de modalidad

Modalidad	Muestra	Logrados	Tasa de logro (%)
Batch	96	63	65,6
En Línea	385	270	70,1
En Línea y Batch	61	48	78,7
Total	542³⁶	381	70,3

Fuente: elaboración propia.

En caso del tipo de convenio, es decir si este era pagado o gratuito, se observa que se logró un 75,1% de casos con convenio pagado y un 61,0% de casos con convenio gratuito.

Cuadro 16 N° encuestas realizadas y tasas de logro por tipo de convenio

Convenio	Muestra	Logrados	Tasa de logro (%)
Gratuito	195	119	61,0
Pagado	349	262	75,1
Total	544	381	70,0

Fuente: elaboración propia.

Supervisión

Se realizó una supervisión del 25% de las encuestas telefónicas. Esta supervisión se basa en escuchar de inicio a fin encuestas seleccionadas de manera aleatoria que son grabadas por el sistema, para así buscar problemas en la aplicación y/o en el trato del encuestador(a) para con el(la) entrevistado(a). En total se realizó la supervisión a 92 casos, sin encontrar problemas de aplicación.

³⁶ Hubo 2 casos de la muestra entregada por el SRCel, donde no aplicaba ninguna de las 3 modalidades.

Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

La tarea inicial, antes incluso del terreno mismo, fue la entrega de links y del procedimiento de selección aleatoria de correos electrónicos el día 27 agosto, a la contraparte técnica. Luego de este, y a partir del día miércoles 11 septiembre, el SRCel comenzó a hacer envíos de correos electrónicos con los links de cada encuesta. Estos envíos siguieron el siguiente orden:

- **11 septiembre:** envíos de correos electrónicos a usuarios(as) de Contactos y Transparencia.
- **12 septiembre:** envíos de correos electrónicos a usuarios(as) de Reservas de Horas.
- **13 septiembre:** envíos de correos electrónicos a usuarios(as) de Certificados Pagados.
- **16 septiembre:** envíos de correos electrónicos a usuarios(as) de Certificados Gratuitos.

A diferencia de las otras dos encuestas, esta tenía la particularidad de poder ser respondida los fines de semana e incluso en días feriados, por lo que el terreno del mismo duró 20 días.

Cabe recordar que se realizaron re-envíos de correos electrónicos a todas las personas que no habían abierto el link los siguientes días:

- **24 septiembre:** re-envíos de correos electrónicos a usuarios(as) de Contactos y Transparencia.
- **24 septiembre:** re-envíos de correos electrónicos a usuarios(as) de Reservas de Horas.
- **25 septiembre:** re-envíos de correos electrónicos a usuarios(as) de Certificados Pagados.
- **26 septiembre:** re-envíos de correos electrónicos a usuarios(as) de Certificados Gratuitos

A continuación, se observa el detalle de las encuestas realizadas y su respectiva tasa de logro, en base a la muestra estimada a lograr:

Cuadro 17 N° encuestas realizadas y tasa de logro

Trámites Sitio Web	Muestra inicial links	N° correos validados por SRCel ³⁷	Tasa de logro 2018 (%)	Muestra estimada	Muestra lograda	Tasa de logro 2019 (%)
Contactos y transparencias	5.000	2.341	8,0	400	218	4,4
Agendamientos solicitados	30.000	45.508	8,4	2.520	1.610	5,4
Certificados Gratuitos	30.000	1.062.989	4,9	1.470	733	2,4
Certificados Pagados	30.000	92.081	5,0	1.500	873	2,9
Total general	95.000	1.202.919	6,6	5.890	3.434	3,6

Fuente: elaboración propia.

De un total de 95.000 links enviados por el SRCel, respondieron 3.434 personas, lo que representa una tasa de 3,6% de logro. De los cuatro trámites que se realizan en el sitio web del SRCel, fueron los usuarios(as) que realizaron agendamientos (reserva de horas) los que más respondieron las encuestas enviadas, llegando a un total de 1.610 encuestas, lo que representa una tasa de logro de 5,4%.

³⁷ Información obtenida en Minuta "Análisis Datos Asociados a Correos Electrónicos Canal Web".

