

·DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Informe Final

“Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”

Preparado para

Subsecretaría de Justicia



Marzo, 2021

CONTENIDO

Presentación.....	1
Sección I. Informe Final ISN 2020.....	2
1 Resumen.....	2
2 Antecedentes	4
3 Objetivos	6
3.1 Objetivo general.....	6
3.2 Objetivos específicos.....	6
4 Metodología	7
4.1 Tipo de estudio.....	7
4.2 Encuestas a usuarios(as) individuales del canal presencial	7
4.3 Encuestas a usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica	18
4.4 Encuestas a usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica	21
4.5 Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN) 2020.....	22
5 Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2020.....	37
5.1 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2020.....	37
5.2 Cálculo del Índice de Satisfacción Neta 2020.....	38
5.3 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial	40
5.4 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	65
5.5 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica	88
5.6 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2020 con variables externas.....	96
5.7 Resultados por Región.....	104
5.8 Resultados según Perfiles de Usuarios(as).....	114
5.9 Análisis de variables específicas.....	138
5.10 Análisis de segmentos y mapas de oportunidad para aportar a la gestión global del servicio	152
6 Conclusiones.....	172
6.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial:	172
6.2 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica:	173
6.3 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica:.....	174
6.4 Contingencia Sanitaria - Estudio de Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario(a) año 2020:	174

6.5	Recomendaciones generales para próximas mediciones:	175
Sección 2: Informe de Resultados Estudio Piloto de Tótems y Aplicación Móvil.....		178
1	Presentación.....	178
2	Objetivo del Estudio Piloto.....	179
3	Metodología	180
3.1	Diseño de instrumentos	180
3.2	Muestra Encuestas a usuarios(as) de tótems de autoatención	182
3.3	Muestra Encuestas a Usuarios(as) de aplicación móvil CivilDigital APP.	186
3.4	Metodología de cálculo piloto de Índice de Satisfacción Neta (ISN)	188
4	Resultados del índice de Satisfacción Neta Estudio Piloto.....	198
4.1	Usuarios(as) de Tótems de Autoatención.....	198
4.2	Usuarios(as) de la Aplicación Móvil CivilDigital APP	206
5	Perfiles de Usuarios(as).....	213
5.1	Usuarios(as) de Tótems de Autoatención	213
5.2	Usuarios(as) de Aplicación Móvil CivilDigital APP	216
6	Resultados de preguntas abiertas.....	222
6.1	Usuarios(as) de Tótems de Autoatención	222
6.2	Usuarios(as) de Aplicación Móvil CivilDigital APP	224
7	Conclusiones.....	228
7.1	Trabajo de campo.....	228
7.2	Cuestionarios.....	229
7.3	Cálculo de satisfacción neta	229
7.4	Cálculo de satisfacción neta con nuevos canales.....	230
Anexos Informe Final ISN 2020		231
A.	Muestra final por oficina – Usuarios(as) canal presencial:.....	231
B.	Separatas por región	237
C.	Manual para seleccionar muestra e invitar a responder encuesta web.....	290
D.	Cuestionarios	296
D.1	Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial.....	296
D.2	Certificados Gratuitos de Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica....	312
D.3	Certificados Pagados de Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	323
D.4	Contactos Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica.....	333
D.5	Reserva de Hora Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	343

D.6 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica.....	353
D.7 Cuestionario Creole de Usuarios(as) Individuales Canal Presencial	362
D.8 Tarjetero Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial	379
E. Glosario	383
F. Ejercicio de comparación 2016-2020 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica.....	384
G. Oficinas excluidas del marco muestral	386
H. Oficinas no encuestadas por contingencia sanitaria	392
I. Recálculo ISN 2019, en el contexto de la Pandemia por COVID-19.	394
J. Informe de terreno	399
Anexos Informe de Resultados Estudio Piloto de Tótems y Aplicación Móvil	429
A. Manual para seleccionar muestra e invitar a responder encuesta web Aplicación Móvil “CivilDigital App”	429
B. Cuestionarios.....	433
B.1 Cuestionario Usuarios/as de Tótems de Autoatención	433
B.2 Cuestionario Usuarios/as Aplicación Móvil “CivilDigital APP”	452

PRESENTACIÓN

El siguiente documento contiene el “Informe Final Índice de Satisfacción Neta 2020”, que corresponde a los estudios “Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) del usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020” y “Estudio piloto de tótems y aplicación móvil”.

Con fecha 27 de abril de 2009 fue publicada en el Diario Oficial de la República la Ley Nº20.342, en adelante la “Ley”, que crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario(a) y Establece Normas que Indica para los funcionarios(as) del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel). Es así como la Ley, establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos remuneracionales para los funcionarios(as) 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.

La sección I de este informe detalla la definición y procedimiento de indicadores construidos, el cálculo final del ISN 2020, su variación con el año anterior (2019), resultados por cada región y análisis complementarios que aporten a la mejora del servicio otorgado.

Además, la sección II de este informe presenta los resultados del “Estudio piloto de tótems y aplicación móvil”, realizado durante el año 2020, con el objetivo de evaluar la incorporación de usuarios(as) que utilizan tanto tótems como las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación en futuras evaluaciones del ISN.

SECCIÓN I. INFORME FINAL ISN 2020

1 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(a) 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(a) y en el caso del usuario(a) 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(a) 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 2020, como lo contempla la ley, logrando un total de 19.325 encuestas para los usuarios(as) de los tres canales, a saber, 13.273 usuarios(as) presenciales, 5.705 usuarios(as) individuales de plataforma electrónica y 347 usuarios(as) institucionales de plataforma electrónica.

Los resultados de este año son los siguientes:

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020** corresponde a un **86,86%**, con un total de 89,94% de usuarias y usuarios satisfechos y 3,08% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El ISN 2020, comparativamente con el año 2019, presenta una disminución no significativa de 0,91 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado mayor que el observado en el año 2015 (83,82%), 2017 (85,03%) y 2018 (86,16%).
- Al revisar los resultados por tipo de usuario(a) se observa que en:
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial la **satisfacción neta** alcanza un 89,48%. Esta proporción no presenta diferencias significativas con el año 2019.
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, la **satisfacción neta** alcanza a 73,23%, 7,09 puntos porcentuales menos que la del año 2019. Esto se debe a una disminución de 4,60 puntos porcentuales en la satisfacción, y un aumento de 2,49 puntos en la insatisfacción.
 - Los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica, no tuvieron un alza significativa en la **satisfacción neta**, en comparación al año 2019, pues solo se

observa una disminución de 1,01 puntos porcentuales, es decir de 92,48% del año 2019 a 91.47% el año 2020.

Si bien la disminución del **ISN 2019** respecto del 2019, no es significativa, esta se puede atribuir a los resultados ya señalados de los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, ya que el presenta una disminución significativa respecto de la medición anterior, y crece en peso (el ponderador en resolución exenta crece de 16 a 17%).

2 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 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(as) 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, preocupación por el usuario(a), 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(as) 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(as)- de mejorar la calidad de sus prestaciones, elevando así, el nivel de satisfacción de sus usuarios (...)”*.

Es así como la Ley N°20.342, en adelante la “Ley”, establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos remuneracionales para los funcionarios(as) 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.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley, el ISN es el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios(as) 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 con 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(as), **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.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar la evaluación del ISN correspondiente al año 2020 respecto de la calidad de atención prestada a los usuarios(as) individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de los canales presenciales y plataforma electrónica.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la satisfacción neta correspondiente a los usuarios(as) 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 2020 y las diferencias presentadas respecto al obtenido el año anterior (2019).

4 METODOLOGÍA

4.1 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 2019.

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):

4.2 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.

¹ En anexos se encuentra el cuestionario traducido.

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.

4.2.1 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 269 oficinas “*habilitadas*” para el estudio, siendo el segmento de las Pequeñas donde se produce **la exclusión de las 206 oficinas** que hacen la diferencia respecto del total de 475 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 (*)	Total Actuaciones 2019 (**)	Promedio Mensual 2019	Oficinas marco muestral (***)
MEGA OFICINA	Referida a la agrupación de oficinas de Santiago, Alameda y Pasaportes en el Edificio Huérfanos.	1	2.134.602	177.884	1
REGIONAL	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	3.510.108	292.509	14
GRANDE	Oficinas con más de 220.000 actuaciones en el año.	4	1.059.452	88.288	4
MEDIANA	Oficinas con menos de 220.000 actuaciones y superior a 22.000 actuaciones en el año.	162	11.916.893	993.074	155
PEQUEÑA	Oficinas con menos de 22.000 actuaciones en el año.	293	2.230.181	185.848	95
Total general		475	20.851.236	1.737.603	269

(*): Corresponde al total de oficinas del SRCel.

(**) 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 2020, por la contraparte. No se consideran oficinas con menos de 800 actuaciones mensuales o que posean condiciones (desarrolladas en las secciones siguientes) que no hagan recomendable realizar el despliegue de encuestaje.

Fuente: Elaboración propia a partir de Bases Técnicas y Base de Datos proporcionada por el mandante el 28-8-2020.

4.2.2 TAMAÑO DE MUESTRA

Se propuso levantar **15.481 casos en 242 oficinas distribuidas a lo largo del país**, lo que implica un **error muestral absoluto máximo de un 0,78%** considerando varianza máxima, un nivel de confianza del 95%, corrección por universo finito y un efecto del diseño de $1,0^2$.

En la tabla 2 se indica la distribución de la muestra de UMP (oficina) y UMS (usuario(a)) 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 2,53%** 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	1.500	1500	2,52%
REGIONAL	14	4.740	316	1,41%
GRANDE	4	1.575	394	2,45%
MEDIANA	141	6.180	44	1,24%
PEQUEÑA	82	1.486	17	2,53%
Total	242	15.481		0,78%

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 **proporcional**, de modo que la muestra final permitiese inferir a nivel de región con un **error muestral máximo de 3,70%**. 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	Encuestas	Oficinas	Encuestas	Oficinas	Encuestas	Oficinas	Encuestas	Oficinas	Encuestas	Oficinas	Encuestas
Arica y Parinacota			1	200					1	490	2	690
Tarapacá			3	330					1	400	4	730
Antofagasta	1	175	1	100			3	70	1	400	6	745
Atacama			3	280			4	66			7	346
Coquimbo			7	380			3	51	1	300	11	731
Valparaíso	1	200	13	400			11	210	1	270	26	1080
Metropolitana	2	1.200	46	1.500	1	1.500	2	75			51	4275
Libertador Bernardo O'Higgins			9	300			11	210	1	270	21	780
Maule			11	400			11	190	1	140	23	730
Ñuble			4	300			6	105	1	380	11	785
Bio Bío			18	500			8	120	1	250	27	870
La Araucanía			11	400			11	155	1	210	23	765
Los Ríos			4	320			3	59	1	360	8	739
Los Lagos			8	370			8	165	1	190	17	725
Aysén			1	200					1	540	2	740
Magallanes			1	200			1	10	1	540	3	750
Total	4	1.575	141	6.180	1	1.500	82	1.486	14	4.740	242	15.481

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 3,70%.**

TABLA 4 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN REGIÓN Y ERROR MUESTRAL MÁXIMO.

Región	TOTAL		
	Oficinas	Muestra	e.m.m.
Arica y Parinacota	2	690	3,68%
Tarapacá	4	730	3,60%
Antofagasta	6	745	3,57%
Atacama	7	346	5,21%
Coquimbo	11	731	3,60%
Valparaíso	26	1080	2,97%
Metropolitana	51	4275	1,49%
Libertador Bernardo O'Higgins	21	780	3,49%
Maule	23	730	3,61%
Ñuble	11	785	3,46%
Bio Bío	27	870	3,31%
La Araucanía	23	765	3,53%
Los Ríos	8	739	3,56%
Los Lagos	17	725	3,62%
Aysén	2	740	3,47%
Magallanes	3	750	3,51%
Total	242	15.481	0,78%

Fuente: Elaboración propia

4.2.3 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(as) (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 475 oficinas, a aquellas que registren 800 o menos actuaciones por mes (181 oficinas), a oficinas ubicadas en dependencias de hospitales (15 oficinas), Servicio Médico Legal (1 oficina cerradas producto de la crisis social (3 oficinas), cerradas en forma indefinida por siniestro (1 oficina), u otras situaciones ³ (5 oficinas), quedando 269 oficinas en el marco muestral final para el estudio. De esta forma la cobertura planificada del estudio en cuanto a **oficinas sería de 57%**, en

³ En el anexo G. "Oficinas excluidas del marco muestral" se encuentra el detalle de las oficinas excluidas y razones para su exclusión.

tanto a nivel de **actuaciones total para el año 2020 la cobertura sería de 94%**, lo que implica que las oficinas excluidas representan menos del 7% 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 TOTALES 2019)

Región	Tamaño oficina											
	GRANDE		MEDIANA		MEGA OFICINA		PEQUEÑA		REGIONAL		Total	
	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones
Arica y Parinacota			1	114.883					1	218.147	2	333.030
Tarapacá			3	245.043					1	275.777	4	520.820
Antofagasta	1	243.189	1	26.879			3	39.300	1	344.129	6	653.497
Atacama			3	134.959			4	53.204			7	188.163
Coquimbo			8	464.311			3	40.393	1	231.019	12	735.723
Valparaíso	1	369.133	14	1.129.298			14	233.935	1	329.985	30	2.062.351
Metropolitana	2	447.130	50	5.561.800	1	2.134.602	2	29.386			55	8.172.918
Libertador Bernardo O'Higgins			10	482.949			14	213.827	1	252.651	25	949.427
Maule			12	773.850			13	191.978	1	177.131	26	1.142.959
Ñuble			4	155.563			6	87.190	1	194.368	11	437.121
Bio Bío			21	1.205.239			8	130.683	1	297.419	30	1.633.341
La Araucanía			12	529.500			14	223.558	1	285.175	27	1.038.233
Los Ríos			5	155.164			4	61.558	1	179.525	10	396.247
Los Lagos			9	563.448			9	148.381	1	236.090	19	947.919
Aysén			1	28.411					1	90.577	2	118.988
Magallanes			1	30.973			1	9.937	1	195.546	3	236.456
Total	4	1.059.452	155	11.602.270	1	2.134.602	95	1.463.330	14	3.307.539	269	19.567.193

Fuente: Elaboración propia

4.2.4 MUESTRA FINAL ISN 2020

Es importante tener en consideración que el estudio en su versión 2020 se dio durante la pandemia mundial por Coronavirus (COVID-19). En este contexto, se tomó la decisión de no realizar encuestas en oficinas ubicadas en comunas con cuarentenas. Para abordar esta situación se tomaron una serie de decisiones en conjunto con el equipo de la contraparte para adaptarse a la contingencia sanitaria. Las acciones acordadas sobre la realización de terreno fueron las siguientes:

- En el momento en que una oficina pasa a estar en una comuna en cuarentena, se detuvo el terreno en esa oficina. En el sentido inverso, se inició o reanudó el levantamiento en oficinas que hayan estado en cuarentena, pero que avanzaron en el plan paso a paso.
- Se reemplazaron oficinas en cuarentena (medianas y pequeñas), por oficinas no seleccionadas pertenecientes a el marco muestral, que no se encontraban en cuarentena, correspondientes a la misma región y tamaño de oficina.
- A partir de la tercera semana de terreno se redistribuyó la muestra correspondiente a oficinas medianas y pequeñas que estaban en cuarentena, a oficinas a que no se encontraban en cuarentena, correspondientes a la misma región y tamaño de oficina.
- A partir de la cuarta semana de terreno, se redistribuyó 1.220 casos correspondientes a oficinas regionales.

Respecto de las oficinas regionales, es importante destacar que, hasta la tercera semana de terreno, solo se encontraban disponibles (no en cuarentena), 5 de 14 oficinas de este tamaño. Para enfrentar esta situación, se decidió redistribuir 1.220 casos correspondientes a las 9 oficinas a las que no se pudo acceder, y reservar 2.000 casos atendiendo a la posibilidad de que estas oficinas avanzarán de fase en el plan paso a paso durante los últimos días de levantamiento.

La muestra finalmente lograda alcanzó a un total de 13.273 encuestas, en todo Chile, exceptuando por 55 oficinas no visitadas⁴ por la contingencia sanitaria, correspondientes al 24,23% del total de actuaciones del año 2019. Específicamente, en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, no se realizó ninguna encuesta debido a la situación de cuarentena en las oficinas seleccionadas.

En la tabla 6 se incluye la muestra teórica y la muestra lograda, indicando los errores muestrales máximos original y final en cada región.

⁴ En el anexo H. "Oficinas no encuestadas por contingencia sanitaria" se encuentra el detalle de las oficinas no visitadas en este contexto.

TABLA 6 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN REGIÓN Y ERRORES MUESTRALES

Región	Muestra	e.m.m	Encuestas realizadas	e.m.m logrado
Región de Tarapacá	730	3,60%	0	-
Región de Antofagasta	745	3,57%	745	3,57%
Región de Atacama	346	5,21%	348	5,19%
Región de Coquimbo	731	3,60%	732	3,60%
Región de Valparaíso	1.080	2,97%	611	3,96%
Región de Lib. Bernardo O'Higgins	780	3,49%	881	3,28%
Región de Maule	730	3,61%	830	3,39%
Región de Bio Bío	870	3,31%	620	3,93%
Región de La Araucanía	765	3,53%	865	3,32%
Región de Los Lagos	725	3,62%	535	4,22%
Región de Aysén	740	3,47%	840	3,23%
Región de Magallanes	750	3,51%	0	-
Región Metropolitana	4.275	1,49%	5.022	1,38%
Región de Los Ríos	739	3,56%	839	3,34%
Región de Arica y Parinacota	690	3,68%	0	-
Región de Ñuble	785	3,46%	405	4,84%
Total	15.481	0,78%	13.273	0,85%

Fuente: Elaboración propia

4.2.5 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 2019, de acuerdo a las oficinas entregadas como marco muestral. 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	Nro de actuaciones 2019	Nro de actuaciones 2019 Ponderador	% Universo ajustado	Muestra Lograda	Muestra ponderada	Ponderador ⁵
Región de Tarapacá	REGIONAL	275.777	-	-	0	0	-
	MEDIANA	245.043	-	-	0	0	-
	PEQUEÑA	12.249	-	-	0	0	-
Región de Antofagasta	REGIONAL	344.129	344.129	2,02%	400	253	0,63195529
	GRANDE	243.189	243.189	1,43%	175	179	1,02077718
	MEDIANA	111.139	111.139	0,16%	100	82	0,81637850
	PEQUEÑA	74.496	74.496	0,23%	70	55	0,78173578
Región de Atacama	REGIONAL	202.569	-	-	0	0	-
	MEDIANA	134.959	134.959	0,79%	280	99	0,35405350
	PEQUEÑA	83.346	83.346	0,31%	68	61	0,90032834
Región de Coquimbo	REGIONAL	231.019	231.019	1,35%	300	170	0,56565485
	MEDIANA	464.311	464.311	2,72%	380	341	0,89753305
	PEQUEÑA	104.189	104.189	0,24%	52	77	1,47178238
Región de Valparaíso	REGIONAL	329.985	-	-	0	0	-
	GRANDE	369.133	-	-	0	0	-
	MEDIANA	1.160.062	1.160.062	6,62%	401	852	2,1250145
	PEQUEÑA	299.411	299.411	1,37%	210	220	1,0473059
Región del Lib. Bernardo O'Higgins	REGIONAL	252.651	252.651	1,48%	370	186	0,5015848
	MEDIANA	482.949	482.949	2,83%	300	355	1,1825107
	PEQUEÑA	261.810	261.810	1,25%	211	192	0,9114416
Región del Maule	REGIONAL	177.131	177.131	1,04%	240	130	0,5421362
	MEDIANA	829.822	829.822	4,54%	400	610	1,5238774
	PEQUEÑA	286.463	286.463	1,13%	190	210	1,1074905
Región del Bio Bío	REGIONAL	297.419	-	-	0	0	-
	MEDIANA	1.205.239	1.205.239	7,07%	505	885	1,7531007
	PEQUEÑA	197.488	197.488	0,77%	115	145	1,2614439
Región de la Araucanía	REGIONAL	285.175	285.175	1,67%	310	209	0,6757325
	MEDIANA	552.046	552.046	3,11%	400	406	1,0137721
	PEQUEÑA	292.101	292.101	1,31%	155	215	1,3842879
Región de Los Lagos	REGIONAL	236.090	-	-	0	0	-
	MEDIANA	563.448	563.448	3,30%	370	414	1,1186061

⁵ El cálculo para obtener el ponderador es: *muestra ponderada / n logrado*. Cabe recordar, que el cálculo de la "muestra ponderada", es la multiplicación del % universo por el total de la muestra, obteniendo finalmente cifras con más de un decimal. Es por esto por lo que el ponderador podría variar si se realiza una división simple de la "muestra ponderada/n logrado", dado que el cálculo original cuenta con más decimales.

Región	Tipo de oficina	Nro de actuaciones 2019	Nro de actuaciones 2019 Ponderador	% Universo ajustado	Muestra Lograda	Muestra ponderada	Ponderador ⁵
	PEQUEÑA	225.442	225.442	0,87%	165	166	1,0036354
Región de Aysén	REGIONAL	90.577	90.577	0,53%	640	67	0,1039592
	MEDIANA	28.411	28.411	0,17%	200	21	0,1043474
	PEQUEÑA	33.563	-	-	0	0	-
Región de Magallanes	REGIONAL	195.546	-	-	0	0	-
	MEDIANA	30.973	-	-	0	0	-
	PEQUEÑA	12.020	-	-	0	0	-
Región Metropolitana	GRANDE	447.130	447.130	2,62%	1.417	328	0,2317870
	MEDIANA	5.682.521	5.682.521	32,62%	1.503	4.174	2,7771999
	PEQUEÑA	93.532	93.532	0,17%	75	69	0,9160602
	MEGA	2.134.602	2.134.602	12,52%	2.027	1.568	0,7735497
Región de Los Ríos	REGIONAL	179.525	179.525	1,05%	460	132	0,2866766
	MEDIANA	155.164	155.164	0,91%	320	114	0,3561772
	PEQUEÑA	92.216	92.216	0,36%	59	68	1,1480990
Región de Arica y Parinacota	REGIONAL	218.147	-	-	0	0	-
	MEDIANA	114.883	-	-	0	0	-
	PEQUEÑA	13.699	-	-	0	0	-
Región de Ñuble	REGIONAL	194.368	-	-	0	0	-
	MEDIANA	155.563	155.563	0,91%	300	114	0,3808993
	PEQUEÑA	148.156	148.156	0,51%	105	109	1,0364659
Total		20.850.876	18.069.412	100%	13.273	13.273	

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.

4.3 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.

4.3.1 DISEÑO MUESTRAL

Se estimó inicialmente que se levantarían aproximadamente **5.022 encuestas en línea a usuarios(as)**, dado que la muestra que seleccionaría el mandante, esto es, a la que se le enviará la encuesta sería de **144.000 casos**⁶. 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 2,3% a 4,1%** 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 **1,4%**.

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.

⁶ La tasa de respuesta considerada es el promedio de las observadas, por tipo de trámite, en la medición del año 2019 y que estuvo en torno al 3,7%.

TABLA 8 DISTRIBUCIÓN DE MUESTRA DE USUARIOS(AS) PLATAFORMA ELECTRÓNICA SEGÚN TIPO DE SERVICIO USADO.

Transacciones Sitio Web	Cantidad transacciones agosto 2020	Muestra inicial	Tasa de logro 2019	Muestra estimada	e.m.m.
Contactos y transparencias	13.621	14.000	9,30%	1.302	2,6%
Reserva de Horas	9.339	10.000	5,40%	540	4,1%
Certificados Gratuitos	2.477.436	60.000	2,40%	1.440	2,6%
Certificados Pagados	519.125	60.000	2,90%	1.740	2,3%
Total general	3.019.521	144.000	3,60%	5.022	1,4%

Fuente: Elaboración propia

4.3.2 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 2020 mediante muestreo aleatorio simple en cada grupo⁷. Datavoz generó 60.000 links para certificados gratuitos, 60.000 para certificados pagados, 10.000 links para reserva de horas y 14.000 links para contactos y transparencia.

Los 144.000 links fueron entregados a la contraparte técnica, quien se la envió a un encargado del Servicio de Registro Civil e Identificación para efectuar el envío personalizado de 135.977 correos electrónicos. En estos correos se redactó un mensaje⁸ con información sobre del estudio e invitando a la participación de este.

La muestra inicial de correos a enviados en el caso de contactos y transparencias y reserva de horas difiere de la cantidad de links generados, ya que el objetivo fue realizar envíos correspondientes a la totalidad de las transacciones realizadas en agosto de 2020 (13.621 y 9.339 transacciones respectivamente). Además, no se enviaron correos electrónicos donde se repetía el solicitante del trámite y no se consideraron solicitudes asociadas con correos de dominio SRCel. Finalmente es importante considerar que para realizar ambas solicitudes no es necesarios señalar el correo electrónico, por lo que esté no estaría disponible para todas las transacciones realizadas. Por otro lado, si bien la muestra original de correos a enviar a solicitantes de certificados gratuitos y pagados correspondía a 60.000 correos cada uno, se eliminaron 4 correos de control del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Datavoz en cada tramite.

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 2020).

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

⁷ Ver anexos B para más información respecto al procedimiento.

⁸ Mensaje del correo se encuentra disponible en el anexo B.

TABLA 9 MUESTRA INICIAL Y MUESTRA LOGRADA POR TIPO DE TRANSACCIÓN WEB

Trámites Sitio Web	Muestra inicial	Cantidad de transacciones agosto 2020 ⁹	Tasa de logro 2019(%)	Muestra estimada	Muestra lograda	Tasa de logro 2020 (%)
Contactos y transparencias	8.235	13.621	9,3%	1.302	716	8,69%
Reserva de Horas	7.750	9.339	5,4%	540	718	9,26%
Certificados Gratuitos	59.996	2.477.436	2,4%	1.440	2.580	4,30%
Certificados Pagados	59.996	519.125	2,9%	1.740	1.691	2,82%
Total general	135.977	3.019.521	3,7%	5.022	5.705	4,20%

Fuente: Elaboración propia

4.3.3 PONDERADOR DE LA BASE DE DATOS

Una vez consolidada la base de datos final, se crearon los factores de ponderación en función del peso de cada Tipo de Trámite en el universo de actuaciones registradas en agosto 2020. 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	% Universo	Muestra Lograda (A)	Muestra Ponderada (B) ¹⁰	Ponderador (B/A) ¹¹
Contactos y solicitudes de transparencia	13.621	0,5%	716	26	0,0359429
Reservas de horas	9.339	0,3%	718	18	0,0245750
Certificado Pagado	519.125	17,2%	1.691	981	0,5800240
Certificado Gratuito	2.477.436	82,0%	2.580	4681	1,8142634
Total general	3.019.521	100,0%	5.705	5.705	

Fuente: Elaboración propia

⁹ Información proporcionada por el mandante

¹⁰ Cifras aproximadas a números enteros

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

4.4 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.

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

4.4.1 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 809 disminuyó a 568.

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.

TABLA 11 DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO DE USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES SEGÚN TIPO.

Tipo Institución	Universo Bases técnicas	Universo entregada por SRCel	Nro de Coordinadores (únicos)
Municipios	129	226	186
Notarías	29	43	43
Privadas (No incluye notarías)	125	232	153
Pública (No incluye municipios)	109	308	186
Total general	392	809	568

Fuente: Elaboración propia

4.4.2 MUESTRA FINAL

En consideración que la unidad de análisis es el coordinador, el marco muestral correspondió a los 568 coordinadores, lográndose aplicar un total de **347 encuestas**, lo que significó un 61,0% de logro en esta medición. En la tabla siguiente se incluye la tasa de logro por tipo de institución, observando que son los Municipios en los que hubo un mejor resultado (72%).

TABLA 12 UNIVERSO Y ENCUESTAS LOGRADAS

Tipo Institución	Coordinadores de Convenios	Encuestas logradas	Tasa de logro (%)
	2020	2020	2020
Municipios	186	134	72,0%
Notarías	43	28	65,1%
Privadas (No incluye notarías)	153	86	56,2%
Pública (No incluye municipios)	186	99	53,2%
Total general	568	347	61,1%

Fuente: Elaboración propia

4.4.3 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 tipo de institución. 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 ajustado	%Universo ajustado	Muestra	% Muestra Lograda	Muestra ponderada	Ponderador ¹²
Municipios	186	33%	134	39%	114	0,84798718
Notarías	43	8%	28	8%	26	0,93819165
Privadas (No incluye notarías)	153	27%	86	25%	93	1,08686128
Pública (No incluye municipios)	186	33%	99	29%	114	1,14778062
Total general	568	100%	347	100%	347	

Fuente: Elaboración propia

4.5 METODOLOGÍA DE CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA (ISN) 2020

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

¹² El cálculo para obtener el ponderador es: *muestra ponderada/n logrado*. Cabe recordar, que el cálculo de la “muestra ponderada”, es la multiplicación del % universo por el total de la muestra, obteniendo finalmente cifras con más de un decimal. Es por esto por lo que el ponderador podría variar si se realiza una división simple de la “muestra ponderada/n logrado”, dado que el cálculo original cuenta con más decimales

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 con lo señalado en la Ley N°20.342.

4.5.1 EXCLUSIÓN DE VARIABLES

De acuerdo con 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(as). 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.

4.5.2 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:

4.5.2.1 SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL CON EL SRCEI

Para obtener la percepción de cada usuario(a) encuestado(a) 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%.

4.5.2.2 SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES

A. 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 módulos 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

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación global de la dimensión	Pregunta
	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_6
	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, canal plataforma electrónica	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	C.1.1. Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el servicio	P5
		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	P9 – P13

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación global de la dimensión	Pregunta
		SRCel	
		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 2020”.

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 cuestionario¹³. 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 Proceso de	B.3.1.1 Facilidad para solicitar certificados	P7_1

¹³ 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).

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación global de la dimensión	Pregunta
	obtención de certificados	B.3.1.2 Oferta de certificados a través de la página	P7_3
		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.1.3.5 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

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación global de la dimensión	Pregunta
		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 2020”.

B. 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 ¹⁴
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
	Certificados pagados	4 promedios de atributos	B.3.1 Proceso de obtención de certificados	3 atributos	2 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

¹⁴ No se consideran atributos calificados como variables externas.

			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, canal plataforma electrónica	Total muestra	2 promedios de atributos	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	7 atributos	6 atributos
			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 2020”.

C. CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN

El siguiente paso fue establecer la satisfacción global calculada de cada dimensión. Este 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)	Total muestra	4 indicadores de	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	60%

individuales, canal presencial		satisfacción global de dimensión	A.2. Proceso de realización del trámite	promedio de atributos 40% Calificación global de la dimensión
			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	
			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	
	Reserva de horas	3 promedios de atributos	B.4.2 Facilidad para pagar certificados	
			B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 promedios de atributos	B.6.3 Reservas de horas	
			B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	
			B.2.4 Calidad de contenidos de la página	
C. Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica	Total muestra	2 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCEI	
			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 2020".

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

D. 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(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.
- 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		
	Certificados pagados	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	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.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 indicadores de satisfacción global de dimensión	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	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 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	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 2020”.

El cálculo de la satisfacción global de las dimensiones se realizó en una matriz de cálculo externa a la base de datos¹⁵, 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.

E. 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 SRCel 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

¹⁵ Este proceso se encuentra disponible en los archivos digitales “Anexos” en la carpeta “Tablas estadísticas” en el archivo “Tablas estadísticas ISN 2020.xlsx”

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:

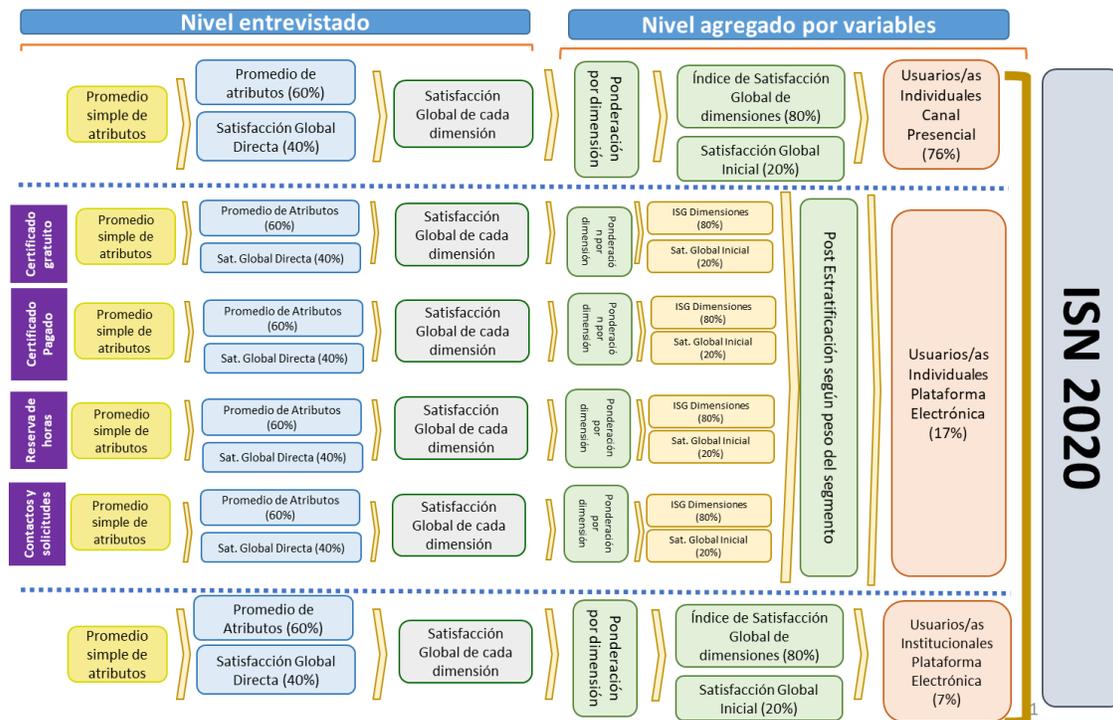
- CF_i = Calificación final del usuario(a) i
- α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i
- I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i
- SG_i = Satisfacción global del usuario(a) i
- T= Número de dimensiones

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.

F. 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. En el anexo “Glosario” de este informe, se puede encontrar una explicación breve de los conceptos revisados anteriormente en la metodología del cálculo.

FIGURA 1 ESQUEMA METODOLOGÍA DE CÁLCULO ISN 2020



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 2020”.

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(a) 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(a), 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(a), que corresponde a la resta del porcentaje de usuarios(as) insatisfechos (satisfacción final de 1 o 2) del porcentaje de usuarios(as) satisfechos (satisfacción final de 4 o 5).

Finalmente, 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.

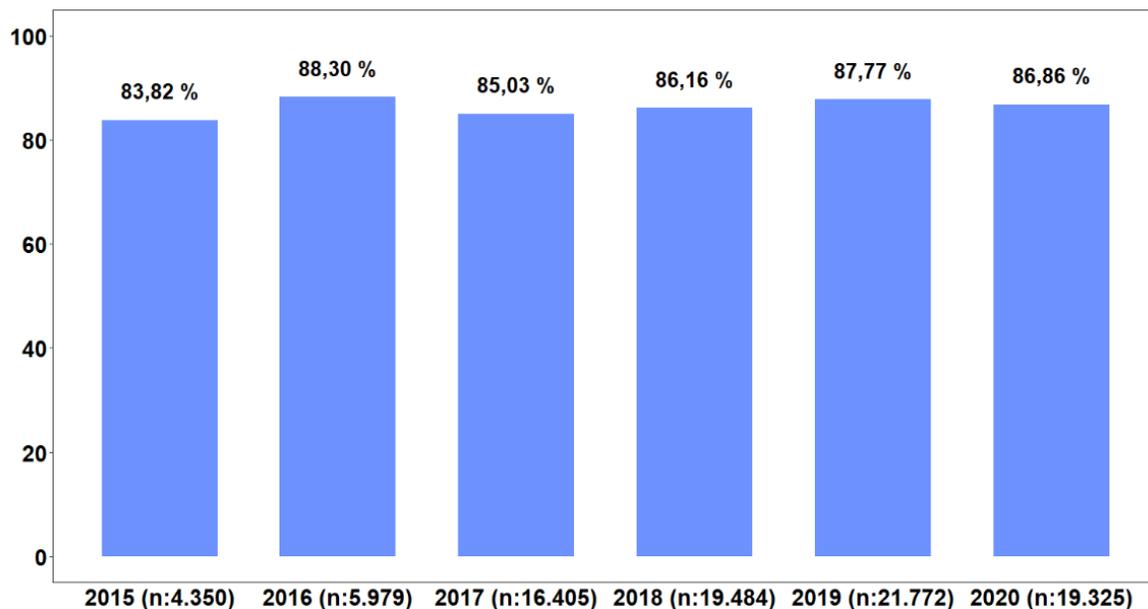
5 RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA 2020

A continuación, se presenta el resultado del ISN 2020 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.