También, cabe informar que según minuta³⁸ enviada por la contraparte, para el caso de Contactos y transparencia, el SRCel contó con un total de 2.341 correos electrónicos válidos, cantidad menor al total de links que Datavoz entregó, lo que significó que fuese más difícil alcanzar mayores tasas de logro, al tener menos de 5.000 correos electrónicos a los que enviar los links.

Si observamos el estado de avance por fechas, se puede observar que los días de más encuestas logradas fueron los días 12, 13 y 25 septiembre, pero se debe considerar que el 12 y 13 septiembre aún no se hacían los envíos de correos electrónicos de certificados gratuitos. En definitiva, luego de los reenvíos de correos electrónicos, hubo un aumento en el número promedio de encuestas logradas, pasando de 163 encuestas promedio a 187.

Cuadro 18 N° encuestas logradas por fecha de terreno.

Trámites Sitio Web	11S	12S	13S	14S	15S	16S	17S	18S	19S	20S	21S	22S	23S	24S	25S	26S	27S	28S	29S	30S	Muestra lograda
Contactos y transparencias	84	26	11	3	1	4	3	1	0	0	0	0	2	65	9	5	3	0	0	1	218
Agendamientos solicitados	0	339	530	47	31	29	18	9	5	8	6	9	19	115	348	53	17	9	9	9	1.610
Certificados Gratuitos	0	0	0	0	0	173	188	14	9	12	6	13	38	7	7	3	167	46	13	37	733
Certificados Pagados	0	0	76	211	46	102	8	4	6	1	3	5	19	4	36	272	63	5	2	10	873
Total general	84	365	617	261	78	308	217	28	20	21	15	27	78	191	400	333	250	60	24	57	3.434
% total	2,4	10,6	18,0	7,6	2,3	9,0	6,3	0,8	0,6	0,6	0,4	0,8	2,3	5,6	11,6	9,7	7,3	1,7	0,7	1,7	100%

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a los tiempos de respuesta una vez abierto el link, se observa que, de las encuestas logradas, son los trámites de contactos y certificados gratuitos los que más minutos demoraban (7 minutos cada uno). En promedio los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma web que contestaron la encuesta, demoraron 6,5 minutos.

Cuadro 19 Tiempo promedio de respuesta según trámite web

Trámites Sitio Web	Tiempo promedio de respuesta
Contactos y transparencias	7 minutos
Agendamientos solicitados	6 minutos
Certificados Gratuitos	7 minutos
Certificados Pagados	6 minutos
Total general	6,5 minutos

Fuente: elaboración propia.

Cabe aclarar que la muestra lograda presentada en el cuadro 11, difiere de la reportada el día lunes 30 septiembre, ya que, una vez finalizado el terreno, se procede a revisar toda la data recolectada y se aplican mallas de validación, para poder revisar posibles incongruencias o datos erróneos, es por esto que se redujo de 3.544 encuestas a 3.434 encuestas verificadas y completas, dado que se observó la presencia de links duplicados, esto sucede cuando la persona abre nuevamente el mismo link que se le envió, generando dos encuestas con el mismo token (código URL). Estas encuestas duplicadas fueron eliminadas teniendo en cuenta como original, la última encuesta realizada, ya que los(as) respondientes pudieron haber realizado alguna modificación respecto de su opinión.

³⁸ Minuta "Análisis Datos Asociados a Correos Electrónicos Canal Web".

En cuanto a los casos incompletos, es decir que abrieron la encuesta, pero no la terminaron, se observa que en total fueron 1.650 casos, donde los agendamientos solicitados son los que presentaron mayor cantidad de encuestas incompletas (920), y contactos y transparencias fueron los que presentaron menor cantidad de encuestas incompletas (95).