5.1 ÍNDICE SATISFACCIÓN NETA (ISN) 2020

En la medición realizada para el año 2020, 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 86,86%. Este resultado, comparativamente con el año 2019, presenta una disminución de 0,91 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado mayor que el de los años 2015, 2017 y 2018, pero menor que el año 2016.

GRÁFICO 1 EVOLUTIVO DEL ISN (2015-2020)

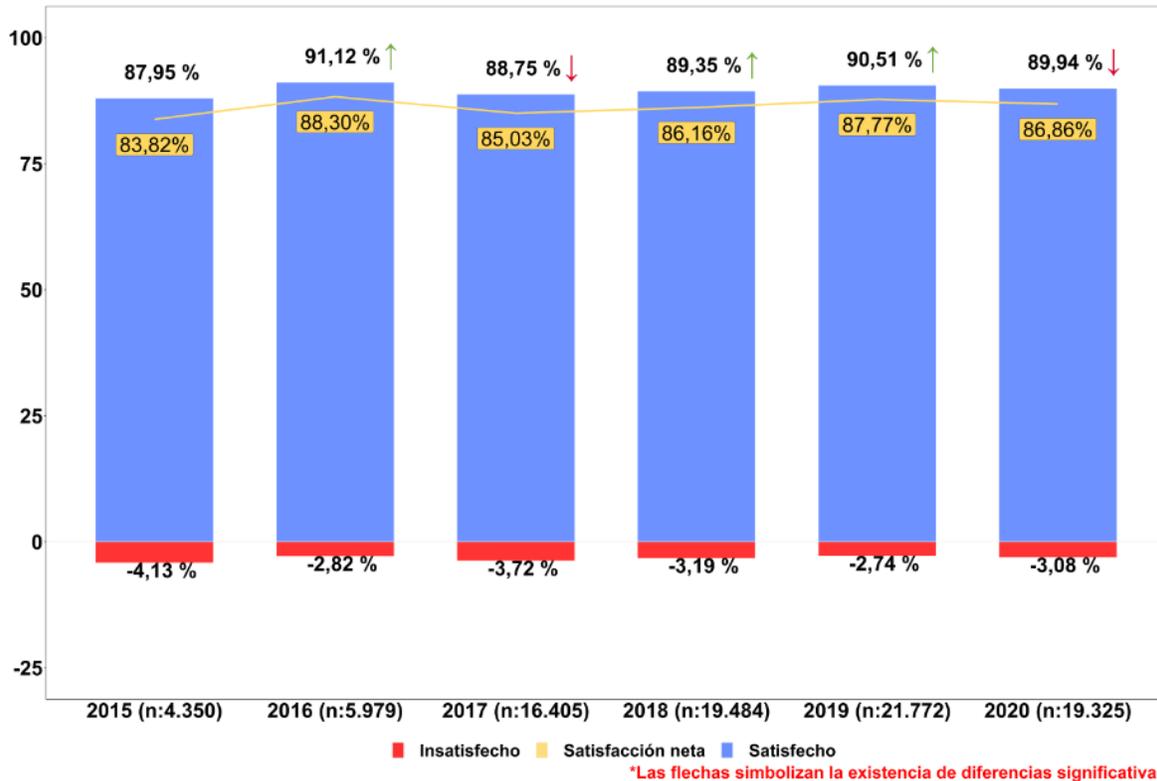


Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación", años 2015 a 2020.

Al observar el detalle del cálculo en el gráfico siguiente, es posible notar que en el año 2020 un 89,94% finalmente se clasifican como una o un usuario(a) satisfecho con la atención recibida en Servicio Registro Civil e Identificación. Mientras que sólo 3,08% son clasificados como

insatisfechos. El porcentaje de satisfechos es menor que el registrado en el año 2019, con 0,57 puntos menos, así como el porcentaje de insatisfechos es mayor, con un aumento de 0,34 puntos.

GRÁFICO 2 EVOLUTIVO DEL ISN, SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN (2015-2020)



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2015 a 2020.”.

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.

5.2 CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA 2020

Para la combinación de la satisfacción neta de los tres tipos de usuarios(as) se estableció el peso con el que ingresaría cada uno de los tres tipos de usuarios(a), mediante resolución exenta N° 2.516 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, del año 2020, visada por la Dirección de Presupuestos. De acuerdo con la mencionada resolución, las ponderaciones por tipo de usuario(a) son las siguientes: Usuario(a) Individual del Canal Presencial 76%, Usuario(a) Individual del Canal Plataforma Electrónica 17% 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 2020

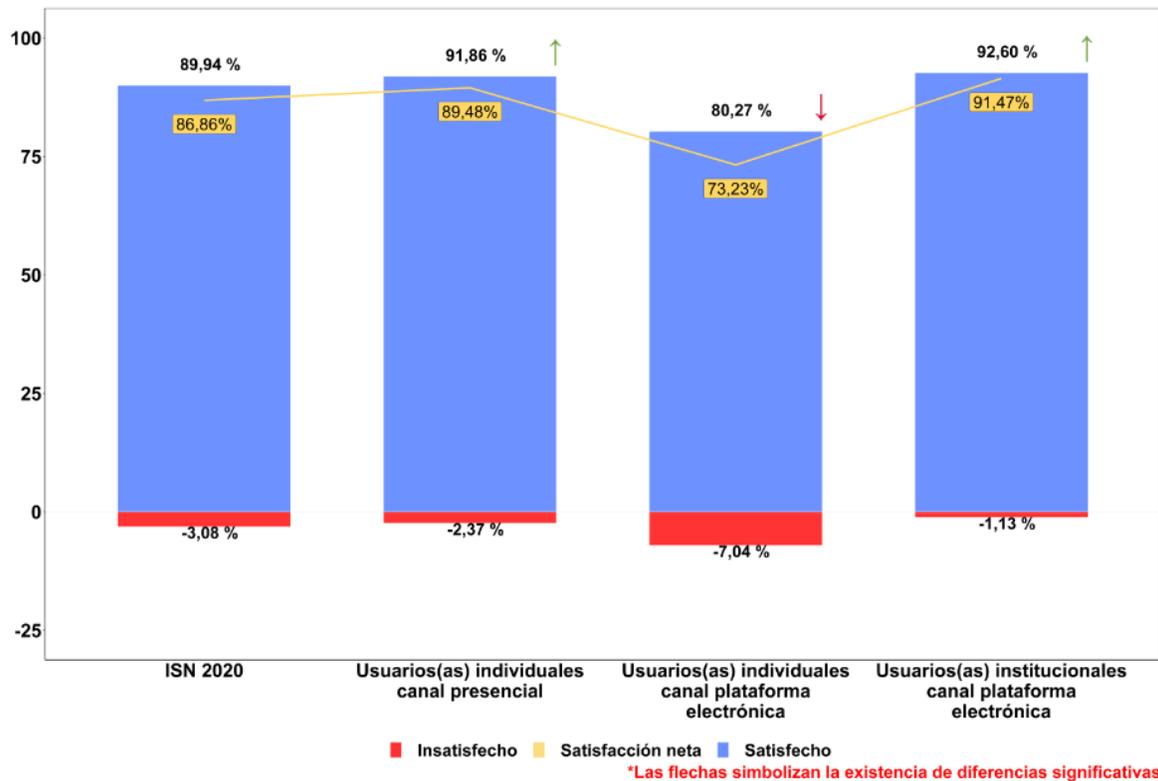
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Usuarios(as) individuales canal presencial	13.273	91,86%	-2,37%	89,48%	76,00%
Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica	5.705	80,27%	-7,04%	73,23%	17,00%
Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica	347	92,60%	-1,13%	91,47%	7,00%
ISN 2020	19.325	89,94%	-3,08%	86,86%	

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020".

Reiterando los resultados presentados en la sección 5.1 del presente estudio, el índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación alcanza en el año 2020 a 86,86%. Este cálculo es la diferencia entre el 89,94% que clasifica según sus respuestas en el puntaje de satisfacción y el 3,08% clasificado como insatisfecho.

Por otro lado, los resultados de la satisfacción neta por canal de atención, que son insumos para el cálculo del ISN 2020, se presentan en el siguiente gráfico. Como se puede observar, son dos los tipos de usuarios(as) que tienen mayor porcentaje de satisfacción neta en comparación al ISN 2020, estos son los(as) Usuarios(as) Institucionales canal plataforma electrónica con un 91,47% y los(as) Usuarios(as) Individuales Canal Presencial, con un 89,48%. Los Usuarios(as) Individuales Canal Plataforma Electrónica cuyo ISN es de 73,23%, presentan en cambio, una satisfacción neta menor en comparación a la satisfacción neta del ISN 2020, con una diferencia de 7,09 puntos porcentuales.

GRÁFICO 3 COMPARATIVO DEL ISN 2020 CON SATISFACCIÓN NETA POR TIPO DE USUARIO(A) DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.3 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

En este apartado, observarán los resultados obtenidos sobre la satisfacción de usuarios(as) individuales del canal presencial y el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción obtenida por atributo, para luego obtener la satisfacción global calculada por dimensión y la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal, que luego se desagrega por trámite realizado y tamaño de oficina.

5.3.1 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 2019 y 2020. Además, se compara los años para ver si existen diferencias significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

TABLA 20 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL

Dimensión	Atributos ¹⁶	2019				2020				Diferencias Significativas (2019-2020)
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	17.925	69,54%	20,78%	48,77%	13.223	77,34%	14,65%	62,69%	↑
	Letreros Informativos	17.766	82,03%	10,06%	71,97%	13.017	81,05%	11,08%	69,96%	↓
	Número de Módulos Habilitados (*)	17.880	70,30%	20,98%	49,31%	13.203	68,84%	21,25%	47,59%	↓
	Aseo de la oficina (*)	17.760	90,82%	4,32%	86,51%	13.144	92,48%	3,17%	89,31%	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	7.057	75,15%	17,21%	57,94%	9.980	67,06%	22,93%	44,13%	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	10.851	80,50%	10,67%	69,84%	3.222	93,13%	3,03%	90,10%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	10.836	71,77%	18,08%	53,70%	3.206	91,33%	4,46%	86,86%	↑
	A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	17.911	83,57%	11,55%	72,02%	13.231	78,07%	15,26%	62,81%
Rapidez del trámite		17.138	92,78%	3,95%	88,83%	12.604	94,51%	3,10%	91,40%	↑
Facilidad para realizar trámites		17.123	94,40%	2,90%	91,50%	12.594	95,13%	2,70%	92,43%	↑
Facilidad para el pago del trámite		13.225	91,94%	4,37%	87,57%	8.461	93,41%	3,59%	89,82%	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	17.924	92,30%	3,48%	88,82%	13.258	94,16%	3,07%	91,09%	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	17.872	96,64%	1,22%	95,41%	13.201	96,34%	1,74%	94,60%	=
	Lenguaje utilizado	17.923	95,64%	1,78%	93,86%	13.258	95,74%	2,05%	93,69%	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	17.831	95,74%	1,65%	94,09%	13.180	95,90%	1,72%	94,18%	=
	Capacidad para aclarar dudas	2.966	87,22%	8,53%	78,69%	2.808	88,84%	6,41%	82,43%	↑
	Capacidad para resolver inconvenientes	696	48,71%	35,73%	12,98%	676	53,22%	32,44%	20,78%	↑

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación", años 2019 y 2020.

Con respecto a la tabla 20, se observa que de los 17 atributos que se presentan, en 4 de ellos la satisfacción neta disminuye significativamente en relación al año anterior. Estos atributos son **"Letreros Informativos"**, el cual presenta una disminución de aproximadamente 2,00 puntos porcentuales en relación al año anterior, **"Número de Módulos Habilitados"**, con una disminución de 1,72 puntos porcentuales, **"Tiempo de espera"**, con una diferencia al año anterior de 9,21 puntos porcentuales, **"Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar"**, el cual presenta la

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

mayor disminución de estos 4 atributos, con una diferencia al año anterior de 13,81 puntos porcentuales.

Del total de atributos que ingresan en el cálculo, excluyendo variables externas, 8 atributos presentaron diferencias significativas con el año 2019, estos fueron **“Letreros informativos”, “Tiempo de espera”, “Rapidez del trámite”, “Facilidad para realizar el trámite”, “Facilidad para el pago del trámite”, “Amabilidad del funcionario(a)”, “Capacidad para aclarar dudas”, “Capacidad para resolver inconvenientes”**.

De los atributos que ingresan al cálculo, excluyendo variables externas, tan solo 3 no presentaron diferencias significativas con el año 2019, estos fueron: **“Presentación personal del funcionario(a)”, “Lenguaje utilizado” y “Grado de conocimiento del funcionario”**.

5.3.2 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 21 PROMEDIOS DE ATRIBUTOS DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL (2019-2020)

Dimensión	2019				2020			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	17.766	82,03%	10,06%	71,97%	13.017	81,05%	11,08%	69,96%
Proceso de realización del trámite	17.949	90,70%	2,38%	88,31%	13.265	90,94%	2,45%	88,49%
Calidad de la atención	17.944	94,84%	1,24%	93,60%	13.271	95,44%	1,48%	93,95%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	17.853	95,09%	1,77%	93,32%	13.202	95,08%	1,92%	93,16%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Se observa que existen dos dimensiones cuya satisfacción neta supera el 90%. En primer lugar, **“Calidad de la atención”** que posee una satisfacción neta de 93,95%, compuesta de atributos de atención relacionados con el(la) funcionario(a): amabilidad, presentación personal y lenguaje utilizado. Seguido de **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”**, con un 93,16% de satisfacción neta, compuesto de los atributos Grado de conocimiento del funcionario, capacidad para aclarar dudas y capacidad para resolver inconvenientes.

Las dos dimensiones restantes, es decir **“Proceso de realización del trámite” y “Condiciones física y de ambientación”**, presentan porcentajes de satisfacción neta cercanos o superiores a un 70%.

Esta última dimensión es la que presenta una mayor disminución en comparación al año 2019, la cual es de 2,00 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 22 SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL

Dimensión	2019				2020			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	17.927	84,20%	7,34%	76,86%	13.250	87,08%	5,62%	81,46%
Proceso de realización del trámite	17.132	93,82%	2,65%	91,18%	12.592	94,69%	2,40%	92,30%
Calidad de la atención	17.922	93,89%	2,47%	91,42%	13.260	94,63%	2,50%	92,12%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	17.893	94,85%	2,03%	92,83%	13.229	95,87%	2,05%	93,82%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

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 81,46%, cifra mayor que el neto del promedio de los atributos de la dimensión, que de acuerdo a lo señalado en la Tabla 21 fue de 69,96%.

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 23 SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL

Dimensión	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Condiciones físicas y de ambientación	17.738	80,09%	5,25%	74,83%	12.994	80,49%	4,65%	75,84%	↑
Proceso de realización del trámite	17.132	92,77%	1,58%	91,19%	12.592	94,03%	1,35%	92,68%	↑
Calidad de la atención	17.810	94,74%	1,60%	93,14%	13.163	95,06%	1,70%	93,36%	=
Preparación de los(as) funcionarios(as)	17.810	94,82%	1,57%	93,24%	13.163	95,40%	1,73%	93,67%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

En la Tabla 23 se observa que 2 dimensiones no presentaron diferencias estadísticamente significativas con el año anterior, estas fueron las dimensiones **“Calidad de la atención”** y **“Preparación de los funcionarios(as)”**.

Presentan diferencias en relación al año 2019 las dimensiones **“Proceso de realización del trámite”**, que aumenta en 1,49 puntos porcentuales, y **“Condiciones físicas y de ambientación”**, cuyo aumento es de 1,01 puntos.

5.3.3 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 24 PONDERADOR DE DIMENSIONES¹⁷, COMPARATIVO 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL

Dimensiones	2019	2020
Condiciones físicas y de ambientación	12,50%	14,32%
Proceso de realización del trámite	43,18%	35,91%
Calidad de la atención	30,54%	37,79%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	13,78%	11,98%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Como es posible constatar en la Tabla 24, las ponderaciones de las dimensiones cambian en peso entre la medición 2019 y 2020. Al respecto, se presenta la dimensión “**Calidad de atención**” como la con mayor peso, seguida de “**Proceso de realización del trámite**”, “**Condiciones físicas y de ambientación**” y finalmente “**Preparación de los(as) funcionarios(as)**”.

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 25 SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Condiciones físicas y de ambientación	12.994	80,49%	4,65%	75,84%	14,36%

¹⁷ En los archivos digitales de anexos F, se adjunta reporte de regresión que generó el sistema estadístico.

Proceso de realización del trámite	12.592	94,03%	1,35%	92,68%	35,91%
Calidad de la atención	13.163	95,06%	1,70%	93,36%	37,79%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	13.163	95,40%	1,73%	93,67%	11,98%
Satisfacción Global de las Dimensiones	13.273	92,64%	2,00%	90,64%	

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

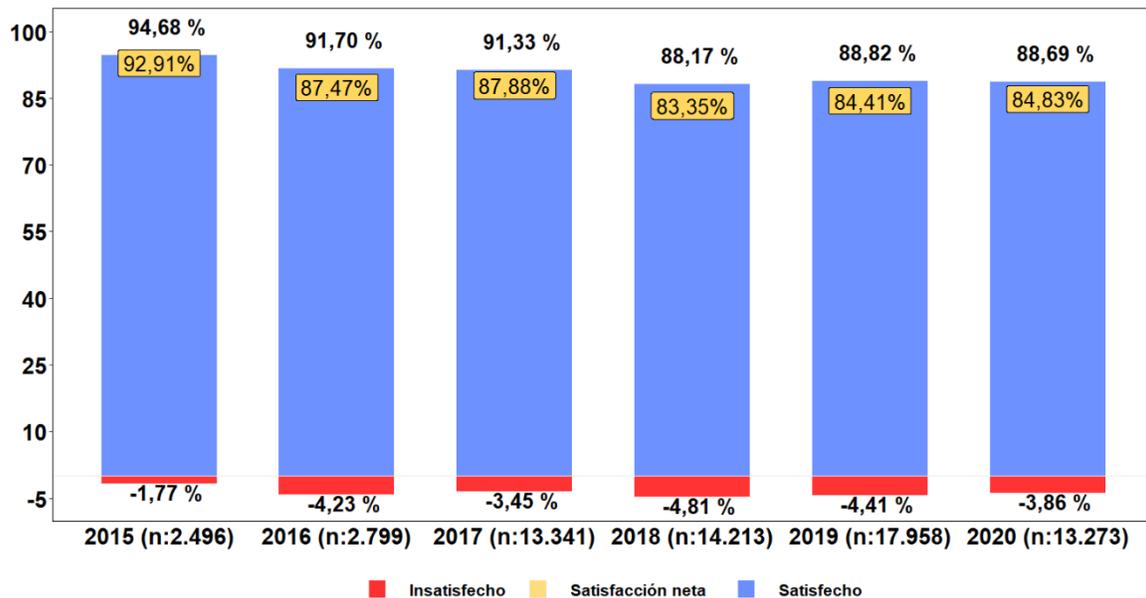
En la Tabla 25 es posible observar finalmente, la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. Al respecto, se observa que la mayor parte de los entrevistados presentó un alto grado de satisfacción en 3 de las 4 dimensiones evaluadas, estas fueron **“Proceso de realización del trámite”** (92,68% satisfacción), **“Calidad de la atención”** (93,36%) y **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”** (93,67%). Además, se puede observar que el porcentaje de **satisfacción neta de la Satisfacción Global de las Dimensiones** llegó a un 90,64% lo que demuestra un alto grado de satisfacción neta por parte de los usuarios(as) de este canal.

5.3.4 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.

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%, en el año 2019 esta aumentó a 84,41%, y finalmente en el año 2020 se obtiene 84,83%, sin presentar diferencias significativas con el año anterior.

GRÁFICO 4 SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL, EVOLUTIVO DEL 2015 AL 2020 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2015 a 2020.

Habiendo revisado ya la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial se puede 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 26 SATISFACCIÓN NETA - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL

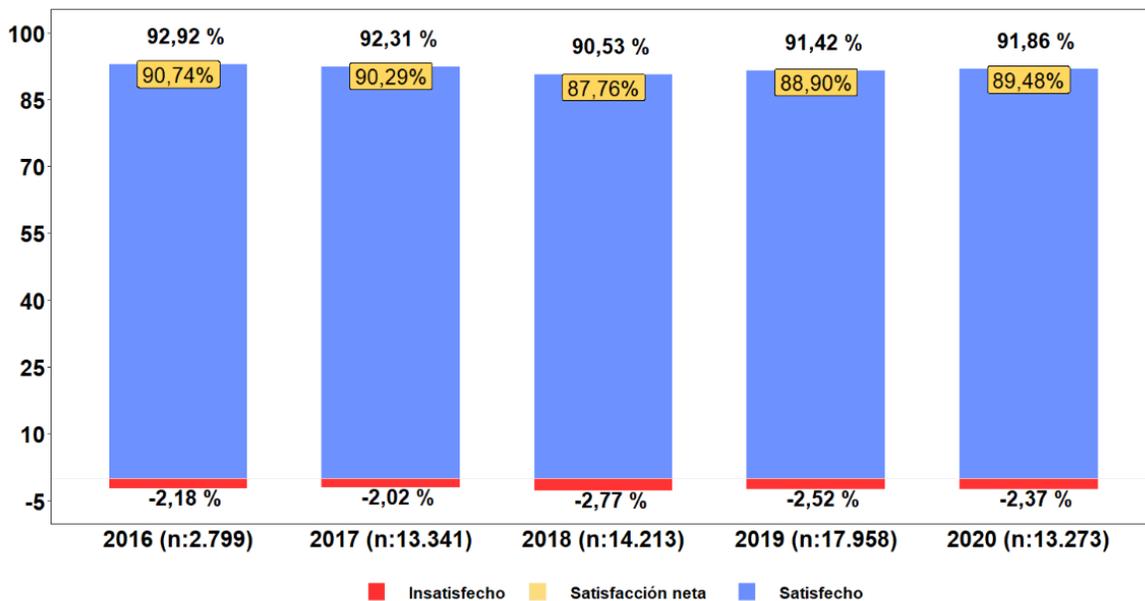
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	13.273	92,65%	2,00%	90,64%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	13.273	88,69%	3,86%	84,83%	20,00%
Satisfacción neta	13.273	91,86%	2,37%	89,48%	

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

La Tabla 26, 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 de la satisfacción neta del canal llegó a un 91,86%, mientras que el porcentaje de insatisfacción alcanzó un 2,37%, obteniendo un porcentaje de satisfacción neta final de 89,48% lo que se presenta como un porcentaje alto, en términos de satisfacción neta 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 SATISFACCIÓN NETA, COMPARANDO 2016-2020 (CANAL PRESENCIAL)



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2016 a 2020.

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% y el 2019 fue de 88,90%, en la actualidad este valor es de 89,48%, sin presentar diferencias significativas con el año anterior.

Es importante tener en mente, que durante el año 2020 no fue posible realizar todas las encuestas de la muestra planificada debido al contexto de la pandemia. Por lo tanto, para evidenciar la magnitud de estas dificultades, se realiza en el anexo “Recálculo ISN 2019, en el contexto de la Pandemia por COVID-19”, el ejercicio de calcular la satisfacción neta del canal presencial e ISN correspondiente al año 2019, en condiciones similares a las del 2020. Es decir, sin considerar los estratos (región-tamaño de oficina), en los que no se logró la muestra en 2020, lo que incluye las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes.

A través de este recálculo se pudo comprobar, que no existen diferencias significativas entre en el ISN 2019 recalculado aplicando estas restricciones, y el ISN 2019 con toda la muestra. Tampoco se encuentran variaciones significativas entre el ISN 2019 recalculado y el ISN 2020. Lo que implica que las limitaciones de este estudio no tuvieron mayor impacto en el ISN.

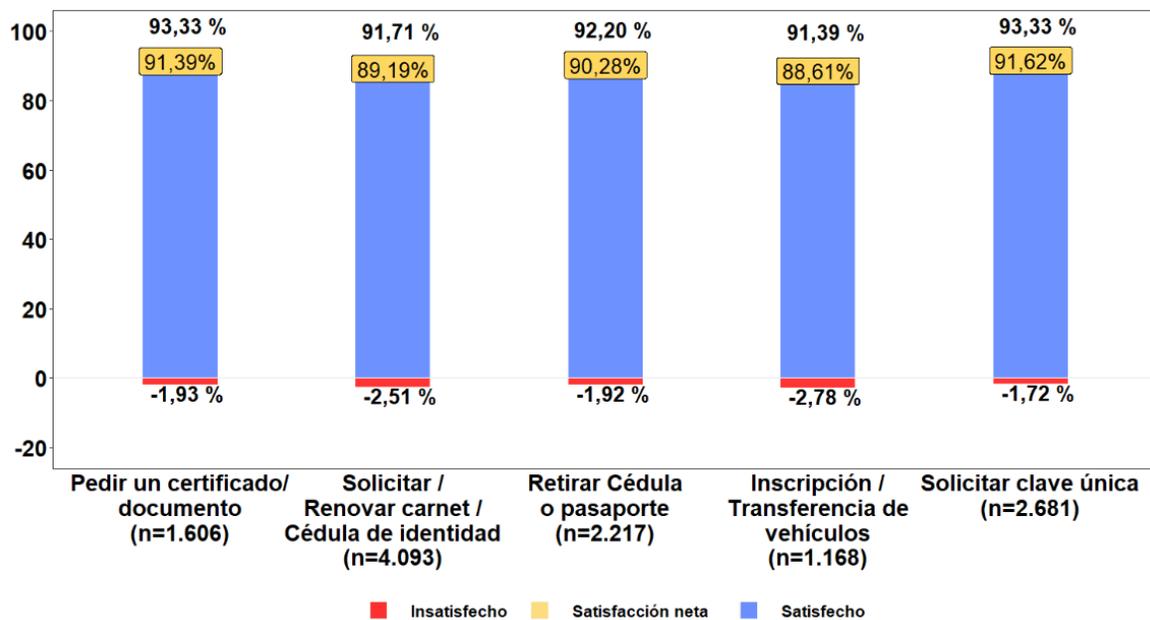
5.3.5 SATISFACCIÓN NETA POR TIPO DE TRÁMITE

Luego de observar la satisfacción neta del canal, se realiza un análisis de la satisfacción neta desagregada 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.

Al observar el siguiente gráfico, se puede apreciar que la satisfacción neta en los distintos tipos de trámite, varía en un rango de 3,01 puntos porcentuales, manteniéndose en valores en torno al 90% de satisfacción neta.

Entre ellos, el trámite que posee el mayor nivel de satisfacción neta corresponde a “Solicitar clave única” con un 91,61% de satisfacción neta, seguido de “Pedir un certificado/documento” con un 91,39%. Por otro lado, el trámite que presenta la satisfacción más baja corresponde a “Inscripción o transferencia de vehículos”, con 88,61% de satisfacción neta.

GRÁFICO 6: SATISFACCIÓN NETA POR TIPO DE TRÁMITE - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Las tablas siguientes presentan los porcentajes de satisfacción, insatisfacción y el porcentaje de satisfacción neta de cada atributo, junto con las diferencias respecto de la medición del año 2019.

Se puede destacar que el trámite de pedir un certificado o documento presenta diferencias positivas en cuando a la satisfacción neta en 12 de los atributos, mientras solo “*tiempo de espera*” presenta una satisfacción neta significativamente menor que la obtenido en 2019.

TABLA 27: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: PEDIR UN CERTIFICADO O DOCUMENTO

Dimensión	Atributos ¹⁸	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	4.771	68,91%	21,54%	47,37%	1.603	82,71%	9,66%	73,06%	↑
	Letreros Informativos	4.751	82,45%	9,87%	72,58%	1.588	86,03%	7,10%	78,93%	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	4.771	69,71%	21,74%	47,97%	1.600	73,35%	16,46%	56,89%	↑
	Aseo de la oficina (*)	4.723	91,40%	3,91%	87,49%	1.599	95,41%	1,45%	93,96%	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	2.820	76,55%	15,58%	60,97%	1.324	76,29%	15,57%	60,72%	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	1.950	80,68%	11,65%	69,03%	275	94,41%	2,85%	91,56%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1.949	72,89%	17,87%	55,03%	274	91,76%	6,42%	85,34%	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	4.772	87,89%	7,73%	80,17%	1.599	82,74%	10,77%	71,97%	↓
	Rapidez del trámite	4.674	94,47%	2,78%	91,69%	1.572	95,56%	2,31%	93,25%	↑
	Facilidad para realizar trámites	4.675	95,63%	1,94%	93,69%	1.572	97,04%	1,44%	95,60%	↑
	Facilidad para el pago del trámite	4.253	91,85%	4,37%	87,48%	1.339	95,19%	2,56%	92,64%	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	4.779	92,12%	3,62%	88,50%	1.604	95,77%	2,08%	93,69%	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	4.755		1,03%	95,62%	1.603	96,94%	1,08%	95,86%	=
	Lenguaje utilizado	4.780	95,69%	1,67%	94,03%	1.605	96,58%	1,51%	95,06%	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	4751	95,63%	1,38%	94,25%	1602	96,00%	1,39%	94,61%	=
	Capacidad para aclarar dudas	642	85,56%	10,33%	75,23%	265	92,14%	6,85%	85,29%	↑
	Capacidad para resolver inconvenientes	116	48,45%	39,86%	8,58%	49	47,84%	24,61%	23,22%	↑

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación", años 2019 y 2020.

Respecto del trámite solicitar o renovar cédula de identidad, se presenta un alza significativa en la satisfacción neta, respecto del año 2019, en 7 atributos. El atributo mejor evaluado corresponde a

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

“**Presentación personal del funcionario(a)**”, con una satisfacción de 93,94%, aunque este presenta una disminución significativa de 1,11 puntos porcentuales en relación a 2019.

TABLA 28: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: SOLICITAR O RENOVAR CÉDULA DE IDENTIDAD

Dimensión	Atributos ¹⁹	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	5.424	69,78%	20,72%	49,07%	4.078	75,96%	15,53%	60,43%	↑
	Letreros Informativos	5.365	82,11%	10,51%	71,60%	4.023	79,37%	12,85%	66,53%	↓
	Número de Módulos Habilitados (*)	5.411	71,53%	20,67%	50,86%	4.083	68,41%	21,93%	46,48%	↓
	Aseo de la oficina (*)	5.385	89,60%	4,92%	84,68%	4.068	90,87%	4,73%	86,14%	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1.068	71,77%	21,67%	50,10%	2.802	63,46%	25,49%	37,97%	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	4.352	79,34%	11,18%	68,16%	1.282	92,43%	3,99%	88,44%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	4.348	69,61%	19,61%	50,01%	1.272	91,91%	4,00%	87,91%	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	5.417	79,51%	14,91%	64,60%	4.083	74,13%	18,24%	55,89%	↓
	Rapidez del trámite	5.220	91,42%	5,17%	86,25%	3.925	93,82%	3,97%	89,85%	↑
	Facilidad para realizar trámites	5.217	93,63%	3,55%	90,08%	3.925	94,27%	3,45%	90,82%	=
	Facilidad para el pago del trámite	4.791	93,10%	3,59%	89,51%	3.758	94,60%	2,96%	91,64	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	5.418	92,01%	3,26%	88,75%	4.082	93,60%	3,73%	89,87%	=
	Presentación personal del funcionario(a)	5.404	96,36%	1,30%	95,06%	4.072	96,29%	2,35%	93,94%	↓
	Lenguaje utilizado	5.413	95,63%	1,71%	93,93%	4.089	95,17%	2,47%	92,70%	↓
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	5.400	95,93%	1,64%	94,29%	4.064	95,56%	1,99%	93,57%	=
	Capacidad para aclarar dudas	855	86,99%	7,68%	79,31%	864	88,07%	7,11%	80,96%	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	176	51,06%	32,23%	18,83%	198	56,09%	35,88%	20,21	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Al observar el trámite retirar cedula o pasaporte, destaca el aumento de la satisfacción neta del atributo “**Cantidad de asientos en la sala de espera**”, aumentando en 33,48 puntos porcentuales

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

respecto de la medición 2019. Al contrario, la mayor disminución corresponde al atributo **“Capacidad para resolver inconvenientes”**, pasando de 34,34% en 2019 a 18,89% en 2020.

TABLA 29: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: RETIRAR CÉDULA O PASAPORTE

Dimensión	Atributos ²⁰	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	2.575	68,80%	20,43%	48,37%	2.210	79,24%	13,21%	66,02%	↑
	Letreros Informativos	2.559	81,72%	9,64%	72,07%	2.168	80,68%	10,06%	70,62%	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	2.573	71,00%	19,65%	51,34%	2.205	68,69%	20,97%	47,72%	↓
	Aseo de la oficina (*)	2.550	90,14%	4,60%	85,54%	2.191	93,77%	2,37%	91,40%	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1.424	75,33%	16,36%	58,97%	1.694	67,05%	21,64%	45,41%	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	1.152	80,69%	10,73%	69,96%	508	92,61%	2,35%	90,26%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1.150	71,60%	17,42%	54,17%	506	90,95%	3,30%	87,65%	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	2.577	88,06%	8,11%	79,95%	2.213	81,97%	11,86%	70,11%	↓
	Rapidez del trámite	2.499	93,92%	3,21%	90,72%	2.071	94,85%	2,65%	92,19%	=
	Facilidad para realizar trámites	2.498	95,76%	1,82%	93,94%	2.065	95,78%	1,81%	93,97%	=
	Facilidad para el pago del trámite	1.495	94,17%	2,80%	91,37%	1.288	93,88%	3,02%	90,85%	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	2.577	93,12%	2,96%	90,16%	2.216	93,98%	2,86%	91,12%	=
	Presentación personal del funcionario(a)	2.574	97,43%	1,09%	96,34%	2.203	96,37%	1,27%	95,10%	↓
	Lenguaje utilizado	2.579	96,57%	1,77%	94,81%	2.217	96,18%	1,81%	94,37%	=
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	2.556	96,33%	1,23%	95,10%	2.193	96,22%	1,18%	95,04%	=
	Capacidad para aclarar dudas	263	89,60%	6,62%	82,98%	286	84,52%	6,77%	77,75%	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	76	59,70%	25,36%	34,34%	124	52,21%	33,33%	18,89%	↓

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Por otro lado, el trámite de inscripción o transferencia de vehículos presenta la mayor cantidad de aumentos estadísticamente significativos con respecto al año 2019. En este caso, el mayor aumento se observa en el atributo **“Capacidad para resolver inconvenientes”**, que presentó una

²⁰ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

satisfacción neta de -6,77% en el año 2019, predominando los insatisfechos, mientras que en 2020 esta alcanza el 39,38%.

TABLA 30: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: INSCRIPCIÓN O TRANSFERENCIA DE VEHÍCULOS

Dimensión	Atributos ²¹	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1.335	68,61	21,15	47,46	1.164	75,53	16,96	58,58	↑
	Letreros Informativos	1.322	81,74	10,00	71,74	1.148	80,76	11,48	69,28	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	1.331	66,06	24,88	41,18	1.165	64,14	26,50	37,64	=
	Aseo de la oficina (*)	1.324	89,23	5,41	83,82	1.157	93,64	1,72	91,92	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	280	66,80	26,42	40,38	885	62,16	28,92	33,23	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	1.050	79,07	10,97	68,10	275	96,45	1,98	94,47	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1.046	73,28	18,03	55,24	274	94,62	2,67	91,95	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1.332	74,42	18,87	55,55	1.168	71,10	21,50	49,60	↓
	Rapidez del trámite	1.218	87,56	6,35	81,21	1.103	94,70	2,44	92,26	↑
	Facilidad para realizar trámites	1.214	89,92	5,43	84,50	1.102	95,04	2,15	92,89	↑
	Facilidad para el pago del trámite	1.147	84,22	9,00	75,22	1.040	90,26	5,75	84,52	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1.331	89,12	5,41	83,71	1.167	95,19	2,60	92,59	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	1.331	95,25	2,28	92,97	1.158	97,13	1,22	95,91	↑
	Lenguaje utilizado	1.333	93,23	2,57	90,66	1.167	96,08	1,79	94,29	↑
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	1.327	93,61	2,59	91,02	1.165	96,77	1,16	95,61	↑
	Capacidad para aclarar dudas	302	83,98	10,77	73,20	262	92,31	4,30	88,01	↑
	Capacidad para resolver inconvenientes	100	35,89	42,66	-6,77	58	62,12	22,75	39,38	↑

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación", años 2019 y 2020.

²¹ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Finalmente se observa, para el trámite de solicitud de clave única, que 8 de sus atributos presenta un alza significativa respecto de 2019, mientras que dos disminuyen en relación a la medición anterior. El resto de los atributos no presenta una diferencia significativa.

TABLA 31: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: SOLICITUD DE CLAVE ÚNICA

Dimensión	Atributos ²²	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1.212	69,04%	20,33%	48,71%	2.670	78,33%	13,74%	64,59%	↑
	Letreros Informativos	1.201	79,95%	10,53%	69,42%	2.632	82,96%	8,59%	74,37%	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	1.209	70,68%	18,67%	52,00%	2.659	70,65%	18,78%	51,86%	=
	Aseo de la oficina (*)	1.201	92,04%	3,83%	88,21%	2.651	91,89%	2,94%	88,95%	=
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	801	76,58%	16,55%	60,03%	2.355	70,80%	19,43%	51,37%	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	411	81,51%	10,52%	70,99%	307	94,05%	2,92%	91,13%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	411	73,18%	15,41%	57,77%	307	89,80%	5,08%	84,72%	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1.214	87,06%	8,63%	78,43%	2.675	83,90%	10,53%	73,37%	↓
	Rapidez del trámite	1.187	94,43%	2,36%	92,07%	2.648	95,53%	2,41%	93,12%	=
	Facilidad para realizar trámites	1.186	96,09%	1,76%	94,34%	2.648	96,27%	2,28%	93,99%	=
	Facilidad para el pago del trámite	213	92,81%	3,42%	89,40%	391	92,43%	3,51%	88,93%	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1.213	90,84%	4,22%	86,62%	2.681	95,11%	2,24%	92,86%	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	1.206	96,38%	1,32%	95,06%	2.666	96,45%	1,57%	94,88%	=
	Lenguaje utilizado	1.211	94,84%	2,25%	92,58%	2.675	96,13%	1,54%	94,59%	↑
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	1.204	95,94%	1,85%	94,09%	2.656	96,73%	1,35%	95,38%	=
	Capacidad para aclarar dudas	190	86,85%	9,68%	77,16%	524	92,85%	4,99%	87,86%	↑
	Capacidad para resolver inconvenientes	36	39,93%	48,29%	-8,36%	71	58,33%	33,55%	24,78%	↑

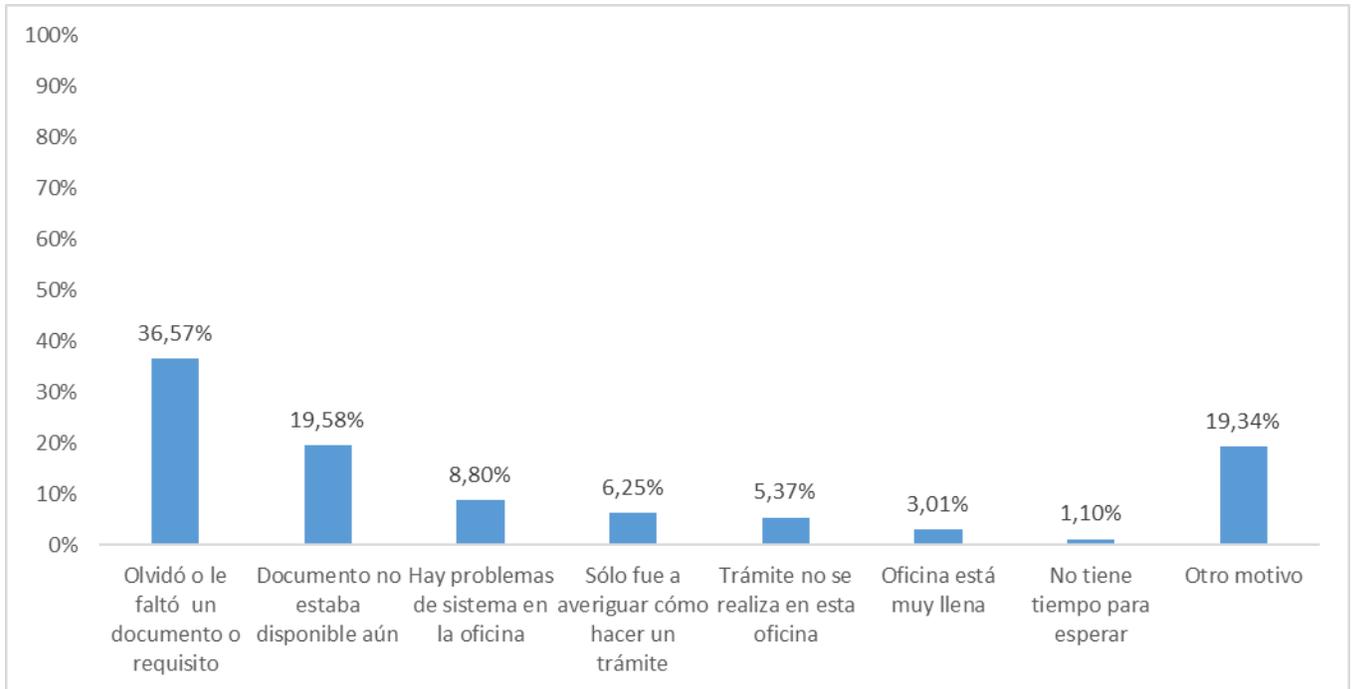
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

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

Resulta interesante, además, en el contexto de los resultados por tipo de trámite, tener presente las razones por las cuales para algunos(as) usuarios(as) no fue posible concretar su trámite.

De acuerdo a lo que se observa en el gráfico, el 36,57% de los encuestados(as) declaró no haber podido realizar el trámite por que olvidó o le faltó un documento o requisito necesario para realizarlo. Luego, el 19,58% comenta que el documento no estaba disponible aún. Adicionalmente, un 19,34% declaró que no pudo realizar su trámite por otros motivos.

GRÁFICO 7: MOTIVOS POR LOS QUE NO PUDO REALIZAR SU TRÁMITE - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Dentro del grupo de personas que señaló la opción “Otro”, destaca que un 26,47% no pudo realizar sus trámites por problemas de planificación, es decir, no tener tiempo suficiente, no tener número o haberse equivocado de fecha. Además, el 15,03% menciona que el trámite no fue posible por no ser la persona autorizada para realizarlo y el 13,77% porque tenía dudas o no tenía información suficiente para realizar el trámite.

5.3.6 SATISFACCIÓN NETA POR TAMAÑO DE OFICINA

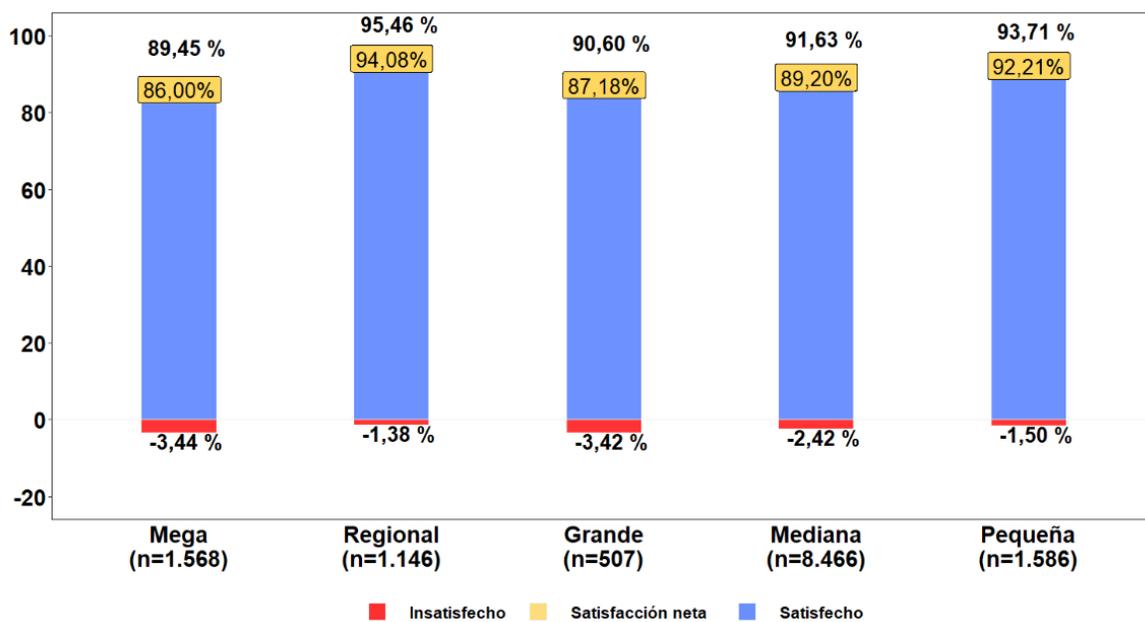
Resulta interesante observar la satisfacción de los atributos, desagregada por el tamaño de las oficinas, es decir, oficinas de tamaño Mega, Regional, Mediana y Pequeña.

Como se observa en el gráfico siguiente, la satisfacción por tipo de oficina varía entre un 94,08% en las oficinas de tamaño Regional y un 86,00% en la Oficina Mega.

Los resultados evidencian además que el tamaño de oficina con mejor evaluación hacia el servicio corresponde a las oficinas Regionales, con una satisfacción neta de 94,08%, seguido de las oficinas Pequeñas, con 92,21%.

Por otro lado, las oficinas que presenta la satisfacción más baja es la Mega oficina con una satisfacción de 86,00%, y oficinas de tamaño Grande con 87,18%. Este resultado es congruente con el análisis regional que se realiza en secciones posteriores de este estudio, ya que ambos tipos de oficina se encuentran ubicados en la Región Metropolitana, la que cuenta con la menor satisfacción neta a nivel regional.

GRÁFICO 8: SATISFACCIÓN NETA POR TAMAÑO DE OFICINA - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Las tablas siguientes presentan las principales diferencias significativas, para cada atributo, de la satisfacción neta obtenida en los años 2019 y 2020.

Respecto a la oficina tamaño mega, se observa que 6 de sus atributos presentan un alza significativa respecto del año 2019, mientras también 6 de sus atributos presentan una disminución significativa. Entre ellos, el aspecto mejor evaluado corresponde a “**Aseo de la oficina**”, con una satisfacción de 96,87%.

TABLA 32: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: MEGA

Dimensión	Atributos	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1.776	69,81%	19,69%	50,12	1.565	75,28%	16,51%	58,77%	↑
	Letreros Informativos	1.745	82,94%	7,08%	75,86	1.533	79,47%	12,46%	67,00%	↓
	Número de Módulos Habilitados (*)	1.771	82,65%	10,38%	72,27	1.559	75,10%	17,41%	57,69%	↓
	Aseo de la oficina (*)	1.749	93,88%	2,20%	91,69	1.556	97,61%	0,75%	96,87%	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1.121	83,23%	10,16%	73,07	709	68,70%	22,90%	45,80%	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	658	85,42%	5,83%	79,58	857	96,21%	1,17%	95,04%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	657	74,53%	14,41%	60,13	854	94,75%	2,36%	92,39%	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1.780	80,59%	14,64%	65,95	1.566	70,55%	21,54%	49,01%	↓
	Rapidez del trámite	1.628	92,75%	3,37%	89,39	1.343	94,82%	3,00%	91,82%	↑
	Facilidad para realizar trámites	1.625	94,94%	2,62%	92,32	1.342	93,26%	3,69%	89,57%	↓
	Facilidad para el pago del trámite	1.163	92,81%	3,30%	89,50	996	90,83%	5,83%	85,00%	↓
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1.782	92,22%	4,62%	87,61	1.565	92,34%	4,45%	87,89%	=
	Presentación personal del funcionario(a)	1.773	97,60%	0,85%	96,75	1.561	97,08%	1,49%	95,59%	=
	Lenguaje utilizado	1.782	95,69%	2,00%	93,69	1.566	95,16%	2,62%	92,54%	=
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	1.769	95,66%	1,86%	93,80	1.559	94,79%	2,38%	92,41%	=
	Capacidad para aclarar dudas	536	84,40%	8,44%	75,96	627	86,19%	9,86%	76,33%	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	137	41,00%	39,00%	2,00	173	49,11%	40,63%	8,48%	↑

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación", años 2019 y 2020.

Sobre las oficinas regionales, se observa que estas presentan la mayor cantidad de diferencias positivas, es decir, la satisfacción neta del 2020 aumentó respecto de la 2019. Destaca el aumento que presenta el atributo "**Cantidad de asientos en la sala de espera**", pasando de una satisfacción neta de 47,24% en 2019, a 84,77% en 2020.

TABLA 33: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: REGIONAL

Dimensión	Atributos	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	3.071	63,54%	25,08%	38,46%	1.137	81,25%	10,87%	70,38%	↑
	Letreros Informativos	3.059	83,59%	8,09%	75,50%	1.130	85,42%	7,86%	77,55%	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	3.065	73,74%	17,14%	56,60%	1.135	83,08%	10,57%	72,51%	↑
	Aseo de la oficina (*)	3.046	93,57%	2,28%	91,29%	1.138	96,66%	1,05%	95,61%	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1.420	78,37%	13,74%	64,63%	944	75,51%	16,66%	58,85%	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	1.646	81,16%	10,49%	70,67%	193	96,82%	0,49%	96,33%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1.646	68,97%	21,74%	47,24%	192	89,68%	4,91%	84,77%	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	3.065	84,75%	10,52%	74,23%	1.141	86,09%	10,64%	75,44%	=
	Rapidez del trámite	2.955	92,73%	4,04%	88,70%	1.093	97,37%	1,49%	95,88%	↑
	Facilidad para realizar trámites	2.950	94,33%	2,79%	91,54%	1.095	96,83%	2,00%	94,82%	↑
	Facilidad para el pago del trámite	2.227	91,89%	4,27%	87,63%	632	96,21%	2,40%	93,81%	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	3.067	91,78%	3,21%	88,56%	1.145	96,89%	1,57%	95,31%	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	3.062	97,57%	0,68%	96,88%	1.135	98,66%	0,50%	98,15%	↑
	Lenguaje utilizado	3.068	95,66%	1,47%	94,20%	1.144	98,44%	0,67%	97,78%	↑
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	3.051	96,33%	1,17%	95,16%	1.140	97,47%	0,96%	96,50%	↑
	Capacidad para aclarar dudas	499	87,94%	8,54%	79,40%	294	92,10%	5,86%	86,24%	↑
	Capacidad para resolver inconvenientes	105	54,57%	29,74%	24,82%	53	65,47%	30,45%	35,02%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Luego, sobre las diferencias con el año anterior en la evaluación de oficinas grandes, se observa que 5 atributos presentan un alza significativa, mientras que solo dos presentan una disminución. Específicamente, la mayor baja se presenta en el atributo “**Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar**”, con una diferencia de 19,58 puntos porcentuales con 2019.

TABLA 34: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: GRANDE

Dimensión	Atributos	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	2.374	62,58%	30,06%	32,52%	505	82,20%	11,05%	71,14%	↑
	Letreros Informativos	2.353	75,60%	17,78%	57,82%	501	73,71%	19,03%	54,68%	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	2.370	66,93%	26,90%	40,03%	504	71,53%	17,42%	54,10%	↑
	Aseo de la oficina (*)	2.355	86,07%	8,36%	77,72%	504	91,93%	3,65%	88,29%	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1.319	76,43%	17,61%	58,82%	397	64,85%	25,61%	39,24%	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	1.053	84,48%	9,13%	75,35%	108	91,48%	5,44%	86,04%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1.053	75,94%	15,80%	60,14%	108	86,61%	7,13%	79,48%	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	2.367	79,19%	16,44%	62,75%	507	78,99%	14,47%	64,52%	=
	Rapidez del trámite	2.276	92,97%	4,17%	88,80%	471	95,00%	3,40%	91,60%	=
	Facilidad para realizar trámites	2.278	95,65%	2,54%	93,11%	471	96,30%	2,55%	93,75%	=
	Facilidad para el pago del trámite	1.776	90,88%	5,30%	85,58%	337	92,98%	3,98%	89,01%	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	2.369	91,56%	4,62%	86,95%	506	92,61%	4,19%	88,42%	=
	Presentación personal del funcionario(a)	2.357	97,06%	1,38%	95,68%	502	95,19%	2,70%	92,49%	↓
	Lenguaje utilizado	2.369	95,44%	2,45%	92,98%	506	95,07%	2,75%	92,33%	=
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	2.355	95,14%	2,78%	92,36%	504	94,54%	2,64%	91,90%	=
	Capacidad para aclarar dudas	354	85,84%	12,12%	73,72%	77	80,52%	12,61%	67,91%	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	92	47,33%	41,20%	6,13%	31	52,08%	36,16%	15,92%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Respecto a las oficinas de tamaño Mediano, 9 atributos presentan un alza significativa y 3 una baja en relación con el año 2019. De sus atributos, el mejor evaluado corresponde a **“Presentación personal del funcionario(a)”** con una satisfacción neta de 93,67%.

TABLA 35: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: MEDIANA

Dimensión	Atributos	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	9.521	72,05%	18,19%	53,86%	8.432	76,14%	15,59%	60,55%	↑
	Letreros Informativos	9.465	82,46%	9,70%	72,75%	8.315	81,23%	10,81%	70,42%	↓
	Número de Módulos Habilitados (*)	9.516	67,70%	22,77%	44,93%	8.423	66,62%	22,41%	44,21%	=
	Aseo de la oficina (*)	9.431	90,12%	4,51%	85,61%	8.379	90,27%	4,25%	86,02%	=
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	3.070	70,29%	21,17%	49,13%	6.614	65,32%	23,94%	41,38%	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	6.443	78,45%	11,75%	66,70%	1.805	91,02%	4,22%	86,80%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	6.428	70,66%	18,55%	52,12%	1.793	89,82%	5,16%	84,67%	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	9.519	83,73%	10,94%	72,78%	8.440	77,76%	15,03%	62,73%	↓
	Rapidez del trámite	9.136	92,38%	4,19%	88,18%	8.168	93,68%	3,67%	90,02%	↑
	Facilidad para realizar trámites	9.127	93,55%	3,34%	90,21%	8.158	94,71%	2,98%	91,73%	↑
	Facilidad para el pago del trámite	7.224	91,61%	4,56%	87,04%	5.490	93,02%	3,63%	89,39%	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	9.527	92,30%	3,20%	89,09%	8.457	93,83%	3,14%	90,69%	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	9.499	95,84%	1,55%	94,29%	8.423	95,72%	2,05%	93,67%	=
	Lenguaje utilizado	9.525	95,33%	1,80%	93,53%	8.455	95,24%	2,29%	92,96%	=
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	9.478	95,44%	1,65%	93,78%	8.399	95,63%	1,87%	93,76%	=
	Capacidad para aclarar dudas	1.400	87,51%	8,38%	79,13%	1.585	89,21%	5,06%	84,14%	↑
	Capacidad para resolver inconvenientes	337	49,14%	36,15%	13,00%	364	51,05%	29,56%	21,48%	↑

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Finalmente, en las oficinas pequeñas se presenta un alza en la satisfacción con 4 atributos y una disminución significativa en 5. En este caso, la mayor disminución se observa en el atributo **“Tiempo de espera”** (67,27%), bajando en 20,58 punto porcentuales respecto de 2019.

TABLA 36: RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: PEQUEÑA

Dimensión	Atributos	2019	2020	Dif
-----------	-----------	------	------	-----

		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1.183	78,56%	13,45%	65,11%	1.584	81,38%	11,68%	69,71%	↑
	Letreros Informativos	1.145	86,11%	6,94%	79,17%	1.538	80,82%	10,98%	69,84%	↓
	Número de Módulos Habilitados (*)	1.159	70,58%	20,58%	49,99%	1.581	63,39%	27,73%	35,66%	↓
	Aseo de la oficina (*)	1.179	94,27%	3,10%	91,18%	1.567	96,36%	1,24%	95,13%	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	128	72,24%	18,51%	53,73%	1.316	69,52%	21,53%	47,98%	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	1.050	84,99%	8,84%	76,15%	259	95,60%	1,79%	93,81%	↑
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1.052	77,05%	14,06%	63,00%	259	93,64%	5,16%	88,48%	↑
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1.179	92,53%	4,67%	87,85%	1.578	81,11%	13,84%	67,27%	↓
	Rapidez del trámite	1.143	95,78%	2,16%	93,62%	1.529	96,43%	1,24%	95,19%	=
	Facilidad para realizar trámites	1.143	98,16%	0,85%	97,31%	1.528	97,44%	0,93%	96,51%	=
	Facilidad para el pago del trámite	836	96,03%	2,47%	93,56%	1.007	96,43%	1,72%	94,71%	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1.180	95,22%	2,34%	92,88%	1.586	96,26%	2,04%	94,22%	=
	Presentación personal del funcionario(a)	1.180	98,34%	0,21%	98,13%	1.580	97,60%	0,91%	96,70%	↓
	Lenguaje utilizado	1.179	98,39%	0,65%	97,73%	1.586	97,23%	0,97%	96,26%	↓
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	1.178	97,93%	0,28%	97,65%	1.578	97,71%	0,53%	97,18%	=
	Capacidad para aclarar dudas	177	94,27%	2,87%	91,40%	224	92,25%	4,90%	87,35%	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	24	66,50%	16,37%	50,13%	55	69,38%	25,43%	43,95%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Finalmente, a modo de resumen, la tabla siguiente presenta la satisfacción global calculada de cada dimensión a través de las oficinas de distinto tamaño. Para recordar, estos valores se obtienen a través un promedio ponderado, donde el 60% corresponde a un promedio simple de los atributos y el 40% corresponde a la satisfacción global directa de cada dimensión.

Al observar los tipos de oficina con mayores valores de satisfacción global calculada por dimensión. Se observa que en “**Condiciones físicas y de ambientación**” y “**Calidad de la atención**” se observa que el tipo de oficina con mayor satisfacción global calculada corresponde a las oficinas Regionales con 83,78% y 97,57% respectivamente. Luego, en las dimensiones “**Proceso de realización del trámite**” y “**Preparación de los(as) funcionarios(as)**” las oficinas con mayor nivel de satisfacción neta son las oficinas Pequeñas, con 95,79% y 96,70%.

Por otro lado, es necesario observar con detalle los tipos de oficina que tienen los menores niveles de satisfacción global calculada, ya que este valor arroja pistas sobre donde deberían orientarse las mejoras en dimensiones específicas.

Respecto de la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”**, las oficinas de tamaño Grande, presentan la satisfacción más baja, con un valor neto de 66,30%, sin presentar diferencias significativas con el año anterior.

Sin embargo, al observar las tres dimensiones restantes, destaca que la oficina Mega, ubicada en la Región Metropolitana presentan los niveles de satisfacción global calculada más baja. En la dimensión **“Proceso de realización del trámite”**, su satisfacción neta corresponde a 87,94%, valor que disminuye significativamente en 3,79 puntos respecto del año anterior. En **“Calidad de la atención”**, el valor alcanza el 91,55%, sin presentar diferencias con 2019. Y finalmente en **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”**, la satisfacción neta corresponde a 88,41%, disminuyendo significativamente desde 92,02% el año 2019.

TABLA 37: SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR TAMAÑO DE OFICINA - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL

	Total		Mega		Regional		Grande		Mediana		Pequeña	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Condiciones físicas y de ambientación	74,83%	75,84%	80,71%	75,20%	78,02%	83,78%	65,77%	66,30%	74,24%	75,36%	80,90%	76,30%
Proceso de realización del trámite	91,19%	92,68%	91,73%	87,94%	90,18%	95,50%	89,67%	93,29%	91,19%	92,46%	95,99%	95,79%
Calidad de la atención	93,14%	93,36%	92,31%	91,55%	94,49%	97,57%	92,51%	92,20%	92,80%	93,21%	96,47%	95,87%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	93,24%	93,67%	92,02%	88,41%	94,14%	95,81%	91,86%	90,70%	92,81%	93,48%	97,47%	96,70%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.4 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

5.4.1 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 correspondientes a 6 dimensiones, distribuidos en cada uno de los 4 trámites posibles de realizar a través de este canal.

ILUSTRACIÓN 2: TRÁMITES CANAL WEB - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Elaboración propia

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

5.4.1.1 CERTIFICADOS GRATUITOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

En la Tabla 38 se puede observar que, de los 11 atributos evaluados en el trámite de Certificados Gratuitos, hay 3 que están por sobre el 80% de satisfacción neta. De estos, el atributo “Claridad del lenguaje empleado” es el mejor evaluado con un 84,88%. Le sigue el atributo “Facilidad para

solicitar certificados” con un 84,73% de satisfacción neta y el atributo *“Tiempo requerido para obtener su certificado”* con un 84,61%.

El atributo evaluado que obtuvo el menor porcentaje de satisfacción neta fue *“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”* con 38,99%.

TABLA 38 RESULTADOS DE ATRIBUTOS DE CERTIFICADOS GRATUITOS, COMPARACIÓN 2019-2020- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	Atributos ²³	2019				2020				Dif significativ a 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	733	84,31%	8,46%	75,85%	2580	80,58%	9,50%	71,09%	↓
	Facilidad para encontrar lo que busca	733	87,31%	3,96%	83,36%	2580	83,45%	6,86%	76,59%	↓
	Seguridad que ofrece la página	733	85,54%	2,32%	83,22%	2580	81,12%	4,84%	76,28%	↓
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	733	61,26%	9,82%	51,43%	2580	56,59%	13,95%	42,64%	↓
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	733	57,98%	10,78%	47,20%	2580	55,66%	16,67%	38,99%	↓
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	733	89,09%	3,14%	85,95%	2580	84,81%	5,78%	79,03%	↓
	Claridad del lenguaje empleado	733	92,09%	2,86%	89,22%	2580	88,37%	3,49%	84,88%	↓
	Diseño de la página web (*)	733	83,77%	5,87%	77,90%	2580	82,64%	6,40%	76,24%	=
PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	733	92,91%	2,59%	90,31%	2580	89,69%	4,96%	84,73%	↓
	Tiempo requerido para obtener su certificado (*)	733	91,54%	3,41%	88,13%	2580	89,53%	4,92%	84,61%	↓
	Oferta de certificado a través de la página	733	86,77%	4,23%	82,54%	2580	82,91%	7,09%	75,81%	↓

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Respecto a la comparación del estudio con el año 2019, se puede apreciar que todos los atributos presentan una disminución significativa, exceptuando el atributo **“Diseño de la página web”**, que no presenta diferencias significativas con el año anterior.

Los atributos que presentan la mayor disminución corresponden a **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** y **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”**, que presentan diferencias de 8,80 y 8,21 puntos porcentuales respectivamente.

²³ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

5.4.1.2 *CERTIFICADOS PAGADOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA*

Este trámite se caracteriza, a diferencia de los certificados gratuitos, por tratarse de certificados que requieren algún tipo de pago. De quienes realizaron este tipo de trámite, un 64,81% realizó su pago a través de Tesorería y 35,19% a través de Servipag. Además, el 63,10% declara haber pagado exitosamente en el primer intento.

Respecto la satisfacción de los atributos de Certificados Pagados, de los 16 evaluados, el 50% de estos tienen, una satisfacción neta sobre el 70%, destacando la **“Claridad del lenguaje empleado”** con un 78,18% y **“Facilidad para solicitar certificados”** con un 76,76%.

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 30,51% y 24,78% respectivamente.

TABLA 39 RESULTADOS DE ATRIBUTOS DE CERTIFICADOS PAGADOS. COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(A) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	Atributos ²⁴	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	873	76,75%	14,32%	62,43%	1691	76,29%	14,55%	61,74%	=
	Facilidad para encontrar lo que busca	873	80,30%	8,71%	71,59%	1691	79,18%	9,46%	69,72%	=
	Seguridad que ofrece la página	873	81,56%	5,50%	76,06%	1691	79,95%	6,33%	73,63%	=
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	873	51,89%	15,35%	36,54%	1691	49,97%	19,46%	30,51%	↓
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	873	50,74%	18,67%	32,07%	1691	48,43%	23,65%	24,78%	↓
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	873	83,62%	6,99%	76,63%	1691	79,48%	8,34%	71,14%	↓
	Claridad del lenguaje empleado	873	88,20%	4,35%	83,85%	1691	84,03%	5,85%	78,18%	↓
	Diseño de la página web (*)	873	81,67%	7,90%	73,77%	1691	78,95%	8,63%	70,31%	=
PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	873	86,94%	7,45%	79,50%	1691	85,33%	8,57%	76,76%	=
	Tiempo requerido para obtener su certificado (*)	873	84,42%	9,74%	74,68%	1691	84,15%	9,11%	75,04%	=
	Oferta de certificado a través de la página	873	80,18%	8,36%	71,82%	1691	78,77%	10,82%	67,95%	↓
FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*)	873	77,09%	13,40%	63,69%	1691	74,69%	13,25%	61,44%	=
	Variedad de medios de pago	873	75,26%	13,29%	61,97%	1691	67,12%	17,80%	49,32%	↓
	Facilidad para pagar el certificado (*)	873	77,89%	12,37%	65,52%	1691	75,40%	12,89%	62,51%	=
	Claridad con la que son informados los cobros	873	84,42%	7,10%	77,32%	1691	81,90%	7,39%	74,51%	=
	Seguridad del proceso de pago	873	83,16%	6,64%	76,52%	1691	81,61%	6,33%	75,28%	=

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación", años 2019 y 2020.

²⁴ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Se presenta una disminución significativa de la satisfacción neta en 6 atributos de este tipo de certificado: **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”, “Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”, “Utilidad de la información”, “Claridad del lenguaje empleado”, “Oferta de certificado a través de la página” y “Variedad de medios de pago”**. Entre ellos, el atributo que presentó la mayor disminución fue **“Variedad de medios de pago”**, pasando de una satisfacción neta de 61,97% el año 2019 a 49,32% el año 2020.

5.4.1.3 RESERVA DE HORAS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

En cuanto al trámite Reserva de Horas, 4 de sus 9 atributos tiene una satisfacción neta por sobre el 70%, destacando la **“Claridad del lenguaje empleado”** con un 80,92% y **“Diseño de la página web”** con un 78,27%.

Del total de los atributos, los que tienen una satisfacción neta más baja son: **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 45,13% y **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** con 45,82%.

TABLA 40 RESULTADOS DE ATRIBUTOS DE RESERVA DE HORAS, COMPARACIÓN 2019-2020 – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	Atributos ²⁵	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	1610	86,52%	4,60%	81,93%	718	77,44%	10,86%	66,57%	↓
	Facilidad para encontrar lo que busca	1610	82,17%	7,39%	74,78%	718	77,86%	10,17%	67,69%	↓
	Seguridad que ofrece la página	1610	83,48%	2,80%	80,68%	718	81,20%	5,29%	75,91%	↓
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	1610	62,30%	7,70%	54,60%	718	61,00%	15,18%	45,82%	↓
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	1610	64,97%	8,82%	56,15%	718	61,84%	16,71%	45,13%	↓
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	1610	86,96%	3,91%	83,04%	718	80,22%	8,64%	71,59%	↓
	Claridad del lenguaje empleado	1610	90,43%	2,98%	87,45%	718	86,21%	5,29%	80,92%	↓
	Diseño de la página web (*)	1610	81,49%	6,46%	75,03%	718	83,98%	5,71%	78,27%	=
RESERVA DE HORAS	Facilidad para reservar hora	1610	87,02%	6,34%	80,68%	718	75,49%	13,93%	61,56%	↓

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

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

De los atributos relacionados con este tipo de trámite, ***“Diseño de la página web”*** es el único que no presenta una disminución significativa de la satisfacción en comparación al año 2019. El atributo que presenta la mayor diferencia con el año pasado es ***“Facilidad para reservar hora”***, que disminuye en 19,12 puntos porcentuales.

5.4.1.4 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 3,35%, **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** con 6,56% y **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 7,68%.

Los atributos con porcentajes de satisfacción neta más altos son **“Claridad del lenguaje empleado”** (58,38) **“Diseño de la página web”** (57,26%) y **“Seguridad que ofrece la página”** (54,89%).

TABLA 41 RESULTADOS DE ATRIBUTOS DE CONTACTOS Y SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA. COMPARACIÓN 2019-2020 – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	Atributos ²⁶	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	218	70,64%	13,76%	56,88%	716	62,29%	22,91%	39,39%	↓
	Facilidad para encontrar lo que busca	218	66,97%	17,43%	49,54%	716	58,38%	24,02%	34,36%	↓
	Seguridad que ofrece la página	218	72,02%	5,96%	66,06%	716	65,78%	10,89%	54,89%	↓
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	218	46,33%	21,10%	25,23%	716	40,50%	33,94%	6,56%	↓
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	218	52,75%	24,77%	27,98%	716	44,27%	36,59%	7,68%	↓
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	218	67,89%	13,76%	54,13%	716	62,43%	19,69%	42,74%	↓
	Claridad del lenguaje empleado	218	76,61%	9,17%	67,43%	716	70,25%	11,87%	58,38%	↓
	Diseño de la página web (*)	218	72,94%	10,55%	62,39%	716	68,85%	11,59%	57,26%	=
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%	716	47,77%	33,80%	13,97%	↓
	Tiempos de respuesta	218	58,26%	26,61%	31,65%	716	45,95%	37,01%	8,94%	↓
	Calidad de la respuesta	218	50,46%	35,78%	14,68%	716	44,41%	41,06%	3,35%	↓

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

²⁶ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Similar a lo observado en atributos de los anteriores trámites web, el único atributo que no presenta diferencias significativas, en comparación con el año 2019, es **“Diseño de la página web”**.

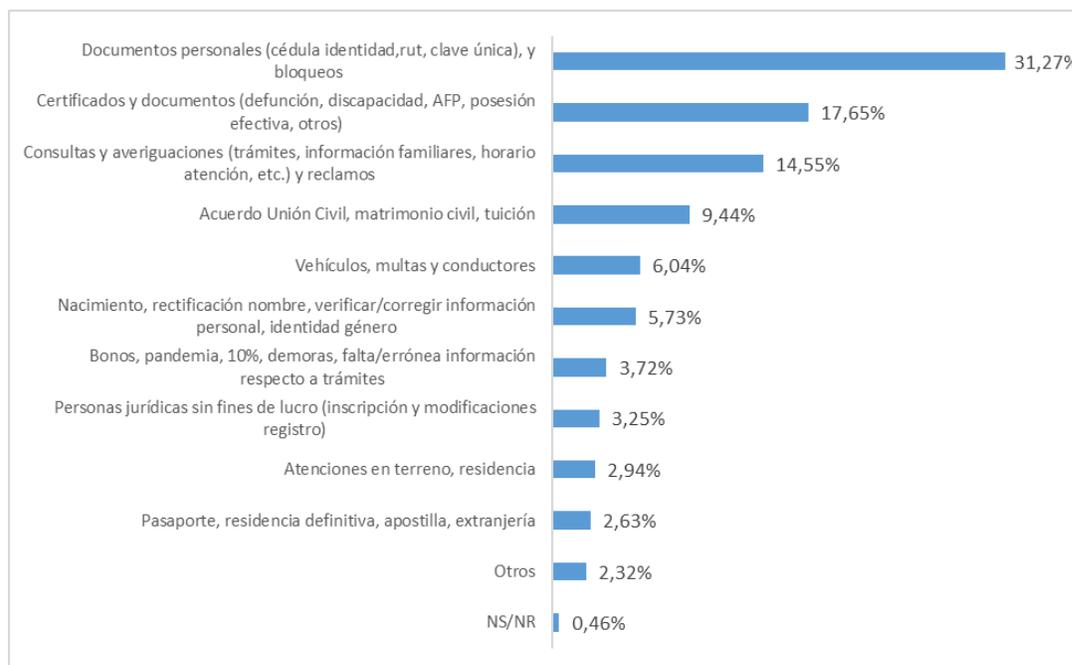
El resto de los atributos disminuye significativamente en este periodo, presentándose **“Tiempos de respuesta”** como el que disminuye en mayor medida, con una reducción de 22,71 puntos porcentuales.

TIPOS DE CONTACTO

A través de la plataforma web, es posible lograr distintos tipos de contacto referidos a los servicios del Servicio de Registro Civil e Identificación. De los(as) usuarios(as) que participaron en este estudio, un 64,75% se contactó para realizar una consulta, 19,46% para realizar un reclamo, el 12,12% para realizar una solicitud de transparencia, 2,08% dar alguna sugerencia y finalmente, un 1,59% para dar felicitaciones por el servicio.

El gráfico siguiente presenta el contenido de los diferentes tipos de contacto realizados: un 31,27% señaló que su contacto estaba relacionado con documentos personales, como su cédula de identidad, Rut o clave única, mientras que el 17,65% realizó consultas respecto de certificados o documentos.