Cuadro 20 N° encuestas logradas e incompletas

Trámites Sitio Web	Muestra lograda	Incompletas	% incompletas sobre la muestra lograda
Contactos y transparencias	218	95	43,57
Agendamientos solicitados	1.610	920	57,14
Certificados Gratuitos	733	287	39,15
Certificados Pagados	873	348	39,86
Total general	3.434	1.650	48,04

Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, si se revisa en mayor detalle las preguntas a las que llegaron estos casos incompletos, se observa que:

- La mayoría de los casos incompletos en los cuatro trámites llega solamente a la pregunta de edad.
- Para reserva de horas, el resto se distribuye en casos que llegaron entre la pregunta 2 y 4.
- Para los casos de certificados pagados y gratuitos, luego de la pregunta de edad, los(as) usuarios(as) llegan hasta la pregunta 5, y solo para certificados pagados, hasta la pregunta 20.
- En cuanto a los contactos, después de la pregunta de edad, los casos incompletos llegan hasta la pregunta 3

Cabe aclarar que no se pueden utilizar estos casos incompletos, ya que, a todos les faltan preguntas que son parte del cálculo del ISN 2019.

Cuadro 21 Distribución de respuestas finales de los casos incompletos

Preguntas	Etiqueta	Reserva de Hora (%)	Certificado Gratuito (%)	Certificado Pagado (%)	Contacto (%)
S01	Edad	40,3	37,1	48,9	82,8
P2	¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Servicio de Registro Civil e Identificación?	2,2	-	-	-
P3	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	38,9	-	-	17,2
P4	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	18,6	-	-	-
P5	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	-	30,3	51,1	-
P20	¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	-	32,6	-	-
Total		100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia.

A. Ficha de supervisión

Ficha Supervisión						
Encuesta Presencial Registro Civil 2019						
Fecha: ___/09/2019						
Nombre Oficina: _____						
Región: _____						
Comuna: _____						
Nº de encuestadores en oficina: _____						
Uso correcto de pechera (de haber) y credencial durante la aplicación: SI ___ NO ___						
1. Trato que otorga el encuestador al usuario:						
Muy Bueno	5	4	3	2	1	Muy malo
2. Claridad en el lenguaje para aplicación de encuesta:						
Muy Bueno	5	4	3	2	1	Muy malo
3. ¿Respetan el horario de funcionamiento de la oficina asignada? SI ___ NO ___						
4. ¿Realizan la aplicación de la encuesta a usuarios que YA REALIZARON su trámite en la oficina del Servicio de Registro Civil asignada? SI ___ NO ___						
5. ¿Realizan aplicación de encuesta FUERA de la oficina del Servicio de Registro Civil asignada? SI ___ NO ___						
OBSERVACIONES GENERALES:						

SUPERVISOR: Al finalizar la observación, dirigirse a los encuestadores y corroborar que están todos los que fueron asignados a la oficina en la que se encuentre.						
Nombre encuestadores:						
1.	_____					
2.	_____					
3.	_____					
4.	_____					
5.	_____					
6.	_____					

B. Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica:

A continuación, se presenta en detalle los rechazos por otras razones, rechazos, teléfonos que no pertenecen y teléfonos que no contestaron:

Rechazos por otras razones:

Correlativo	Observación	Tipo de Servicio
559	El convenio no está vigente hace años, por lo que no cree que sea capaz de responder la encuesta.	Verificación de Datos de Registro Civil
514	El encuestado declara que pertenece al Ministerio de Justicia y que no cree que deba responder la encuesta.	Colaboración Interinstitucional
503	El convenio se firmó, pero aún no los capacitan. Han pasado 6 años y aun no lo pueden usar, por lo que no cree que sea capaz de responder la encuesta.	Clave Única
437	No tienen convenio vigente.	Clave Única
422	Uno de los convenios terminó su período de prueba el 31 agosto, y el otro no se encuentra operativo, por lo que no cree que deba responder si aún no ha probado el definitivo.	Servicios Biométricos
418	No son usuarios del convenio. El servicio nunca ha sido implementado.	Conectividad y Prestación de Servicios
407	Hace 4 o 5 años que tienen el servicio, pero no lo han utilizado nunca, debido a temas operativos y computacionales.	Convenio PISEE
381	Hace 3 años que no operan con el SRCEI	Convenio PISEE
285	Tienen convenio, pero no está operativo	Convenio PISEE
61	No utilizan el sistema hace más de 5 meses, por lo que no cree ser capaz de responder a la encuesta	Emisión de Certificados a Través de Internet con Pago Mensual
728	El convenio está en desuso, ellos cuentan con otra empresa que les presta el servicio.	Anotación de Contratos de Arrendamiento con Opción De Compra o Leasing en el Registro de Vehículos Motorizados
685	Trabajan con una empresa externa que les entrega este servicio, por lo que no tienen contacto directo con el servicio prestado por el Registro Civil	Anotación de Contratos de Arrendamiento con Opción De Compra o Leasing en el Registro de Vehículos Motorizados
612	Indican que no hacen uso de este servicio.	Convenio PISEE