GRÁFICO 9: ¿CUÁL FUE EL MOTIVO DE SU CONTACTO? - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Finalmente, el 69,13% de quienes realizaron algún contacto o solicitud de transparencia declaran haber recibido alguna respuesta, mientras que el 30,87% no recibió ninguna.

5.4.1.5 RESUMEN DE ATRIBUTOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

A continuación, se presenta, a modo de resumen, la satisfacción neta los atributos de todos los tipos de trámite vinculados al Canal Plataforma Electrónica, y su comparación con el año 2019.

TABLA 42: RESUMEN DE RESULTADOS DE ATRIBUTOS. COMPARACIÓN 2019-2020 – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	Atributos ²⁷	2019				2020				Diferencias Significativas (2019-2020)
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	3434	82,56%	8,47%	74,08%	5705	76,62%	12,85%	63,77%	↓
	Facilidad para encontrar lo que busca	3434	81,83%	7,63%	74,20%	5705	78,33%	10,20%	68,13%	↓
	Seguridad que ofrece la página	3434	82,70%	3,58%	79,12%	5705	78,86%	6,10%	72,76%	↓
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	3434	58,42%	10,95%	47,47%	5705	53,16%	18,25%	34,92%	↓
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	3434	59,09%	12,75%	46,33%	5705	52,87%	21,24%	31,62%	↓
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	3434	85,35%	5,15%	80,20%	5705	79,84%	8,64%	71,20%	↓
	Claridad del lenguaje empleado	3434	89,34%	3,70%	85,64%	5705	84,54%	5,47%	79,07%	↓
	Diseño de la página web (*)	3434	81,48%	6,96%	74,52%	5705	79,98%	7,62%	72,36%	↓
PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	1606	89,66%	5,23%	84,43%	4271	87,97%	6,39%	81,57%	↓
	Tiempo requerido para obtener su certificado (*)	1606	87,67%	6,85%	80,82%	4271	87,40%	6,58%	80,82%	=
	Oferta de certificado a través de la página	1606	83,19%	6,48%	76,71%	4271	81,27%	8,57%	72,70%	↓
FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*)	873	77,09%	13,40%	63,69%	1691	74,69%	13,25%	61,44%	=
	Variedad de medios de pago	873	75,26%	13,29%	61,97%	1691	67,12%	17,80%	49,32%	↓
	Facilidad para pagar el certificado (*)	873	77,89%	12,37%	65,52%	1691	75,40%	12,89%	62,51%	=
	Claridad con la que son informados los cobros	873	84,42%	7,10%	77,32%	1691	81,90%	7,39%	74,51%	=
	Seguridad del proceso de pago	873	83,16%	6,64%	76,52%	1691	81,61%	6,33%	75,28%	=
RESERVA DE HORAS	Facilidad para reservar hora	1610	87,02%	6,34%	80,68%	718	75,49%	13,93%	61,56%	↓
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%	716	47,77%	33,80%	13,97%	↓
	Tiempos de respuesta	218	58,26%	26,61%	31,65%	716	45,95%	37,01%	8,94%	↓
	Calidad de la respuesta	218	50,46%	35,78%	14,68%	716	44,41%	41,06%	3,35%	↓

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

²⁷ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

5.4.2 SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN

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

Esto incidió directamente en el cálculo del ISN 2020, ya que el proceso estadístico realizado en este canal se abocó a cada uno de los trámites asignados, dado que el trabajo tiene un carácter diferenciado con el fin de captar de mejor manera la experiencia que se tuvo en cada apartado. Por 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 43 PROMEDIO DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Certificados Gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	733	81,17%	2,86%	78,31%	2580	75,39%	6,67%	68,72%	↓
	Calidad de contenidos de la página	733	93,59%	1,91%	91,68%	2580	89,30%	3,14%	86,16%	↓
	Proceso de obtención de certificados	733	92,22%	1,50%	90,72%	2580	88,26%	3,37%	84,88%	↓
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	873	72,85%	6,41%	66,44%	1691	68,48%	8,81%	59,67%	↓
	Calidad de contenidos de la página	873	88,55%	4,12%	84,42%	1691	84,86%	4,97%	79,89%	↓
	Proceso de obtención de certificados	873	86,14%	4,58%	81,56%	1691	83,50%	4,91%	78,59%	=
	Facilidad para pagar certificados	873	79,73%	6,53%	73,20%	1691	74,75%	6,56%	68,18%	↓
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	1610	81,12%	3,60%	77,52%	718	75,49%	13,93%	61,56%	↓
	Calidad de contenidos de la página	1610	91,30%	1,99%	89,32%	718	86,49%	4,32%	82,17%	↓
	Reserva de horas	1610	87,02%	6,34%	80,68%	718	75,49%	13,93%	61,56%	↓
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	218	62,39%	13,30%	49,08%	716	52,09%	21,23%	30,87%	↓
	Calidad de contenidos de la página	218	73,85%	8,72%	65,14%	716	68,85%	11,59%	57,26%	↓
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	218	52,29%	27,06%	25,23%	716	44,83%	33,66%	11,17%	↓

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Observando la Tabla 43 se evidencia el contraste que existió entre los años 2019 y 2020 en torno a la satisfacción neta. Como se puede ver, el promedio de satisfacción neta descendió en todas sus dimensiones, excepto en **“Proceso de obtención de certificados”** del trámite de **“Certificados Pagados”**, que no presenta diferencias estadísticamente significativas respecto al año anterior.

A pesar de lo anterior, podemos ver que en el trámite de **“Certificados Gratuitos”**, dos de sus tres atributos tienen porcentajes de satisfacción neta superiores al 80%, siendo el con menor satisfacción neta la **“Facilidad de navegación del sitio”** con 68,72% de satisfacción neta. La baja en el promedio más alta en este trámite es la que corresponde a esta última dimensión, que disminuye en 9,59 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Por otro lado, en el trámite de **“Certificados Pagados”**, la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción neta con un 79,89%. Le sigue de cerca la dimensión de **“Proceso de obtención de certificados”** con un 78,59%. Los porcentajes de satisfacción neta más bajos corresponden a las dimensiones **“Facilidad para pagar certificados”** (68,18%) y **“Facilidad de navegación del sitio”** (59,67%). Es en esta última dimensión, donde se produce la mayor disminución respecto del año anterior, bajando la satisfacción significativamente en 19,12 puntos porcentuales.

En tercer lugar, para el trámite de **“Reserva de horas”**, el promedio de atributos de la dimensión más alto corresponde a **“Calidad de contenidos de la página”** con 82,17%. Le siguen **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Reserva de horas”** ambas con un 61,56% 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 11,17% de satisfacción neta- seguido por **“Facilidad de navegación del sitio”** (30,87%) y **“Calidad de contenidos de la página”** (57,26%).

Al igual como se realizó en el canal anterior, a continuación, 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 44 SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE CADA DIMENSIÓN, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Satisfacción global directa	2019			2020			Dif. significativa a 2019-2020		
			n	% SAT	% INS	%NETO	n	% SAT		% INS	%NETO
Certificados Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	733	85,81%	5,32%	80,49%	2580	78,57%	8,99%	69,57%	↓
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	733	86,08%	3,96%	82,13%	2580	82,25%	6,28%	75,97%	↓
	Proceso de obtención de certificados	Proceso de obtención de certificados (Global)	733	88,81%	2,73%	86,08%	2580	85,89%	5,35%	80,54%	↓
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	873	77,89%	11,11%	66,78%	1691	74,75%	6,56%	68,18%	=
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	873	81,44%	8,02%	73,42%	1691	76,58%	8,52%	68,07%	↓
	Proceso de obtención de certificados	Proceso de obtención de certificados (Global)	873	81,21%	9,16%	72,05%	1691	80,60%	9,58%	71,02%	=
	Facilidad para pagar certificados	Facilidad para pagar certificados (Global)	873	79,84%	8,82%	71,02%	1691	76,88%	10,11%	66,77%	↓
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	1610	84,35%	4,29%	80,06%	718	75,49%	9,89%	65,60%	↓
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	1610	83,85%	4,91%	78,94%	718	80,50%	5,71%	74,79%	↓
	Reserva de horas	Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	1610	86,65%	6,27%	80,37%	718	75,21%	12,95%	62,26%	↓
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	218	62,84%	15,60%	47,25%	716	53,91%	25,70%	28,21%	↓
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	218	67,43%	12,39%	55,05%	716	62,29%	15,50%	46,79%	↓
	Facilidad para comunicarse con el 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%	716	47,77%	33,80%	13,97%	↓

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación", años 2019 y 2020.

Respecto a la pregunta de satisfacción global, se puede observar en primera instancia que hay una disminución en 11 de las 13 dimensiones evaluadas. Las dimensiones **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Proceso de obtención de certificados”** del tipo de trámite **“Certificados Pagados”**, no presentan diferencias significativas con el año 2019. Con respecto a la disminución de la satisfacción, se observa que la dimensión que presenta la mayor baja es **“Facilidad de navegación del sitio”** (de **“Contactos y solicitudes de transparencia”**) que se reduce en 19,04 puntos porcentuales. Destacan, además, la dimensión **“Reserva de horas”** (de **“Reserva de horas”**) con una baja de 18,12%, y la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** (de **“Reserva de horas”**) con una disminución de 14,46%.

Al revisar las dimensiones por trámite se puede comentar lo siguiente. Con respecto al trámite **“Certificados gratuitos”**, se ve que dos de tres de las dimensiones sobrepasan el 75% de satisfacción neta, siendo la excepción la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** con 69,59%. La dimensión mejor evaluada corresponde a **“Proceso de obtención de certificados”**, con 80,54% satisfacción neta.

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 66,77% de satisfacción (para la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**) hasta un máximo de 71,02% para la dimensión **“Proceso de obtención de certificados”**. Las variaciones con respecto al año anterior son menores en comparación a otros trámites, siendo el mayor aumento de 1,4 puntos porcentuales (para la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”**) mientras que el mayor descenso es de 5,36 puntos porcentuales con respecto al año anterior (para la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”**).

Con respecto al trámite **“Reserva de horas”**, se observa que la dimensión más con satisfacción neta más alta corresponde a **“Calidad de contenidos de la página”** con un 74,79%. El resto de las dimensiones presentan niveles de satisfacción menores a 70%, presentando **“Facilidad de navegación del sitio”** un 65,6% de satisfacción neta y **“Reserva de horas”** un 62,26%. La mayor variación con respecto al año anterior corresponde a esta última dimensión, que bajó en 18,12 puntos porcentuales desde 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 13,97% de satisfacción neta (la dimensión **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”**), y el mayor un 46,79% para la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”**. En este trámite se presentan también las mayores disminuciones en satisfacción neta respecto del año anterior, presentando la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** una disminución de 19,04 puntos porcentuales, seguido de **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** con una baja de 11,72 puntos y finalmente **“Calidad de contenidos de la página”** disminuye en 8,26 puntos.

Retomando la información anterior, a modo de resumen, se presenta a continuación una tabla que incluye la satisfacción global directa de cada dimensión de los usuarios(as) canal web, de forma agregada, para todos los tipos de trámite.

TABLA 45: RESUMEN SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE CADA DIMENSIÓN, COMPARACIÓN 2019-2020 - USUARIOS(As) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	Satisfacción global directa	2019				2020				Diferencias Significativas (2019-2020)
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	3434	81,65%	6,96%	74,69%	5705	73,18%	12,30%	60,88%	↓
Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	3434	82,67%	5,97%	76,70%	5705	77,84%	8,03%	69,82%	↓
Proceso de obtención de certificados	Proceso de obtención de certificados (Global)	1606	84,68%	6,23%	78,46%	4271	83,80%	7,02%	76,77%	=
Facilidad para pagar certificados	Facilidad para pagar certificados (Global)	873	79,84%	8,82%	71,02%	1691	76,88%	10,11%	66,77%	↓
Reserva de horas	Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	218	86,65%	6,27%	80,37%	718	75,21%	12,95%	62,26%	↓
Facilidad para comunicarse con el SRCel	Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	1610	54,59%	28,90%	25,69%	716	47,77%	33,80%	13,97%	↓

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

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 46 SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Certificados Gratis	Facilidad de navegación del sitio	733	82,13%	3,68%	78,44%	2580	75,62%	7,71%	67,91%	↓
	Calidad de contenidos de la página	733	89,22%	2,18%	87,04%	2580	84,69%	3,91%	80,78%	↓
	Proceso de obtención de certificados	733	89,90%	1,77%	88,13%	2580	84,69%	3,91%	80,78%	↓
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	873	73,31%	9,16%	64,15%	1691	68,72%	11,00%	57,72%	↓
	Calidad de contenidos de la página	873	83,62%	4,58%	79,04%	1691	79,66%	6,15%	73,51%	↓
	Proceso de obtención de certificados	873	82,47%	6,19%	76,29%	1691	79,60%	7,45%	72,15%	↓
	Facilidad para pagar certificados	873	79,84%	6,99%	72,85%	1691	76,70%	7,81%	68,89%	↓
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	1610	82,36%	3,73%	78,63%	718	74,51%	10,03%	64,48%	↓
	Calidad de contenidos de la página	1610	87,64%	2,80%	84,84%	718	82,45%	5,57%	76,88%	↓
	Reserva de horas	1610	85,84%	5,65%	80,19%	718	74,23%	12,67%	61,56%	↓
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	218	61,01%	15,14%	45,87%	716	51,40%	25,84%	25,56%	↓
	Calidad de contenidos de la página	218	68,81%	8,72%	60,09%	716	63,27%	14,25%	49,02%	↓
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	218	52,75%	29,82%	22,94%	716	46,09%	33,52%	12,57%	↓

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

En general se puede apreciar que hubo una disminución significativa en la satisfacción neta todos los canales, para cada una de sus dimensiones.

En el trámite “**Certificados Gratuitos**” se puede apreciar que “**Facilidad de navegación del sitio**” es la cual presenta la mayor baja, disminuyendo en 10,54 puntos porcentuales, mientras que “**Calidad de contenidos de la página**” evidencia la menor disminución, bajando su satisfacción global calculada en un 6,26%.

Con respecto al trámite “**Certificados pagados**” se puede ver que las disminuciones en satisfacción global se mantienen entre 3,96% y 6,43%. En este contexto, “**Facilidad para pagar certificados**” es la dimensión con la menor baja, mostrando una satisfacción global de 68,89%, mientras que la dimensión con la mayor disminución de satisfacción corresponde a “**Facilidad de navegación del**”

sitio” con una satisfacción de 57,72%. Finalmente, la dimensión con mayor satisfacción global corresponde a **“Calidad de contenidos de la página”** con 73,51%, seguido de **“Proceso de obtención de certificados”** con 72,15%.

En tercer lugar, está el trámite de **“Reserva de horas”**. De las tres dimensiones que lo componen, dos de ellas presentan disminuciones en su satisfacción global mayores a 10 puntos porcentuales: **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Reserva de horas”**, que presentan una satisfacción global calculada de 64,48% y 61,56% respectivamente. La tercera dimensión considerada muestra un descenso estadísticamente significativo de 7,96 puntos porcentuales, bajando de 84,84% el 2019 a 76,88% en la actual medición.

En el último trámite considerado, que corresponde a **“Contactos y solicitudes de transparencia”**, se presentan las mayores disminuciones estadísticamente significativas con respecto a la medición del año anterior. La mayor satisfacción global calculada corresponde a **“Calidad de contenidos de la página”**, que disminuyó de 60,9% el año 2019 a 49,02% el año 2020. Le siguen **“Facilidad de navegación del sitio”** con un 25,56% de satisfacción global, que disminuyó en 20,31 puntos porcentuales desde 2019, y **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”**, con un 12,57% y una disminución de 10,37 puntos.

5.4.3 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 47, se presentan los resultados de estas regresiones múltiples comparándolas con el año 2019.

TABLA 47 PONDERADOR DE DIMENSIONES²⁸ - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Ponderador	
		2019	2020
Certificados Gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	49,29%	39,22%
	Calidad de contenidos de la página	29,73%	30,60%
	Proceso de obtención de certificados	20,98%	30,19%
Total		100,0%	100,00%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	36,92%	46,16%
	Calidad de contenidos de la página	17,77%	21,15%
	Proceso de obtención de certificados	33,73%	30,33%
	Facilidad para pagar certificados	11,58%	2,36%
Total		100,0%	100,0%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	21,73%	50,99%
	Calidad de contenidos de la página	39,28%	23,76%
	Reserva de horas	38,99%	25,25%
Total		100,0%	100,0%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	45,51%	36,54%
	Calidad de contenidos de la página	21,97%	17,34%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	32,53%	46,13%
Total		100,0%	100,00%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

En la Tabla 47, 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 que se pueda llegar al otorgar pesos diferentes a cada dimensión por trámite.

En torno al trámite de “**Certificados gratuitos**”, su definición sigue argumentándose en las mismas dimensiones que el año pasado, bajo el mismo orden de peso, pero con leves ajustes en los porcentajes de estos. En este sentido, la dimensión “**Facilidad de navegación del sitio**” sigue siendo la que más aporta en el trámite (aunque con una disminución con respecto al año pasado). En segundo lugar, se ubica la dimensión “**Calidad de contenidos de la página**” (30,60%), que muestra un aumento en el peso total y finalmente “**Proceso de obtención de certificados**” (30,19%), que también presenta un aumento en el peso total.

En el trámite “**Certificados pagados**” se puede ver que los peso de las dimensiones se distribuyen en el siguiente orden: En primer lugar, “**Facilidad de navegación del sitio**” con un peso de 46,16% (aumenta en relación al año anterior), seguido de “**Proceso de obtención de certificados**” con 30,33% (disminuye en relación al año anterior), “**Calidad de contenidos de la página**” con 21,15%

²⁸ En los archivos digitales de anexos F, se adjunta reporte de regresión que generó el sistema estadístico.

(aumenta respecto a 2019) y finalmente, se **“Facilidad para pagar certificados”**, que reduce de manera importante su peso llegando a 2,36%.

En tercer lugar, para el trámite **“Reserva de horas”** se puede ver que el peso de la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** aumenta en relación al año anterior, llegando a 50,99% y siendo la mayor variación la que se ve en las otras dos dimensiones. El peso de la dimensión **“Reserva de horas”** disminuye de 38,99% a 25,25%, mientras que el peso de la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** disminuye de 39,28% a 23,76%.

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”** aumenta de 32,53% a 46,13 el año 2020, **“Facilidad de navegación del sitio”** baja de 45,51% a 36,54%, mientras que el peso de la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** disminuye de 21,97% a 17,34%.

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 48 SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Certificados Gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	2580	75,62%	7,71%	67,91%	39,22%
	Calidad de contenidos de la página	2580	84,69%	3,91%	80,78%	30,60%
	Proceso de obtención de certificados	2580	84,69%	3,91%	80,78%	30,19%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	2580	81,13%	5,40%	75,73%	100,0%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1691	68,72%	11,00%	57,72%	46,16%
	Calidad de contenidos de la página	1691	79,66%	6,15%	73,51%	21,15%
	Proceso de obtención de certificados	1691	79,60%	7,45%	72,15%	30,33%
	Facilidad para pagar certificados	1691	76,70%	7,81%	68,89%	2,36%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1691	74,52%	8,82%	65,70%	100,0%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	718	74,51%	10,03%	78,63%	50,99%
	Calidad de contenidos de la página	718	82,45%	5,57%	84,84%	23,76%
	Reserva de horas	718	74,23%	12,67%	80,19%	25,25%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	718	76,33%	9,64%	80,50%	100,0%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	716	51,40%	25,84%	25,56%	36,54%
	Calidad de contenidos de la página	716	63,27%	14,25%	49,02%	17,34%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	716	46,09%	33,52%	12,57%	46,13%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	716	51,01%	27,37%	23,63%	100,0%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Como se observa en la Tabla 48, la Satisfacción Global neta más alta, se observa en **“Reserva de Horas”** (80,50%). Lo sigue **“Certificados gratuitos”** con una Satisfacción Global neta de 75,73%, mientras que en tercer lugar está **“Certificados pagados”** con un neto de 65,70%. Por último, el

trámite con peor Satisfacción Global neta es **“Contactos y solicitudes de transparencia”** (23,63%), lo cual también repite la tendencia vista en tablas como la de promedios de dimensiones o satisfacción global directa.

5.4.4 SATISFACCIÓN NETA

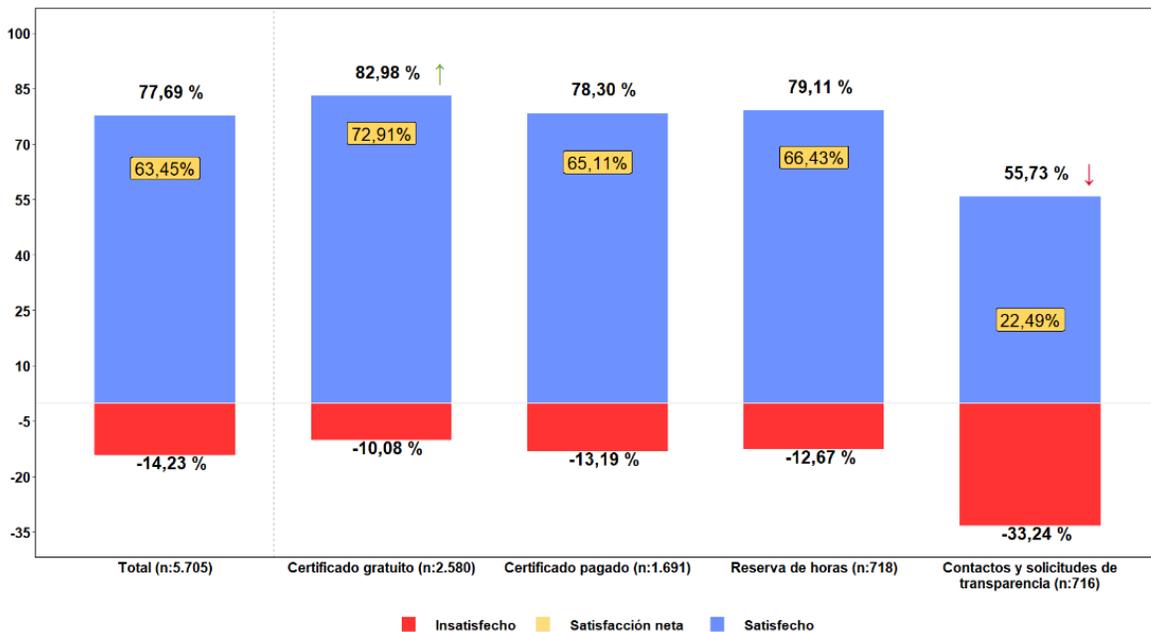
A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. Para esto, cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores importantes, uno es la satisfacción global de las dimensiones (explicada anteriormente) y el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

En el Gráfico 10 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, la cual tiene un peso de 20% en la satisfacción neta. Cabe recordar que esta pregunta estaba asociada a la satisfacción de manera general frente al servicio dado por funcionarios(as) del Registro Civil.

A modo general, se observa que tres de los cuatro trámites posibles, presentaron un nivel de satisfacción neta inicial mayor al valor neto de la satisfacción global total, en donde destaca **“Certificados gratuitos”**, cuyo valor de satisfacción neta corresponde a 72,91%, el mayor porcentaje en comparación al resto.

Al analizar el resto de los trámites, se puede ver que **“Certificados pagados”** y **“Reserva de horas”** tienen un nivel de satisfacción de 65,11% y 66,43% respectivamente, aunque estos valores no presentan diferencias significativas en relación al total. 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 22,49%, diferencia estadísticamente significativa en comparación al total.

GRÁFICO 10 SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

A continuación, se presenta la evolución de la satisfacción global inicial durante los años 2017, 2018, 2019 y 2020. Periodo que comparte la misma metodología de medición.²⁹

TABLA 49: SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL, COMPARACIÓN 2017-2020 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Trámite	Satisfacción Inicial 2017			Satisfacción Inicial 2018			Satisfacción Inicial 2019			Satisfacción Inicial 2020		
	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO
Certificados Gratuitos	72,92%	16,61%	56,30%	85,36%	9,42%	75,95%	89,22%	6,55%	82,67%	82,98%	10,06%	72,91%
Certificados Pagados	67,34%	21,92%	45,41%	80,59%	10,04%	70,55%	82,70%	10,31%	72,39%	78,30%	13,19%	65,11%
Reserva de horas	79,19%	14,45%	64,74%	86,94%	7,93%	79,01%	86,65%	7,70%	78,94%	79,11%	12,67%	66,43%
Contactos y solicitudes de transparencia	23,53%	35,29%	35,29%	57,23%	30,50%	26,73%	63,30%	24,77%	38,53%	55,73%	33,24%	22,49%
Total	71,44%	18,03%	53,42%	82,65%	10,46%	72,19%	84,71%	9,20%	75,51%	77,69%	14,23%	63,45%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2017 a 2020.

Habiendo revisado ya la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial se puede realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal

²⁹ El cambio en la metodología a partir del año 2017 corresponde a la integración del trámite “reserva de horas” y la decisión de ponderar por cada tipo de trámite: Certificado Gratuito, Certificado Pagado, Reserva de Horas y Contactos y Solicitudes de Transparencia. Más información sobre este cambio se puede encontrar en el Anexo E. Ejercicio de comparación 2016-2020 Usuarios(as) Individuales Canal Plataforma Electrónica

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 50 SATISFACCIÓN NETA - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Certificados Gratuitos	Satisfacción Global de las Dimensiones	2580	81,13%	5,40%	75,73%	80,0%	82,00%
	Satisfacción Global Inicial	2580	82,98%	10,08%	72,91%	20,0%	
	Satisfacción neta	2580	81,50%	6,34%	75,16%		
Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	1691	74,52%	8,82%	65,70%	80,0%	17,20%
	Satisfacción Global Inicial	1691	78,30%	13,19%	65,11%	20,0%	
	Satisfacción neta	1691	75,27%	9,70%	65,58%		
Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	718	76,33%	9,64%	66,69%	80,0%	0,30%
	Satisfacción Global Inicial	718	79,11%	12,67%	66,43%	20,0%	
	Satisfacción neta	718	76,88%	10,24%	66,64%		
Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	716	51,01%	27,37%	23,63%	80,0%	0,50%
	Satisfacción Global Inicial	716	55,73%	33,24%	22,49%	20,0%	
	Satisfacción neta	716	51,95%	28,55%	23,40%		
Satisfacción neta del canal		5705	80,27%	7,04%	73,23%		

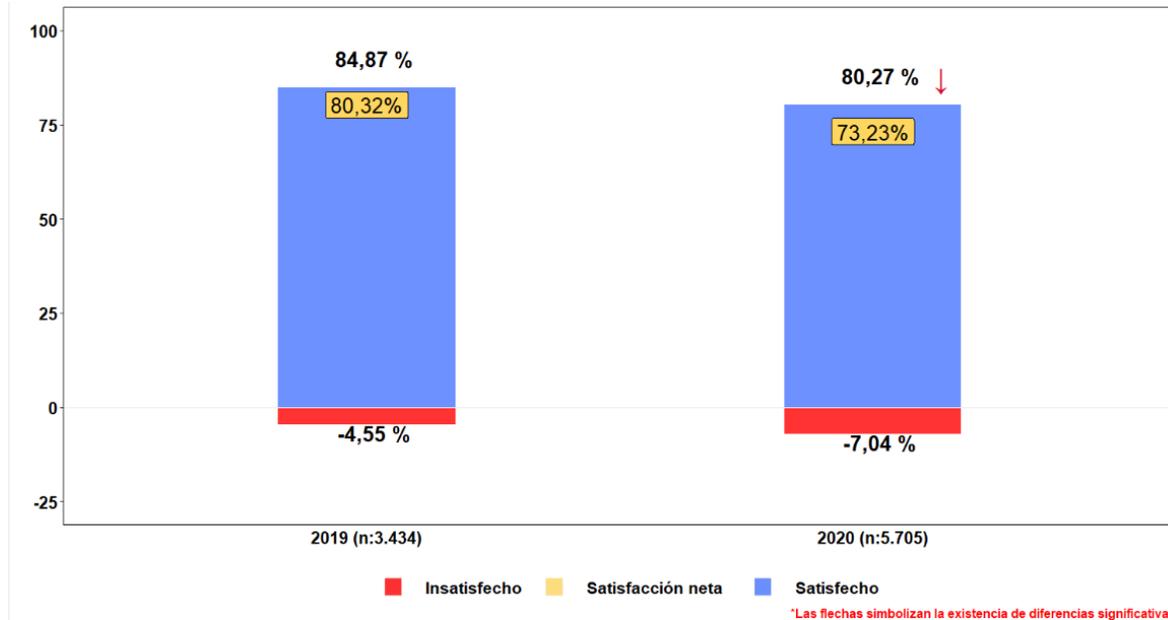
Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020".

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, se observa que 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 resultados de la Satisfacción Neta de cada trámite, se puede observar que el mejor evaluado es "**Certificados Gratuitos**" (75,16%) quien tiene un peso de 82,00% dentro del canal, en segundo lugar, está "**Reserva de hora**" (66,64%) con un peso de 0,30% y en tercer lugar se encuentra "**Certificados pagados**" (65,58%) con un peso de 17,20%. El único trámite que posee un nivel bajo de satisfacción neta es "**Contactos y solicitudes de transparencia**" (23,40%), con un peso dentro del canal de 0,50%.

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 73,23%, porcentaje que demuestra una diferencia significativa de 7,09 puntos porcentuales en relación al año 2019³⁰.

GRÁFICO 11 GRÁFICO COMPARATIVO DE AÑOS CON SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Si se comparan los resultados con el año anterior, se ve que hay una disminución significativa en la mayoría de los atributos que componen a los distintos trámites de usuarios(as). Esto se refleja en la baja de un 7,09% de la satisfacción neta final vista en la actualidad llegando al 73,23%, lo que se debe principalmente a una baja de la satisfacción (80,27%) y al aumento de la insatisfacción (7,04%).

³⁰ Para mayor información de la comparación con los años 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020, 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.

5.5 USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

5.5.1 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 2019 y 2020. Además, se compara los años para ver si existen diferencias significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

TABLA 51 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2019-2020 – USUARIOS(A) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	Atributos ³¹	2019				2020				Diferencias Significativas (2019-2020)
		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 (*)	268	68,30%	11,21%	57,09%	144	64,58%	9,72%	54,86%	=
	Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio	376	88,91%	3,05%	85,86%	345	87,54%	3,48%	84,06%	=
	Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio	377	84,07%	5,69%	78,37%	347	85,30%	3,75%	81,56%	=
	Disponibilidad del sistema habilitado	373	90,87%	2,26%	88,61%	335	91,34%	1,49%	89,85%	=
	La facilidad para usar el sistema	318	93,61%	0,95%	92,65%	301	89,04%	1,99%	87,04%	↓
	Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel	378	96,21%	0,72%	95,49%	344	96,80%	0,87%	95,93%	=
	Nivel de actualización de los datos	376	90,54%	1,76%	88,77%	337	90,80%	2,37%	88,43%	=
C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)	291	94,88%	1,80%	93,08%	279	95,70%	0,36%	95,34%	=
	Capacidad para dar respuesta a sus consultas	292	87,12%	3,57%	83,55%	279	88,53%	3,23%	85,30%	=
	Claridad de las respuestas entregadas del funcionario(a) del SRCel	292	91,93%	3,64%	88,29%	279	90,32%	2,51%	87,81%	=
	Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel	292	90,35%	3,37%	86,98%	279	89,96%	3,94%	86,02%	=
	Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió	289	92,61%	2,28%	90,33%	278	93,53%	1,80%	91,73%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

De estos 12 atributos, solo el atributo **“La facilidad para usar el sistema”** presenta diferencias significativas con relación al año anterior, disminuyendo en 5,6 puntos porcentuales su satisfacción neta. El resto de los atributos mantienen su satisfacción respecto del año anterior.

Se puede observar, además, que el atributo de **“Proceso de generación del convenio”** fue el único que se posicionó bajo el 70% de satisfacción neta, sin embargo, no presenta diferencias significativas respecto del año 2019.

³¹ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

5.5.2 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 52 PROMEDIO DE ATRIBUTOS POR CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	2019				2020			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	379	95,15%	0,80%	94,36%	347	95,10%	1,15%	93,95%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	292	92,67%	2,19%	90,48%	279	92,47%	1,79%	90,68%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En torno al promedio simple de las dimensiones construidas, se observa que en ambas se presentan altos niveles de satisfacción neta. En el caso de **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** disminuyó su satisfacción neta, disminuyendo de 94,36% al año pasado, a 93,95% en 2020. La dimensión de **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”**, en cambio, aumentó de un 90,48% a 90,68% su satisfacción neta entre 2019 y 2020.

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 53 SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	2019				2020			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	377	94,24%	0,47%	93,78%	344	93,31%	0,58%	92,73%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	292	92,72%	1,59%	91,13%	279	92,47%	1,08%	91,40%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

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 (92,73%), dimensión que en comparación al año 2019, sufrió una disminución de 1,04 puntos porcentuales. Por otra parte, la **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”** obtuvo una satisfacción neta del 91,40%, mayor a la obtenida el año pasado (91,13%).

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 54 SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	2019				2020				Dif significativa 2019-2020
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	377	95,36%	0,23%	95,13%	344	93,90%	0,58%	93,31%	=
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	292	92,72%	1,59%	91,13%	279	92,83%	1,08%	91,76%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

En la Tabla 54 se pudo constatar que en ambas dimensiones no existen diferencias significativas respecto del año 2019. Sin embargo, ambas mantienen porcentajes de satisfacción global sobre el 90%.

5.5.3 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. 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 2019.

TABLA 55 PONDERADOR DE DIMENSIONES³², COMPARATIVO 2019-2020 – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensiones	2019	2020
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	88,98%	62,99%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	11,02%	37,01%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

En la Tabla 55, se puede observar que las ponderaciones sufrieron variaciones significativas si lo comparamos con el año 2019. Por un lado, la **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** sufrió una disminución en su peso relativo llegando al 62,99%. Mientras que la dimensión de **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”** aumentó su ponderación de un 11,02% el año 2019 a un 37,01% el año 2020.

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.

³² En los archivos digitales de anexos F, se adjunta reporte de regresión que generó el sistema estadístico.

TABLA 56 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	344	93,90%	0,58%	93,31%	62,99%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	279	92,83%	1,08%	91,76%	37,01%
Satisfacción Global de las Dimensiones	347	93,50%	0,76%	92,74%	

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

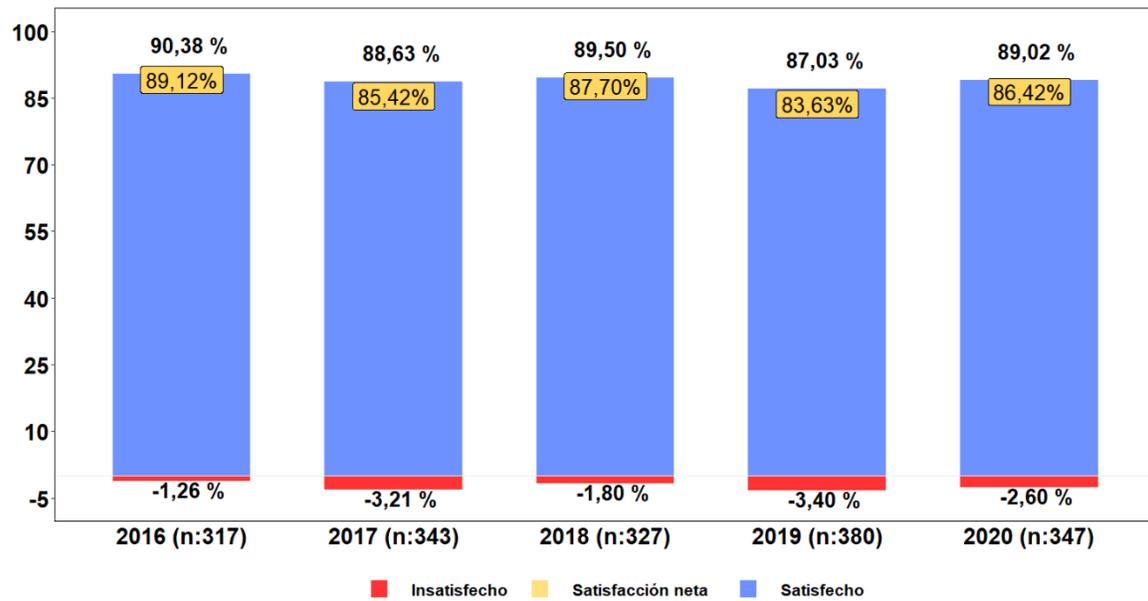
En la Tabla 56 es posible observar finalmente, la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica. Al respecto, se observa que la mayor parte de los entrevistados presentó un alto grado de satisfacción con las dimensiones evaluadas en el servicio recibido (93,50%), en contraste con la minoría que quedó insatisfecha (0,76%). Además, se puede observar que el porcentaje de satisfacción neta de la Satisfacción Global de las Dimensiones llegó a un 92,74% lo que demuestra un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios(as) de este canal.

5.5.4 SATISFACCIÓN NETA

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) institucionales 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.

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%, en el año 2018 aumentó a 87,70% y finalmente en el año 2019 disminuyó a 83,63%. En la actualidad, y frente a la pregunta de Satisfacción Global Inicial, la satisfacción neta de los funcionarios(as) institucionales es de 86,42%.

GRÁFICO 12 SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL, EVOLUTIVO DEL 2016 AL 2020 – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2016 a 2020.

Habiendo revisado ya la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial se puede 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 57 SATISFACCIÓN NETA – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	347	93,50%	0,76%	92,74%	80,0%
Satisfacción Global Inicial	347	89,02%	2,60%	86,42%	20,0%
Satisfacción neta	347	92,60%	1,13%	91,47%	

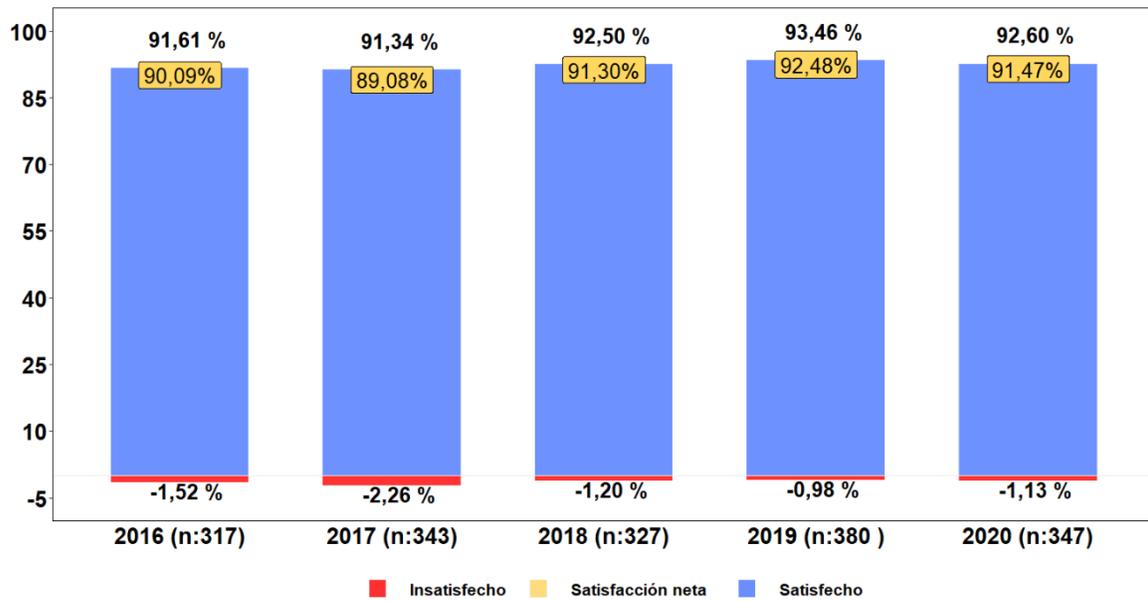
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

La Tabla 57, 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 92,60%, mientras que el porcentaje de insatisfacción alcanzó un 1,13%,

obteniendo un porcentaje de satisfacción neta final de 91,47%, 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 13 SATISFACCIÓN NETA, EVOLUTIVO DEL 2016 AL 2020 – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2016 a 2020.

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%, el año 2019 aumentó a 92,48%; mientras que en la actualidad esta disminuyó a un 91,47%, sin presentar diferencias significativas con el año 2019.

5.6 ÍNDICE SATISFACCIÓN NETA (ISN) 2020 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) a la hora de valorar dicha calidad pero que no son imputables al servicio que prestan los funcionarios(as). Así es como algunas de las variables no se incluyen en el cálculo del ISN 2019. Las variables excluidas se definen anualmente mediante resolución exenta³³.

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 profundizar sobre la percepción de los(as) usuarios(as) de la calidad del servicio entregado. Por esta razón, en esta sección, se aplicará nuevamente la metodología de cálculo del ISN 2020 (descrito en el capítulo 44.5), 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.

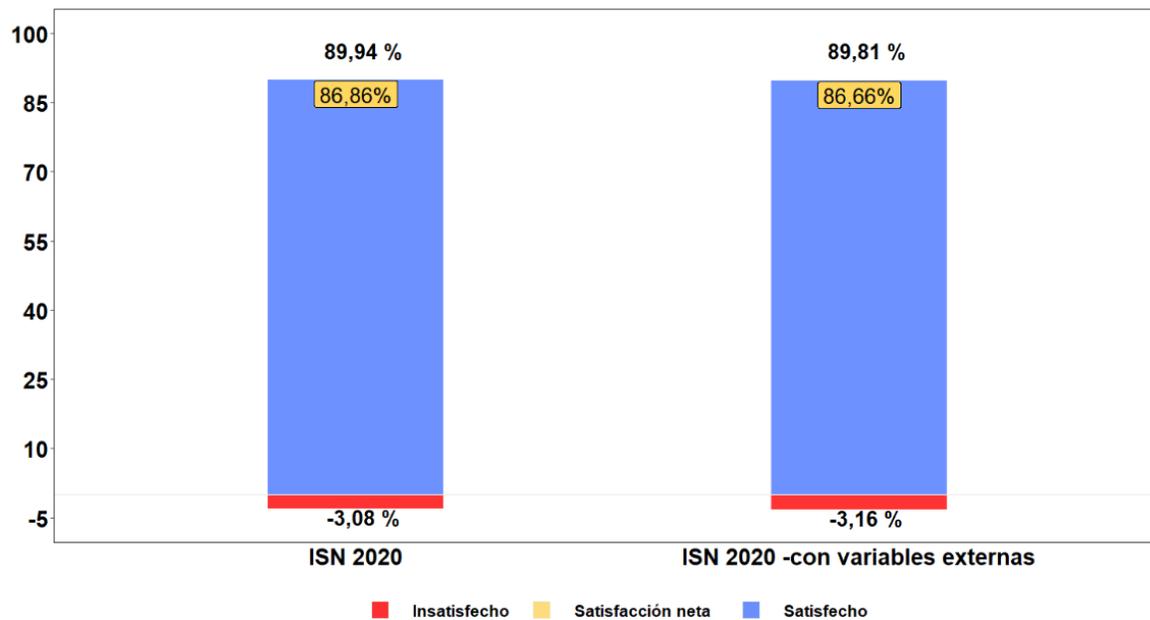
5.6.1 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA (ISN) CON VARIABLES EXTERNAS 2020

El “ISN 2020 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 2020, pero considerando las 12 variables externas.

Como se puede ver en el Gráfico 14, el “ISN 2020 con variables externas” alcanza un 86,66%, lo cual no representa una diferencia significativa en contraste con el ISN 2020 que llega al 86,86%. En otras palabras, la inclusión de las variables externas no impacta significativamente en la percepción de satisfacción de los(as) usuarios(as) del SRCel.

³³ Para el año 2020, se trató de la resolución exenta 2.516 del 31 de diciembre de 2020, de la Subsecretaría de Justicia.

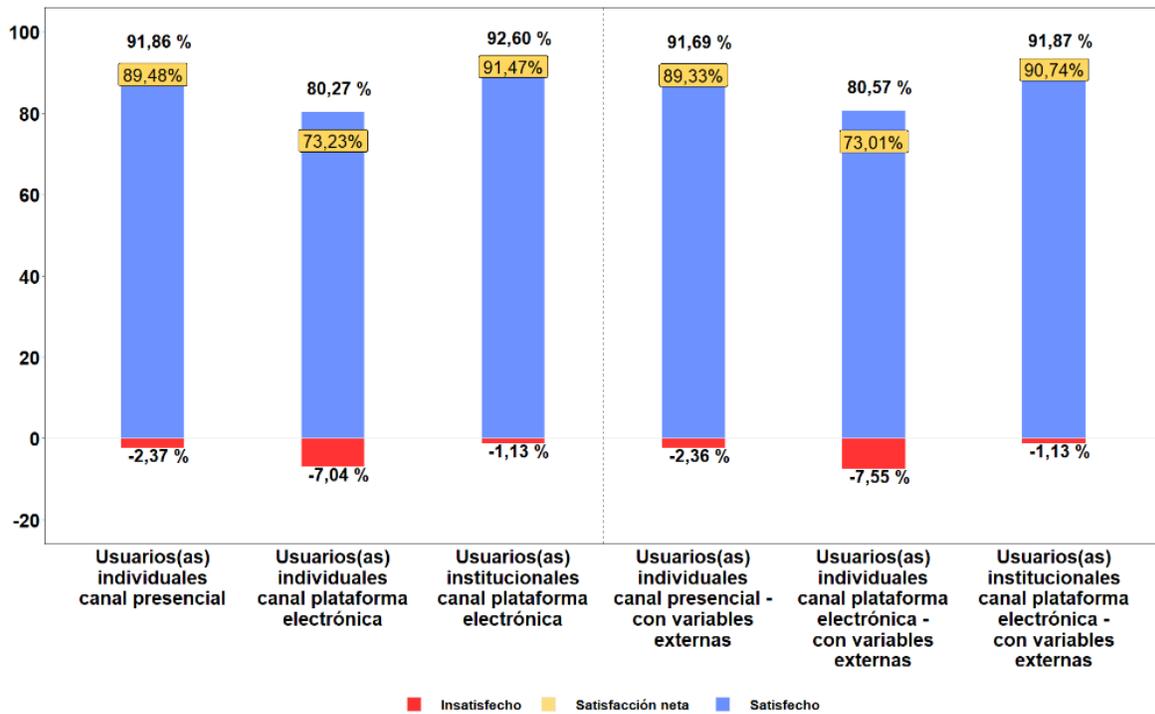
GRÁFICO 14: ISN 2020 vs ISN 2020 CON VARIABLES EXTERNAS



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Al observar los resultados desagregados del “ISN 2020 con variables externas” según canal de atención, se observa que prácticamente no existen diferencias significativas con el cálculo sin variables externas, manteniéndose en primer lugar la satisfacción de los usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica con 90,74%; seguidos por los usuarios(as) individuales del canal presencial con 89,33%; y por último los usuarios individuales del canal plataforma electrónica con 73,01%.

GRÁFICO 15: SATISFACCIÓN NETA (CON VARIABLES EXTERNAS) SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN



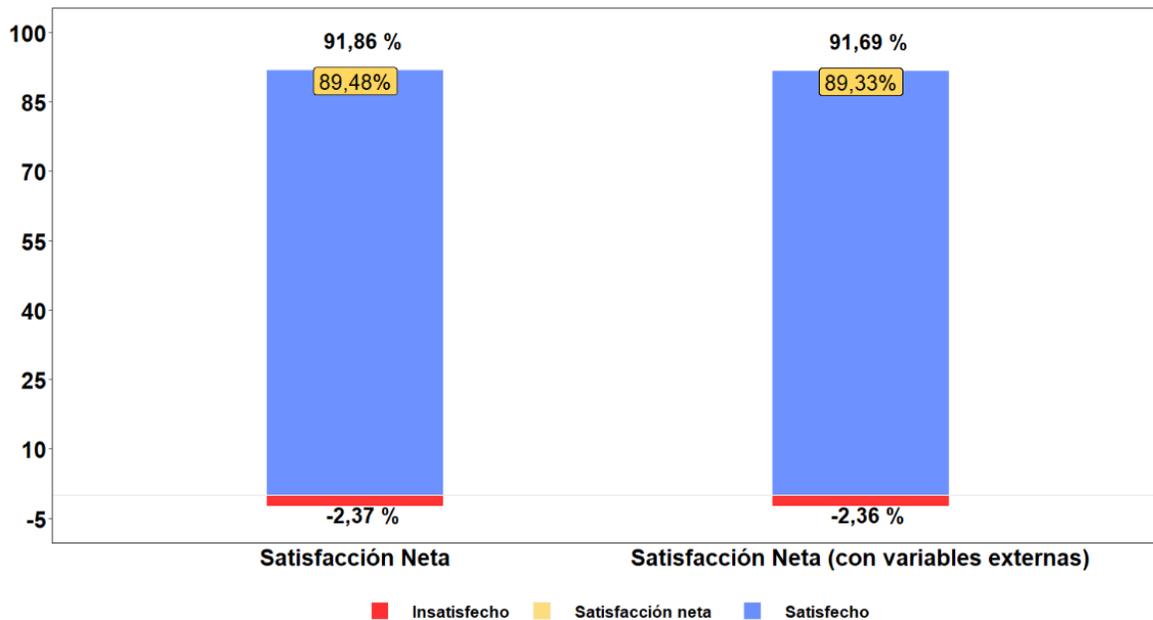
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Hasta ahora la inclusión de las variables externas en el cálculo del ISN 2020 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.

5.6.2 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

Variables consideradas como externas, para el canal presencial corresponden a: **“Horario de atención”, “Número de módulos habilitados”, “Aseo de la oficina”, “Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar”, “Comodidad de la sala de espera” y “Cantidad de asientos en la sala de espera”**. Al incluir estas variables, los(as) usuarios(as) individuales atendidos en el canal presencial, reportan una satisfacción neta (con variables externas) de 89,33%, por lo que no hay una diferencia significativa con lo obtenido en el cálculo original de 89,48%, como se aprecia en el Gráfico 16. 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 16: SATISFACCIÓN NETA 2020 vs SATISFACCIÓN NETA 2020 CON VARIABLES EXTERNAS – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Al ver cada dimensión por separado, presentadas en la Tabla 58, 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 75,84% a un 79,41% (3,58 puntos porcentuales).

TABLA 58: 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	75,84%	79,41%	↑
Proceso de realización del trámite	92,68%	92,68%	=
Calidad de la atención	93,36%	93,36%	=
Preparación de los(as) funcionarios(as)	93,67%	93,67%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En la Tabla 59 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 5.3% y la de **“proceso de realización del trámite”**, que aumenta en un 4,9%.

TABLA 59: 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	0,142	14,32%	0,194	19,58%	-5,26%
Proceso de realización del trámite	0,356	35,91%	0,308	31,00%	4,91%
Calidad de la atención	0,375	37,79%	0,369	37,23%	0,56%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	0,119	11,98%	0,121	12,19%	-0,21%

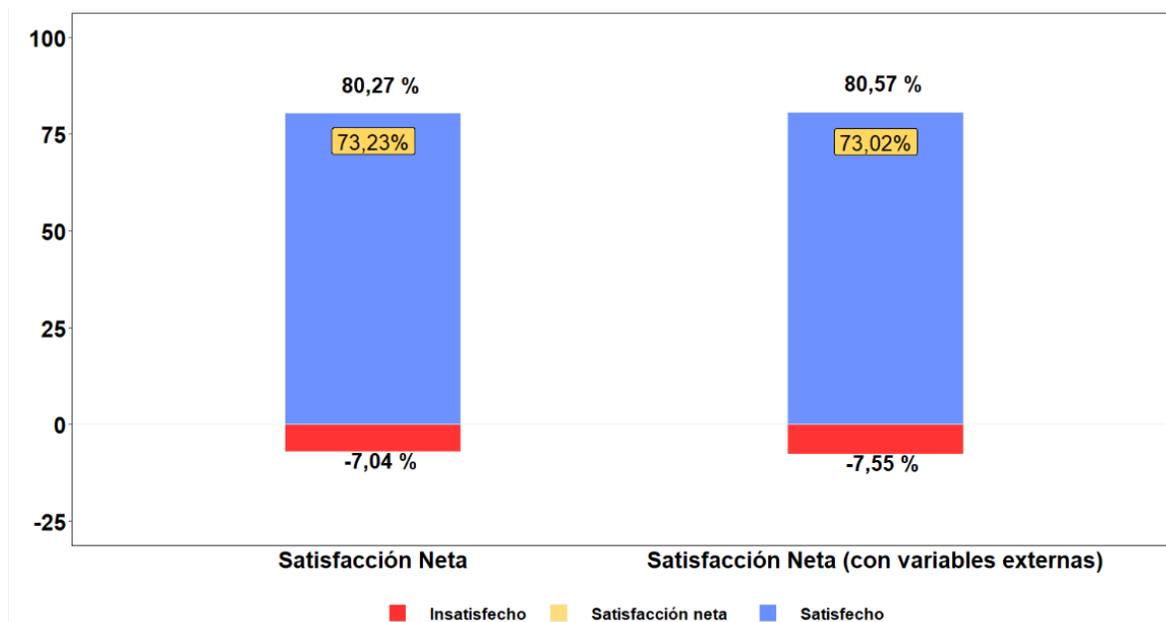
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

No obstante, las diferencias mencionadas no implican una diferencia estadísticamente significativa 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).

5.6.3 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

En el siguiente gráfico se puede apreciar la variación entre la satisfacción neta 73,23% y la satisfacción neta con variables externas 73,02% (0,21 puntos menos). Esto no representa una diferencia significativa respecto al cálculo original.

GRÁFICO 17: SATISFACCIÓN NETA 2020 vs SATISFACCIÓN NETA 2020 CON VARIABLES EXTERNAS – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Para los(as) usuarios(as) individuales atendidos en el canal plataforma electrónica, las variables externas incluidas pertenecen a variables de cuatro dimensiones: facilidad de navegación en el sitio (variable: **“Tiempo de demora en cargar la página”**), calidad de contenidos de la página (variable: **“Diseño de la página web”**), proceso de obtención de certificados (variable: **“Tiempo requerido para obtener su certificado”**) y facilidad para pagar certificados (variables: **“Facilidad para acceder a los medios de pago en línea”** y **“Facilidad para pagar el certificado”**). La inclusión de dichas variables no produjo diferencias significativas en ninguna dimensión a través de los distintos trámites evaluados.

TABLA 60: 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	67,9%	69,0%	=
	Calidad de contenidos de la página	80,8%	78,7%	=
	Proceso de obtención de certificados	80,8%	82,1%	=
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	57,7%	59,3%	=
	Calidad de contenidos de la página	73,5%	71,4%	=
	Proceso de obtención de certificados	72,1%	73,0%	=
	Facilidad para pagar certificados	68,9%	67,2%	=
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	64,5%	65,7%	=
	Calidad de contenidos de la página	76,9%	75,8%	=
	Reserva de horas	61,6%	61,6%	=
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	25,6%	26,7%	=
	Calidad de contenidos de la página	49,0%	49,9%	=
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	12,6%	12,6%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Por otro lado, al observar los pesos específicos de cada dimensión destacan el de la dimensión “calidad de contenidos de la página”, que varía 8,98 puntos porcentuales para el trámite “certificados pagados”, 8,81 en “Contactos y solicitudes de transparencia”, 8,72 en “certificados gratuitos” y 4,98 en “reserva de hora”. Además, al incluir variables externas, se ve una disminución de 7,98 puntos en el peso específico de la dimensión “facilidad de navegación del sitio” en “contactos y solicitudes de transparencia” y de alrededor de 5 puntos porcentuales en el resto de los trámites, como se aprecia en la tabla siguiente.

TABLA 61: 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	0,385	39,2%	0,442	45,0%	-5,78%
	Calidad de contenidos de la página	0,300	30,6%	0,215	21,9%	8,72%
	Proceso de obtención de certificados	0,296	30,2%	0,325	33,1%	-2,94%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	0,453	46,2%	0,530	51,5%	-5,34%
	Calidad de contenidos de la página	0,208	21,2%	0,125	12,2%	8,98%
	Proceso de obtención de certificados	0,298	30,3%	0,350	34,0%	-3,69%
	Facilidad para pagar certificados	0,023	2,4%	0,024	2,3%	0,04%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	0,503	51,0%	0,548	55,5%	-4,56%
	Calidad de contenidos de la página	0,234	23,8%	0,185	18,8%	4,98%
	Reserva de horas	0,249	25,3%	0,253	25,7%	-0,42%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	0,358	36,5%	0,435	44,5%	-7,98%
	Calidad de contenidos de la página	0,170	17,3%	0,083	8,5%	8,81%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	0,451	46,1%	0,459	47,0%	-0,83%

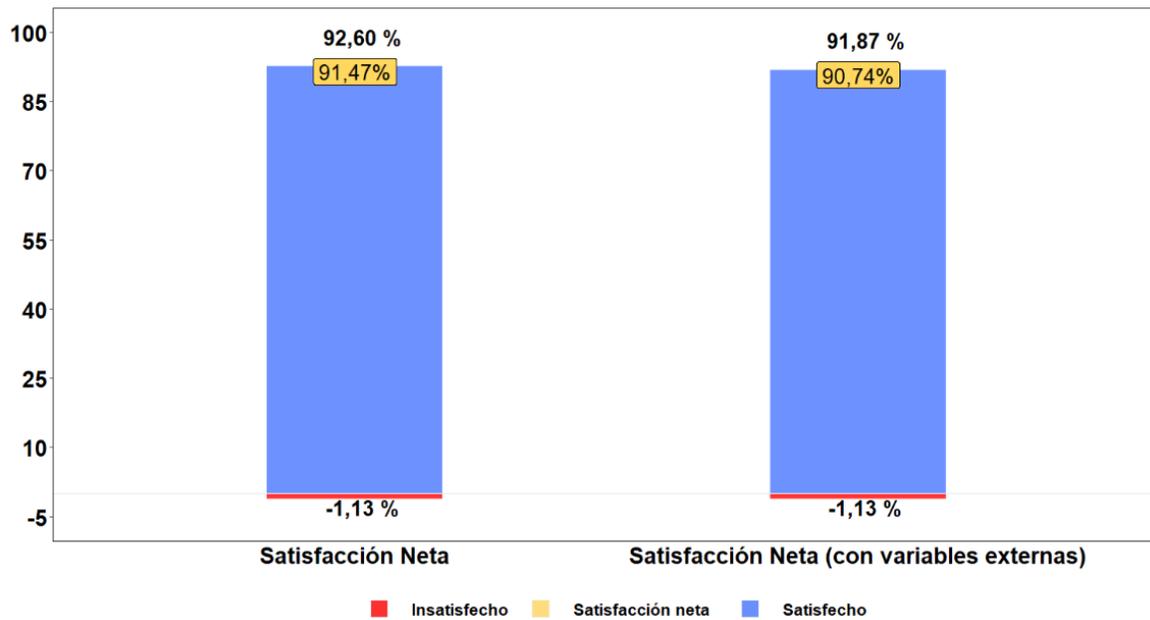
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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(as).

5.6.4 USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

En el caso de los(as) usuarios(as) institucionales atendidos en el canal plataforma electrónica, fue considerada como variable externa “**Proceso de generación del convenio**”. Al incluir esta variable en el cálculo, los usuarios(as) reportan una satisfacción neta (con variables externas) de 90,74%, la cual disminuye solo 0,73 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 18: SATISFACCIÓN NETA 2020 vs SATISFACCIÓN NETA 2020 CON VARIABLES EXTERNAS – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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 62, la inclusión de esta variable no implicó una modificación significativa de la satisfacción neta de esta dimensión.

TABLA 62: 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	93,3%	91,9%	=
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	91,8%	91,8%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Respecto a la variación del peso específico de cada dimensión al incluir variables externas, en la siguiente tabla podemos ver que es de 0,29 puntos para cada dimensión, lo que no genera impacto en el cálculo del ISN.

TABLA 63: 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	0,627	62,99%	0,624	62,70%	0,29%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	0,368	37,01%	0,371	37,30%	-0,29%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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(as).

5.7 RESULTADOS POR REGIÓN

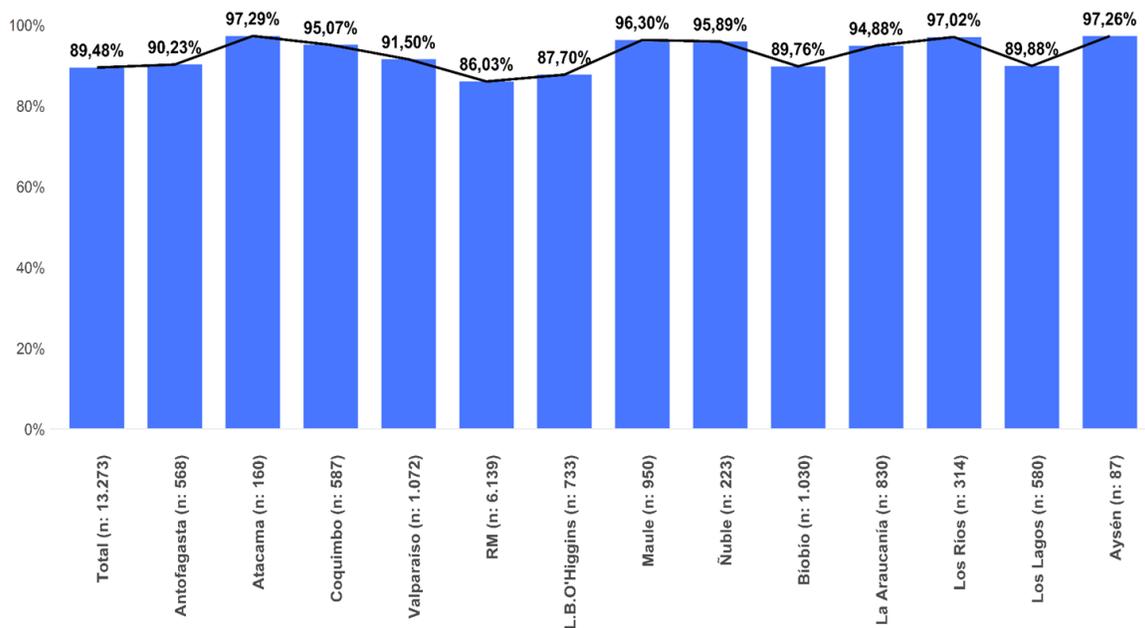
En el siguiente apartado se presentan los resultados por región para los(as) usuarios(as) del canal presencial, con el fin de contrastar diferencias entre las regiones del país. Se considera solo el canal presencial ya que es el único en el cual se puede segmentar territorialmente a partir de los datos disponibles. Además, se reitera que debido a las condiciones provocadas por la crisis sanitaria por COVID-19, no se realizaron encuestas en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, por lo que quedan excluidas de este análisis.

5.7.1 SATISFACCIÓN NETA USUARIOS(AS) - CANAL PRESENCIAL SEGÚN REGIONES

En el Gráfico 19 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(as) en la región de Atacama, Aysén y Los Ríos, las tres presentando niveles sobre el 97%. En contraste, la región Metropolitana es la más baja, con 86,03%. Si bien hay una diferencia de 15 puntos porcentuales entre esta y la región de Atacama (97,29%), la desviación estándar de 0,039 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 se mantiene bastante alta, teniendo 9 regiones (Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Maule, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos y Aysén), de las 13 en las cuales se realizó la medición, que superan el 90% de satisfacción neta. El resto de las regiones (O’Higgins, Bío-Bío, Metropolitana y Los Lagos) varía hasta 1,78 puntos respecto a la satisfacción neta nacional, a excepción de la Región Metropolitana con 86,03% (-3,46).

GRÁFICO 19: SATISFACCIÓN NETA USUARIOS(A)S CANAL PRESENCIAL SEGÚN REGIONES³⁴



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Al ver los datos desagregados por región, presentados en la Tabla 64, es posible notar que las regiones con menor evaluación (Metropolitana y O’Higgins) son las únicas que tienen un porcentaje de insatisfechos mayor a 3%. Además, la región Metropolitana es la única que tiene un porcentaje de satisfechos bajo el 90%.

³⁴ Excluyendo regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes

TABLA 64: SATISFACCIÓN NETA CON NOTAS DESAGREGADAS SEGÚN REGIÓN³⁵, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

Región	n	% Satisfechos	% Indiferentes	% Insatisfechos	%Satisfacción Neta 2020	%Satisfacción Neta 2019
Región de Antofagasta	568	92,43%	5,37%	2,20%	90,23%	82,83%
Región de Atacama	160	98,06%	1,16%	0,77%	97,29%	94,91%
Región de Coquimbo	587	95,97%	3,13%	0,90%	95,07%	91,08%
Región de Valparaíso	1.072	92,86%	5,78%	1,36%	91,50%	86,49%
Región Metropolitana	6.139	89,60%	6,82%	3,58%	86,03%	86,69%
Región del Lib. General Bernardo O'Higgins	733	90,99%	5,72%	3,29%	87,70%	93,37%
Región del Maule	950	96,95%	2,40%	0,65%	96,30%	85,25%
Región de Ñuble	223	96,77%	2,35%	0,88%	95,89%	90,14%
Región del Bío-Bío	1.030	90,11%	9,54%	0,35%	89,76%	92,72%
Región de La Araucanía	830	96,11%	2,66%	1,23%	94,88%	94,00%
Región de Los Ríos	314	97,58%	1,87%	0,55%	97,02%	94,11%
Región de Los Lagos	579	92,47%	4,95%	2,58%	89,88%	94,22%
Región de Aysén	87	97,75%	1,76%	0,49%	97,26%	95,42%
Nacional	13.273	91,86%	5,77%	2,37%	89,48%	88,90%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020".

Al comparar con la medición realizada el año 2019, se observa que las regiones de Aysén y Atacama siguen estando entre las con satisfacción neta más alta. A estas se suman, el año 2020, la región de los Ríos, con una satisfacción neta de 97,02% y presentando un aumento de 2,91 puntos con el año 2019, aunque esta no constituye una diferencia significativa. Es importante mencionar que para el año 2019, la región con la mayor satisfacción neta corresponde a Magallanes, donde no fue posible aplicar la medición en la versión del estudio 2020.

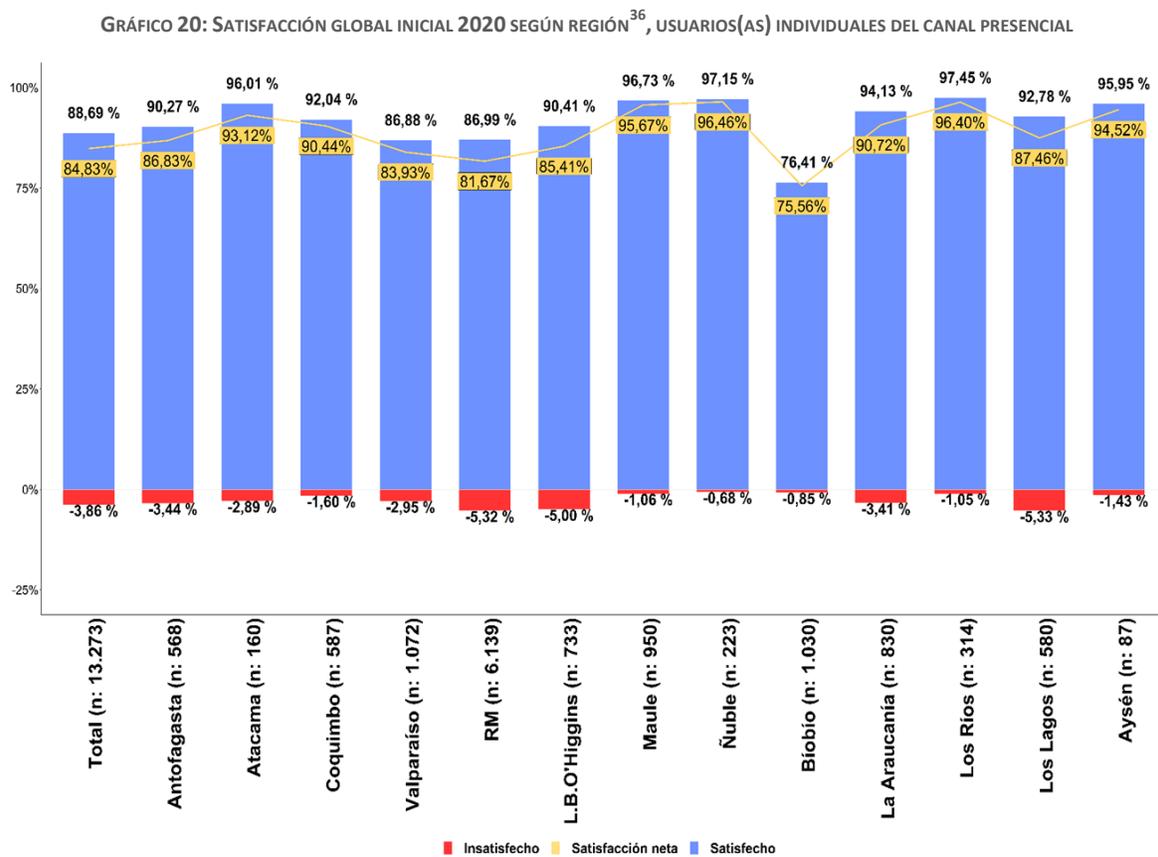
Finalmente, se observa que las dos regiones con evaluación más baja el año 2019, han aumentado significativamente su satisfacción neta. Este es el caso de la región de Antofagasta, que pasa de 82,83% el año 2019 a 90,23% en 2020, y de la región del Maule, pasando de 85,25% en 2019 a 96,30 en 2020. En este sentido, cambian las regiones con satisfacción neta más baja, por lo que durante el próximo periodo será necesario focalizar las mejoras en la atención de las regiones Metropolitana y de O'Higgins, que cuentan con la evaluación más baja en 2020.

³⁵ Excluyendo regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes

5.7.2 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.

Para este caso, la región que presenta la mayor satisfacción global inicial corresponde a la región de Ñuble, con una satisfacción inicial neta de 96,46%, seguido de Los Ríos con 96,40%.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Por otro lado, la región que presenta la menor satisfacción inicial es Bío-Bío con 75,56%, con una diferencia de 9,3 puntos porcentuales respecto de la satisfacción inicial total (84,83%).

5.7.3 SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES – CANAL PRESENCIAL

³⁶ Excluyendo regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes

En la siguiente tabla se presenta la satisfacción global de las dimensiones por región, y las dimensiones que la componen. Se puede observar que la variación de la satisfacción global de las dimensiones es baja, debido a que su desviación estándar es de 0,037 puntos y por lo tanto los valores tienden a estar agrupados cerca de la media nacional. Al margen de lo anterior, también se puede observar que hay una diferencia de 11,27 puntos entre el mayor y menor valor de satisfacción global de las dimensiones.

TABLA 65: SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES SEGÚN REGIÓN³⁷, 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)
Región de Antofagasta	91,1%	63,16%	94,14%	97,67%	94,50%
Región de Atacama	91,08%	96,03%	99,30%	98,56%	97,53%
Región de Coquimbo	98,34%	86,50%	97,90%	98,06%	97,05%
Región de Valparaíso	96,22%	81,09%	94,35%	96,27%	96,13%
Región Metropolitana	93,39%	70,86%	89,25%	90,31%	90,05%
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	88,27%	67,70%	90,00%	92,84%	93,30%
Región del Maule	96,46%	86,98%	97,40%	98,66%	98,06%
Región de Ñuble	93,31%	88,74%	96,98%	96,59%	97,83%
Región del Bío-Bío	95,91%	76,84%	97,24%	95,35%	94,80%
Región de La Araucanía	90,49%	87,40%	96,49%	98,19%	97,16%
Región de Los Ríos	97,94%	88,08%	98,08%	99,25%	98,85%
Región de Los Lagos	87,11%	73,05%	92,61%	93,30%	96,11%
Región de Aysén	97,18%	95,27%	98,00%	98,81%	98,20%
Nacional	90,64%	75,84%	92,68%	93,36%	93,67%
Rango	11,27 pts	32,86 pts	10,05 pts	8,94 pts	8,80 pts
Desviación estándar	0,037 pts	0,102 pts	0,032 pts	0,028 pts	0,024 pts

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En cuanto a las dimensiones, “Preparación de los(as) funcionarios” y “Calidad de la atención” son los mejores evaluados a nivel nacional, con 93,67% y 93,36% respectivamente. Además, ambas dimensiones alcanzan más del 90% de satisfacción neta 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 O’Higgins). Cabe

³⁷ Excluyendo regiones de Arica y Parícuta, Tarapacá y Magallanes

señalar que esta es la dimensión con menor satisfacción a nivel nacional, por lo que es natural que concentre los resultados más bajos a nivel de regiones.

5.7.4 SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

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.

5.7.4.1 DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS Y DE AMBIENTACIÓN

En la Tabla 66 se ve la satisfacción neta por atributo a nivel regional, además de la satisfacción neta nacional. Las dimensiones con menor satisfacción neta son “Espacio físico para la fila que tuvo que esperar” y “Número de módulos habilitados” con 44,13% y 47,59% respectivamente.

Se observa que, si bien el “Espacio físico para la fila que tuvo que esperar” tiene el menor rendimiento en términos de satisfacción neta a nivel nacional, esta presenta una dispersión considerable en sus datos, por lo que hay algunas regiones como la de Atacama que llegan a una excelente evaluación, superior al 80%, en contraste a lo que sucede con la región de Los Lagos, que alcanza un 12,25%. Esta diferencia explica el rango de 70,05 puntos que alcanza este atributo.

Similar al caso anterior, “Número de módulos habilitados”, también posee una varianza importante en su distribución regional, pasando de 22,63% en la región de O’Higgins, a un 89,80% en la región de Atacama.

Luego, respecto a la dimensión “Horario de atención”, se observa que a nivel nacional esta alcanza un desempeño de 62,69%. En este caso, las evaluaciones regionales se encuentran consistentemente sobre el 50% de satisfacción neta. La excepción a lo anterior corresponde a la región de Los Lagos, con 48,97%.

En el caso de “Letreros informativos”, presenta una satisfacción de 69,96% a nivel nacional. Al observar su satisfacción de forma regional, destaca que en todas las regiones se encuentra sobre el 50% de satisfacción neta. Sin embargo, es necesario prestar especial atención a la región de Antofagasta, donde existe el menor desempeño, con un 50,10%.

En el tercer lugar se encuentra la dimensión “Cantidad de asientos en la sala de espera”, en la cual en solo tres regiones el nivel de satisfacción no superó el 80%. Estas corresponden a las regiones de Antofagasta (68,30%), Los Lagos (75,07%) y O’Higgins (76,09%).

Finalmente, las dimensiones “Aseo de la oficina” y “Comodidad de la sala de espera”, bordean el 90% de satisfacción, presentando valores sobre el 80% de satisfacción en todas las regiones. Es

esta última, “Comodidad de la sala de espera”, la que posee el mayor valor a nivel nacional, con un 90,10%.

TABLA 66: SATISFACCIÓN NETA DE ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN “CONDICIONES FÍSICAS Y DE AMBIENTACIÓN” SEGÚN REGIÓN³⁸, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL³⁹

	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*
Región de Antofagasta	71,91%	50,10%	56,28%	92,27%	41,22%	88,46%	68,30%
Región de Atacama	84,97%	94,92%	89,80%	99,11%	82,30%	100,00%	98,05%
Región de Coquimbo	86,63%	79,84%	79,94%	97,41%	68,24%	98,04%	98,85%
Región de Valparaíso	70,08%	79,80%	46,05%	87,74%	47,03%	85,12%	92,85%
Región Metropolitana	50,54%	62,46%	40,74%	84,74%	35,19%	88,22%	87,18%
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	58,12%	63,64%	22,63%	91,40%	23,93%	93,25%	76,09%
Región del Maule	80,00%	84,04%	58,62%	95,91%	59,29%	98,00%	93,60%
Región de Ñuble	82,16%	83,37%	68,93%	92,26%	54,85%	97,57%	87,77%
Región del Bío-Bío	85,21%	81,05%	53,72%	90,20%	65,42%	91,11%	83,05%
Región de La Araucanía	69,36%	81,29%	55,03%	97,33%	61,53%	98,49%	94,41%
Región de Los Ríos	73,21%	81,67%	69,56%	96,01%	46,35%	91,64%	84,74%
Región de Los Lagos	48,97%	66,24%	35,55%	94,08%	12,25%	84,27%	75,07%
Región de Aysén	84,64%	95,16%	86,89%	96,40%	76,08%	93,71%	93,10%
Nacional	62,69%	69,96%	47,59%	89,31%	44,13%	90,10%	86,86%
Rango	37,65 pts	45,06 pts	67,17 pts	14,37 pts	70,05 pts	15,73 pts	30,55 pts
Desviación estándar	0,13 pts	0,13 pts	0,19 pts	0,04 pts	0,20 pts	0,05 pts	0,09 pts

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.7.4.2 DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE LA ATENCIÓN

³⁸ Excluyendo regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes

³⁹ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Los atributos de esta dimensión tienen una evaluación positiva por parte de los(as) usuarios(as), estando todos sobre el 90% a nivel nacional y 87% regional, como muestra la Tabla 67. Se observa que en los atributos “Presentación personal del(la) funcionario(a)” y “Lenguaje utilizado” todas las regiones están por sobre el 90%. Además, se observa una baja dispersión de los valores, en tanto la desviación estándar de ambos atributos corresponde a 0,02.

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 90%: Región Metropolitana (87,14%) y Los Lagos (89,58%). En contraste, la mayoría (11 de 13) se encuentran sobre el 90% de satisfacción neta.

TABLA 67: SATISFACCIÓN NETA DE ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN “CALIDAD DE LA ATENCIÓN” SEGÚN REGIÓN⁴⁰, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

	Amabilidad del(la) funcionario(a)	Presentación personal del(la) funcionario(a)	Lenguaje utilizado
Región de Antofagasta	94,99%	97,23%	97,30%
Región de Atacama	97,45%	97,45%	96,89%
Región de Coquimbo	96,94%	99,17%	98,40%
Región de Valparaíso	91,92%	96,44%	95,47%
Región Metropolitana	87,14%	91,92%	90,52%
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	90,98%	95,69%	94,73%
Región del Maule	98,01%	99,39%	97,65%
Región de Ñuble	94,71%	96,24%	96,93%
Región del Bío-Bío	93,65%	93,71%	94,16%
Región de La Araucanía	96,48%	97,53%	98,69%
Región de Los Ríos	99,25%	99,00%	98,63%
Región de Los Lagos	89,58%	96,07%	94,50%
Región de Aysén	97,86%	98,68%	97,97%
Nacional	91,09%	94,60%	93,69%
Rango	12,11 ptos	7,47 ptos	8,17 ptos
Desviación estándar	0,04 ptos	0,02 ptos	0,02 ptos

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.7.4.3 DIMENSIÓN 3: PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS(AS)

⁴⁰ Excluyendo regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes

El análisis de esta dimensión se realiza sobre el total de casos de los usuarios(as) que declaran haber tenido algún tipo de problema, los cuales corresponden a un 5,1% del total de la muestra.

A nivel nacional tenemos, en primer lugar, al atributo “Grado de conocimiento del(la) funcionario(a)” con un 94,18%. Por región, todas alcanzan en este atributo una satisfacción neta mayor a 91%.

En segundo lugar, está “Capacidad para aclarar dudas” con 82,43%. En general hay buenas evaluaciones, pero hay que destacar las regiones bajo el 80%, las cuales corresponden a las regiones Metropolitana, con un 77,77% y del Bío-Bío con 57,92%.

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 20,78%. Esto se ve claramente reflejado en la Tabla 68, donde la satisfacción más alta es de 86,31% en Los Ríos, seguida por el 72,47% en la región de Ñuble. La situación en la región de Aysén, con 0,00% y O’Higgins con 9,95% son las que requieren mayor atención, al tener los niveles de satisfacción más bajos. Los valores anteriores evidencian una amplia dispersión entre los valores regionales de estos atributos, lo que es respaldado por el rango de 86,31 producto de la diferencia entre el mayor y menor valor de satisfacción neta, además de la desviación estándar de 0,26 puntos que indica que los valores tienden a ubicarse lejos del promedio. En general es un atributo que requiere mejoras, por lo que hay que prestar especial atención para mejorar los índices de satisfacción.

TABLA 68: SATISFACCIÓN NETA DE ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN “PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS(AS)” SEGÚN REGIÓN⁴¹, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

	Grado de conocimiento del(la) funcionario(a)	Capacidad para aclarar dudas	Capacidad para resolver un inconveniente o problema
Región de Antofagasta	95,77%	83,04%	22,95%
Región de Atacama	97,45%	86,42%	39,07%
Región de Coquimbo	97,15%	88,04%	56,68%
Región de Valparaíso	97,04%	90,77%	28,45%
Región Metropolitana	91,41%	77,77%	11,82%
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	94,75%	85,16%	9,95%
Región del Maule	98,00%	92,24%	52,40%
Región de Ñuble	96,85%	98,48%	72,47%
Región del Bío-Bío	95,09%	57,62%	64,15%
Región de La Araucanía	97,29%	84,37%	43,47%
Región de Los Ríos	98,83%	97,31%	86,31%
Región de Los Lagos	95,35%	97,37%	18,73%
Región de Aysén	98,09%	97,01%	0,00%
Nacional	94,18%	82,43%	20,78%
Rango	7,42 pts	40,86 pts	86,31 pts
Desviación estándar	0,02 pts	0,11 pts	0,26 pts

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.7.4.4 DIMENSIÓN 4: PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE

En esta dimensión se pueden apreciar niveles altos de satisfacción -sobre el 90%- para los atributos “Rapidez del trámite” y “Facilidad para realizar el trámite”.

Por otro lado, el atributo “Facilidad para pago del trámite”, presenta un 89,82% a nivel nacional, siendo las regiones Metropolitana y de O’Higgins las únicas donde no se supera el 90% de satisfacción, con 84,85% y 87,02% respectivamente.

Finalmente, el atributo que posee la satisfacción más baja corresponde a “Tiempo de espera”, con un 62,81% a nivel nacional. Aquí, la peor evaluación se otorga en la región del Libertador General Bernardo O’Higgins, con un 47,38%, seguida de la región de Los Lagos (52,83%) y Metropolitana (54,74%). Esta dimensión cuenta con una desviación estándar de 0,15, considerablemente mayor al resto de los atributos, pero sin representar una gran dispersión alrededor del promedio.

⁴¹ Excluyendo regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes

TABLA 69: SATISFACCIÓN NETA DE ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN “PROCESO DE REALIZACIÓN DE TRÁMITE” SEGÚN REGIÓN⁴², USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

	Tiempo de espera	Rapidez del trámite	Facilidad para realizar el trámite	Facilidad para pago del trámite
Región de Antofagasta	63,22%	93,19%	95,47%	92,88%
Región de Atacama	98,66%	99,53%	99,77%	96,87%
Región de Coquimbo	75,33%	97,22%	97,04%	95,79%
Región de Valparaíso	60,71%	95,38%	97,22%	93,39%
Región Metropolitana	54,74%	86,29%	87,69%	84,85%
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	47,38%	93,07%	91,73%	87,02%
Región del Maule	79,21%	96,94%	98,07%	96,59%
Región de Ñuble	86,23%	97,69%	95,91%	92,33%
Región del Bío-Bío	76,57%	95,70%	97,87%	97,35%
Región de La Araucanía	78,04%	97,77%	96,54%	94,80%
Región de Los Ríos	81,98%	96,82%	98,29%	93,59%
Región de Los Lagos	52,83%	92,54%	93,10%	92,60%
Región de Aysén	87,46%	96,62%	97,25%	97,24%
Nacional	62,81%	91,40%	92,43%	89,82%
Rango	51,28 ptos	13,24 ptos	12,08 ptos	12,50 ptos
Desviación estándar	0,15 ptos	0,03 ptos	0,03 ptos	0,04 ptos

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.8 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.

5.8.1 LOS PERFILES DE USUARIOS Y USUARIAS SEGÚN PLATAFORMA DE ATENCIÓN

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.

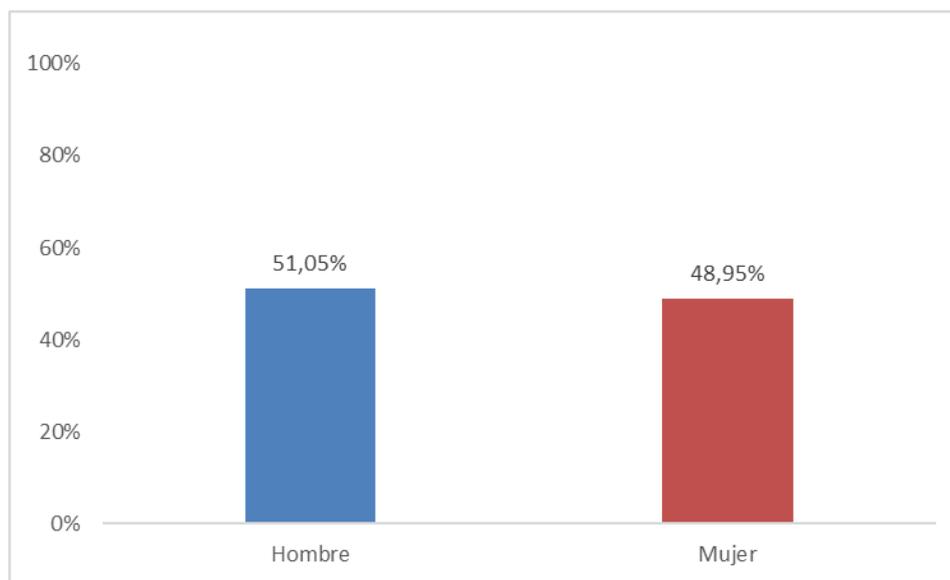
⁴² Excluyendo regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes

5.8.1.1 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

Al observar los perfiles de usuarios y usuarias individuales del canal presencial, es necesario tener en cuenta que el estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020” se realizó bajo el contexto de la pandemia mundial por COVID-19. Teniendo en mente esta circunstancia, se realizó una reducción del cuestionario de canal presencial, que incluyó la suspensión de las preguntas vinculadas a grupo socioeconómico, con el objetivo de disminuir la duración del instrumento. Con ello, se redujo el tiempo de exposición entre encuestadores(as) y encuestados(as), y, por lo tanto, el riesgo de contagio.

Luego de esta consideración. Se observa que de los usuarios(as) que asisten a las oficinas del SRCel, un 51,05% son hombres y un 48,95% mujeres.

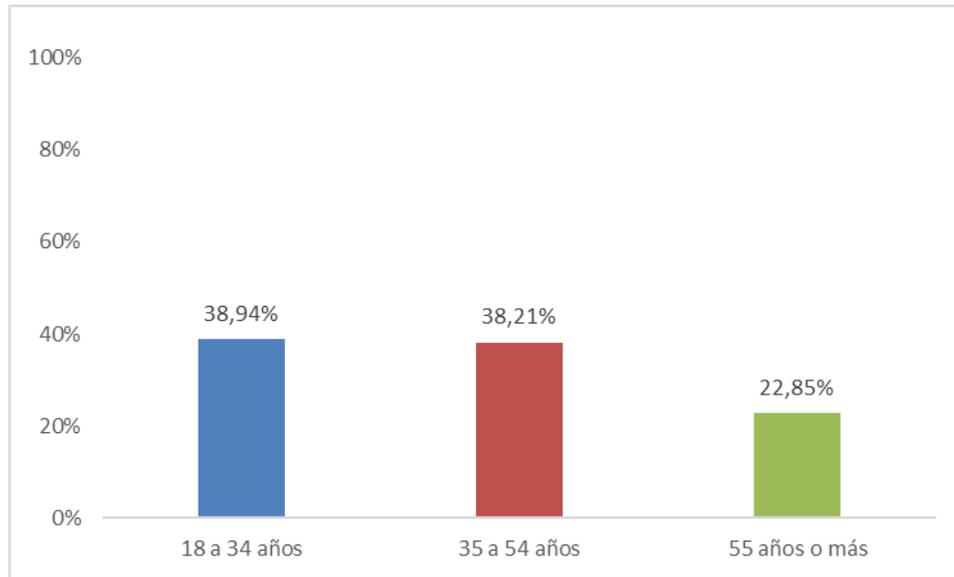
GRÁFICO 21: SEXO-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En cuanto a la edad, el promedio de quienes asisten es de 42 años, siendo el grupo que más asiste el de personas entre 18 a 34 años (38,94%), seguido por el de 35 y 54 años (38,21%), y por último el de 55 o más años (22,85%). Esta distribución es similar a la observada durante el año 2019, donde los(as) usuarios(as) entre 18 a 34 años corresponden al 42,62%, entre 35 a 54 años al 35,9% y 55 o más al 21,47%. En ambos años entonces, personas de 55 años o más tienden a visitar las oficinas en menor proporción que los usuarios(as) más jóvenes.

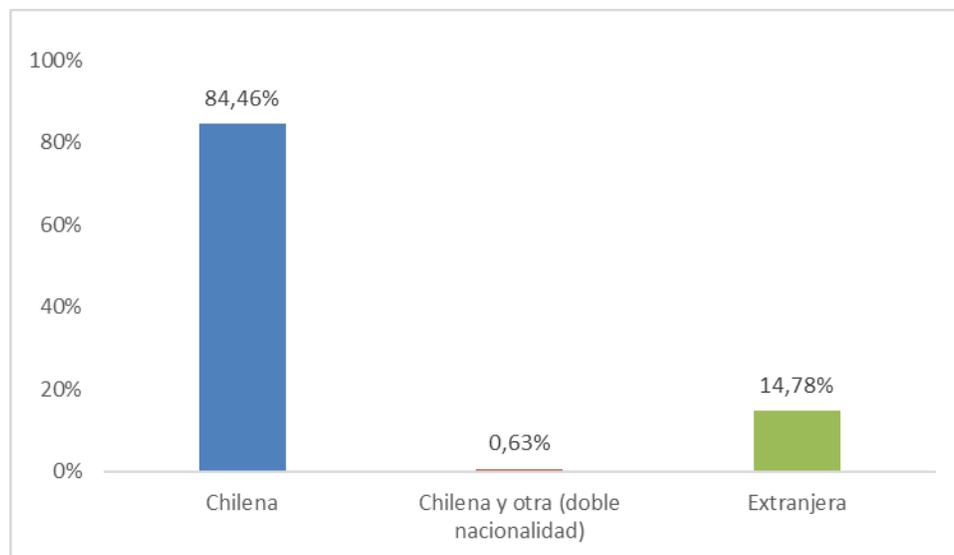
GRÁFICO 22: TRAMO EDAD-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Sobre la nacionalidad de los(as) asistentes, tan solo 0,63% declara que tiene doble nacionalidad (chilena y otra), mientras que un 14,78% tiene nacionalidad extranjera, lo que refleja una disminución de alrededor de 1 punto porcentual respecto al año 2019. De este 14,78%, la gran mayoría es de nacionalidad venezolana (51,21%), peruana (14,79%) o colombiana (11,29%).

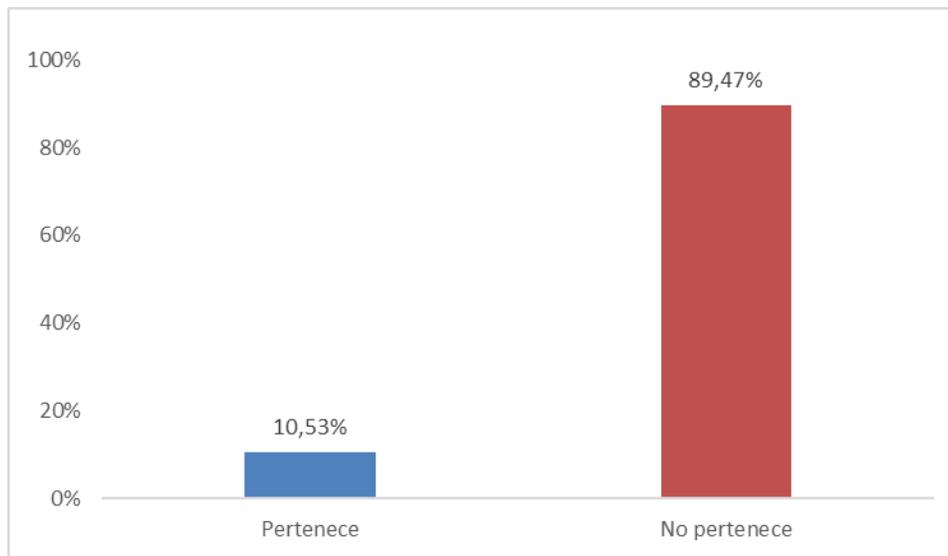
GRÁFICO 23: NACIONALIDAD-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 10,53% declaró pertenecer a alguno, mientras que el 89,47% no pertenece a ningún pueblo originario. De entre quienes declaran pertenecer a algún pueblo originario, los más predominantes en quienes asisten a las oficinas son el pueblo mapuche con un 83,69 %, y el diaguita con 4,19%. El resto de los pueblos presenta proporciones menores al 3%.

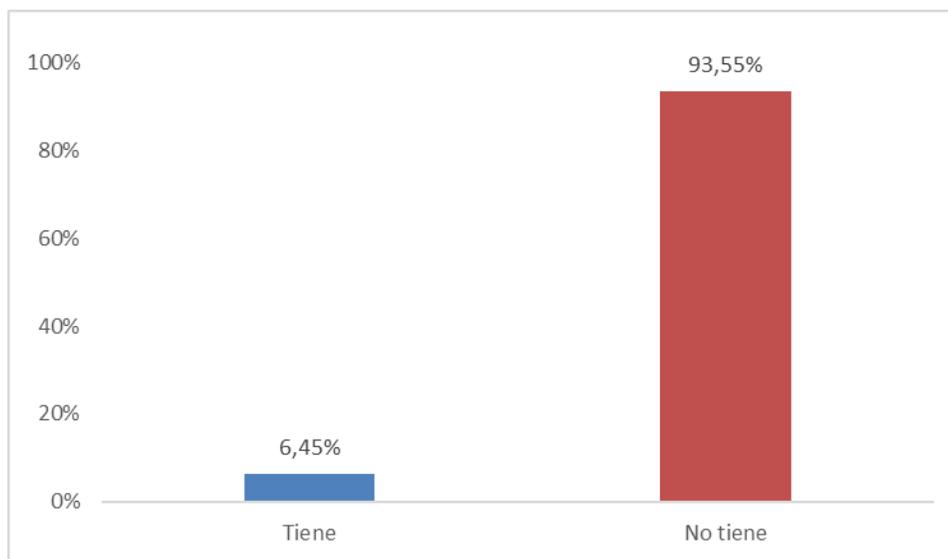
GRÁFICO 24: PUEBLO ORIGINARIO-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Sobre la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 6,45% declara tener alguna condición. De forma desagregada, el 3,09% declaró tener ceguera o dificultad para ver aun usando lentes, un 2,15% dificultad física y/o de movilidad, 0,77% sordera o dificultad para oír aun usando audífonos, y el restante 0,45% presenta condiciones como mudez o dificultad en el habla, dificultades intelectuales, psíquicas o psiquiátricas.

GRÁFICO 25: DISCAPACIDAD-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Una vez descritos los perfiles de quienes concurren a las oficinas del SRCel, en la Tabla 70 se presenta un análisis del tipo de trámite que realiza cada grupo.

Al analizar según sexo, se mantiene como tendencia respecto del año anterior que los hombres realizan más los trámites de pedir un certificado o documento, e inscripción/transferencia de vehículos respecto a las mujeres. Por otro lado, las mujeres tienden a realizar, en mayor proporción que los hombres, los trámites de solicitar o renovar cédula de identidad, retiro de cédula o pasaporte y solicitud de clave única.

Respecto al tramo etario, se observa que los usuarios(as) del tramo más joven (18 a 34) tienden a realizar en mayor proporción trámites de solicitar o renovar carnet y retiro de cédula o pasaporte. El grupo de 35 a 54 años realiza en mayor proporción el trámite de inscripción o transferencia de vehículos. Y finalmente, el grupo de 55 años o más realizan el trámite de solicitar clave única y de posesión efectiva en mayor proporción que los otros dos grupos. Este último parece tener una correlación directa respecto a la edad; y los trámites de inscripción en el registro civil o de matrimonio, se efectúan en mayor proporción por los grupos más jóvenes, y naturalmente van descendiendo según aumenta la edad.

TABLA 70: TIPO DE TRÁMITE SEGÚN SEXO Y TRAMO DE EDAD— USUARIOS(AS) DEL CANAL PRESENCIAL

	Total	Sexo		Tramo de edad		
		Hombre	Mujer	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más
n	13.273	6.776	6.497	5168	5.072	3.033
Pedir un certificado/Documento	9,94%	11,08%	8,75%	9,26%	10,14%	10,76%
Solicitar / Renovar carnet / Cédula de identidad	29,33%	27,96%	30,76%	31,65%	28,55%	26,67%
Retirar cédula o pasaporte	15,94%	13,77%	18,20%	17,56%	15,73%	13,55%
Solicitar / Renovar pasaporte	1,29%	1,16%	1,43%	1,35%	1,40%	1,01%
Realizar trámite para posesión efectiva	2,66%	2,30%	3,04%	1,44%	3,09%	4,04%
Inscripción registro civil / Inscripción de nacimiento	1,68%	2,65%	0,68%	2,78%	1,44%	0,23%
Inscripción / Transferencia de vehículos	8,66%	11,60%	5,60%	8,79%	9,16%	7,62%
Realizar un trámite para matrimonio	1,04%	0,82%	1,26%	1,48%	0,79%	0,69%
Registrar una defunción	0,65%	0,79%	0,50%	0,22%	0,91%	0,93%
Realizar un trámite para acuerdo de unión civil	0,14%	0,17%	0,11%	0,23%	0,04%	0,15%
Solicitar clave única	19,99%	17,87%	22,20%	18,21%	19,40%	24,02%
Otro	8,67%	9,82%	7,47%	7,02%	9,35%	10,33%

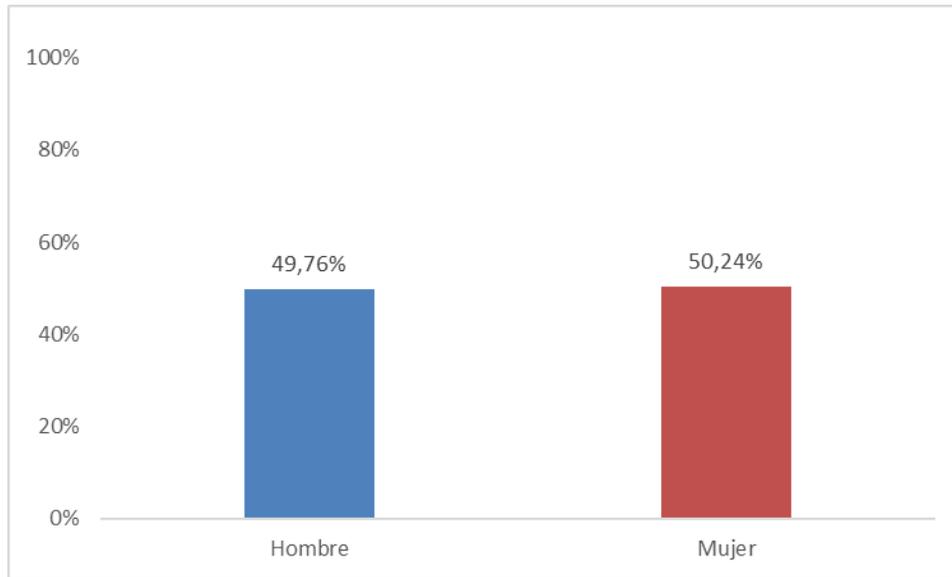
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Al indicar la opción “Otro” (8,67%), se solicitó al encuestado(a) especificar cual tipo de tramite corresponde. Los usuarios(as) declararon en mayor frecuencia haber asistido para realizar trámites relacionados con vehículos y multas asociadas (27,82%) y, en segundo lugar, trámites relacionados con pagarés, contratos o finiquitos (11,44%).

5.8.1.2 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 49,76% son hombres mientras que la proporción de mujeres asciende a 50,24%.

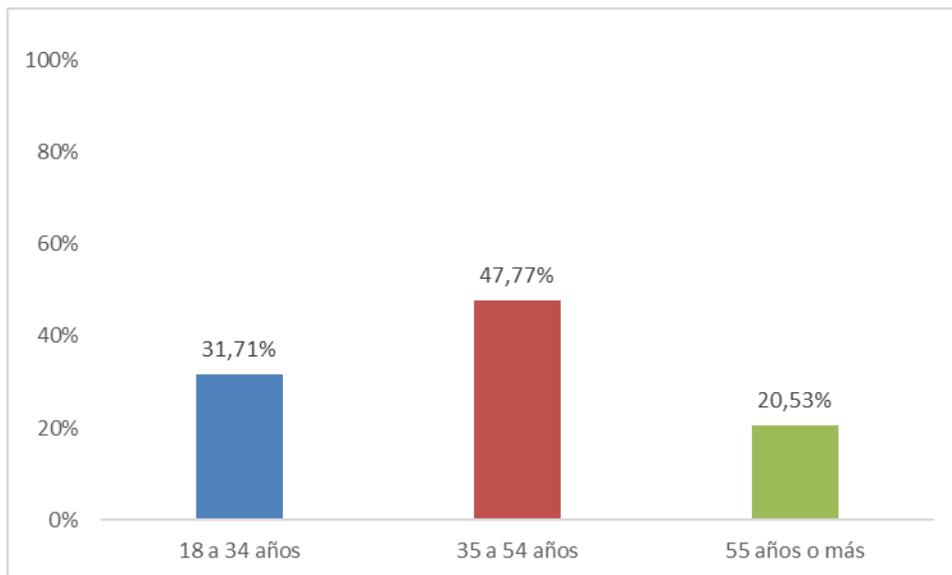
GRÁFICO 26: SEXO-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Respecto a la edad, el promedio de quienes realizan trámites en línea es de 43 años. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 47,77%, seguido por el de 18 a 34 años que asciende a 31,71%, y por último el de 55 o más años con un 20,53%.

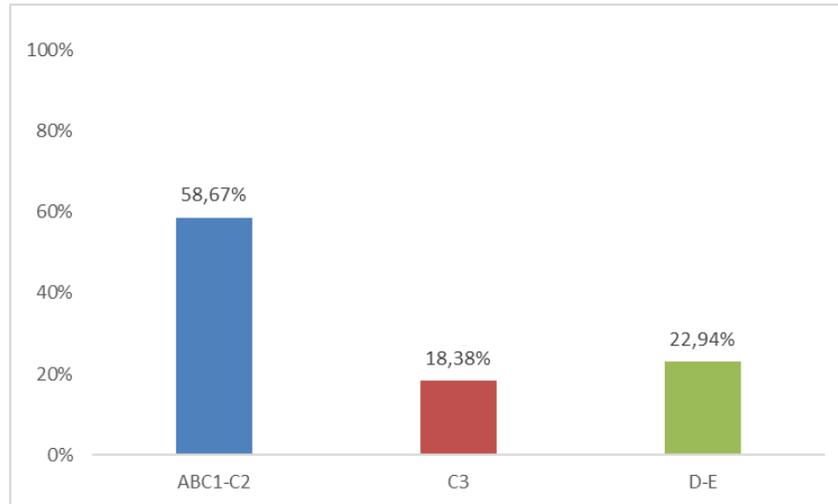
GRÁFICO 27: TRAMO EDAD-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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 58,67% de la muestra, mientras que los grupos C3 y D-E ascienden a 18,38% y 22,94% respectivamente.

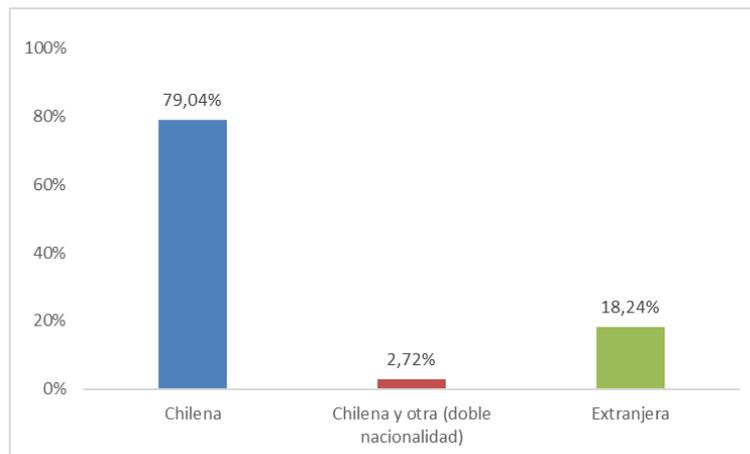
GRÁFICO 28: GSE-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Para la nacionalidad, se tiene que un 2,72% declara tener doble nacionalidad y un 18,24% declara ser extranjero(a). De este 18,24%, la gran mayoría es de nacionalidad venezolana (58,79%), peruana (7,39%) o colombiana (6,27%).

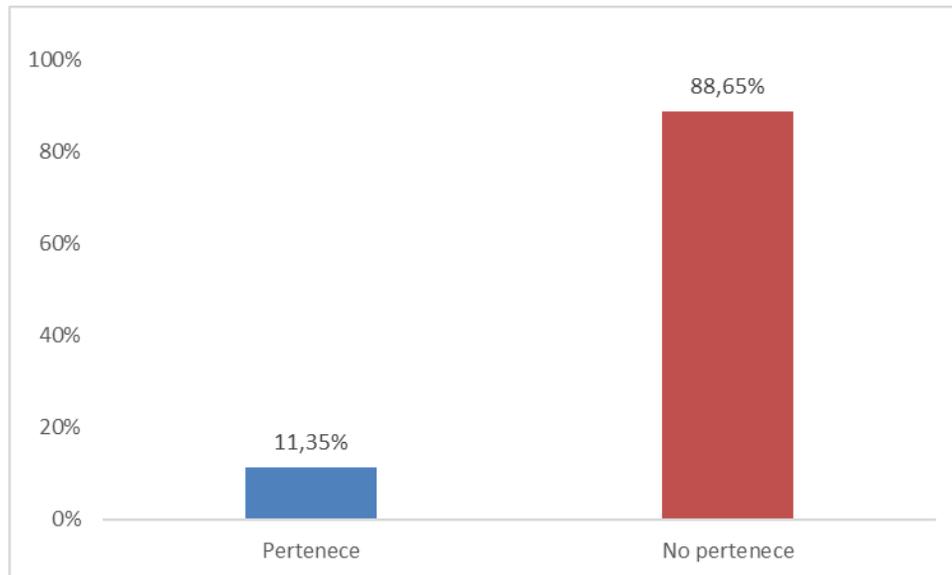
GRÁFICO 29: NACIONALIDAD-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 11,35% declaró pertenecer a alguno, siendo los de mayor porcentaje el pueblo Mapuche con 5,86%, seguido por el pueblo Aymara con 0,82%.

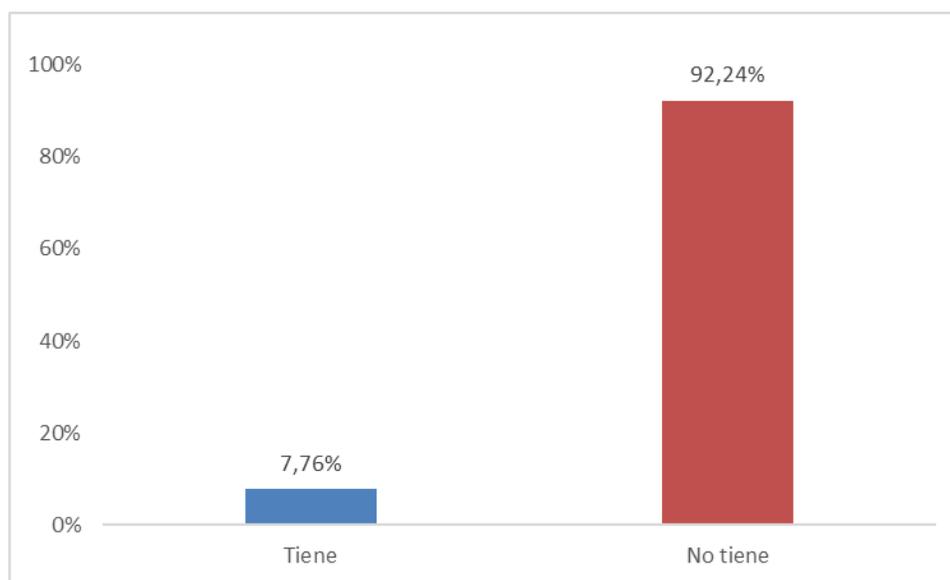
GRÁFICO 30: PUEBLO ORIGINARIO-USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Respecto a la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 7,76% declara tener alguna, siendo las condiciones predominantes la ceguera o dificultad para ver aun usando lentes (35,04%), dificultad física y/o de movilidad (37,20%) y dificultades psíquicas o psiquiátricas (14,29%).

GRÁFICO 31: DISCAPACIDAD -USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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.

Por otro lado, resulta interesante observar los diferentes perfiles de usuarios(as) individuales de la plataforma web, en relación a la familiaridad que tienen con diferentes elementos tecnológicos y computacionales en su entorno, clave para una comprensión completa de los servicios web que proporciona el SRCel.

La primera variable observada refiere a los conocimientos de computadora que declara tener el(la) encuestado(a), el 52,57% declara tener un nivel medio de conocimientos de computación y el 40,55% un nivel alto, valores que no han variado de forma significativa respecto de la medición 2019.

En relación a la frecuencia con la que el encuestado(a) accede a internet, al igual que el año pasado la mayoría declara conectarse al menos una vez al día, con un 84,40%. Sin embargo, este valor presenta una disminución significativa de 4,27 puntos, en relación a la proporción obtenida en 2019.

Otro factor a observar, corresponde a los navegadores utilizados para entrar a internet, Aquí se mantiene Google Chrome como el navegador más utilizado, con una proporción de 83,86%. En general, no se observan diferencias significativas con el año anterior, a excepción del caso del navegador Safari, el cual disminuye en su uso desde 5,24% en 2019, a 4,24% en 2020.

Luego, sobre la velocidad de conexión a internet con la que se conecta a la web del SRCel, se observa que disminuyó significativamente en 6,30 puntos porcentuales la cantidad de encuestados(as) que declaran tener una conexión buena o muy buena. Por el contrario, aumenta

la proporción usuarios(as) que declaran tener una conexión mala o muy mala (5,76%) y ni buena ni mala (17,05%).

Por último, en relación a el lugar desde donde se conecta a la página web del SRCel, destaca el aumento significativo de personas que mencionan conectarse desde el hogar, pasando de 60,92% en 2019 a 71,52% en 2020. El segundo lugar con mayor cantidad de menciones corresponde a los dispositivos móviles, con 48,87%, quienes presentan una disminución de 2,88 puntos desde el 2019. Además, destaca la disminución que se produce en la conexión en lugares de trabajo, pasando de 54,75% en 2019 a 46,83% en 2020.

TABLA 71: ENTORNO TECNOLÓGICO- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Variable	Categorías	2019	2020	Diferencias significativas
Conocimientos de computación	De nivel bajo	6,79%	6,88%	=
	De nivel medio	51,38%	52,57%	=
	De nivel alto	41,71%	40,55%	=
Frecuencia con la que accede a internet	Menos de una vez al mes	3,18%	3,68%	=
	Al menos una vez al mes	3,41%	4,88%	↑
	Al menos una vez a la semana	4,52%	7,04%	↑
	Al menos una vez al día	88,67%	84,40%	↓
Navegador que utiliza para entrar a internet	Internet Explorer	4,69%	5,33%	=
	Mozilla Firefox	5,24%	4,58%	=
	Google Chrome	82,47%	83,86%	=
	Safari	5,47%	4,24%	↓
	Otro	1,60%	1,25%	=
	No sabe	0,47%	0,74%	=
Velocidad de conexión de internet con la que se conecta a la web del SRCel	Mala o muy mala	3,81%	5,76%	↑
	Ni buena, ni mala	12,41%	17,05%	↑
	Buena o muy buena	83,49%	77,19%	↓
Lugar desde donde se conecta a la página web del SRCel*	En el hogar	60,92%	71,52%	↑
	En el trabajo	54,75%	46,83%	↓
	En el establecimiento educacional	3,67%	3,06%	=
	En un telecentro comunitario o un Infocentro (Servicio gratuito)	0,79%	0,81%	=
	En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)	1,95%	1,67%	=
	En lugares con wifi gratis	3,23%	2,51%	↓
	Dispositivos móviles (celular, Tablet)	51,75%	48,87%	↓
	Otro	2,27%	2,81%	=

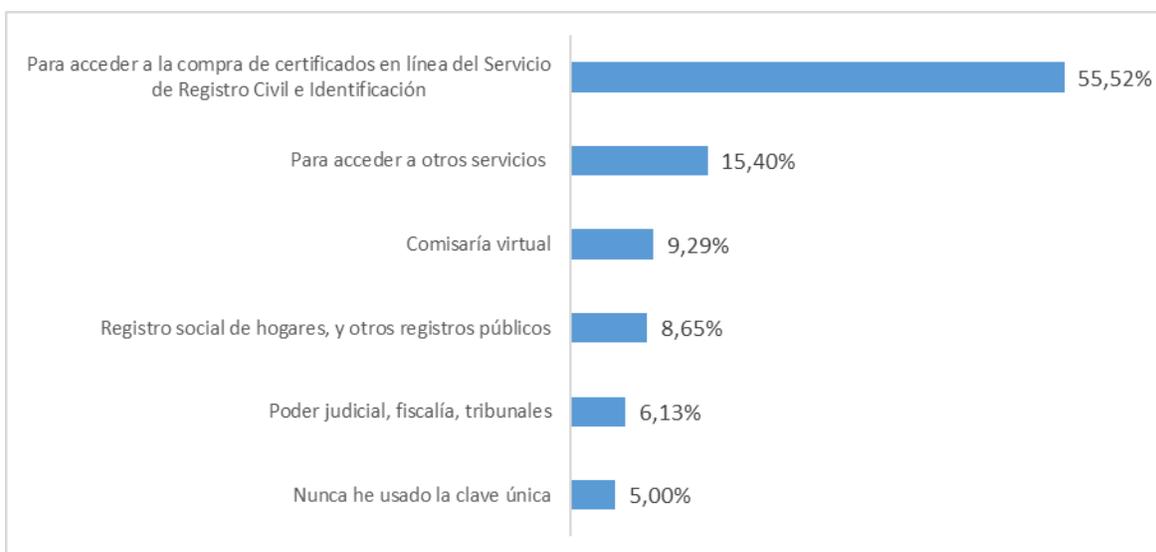
*Pregunta de respuesta múltiple

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

Par finalizar, se observa el conocimiento y comportamiento de los usuarios(as) respecto a la Clave Única de servicios del estado. Aquí un 89,33% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) declara saber para qué trámites se utiliza la clave única y el 91,23% cuenta con esta clave.

Respecto de los usos que se le da a la clave única, el 55,52% declara haberla utilizado para acceder a la compra de certificados en línea del SRCel, el 15,40% la ha utilizado para acceder a otros servicios, el 9,29% para entrar a la comisaría virtual y emitir permisos, y el 8,65 para entrar al registro social de hogares u otros registros públicos. Por el contrario, el 5,00% declara nunca haber usado la clave única.

GRÁFICO 32: ¿PARA QUÉ HA USADO LA CLAVE ÚNICA DE SERVICIOS DEL ESTADO? - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA WEB



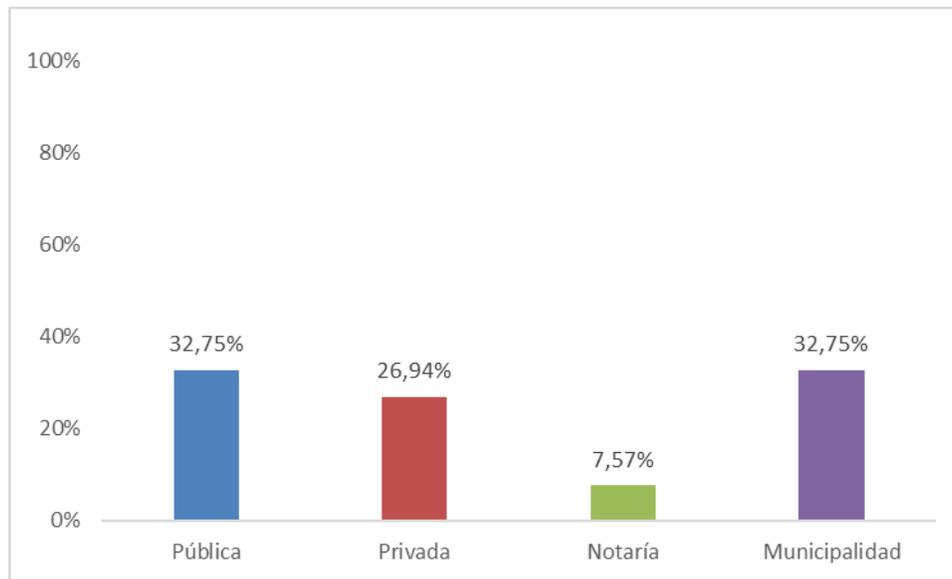
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Finalmente, respecto de quienes mencionaron haber utilizado la clave única para acceder a otros servicios, se puede destacar que el 37,27% ha utilizado la clave única para ingresar a páginas relacionadas con SII, mercado público y tesorería, y el 22,88% a Chile Atiende o servicios públicos relacionados con beneficios y bonos.

5.8.1.3 USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

De a los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica consultados, el 32,75% corresponde a una institución pública, el 26,94% a una privada, un 7,57% a notarías y el 32,75% restante a municipalidades. Por otro lado, la modalidad de convenio que predomina es en línea, llegando a 62,14%, seguido por en línea y batch con 26,15%, mientras que los casos con modalidad batch llegan a 11,70%.

GRÁFICO 33: PERFIL-USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

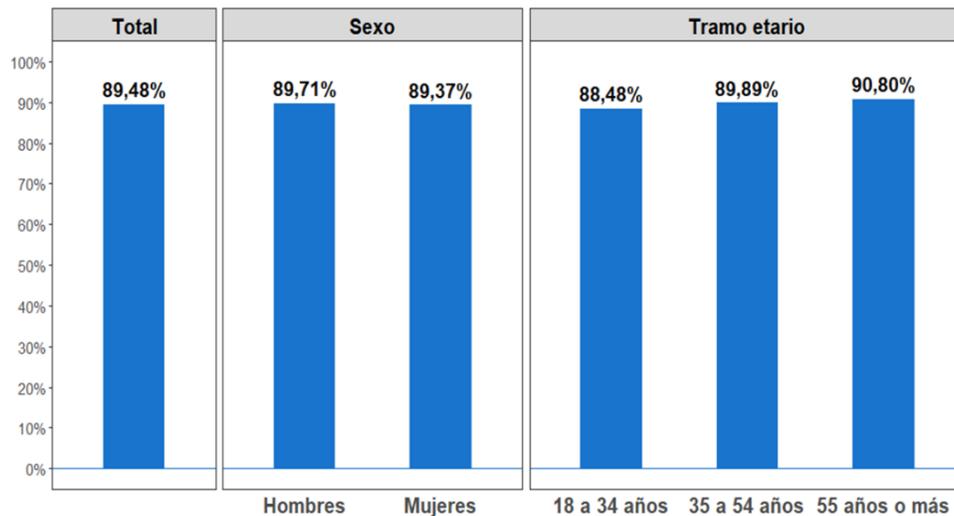
5.8.2 LA SATISFACCIÓN SEGÚN PERFILES DE USUARIOS Y USUARIAS

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

5.8.2.1 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

A continuación, se puede observar la satisfacción neta para el canal presencial, desagregada por sexo y tramo etario de los encuestados(as). La satisfacción neta a nivel total es de 89,48%, lo que en general se mantiene para cada grupo. Como se observa en el gráfico, los valores varían entre 88,48% y 90,80%.

GRÁFICO 34: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN SEXO Y EDAD – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En la Tabla 72 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, a excepción de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación” donde la diferencia es de 0,99%.

En cuanto a tramo etario, se observa que el tramo de 55 años o más es el que tiene mayor satisfacción neta con 90,80%, mientras que el de 18 a 34 años es el con menor con 88,48%. Esta tendencia se mantiene, en general, para cada dimensión, donde los con menor satisfacción corresponden al grupo de 18 a 34 años.

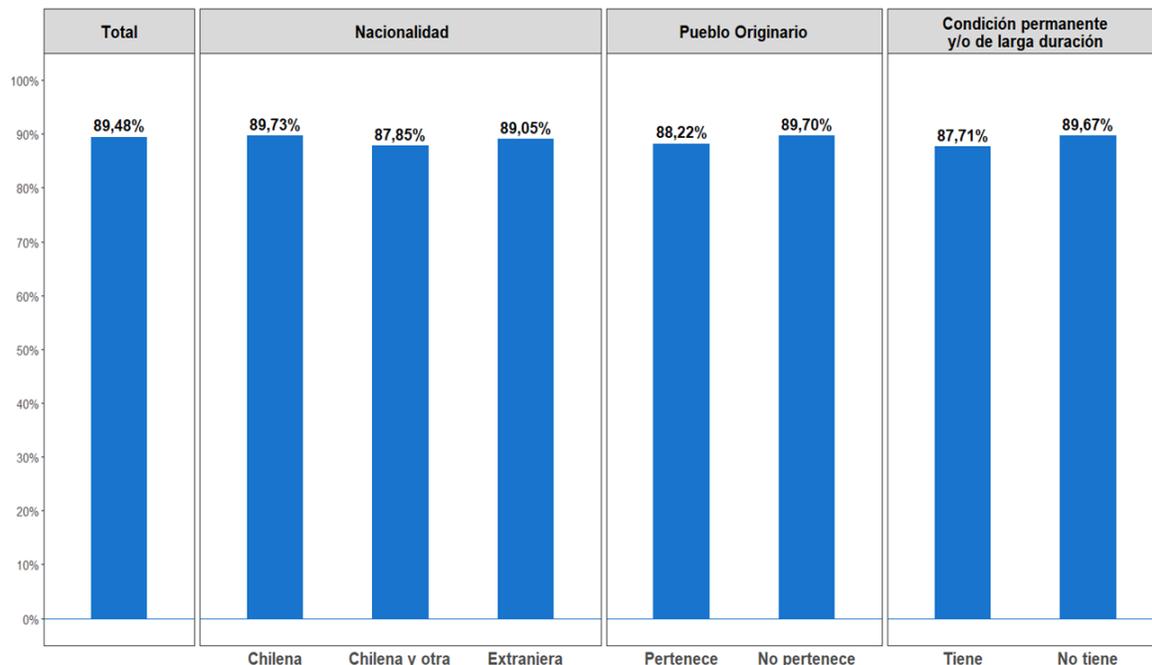
TABLA 72: SATISFACCIÓN NETA, GLOBAL INICIAL Y GLOBAL DE LAS DIMENSIONES POR SEGMENTOS – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

	Total	Sexo		Tramo etario		
		Hombres	Mujeres	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más
n	13.273	6.776	6.497	5.168	5.072	3.033
Satisfacción Neta	89,48%	89,71%	89,37%	88,48%	89,89%	90,80%
Satisfacción Global Inicial	84,83%	85,06%	84,60%	83,76%	84,28%	87,59%
Satisfacción Global de las dimensiones	90,64%	90,88%	90,57%	89,66%	91,29%	91,60%
Satisfacción Neta por dimensión (sin ponderar)						
Condiciones físicas y de ambientación	75,84%	76,32%	75,33%	73,51%	75,39%	80,59%
Proceso de realización del trámite	92,68%	92,49%	92,87%	91,85%	93,15%	93,30%
Calidad de la atención	93,36%	94,00%	93,33%	92,80%	94,68%	93,47%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	93,67%	93,57%	93,14%	92,47%	94,04%	93,74%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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, considerando que las variaciones no superan los 2,02 puntos porcentuales.

TABLA 73: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN NACIONALIDAD, PUEBLO ORIGINARIO Y DISCAPACIDAD – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Al analizar por nacionalidad, se observa que la satisfacción de chilenos y extranjeros es pareja, pero que sin embargo desciende a 87,85% en quienes poseen doble nacionalidad. Adicionalmente, son los chilenos quienes tienen la menor satisfacción neta en condiciones físicas y de ambientación con 74,99%, 5,78 puntos menos que el 80,77% del grupo de extranjeros.

La pertenencia a un pueblo originario o indígena no implica mayores diferencias en la satisfacción neta obtenida, sin embargo, si se puede observar que las condiciones físicas y de ambientación son mejor evaluadas entre quienes no se identifican con un pueblo originario (76,16%), en comparación con quienes si se identifican (73,12%).

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

TABLA 74: SATISFACCIÓN NETA, GLOBAL INICIAL Y GLOBAL DE LAS DIMENSIONES POR SEGMENTOS – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

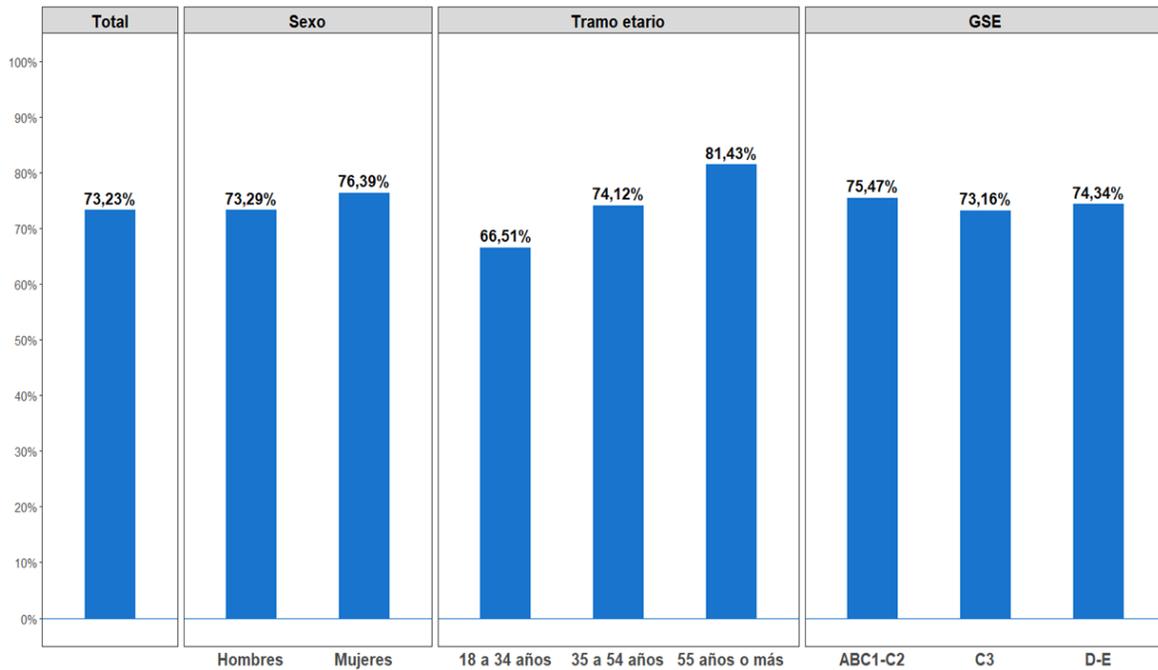
	Total	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o de larga duración	
		Chilena	Chilena y otra	Extranjera	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
n	13.273	11.210	84	1.962	1.398	11.875	857	12.416
Satisfacción Neta	89,48%	89,73%	87,85%	89,05%	88,22%	89,70%	87,71%	89,67%
Satisfacción Global Inicial	84,83%	85,34%	88,99%	81,90%	81,02%	85,28%	83,26%	84,94%
Satisfacción Global de las dimensiones	90,64%	90,82%	87,56%	90,84%	90,01%	90,81%	88,82%	90,86%
Satisfacción Neta por dimensión (sin ponderar)								
Condiciones físicas y de ambientación	75,84%	74,99%	74,61%	80,77%	73,12%	76,16%	74,65%	75,92%
Proceso de realización del trámite	92,68%	92,80%	88,44%	93,35%	92,23%	92,73%	91,46%	92,76%
Calidad de la atención	93,36%	93,90%	89,98%	92,75%	93,39%	93,71%	91,17%	93,85%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	93,67%	94,11%	92,80%	89,34%	92,94%	93,41%	90,40%	93,56%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.8.2.2 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

El gráfico a continuación muestra la satisfacción neta para el(la) usuario(a) individual del canal plataforma electrónica, desagregada por sexo, tramo etario y GSE. Se observa que en general hay una satisfacción neta sobre la satisfacción neta nacional, solo hay 2 grupos por debajo de este valor: jóvenes entre 18 y 34 años (66,51%) y el grupo socioeconómico C3 (73,16%)

GRÁFICO 35: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN SEXO, TRAMO ETARIO Y GSE – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Se observa que entre sexos hay diferencias significativas en certificados pagados, y reserva de horas. En el caso del primero, son las mujeres las que tienen una mejor satisfacción neta respecto a los hombres, situación que se invierte para reservad de horas, siendo los hombres quienes realizan una mejor evaluación.

Por tramo etario destaca que mientras más joven el grupo, menor satisfacción neta presenta. Consecuentemente, el grupo de 55 años o más presenta la mayor satisfacción neta dentro de los distintos trámites. La excepción a lo anterior corresponde a lo que ocurre en el grupo 3 (reserva de hora), donde son los(as) usuarios(as) entre 35 a 54 años quienes realizan una mejor evaluación.

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 ABC1-C2 es el que mejor satisfacción neta obtuvo en certificados gratuitos, llegando a 77,65%.

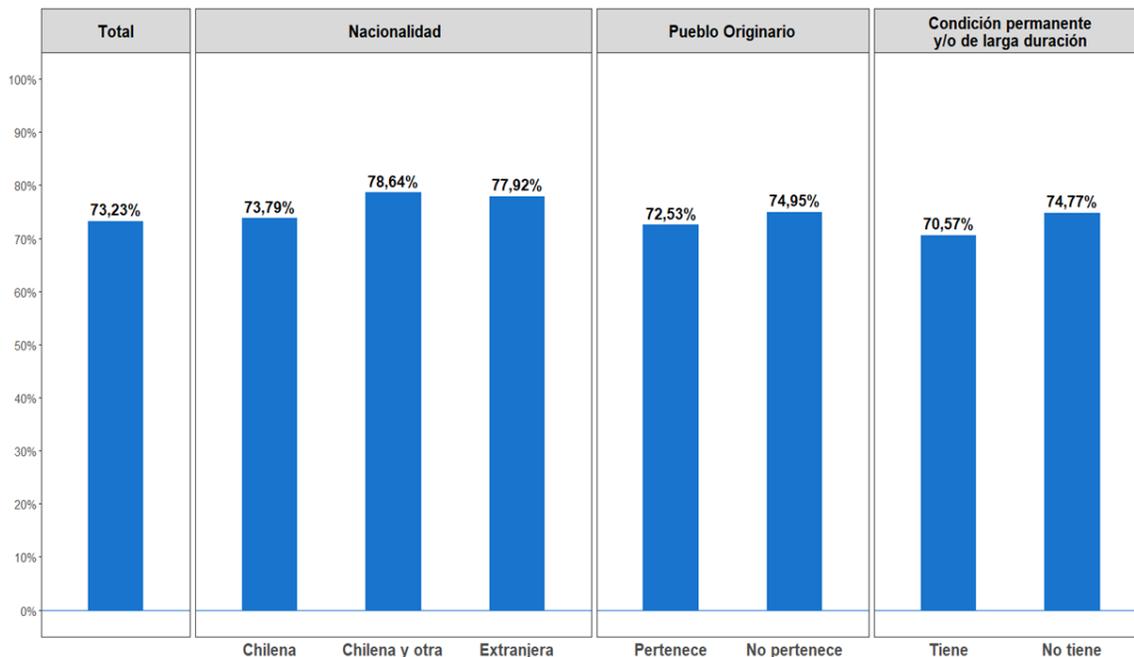
TABLA 75: SATISFACCIÓN NETA – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

	Total	Sexo		Tramo etario			GSE		
		Hombres	Mujeres	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	ABC1-C2	C3	D-E
Base	5.705	2.551	3.030	1.809	2.725	1.171	2.598	814	1016
Satisfacción Neta	73,23%	73,29%	76,39%	66,51%	74,12%	81,43%	75,47%	73,16%	74,34%
Grupo 1: Certificados Gratuitos	75,16%	74,86%	77,43%	69,50%	75,72%	83,12%	77,65%	75,29%	75,41%
Grupo 2: Certificados Pagados	65,58%	67,17%	73,19%	53,75%	67,96%	75,21%	66,79%	63,93%	70,37%
Grupo 3: Reserva de Horas	66,64%	71,74%	64,43%	60,37%	73,17%	65,33%	67,09%	77,28%	70,18%
Grupo 4: Contactos y solicitudes de transparencia	23,40%	26,60%	22,61%	18,01%	23,99%	27,99%	22,61%	38,25%	37,57%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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, siendo la máxima diferencia con la satisfacción total la presente entre los(as) usuarios(as) con doble nacionalidad (78,64%).

GRÁFICO 36: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN NACIONALIDAD, PUEBLO ORIGINARIO Y DISCAPACIDAD – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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 los(a) usuarios(as) extranjeros tienen una satisfacción neta de 43,99%, sobre el 19,71% y 22,35% obtenido por chilenos y quienes tienen doble nacionalidad, respectivamente.

Para pertenencia a un pueblo originario o indígena, no se observan diferencias relevantes entre grupos, o una tendencia de evaluación particular.

Al analizar según presencia de alguna condición permanente y/o de larga duración, se destaca la baja satisfacción del grupo contacto y solicitudes de transparencia, donde los que tienen alguna condición presentan una satisfacción del 36,48%, 13,04 puntos más que aquellos que no presentan alguna condición (23,44%). Otra diferencia relevante, pero en menor magnitud que la anterior, es la que se da en el grupo reserva de horas, donde quienes presentan alguna condición permanente tienen una satisfacción de 61,01%, mientras que entre quienes no presentan estas condiciones la satisfacción sube a 69,18%.

TABLA 76: SATISFACCIÓN NETA – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

	Total ⁴³	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o larga duración	
		Chilena	Chilena y otra	Extranjera	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
Base	5.705	3.917	135	904	527	4.115	371	4.410
Satisfacción Neta	73,23%	73,79%	78,64%	77,92%	72,53%	74,95%	70,57%	74,77%
Grupo 1: Certificados Gratuitos	75,16%	75,78%	79,39%	79,57%	73,44%	77,07%	71,55%	76,79%
Grupo 2: Certificados Pagados	65,58%	66,05%	77,03%	71,17%	69,63%	66,41%	67,10%	66,74%
Grupo 3: Reserva de Horas	66,64%	63,44%	59,87%	69,10%	69,00%	68,48%	61,04%	69,18%
Grupo 4: Contactos y solicitudes de transparencia	23,40%	19,71%	22,35%	43,99%	24,93%	24,41%	36,48%	23,44%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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.

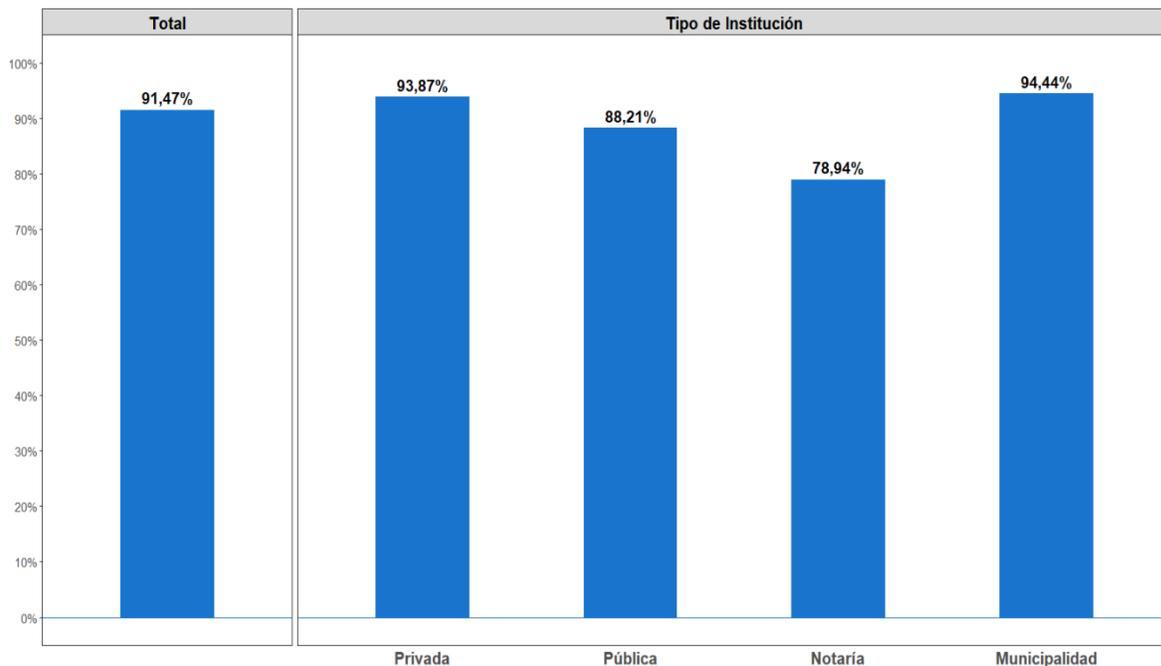
Por último, los resultados indican que hay que prestar especial atención al trámite “Contactos y solicitudes de transparencia”, ya que es el trámite con menor satisfacción neta, tanto a nivel nacional, como a nivel de grupos.

⁴³ 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.

5.8.2.3 USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Por último, se presenta la satisfacción neta de los usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica, desagregados por tipo de institución. Los(as) usuarios(as) encuestados(as) alcanzan una satisfacción neta a nivel nacional de 91,47%. Este nivel aumenta para las instituciones “privadas” y “municipalidades”, sin embargo, en el caso de “pública” y “notaría”, desciende a 88,21% y 78,94% respectivamente.

GRÁFICO 37: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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 8,70 puntos porcentuales menos respecto de la satisfacción neta nacional en la dimensión “Calidad de servicios y productos generados a través del convenio” y 12,59% en “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 77.

TABLA 77: SATISFACCIÓN NETA, GLOBAL INICIAL Y GLOBAL DE LAS DIMENSIONES POR SEGMENTOS – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

	Total	Tipo de Institución			
		Privada	Pública	Notaría	Municipalidad
Base	347	114	93	26	114
Satisfacción Neta	91,47%	93,87%	88,21%	78,94%	94,44%
Satisfacción Global Inicial	86,42%	92,86%	81,40%	64,29%	89,55%
Satisfacción Global de las dimensiones	92,74%	94,13%	89,91%	82,60%	95,67%
Satisfacción Neta por dimensión					
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	93,31%	93,94%	90,70%	84,62%	96,24%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	91,76%	94,44%	88,57%	79,17%	94,69%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.8.3 LA SATISFACCIÓN EN GRUPOS ESPECÍFICOS

En la sección siguiente, se presentan los resultados de la satisfacción de usuarios(as), en grupos específicos, generados a través de la anidación de las variables sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración.

A modo de ejemplo, este tipo de análisis permite observar la satisfacción que se da específicamente en las mujeres, de 18 a 34 años, que poseen una condición permanente y/o de larga duración, en comparación con mujeres de ese mismo tramo etario, que no poseen estas condiciones. A través de lo anterior, es posible orientar futuros esfuerzos respecto de grupos que podrían tener mayores dificultades en su experiencia como usuarios(as).

5.8.3.1 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL RESULTADO ANIDADO SEGÚN SEXO, TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN

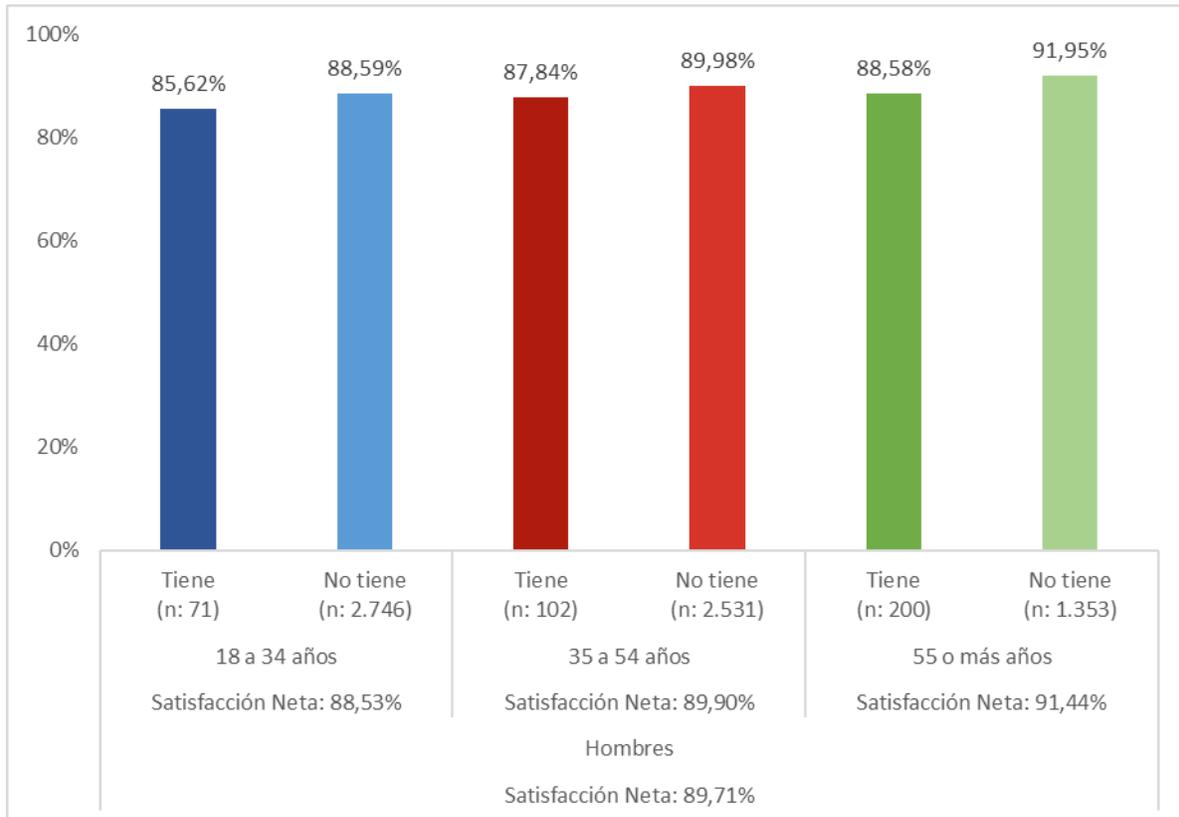
Como se ha observado en los resultados anteriores, la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal presencial alcanzó 89,48%. Para una mejor comprensión de este, a continuación, se verá cómo se compara este resultado de acuerdo con el sexo del usuario(a), su tramo etario y si tiene una condición permanente y/o de larga duración.

En el Gráfico 38 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 89,71%.

En primer lugar, se observa que no existen mayores variaciones entre los grupos, en tanto las variaciones dentro de ellos no superan los 3 puntos porcentuales. Si cabe destacar que la satisfacción neta de hombres de 55 años o más, es más alta que las demás con 91,44%. 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 38: SATISFACCIÓN NETA ANIDADO POR SEXO (HOMBRES), TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN - USUARIOS INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

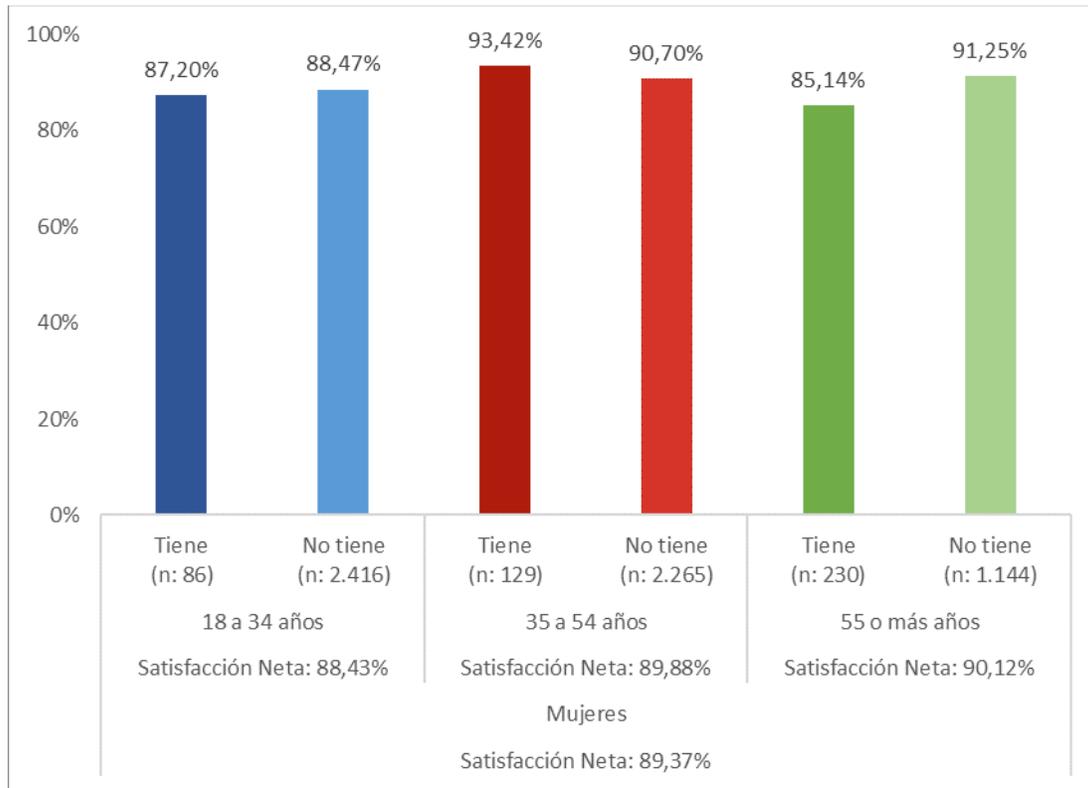


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

El Gráfico 39 presenta el mismo ejercicio para el caso de las mujeres, quienes tienen una satisfacción neta muy parecida a la del canal, con 89,37%.

En cuanto a cada grupo, al igual que en el caso de los hombres, no se presentan grandes variaciones y se observa que el tramo de 55 años o más obtiene la mejor satisfacción neta llegando a 90,12%. Sin embargo, son las mujeres entre 35 a 54 años que tienen una condición permanente las con mejor satisfacción, con 93,42%. En el otro extremo se encuentran las mujeres de 55 o más años que tienen una condición permanente, las que llegan a 85,14% de satisfacción neta. Si bien esto no es un mal resultado de satisfacción neta, es considerablemente menor que el de los otros grupos.

GRÁFICO 39: SATISFACCIÓN NETA ANIDADO POR SEXO (MUJERES), TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN - USUARIAS INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

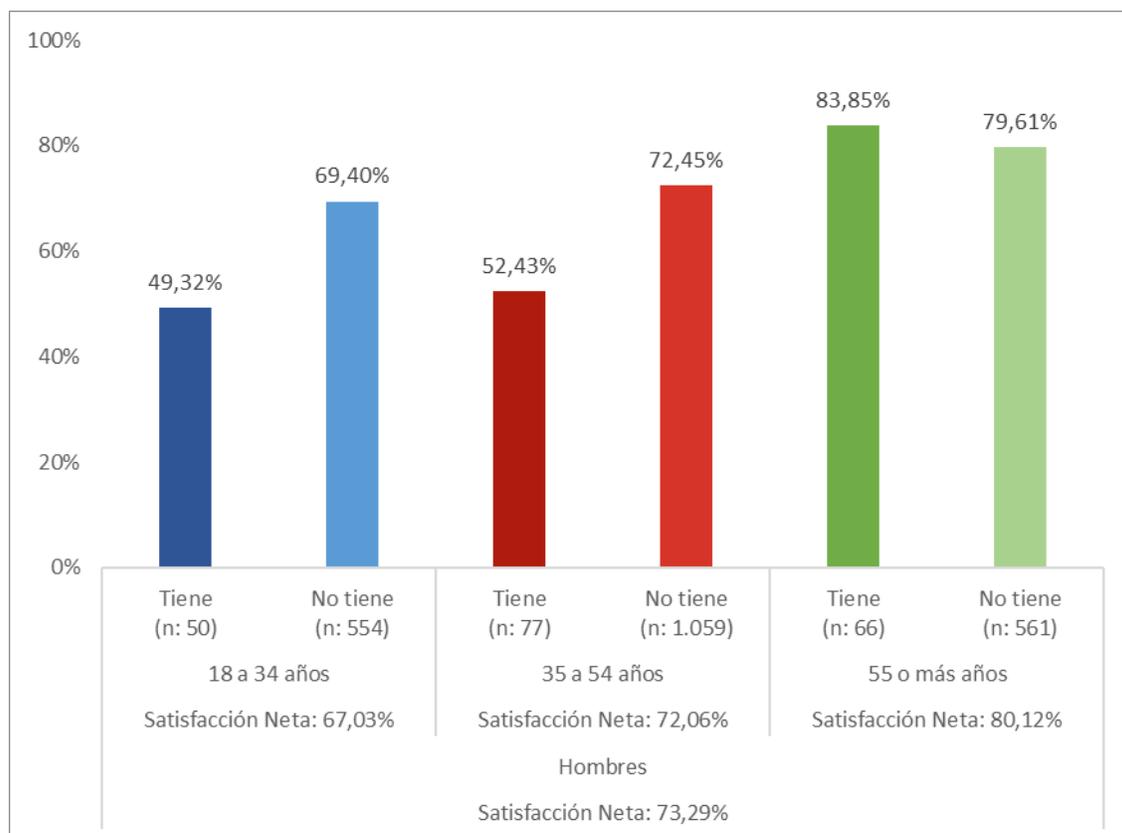
5.8.3.2 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA – RESULTADO ANIDADO SEGÚN SEXO, TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN

Los gráficos siguientes presentan los resultados de satisfacción neta anidados según sexo, tramo etario y condición permanente. Para recordar, de acuerdo a lo mencionado anteriormente, la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica asciende a 73,23%. 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 subgrupos⁴⁴.

⁴⁴ Esto debido a dos situaciones. La primera, debido a que las preguntas no son obligatorias; y segundo estas preguntas apuntan a grupos minoritarios.

El Gráfico 40: Satisfacción neta anidado por sexo (Hombres), tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica presenta los resultados de hombres, según tramo etario y condición permanente y/o de larga duración, donde se observa una alta variación entre quienes tienen o no tienen una condición permanente. Al observar de forma específica, en primer lugar, se tiene que los hombres en general obtuvieron una satisfacción neta de 73,29%, similar a la satisfacción neta del canal. Luego, a nivel de subgrupos, destaca el caso de hombres de 55 o más años que tienen una condición permanente, quienes llegan a un 83,85% 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 49,32% y 79,61%, siendo el grupo de 18 a 34 años el con alguna condición permanente los que presentan la menor satisfacción neta.

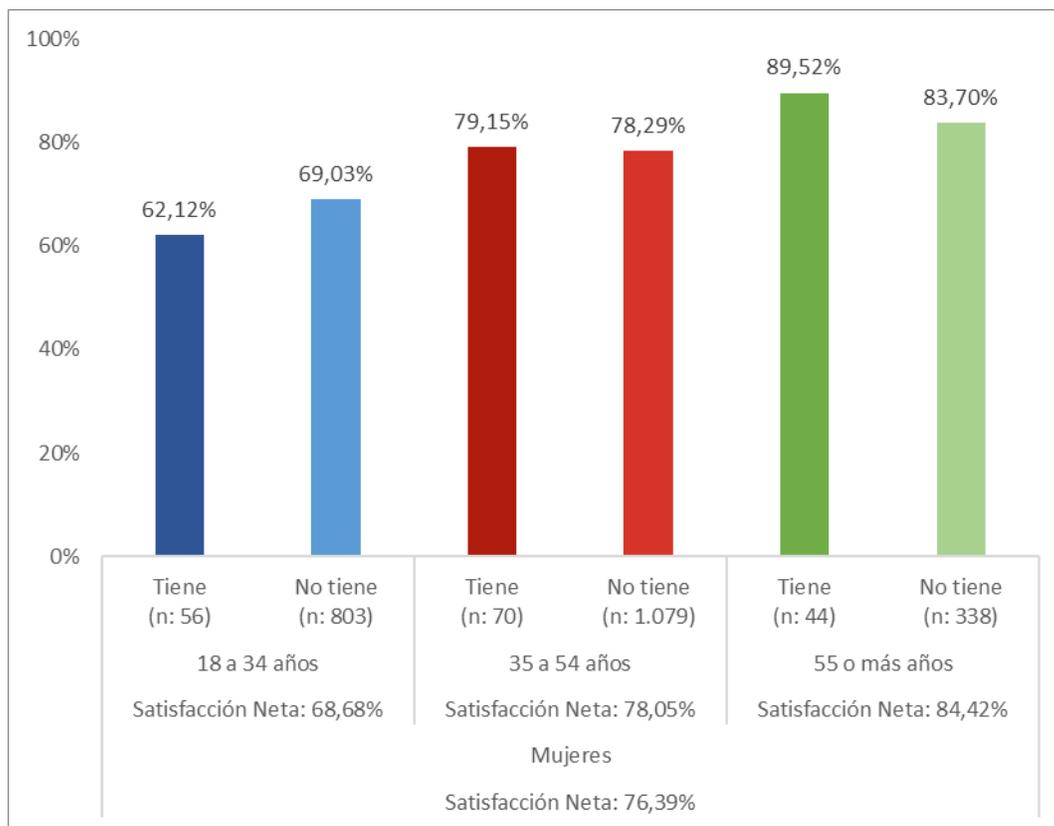
GRÁFICO 40: SATISFACCIÓN NETA ANIDADO POR SEXO (HOMBRES), TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Por otro lado, observándose también una alta variación entre grupos, las mujeres presentan una satisfacción neta levemente sobre la general, con un 76,36%. Los valores en los subgrupos fluctúan entre 62,12% y 89,52%, siendo los casos con mayor satisfacción neta las mujeres de 55 años o más con condiciones permanentes. Por otro lado, las mujeres con menor satisfacción neta son las de 18 a 34 años sin condición permanente y/o de larga duración.

GRÁFICO 41: SATISFACCIÓN NETA ANIDADO POR SEXO (MUJERES), TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN - USUARIAS INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.9 ANÁLISIS DE VARIABLES ESPECÍFICAS

A continuación, se presenta el análisis de las variables particulares, que no inciden directamente en el cálculo del ISN, pero que otorgan información relevante, que puede orientar decisiones vinculadas a la mejora de la relación entre el usuario(a) y el Servicio de Registro Civil e Identificación, como lo son: la tasa de problemas para cada canal, motivos para no realizar trámites por la web, el nivel de acuerdo con las medidas tomadas por el SRCel en el contexto de la pandemia, y las sugerencias para mejorar convenios proporcionadas por los usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica.

5.9.1 TASA DE PROBLEMAS

En esta sección, se analiza la tasa de problemas en los tres canales de atención, desagregado por región para el canal presencial, y se analiza en detalle que tipos de problema ⁴⁵se presentaron para los canales institucional y web.

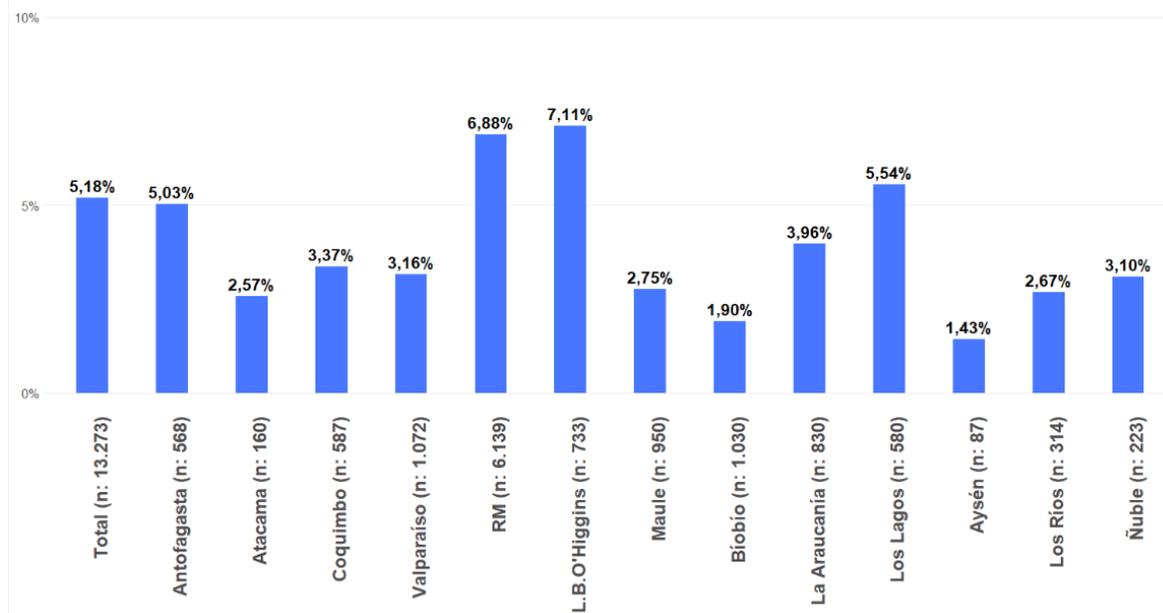
A nivel general, la tasa de problemas observada en el canal presencial es de 5,18%, en el canal web 19,50% y en el canal institucional 28,63%, siendo esta última la mayor tasa de problemas de los canales de atención del SRCel para el año 2020.

CANAL PRESENCIAL

A continuación, se presenta la tasa de problemas de los(as) usuarios(as) que visitaron alguna oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación, la cual alcanzó un 5,18% a nivel nacional.

La tasa más alta se registró en la región de O'Higgins con un 7,11%, 2,07 puntos porcentuales sobre el nivel nacional. La región Metropolitana y de Los Lagos, son también las únicas regiones, aparte de O'Higgins, que superan la tasa de problemas. El resto varía entre 5,03% y 1,43%, correspondientes a la región de Antofagasta y de Aysén respectivamente.

GRÁFICO 42: TASA DE PROBLEMAS SEGÚN REGIÓN ⁴⁶ - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



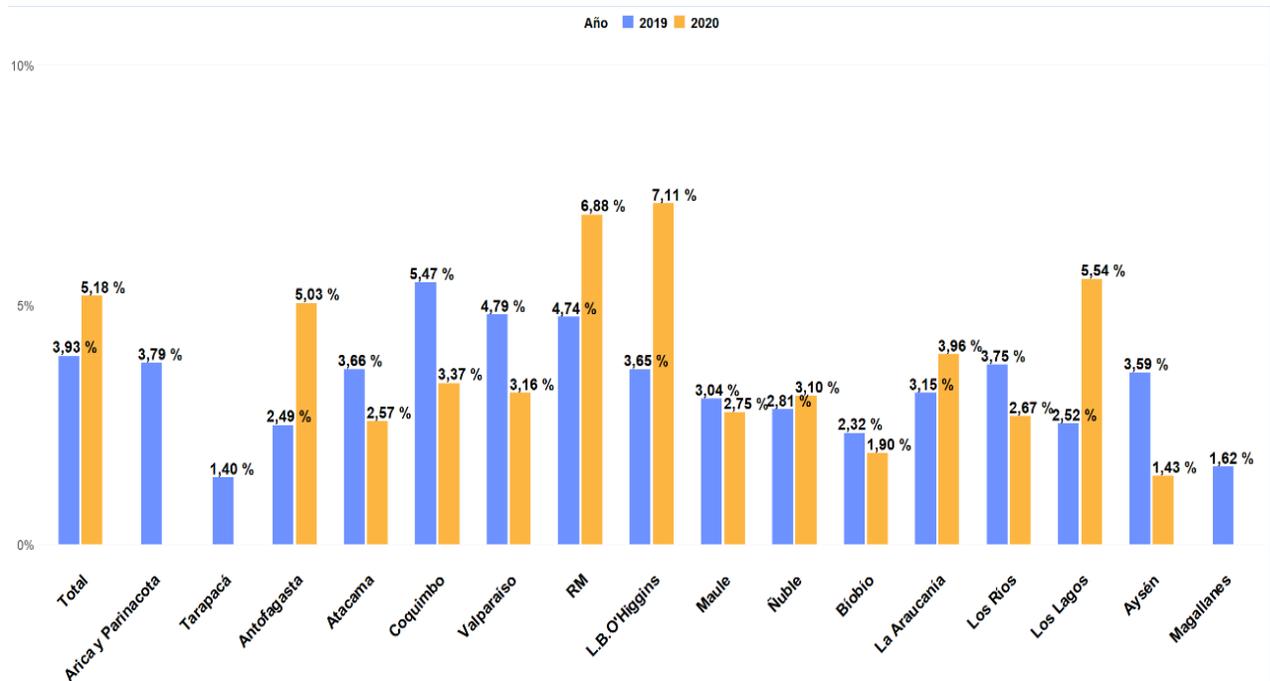
Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020".

⁴⁵ Con el objetivo de reducir la duración del cuestionario en contexto de la pandemia, se suspendió la pregunta "¿Qué problema tuvo?" Para el canal presencial.

⁴⁶ Excluyendo regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes

El siguiente gráfico muestra la comparación de las tasas de problemas entre el año 2019 y 2020. Donde se produce aumento significativo de 1,25 puntos porcentuales entre ambos años. Se observa también, que se produce un aumento significativo en la tasa de problemas de la región de O’Higgins, pasando de 3,65% en 2019 a 7,11% en 2020. Se observan también alzas significativas en la tasa de problemas en la región metropolitana (2,14 puntos porcentuales) y de Los Lagos (2,91 puntos porcentuales).

GRÁFICO 43: TASA DE PROBLEMAS SEGÚN REGIÓN, COMPARACIÓN 2019-2020 -USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación”, años 2019 y 2020.

En relación a la información anterior, es relevante analizar la satisfacción de los(as) usuarios(as) de este canal, con la capacidad de los(as) funcionarios(as) para resolver los inconvenientes o problemas que se presenten.

Aquí se observa que una mala percepción de la calidad de la gestión de problemas a nivel regional, coincide con la tasa de problemas. Las regiones de O’Higgins, Metropolitana y Los Lagos, quienes presentan la mayor tasa de problemas, presentan a su vez la menor satisfacción neta en este atributo, con valores de 9,95%, 11,82% y 18,73% respectivamente.

La excepción a la observación anterior, corresponde a la región de Aysén, que presenta una satisfacción neta de 0,00% en este atributo, a pesar de tener la menor tasa de problemas a nivel nacional. Esto se debe a que la misma proporción de usuarios(as) se declaró satisfecho e insatisfecho con la capacidad de solucionar el problema del(la) funcionario(a).

TABLA 78: SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESOLVER EL PROBLEMA O INCONVENIENTE -USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL

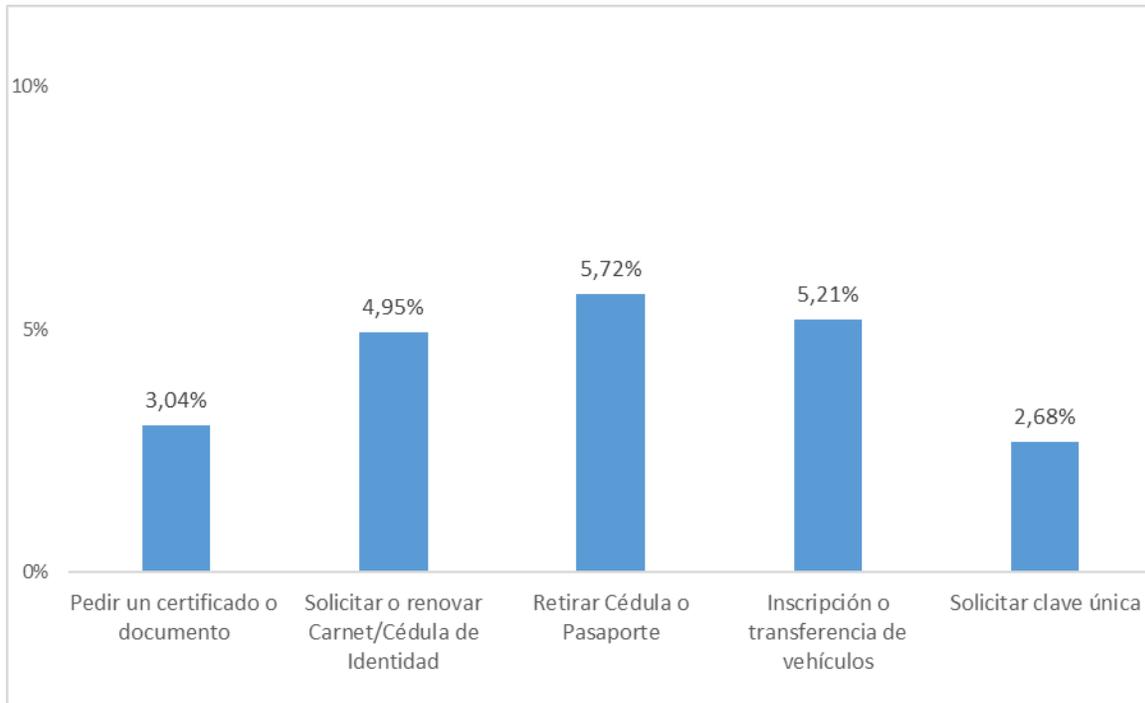
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Neto
Arica y Parinacota	-	-	-	-
Tarapacá	-	-	-	-
Antofagasta	31,05%	14,9%	54,00%	22,95%
Atacama	30,47%	0,0%	69,53%	39,07%
Coquimbo	15,94%	11,4%	72,62%	56,68%
Valparaíso	24,82%	21,9%	53,27%	28,45%
RM	36,42%	15,3%	48,24%	11,82%
Lib. Bernardo O'Higgins	39,16%	11,7%	49,11%	9,95%
Maule	17,97%	11,7%	70,37%	52,40%
Ñuble	5,51%	16,5%	77,98%	72,47%
Bio Bío	8,96%	17,9%	73,12%	64,15%
La Araucanía	26,72%	3,1%	70,19%	43,47%
Los Ríos	6,84%	0,0%	93,16%	86,31%
Los Lagos	33,33%	14,6%	52,07%	18,73%
Aysén	33,33%	33,3%	33,33%	0,00%
Magallanes	-	-	-	-
Total	32,44%	14,3%	53,22%	20,78%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020".

En los gráficos siguientes se presenta la tasa de problemas según tipo de trámite realizado y tamaño de la oficina.

Respecto a la tasa de problemas por trámite realizado, se observa que los mayores valores corresponden a retirar cédula o pasaporte (5,72%) e inscripción o transferencia de vehículos (5,21%), con valores cercanos a la tasa de problemas nacional de 5,18%. Por otro lado, el trámite que presenta la menor tasa de problemas corresponde a la solicitud de clave única, con un valor de 2,68%.

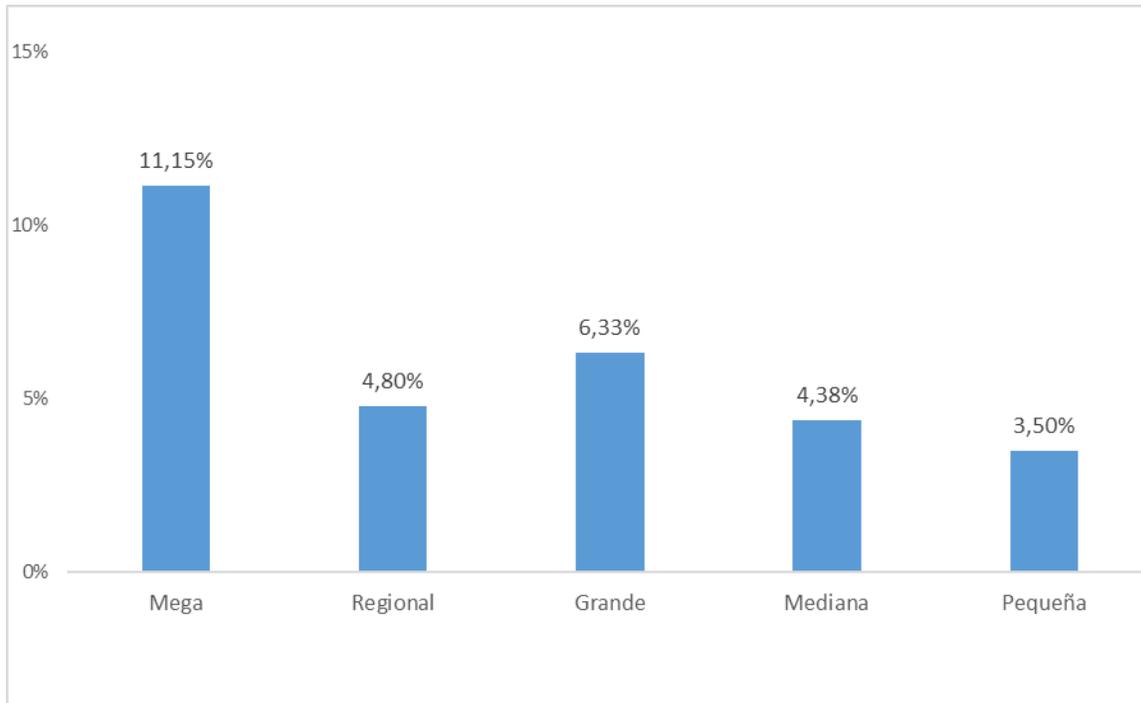
GRÁFICO 44: TASA DE PROBLEMAS SEGÚN TIPO DE TRÁMITE -USUARIOS(A) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Finalmente, se observa que la mayor tasa de problemas en relación a el tamaño de oficina se encuentra concentrada en la Mega oficina (11,15%), única sobre la tasa nacional, y las oficinas grandes (6,33%). Es importante recordar que ambos tipos de oficina se encuentran únicamente en la Región Metropolitana, que obtuvo la segunda mayor tasa de problemas a nivel regional.

GRÁFICO 45: TASA DE PROBLEMAS SEGÚN TAMAÑO DE OFICINA -USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL

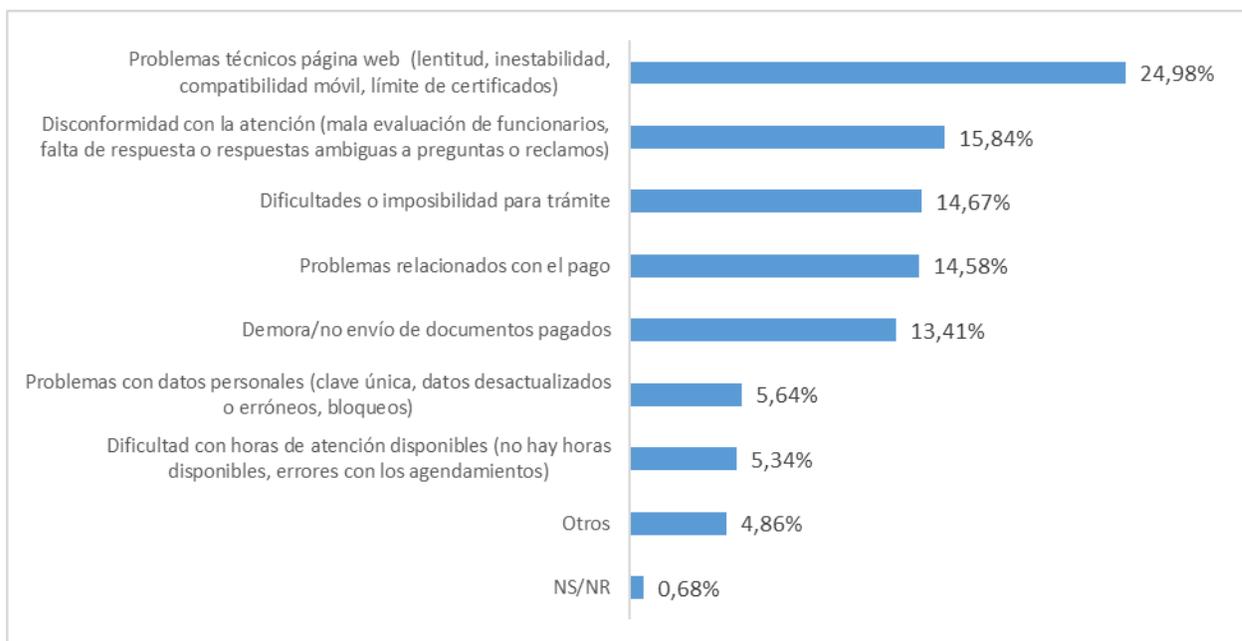


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

CANAL WEB

La tasa de problemas de los(as) usuarios(as) que realizaron su trámite través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, corresponde a un 19,50%. Esto significa un aumento de 7,27 puntos porcentuales sobre la tasa de 12,23% obtenida el año 2019. Entre los principales problemas reportados en este canal, se señalan dificultades técnicas de la página web (24,98%), como lentitud de la página o incompatibilidad con el móvil, entre otros. En segundo lugar, se mencionó la disconformidad con la atención a través del canal (15,84%), relacionada con funcionarios(as) al momento de solucionar dudas o reclamos, o con la calidad de la información otorgada.

GRÁFICO 46: ¿QUÉ PROBLEMA TUVO? - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA WEB



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

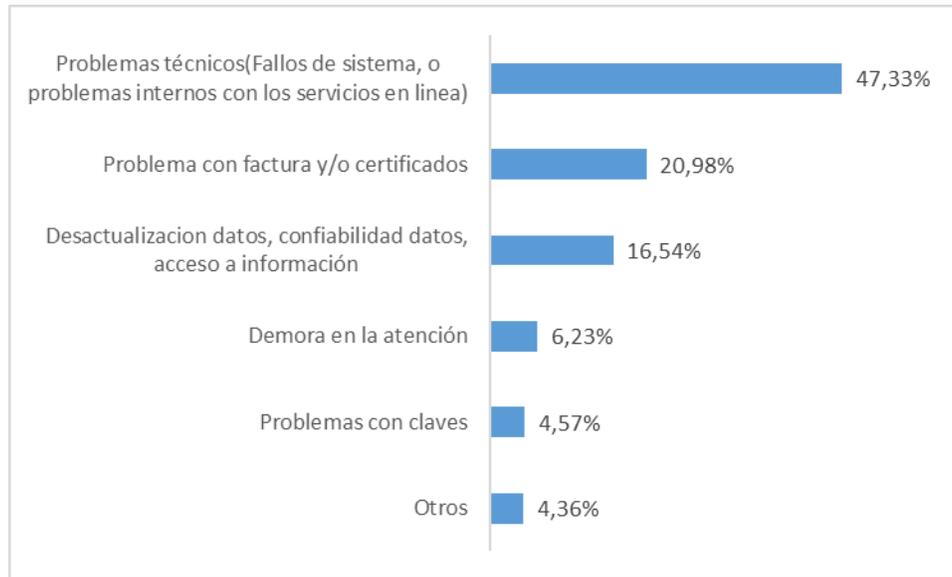
CANAL INSTITUCIONAL

La tasa de problemas que reportan los Usuarios(as) institucionales del canal web corresponde a 28,63%, en tanto 99 de los 347 encuestados(a) menciona haber tenido algún problema con el convenio que tiene su institución con el SRCel, en los últimos 12 meses. Esto representa un aumento en 2,38 puntos porcentuales respecto a la tasa de problemas obtenida el año 2019 (26,25%).

De quienes declaran haber tenido algún problema, el 45,09% declara que este ocurrió solo una vez, el 30,36% cada mes, y el 24,54% semanal o diariamente.

Como se muestra en el gráfico siguiente, el 47,33% de los problemas ocurridos corresponde a problemas técnicos, relacionados con fallos el sistema o problemas internos con los servicios en línea. Luego, un 20,98% problemas con facturas o certificados y finalmente un 16,54% problemas con acceso, desactualización o confiabilidad de datos.

GRÁFICO 47: ¿QUÉ PROBLEMA TUVO? - USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES CANAL PLATAFORMA WEB

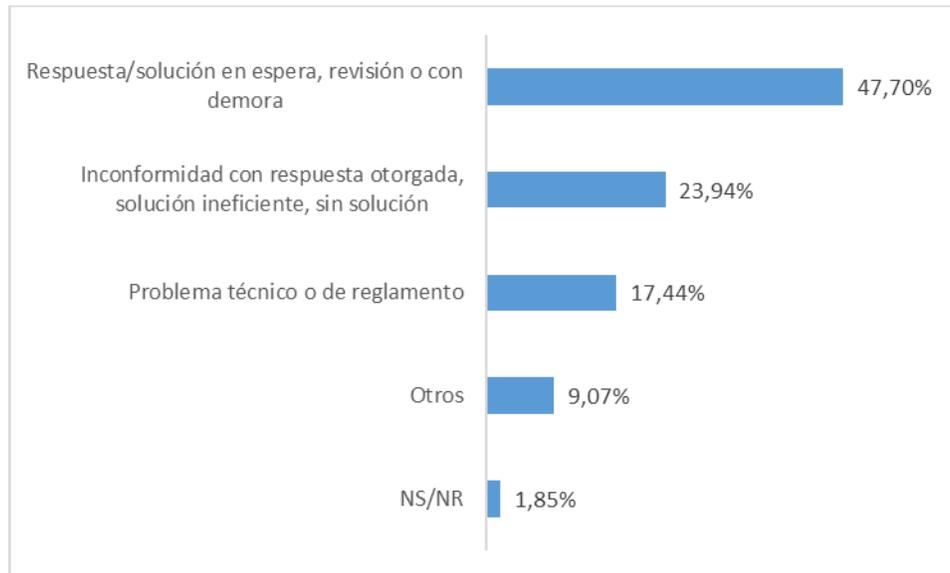


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Respecto a lo observado en esta sección, de quienes declararon haber tenido algún problema con el convenio establecido, solamente un 9,46% (n=9) no ha comunicado su problema al Servicio de Registro Civil e Identificación. La principal razón para no establecer esta comunicación, corresponde a que los coordinadores no pudieron por diversas razones (45,01%, n=4), como no tener tiempo o tener problemas con sus canales de comunicación.

Por otro lado, de entre quienes notificaron su problema al SRCel, el 48,92% informa que su problema fue solucionado satisfactoriamente, mientras que el 51,08% comunica estar insatisfechos con la solución. Como se presenta en el gráfico siguiente, la principal razón de disconformidad con la solución es que la respuesta al problema está en espera, en revisión o tiene alguna demora (47,70%), seguida por la inconformidad con la respuesta otorgada (23,94%).

GRÁFICO 48: ¿SU PROBLEMA FUE SOLUCIONADO SATISFACTORIAMENTE? No - USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.9.2 MOTIVOS PARA NO REALIZAR TRÁMITES POR LA WEB

En la Tabla 79 se presentan las respuestas a la pregunta sobre por qué no se utilizó la web del SRCel para obtener el documento solicitado, y en cambio se asistió presencialmente a la oficina. Esta pregunta resulta especialmente relevante en el contexto de la pandemia, ya que la asistencia a lugares concurridos fue desincentivada a través del discurso público, al aumentar el riesgo de contagio.

Se observa que la mayoría de quienes respondieron la pregunta no utilizaron la web porque “no tiene o no saben usar internet” (26,34%), o “me pidieron una clave y no la tenía” (20,52%).

Al analizar de acuerdo a la distribución regional de estas razones, se observa que el porcentaje de personas que no tiene o no sabe usar internet en la región de la Araucanía (38,91%) es significativamente mayor en comparación a el resto de las regiones. Algo similar ocurre al observar a quienes declararon que no tenían la clave necesaria para realizar el trámite, que aumenta significativamente en la región de Valparaíso (36,98%).

TABLA 79: MOTIVOS DE NO TRAMITACIÓN WEB SEGÚN REGIÓN, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

	Total	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	RM	O'Higgins	Ñuble	Maule	Bio Bío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén
Base	1.522	74	35	115	118	383	58	29	194	162	175	64	94	21
No tiene o no sabe usar Internet	26,34%	21,58%	26,57%	37,75%	18,92%	23,95%	10,58%	24,48%	27,73%	22,53%	38,91%	20,16%	31,85%	17,74%
Me pidieron una clave, y no la tenía	20,52%	18,69%	12,06%	13,14%	36,98%	24,52%	6,04%	13,07%	22,75%	17,61%	11,77%	25,59%	23,03%	15,27%
No sabía que se podía hacer en línea	18,54%	22,87%	21,04%	28,27%	18,92%	16,34%	28,62%	42,26%	12,97%	17,31%	16,40%	19,50%	14,92%	15,27%
Hacer trámites en Internet no es seguro o es engorroso	12,14%	23,08%	15,68%	7,79%	9,89%	6,80%	1,73%	8,79%	14,06%	25,60%	17,42%	5,25%	6,92%	12,81%
No tengo impresora	7,41%	1,37%	10,06%	4,70%	7,17%	12,03%	1,57%	7,48%	1,70%	10,49%	6,56%	9,64%	6,92%	3,45%
En el sitio web no había o no encontré información de cómo hacer el trámite/consulta	3,53%	0,85%	7,07%	0,00%	1,81%	2,18%	6,20%	1,31%	6,13%	4,32%	4,86%	7,41%	2,39%	8,37%
No tenía los medios de pago que me solicitaron	0,45%	0,00%	1,00%	0,78%	1,81%	0,00%	0,86%	1,31%	0,28%	0,00%	0,58%	0,56%	0,00%	3,45%
Otro	11,07%	11,57%	6,53%	7,57%	4,50%	14,18%	44,39%	1,31%	14,37%	2,16%	3,51%	11,89%	13,97%	23,63%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020".

Luego, al observar esta pregunta de acuerdo la edad del(la) encuestado(a), destaca que las personas de 55 años o más, son las que declaran en mayor proporción no tener o no saber cómo utilizar internet (43,43%), incidencia que disminuye a la par de la edad. En cambio, el no tener las claves necesarias, es un problema que se da mayormente en los jóvenes, en comparación con los otros grupos etarios.

Finalmente, respecto al sexo de los(as) encuestados(as), no se observan diferencias significativas en las razones para no realizar el trámite por internet entre hombres y mujeres.