Encuestas rechazadas:

Correlativo	Observación	Tipo de Servicio
717	Relata que el convenio nunca se logró realizar, por lo que rechaza participar del estudio contestar la encuesta	Conectividad y Prestación de Servicios
715	Rechaza sin dar argumentos.	Verificación de Datos de Registro Civil
345	El convenio no fue usado, por lo que rechaza la aplicación.	Verificación de Datos de Registro Civil
698	Rechaza sin dar argumentos.	Anotación de Contratos de Arrendamiento con Opción De Compra o Leasing en el Registro de Vehículos Motorizados
293	El convenio dejó de utilizarse el año 2011.	Convenio PISEE

112	Rechaza sin dar argumentos.	Conectividad y Prestación de Servicios
83	No existen coordinadores de convenios o personas que sepan acerca de los convenios.	Preingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados
44	La persona que veía los convenios ya no trabaja y nadie se hizo cargo de estos.	Entrega de Información Estadística del Registro de Vehículos Motorizados
22	Las personas que veían los convenios ya no trabajan y nadie se hizo cargo de estos.	Emisión de Certificados a Través de Internet con Pago Mensual
577	Rechaza sin dar argumentos.	Verificación de Datos de Registro Civil
247	Hace 5 años que no utilizan el sistema. El contrato permanece vigente, pero el sistema ya no lo usan.	Colaboración Interinstitucional
185	Hace más de 6 años que no tienen convenio. Solicita que lo retiren de la base de datos.	Verificación de Datos de Registro Civil
160	Rechaza sin dar argumentos.	Conectividad y Prestación de Servicios
712	Rechaza dado que el convenio aún no se ha activado.	Conectividad y Prestación de Servicios
8	Rechaza sin dar argumentos.	Anotación de Contratos de Arrendamiento con Opción De Compra o Leasing en el Registro de Vehículos Motorizados
621	Rechazan dado que hace más de 3 meses que ya no tienen convenio con el Registro Civil.	Emisión de Certificados a Través de Internet con Pago Mensual
596	Declaran que el convenio no existe y rechazan la encuesta.	Consulta de Estado de Vigencia de Documentos de Identidad
681	Rechaza sin dar argumentos.	Conectividad y Prestación de Servicios
594	Rechazan la encuesta, dado que no tienen convenio vigente con e Registro Civil.	Preingreso de Datos de Facturas de Vehículos Motorizados
528	Rechaza sin dar argumentos.	Convenio PISEE
256	Rechazan responder, dado que el convenio está incompleto, se encuentran en proceso de generar uno nuevo.	Colaboración Interinstitucional
81	Rechaza responder por excesiva carga de trabajo.	Entrega de Información Estadística del Registro de Vehículos Motorizados
67	Rechaza sin dar argumentos.	Emisión de Certificados a Través de Internet con Pago Mensual
91	Rechaza responder por excesiva carga de trabajo.	Emisión de Certificados a Través de Internet con Pago Mensual
742	Rechaza porque no tiene tiempo para responder la encuesta.	Emisión de Certificados a Través de Internet con Pago Mensual
121	Tras varios llamados en los que aplaza la encuesta, rechaza por falta de tiempo.	Entrega de Información Estadística del Registro de Vehículos Motorizados

Teléfonos que no pertenecen:

Correlativo	Observación	Tipo de Servicio
449	Número de teléfono(s) equivocado.	Conectividad y Prestación de Servicios
313	Número de teléfono(s) equivocado.	Preingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados
189	Número de teléfono(s) equivocado.	Resumen de Consultas del Registro de Defunciones
138	Número de teléfono(s) equivocado.	Consulta de Estado de Vigencia de Documentos de Identidad
67	Número de teléfono(s) equivocado.	Emisión de Certificados a Través de Internet con Pago Mensual
20	Número de teléfono(s) equivocado.	Preingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados

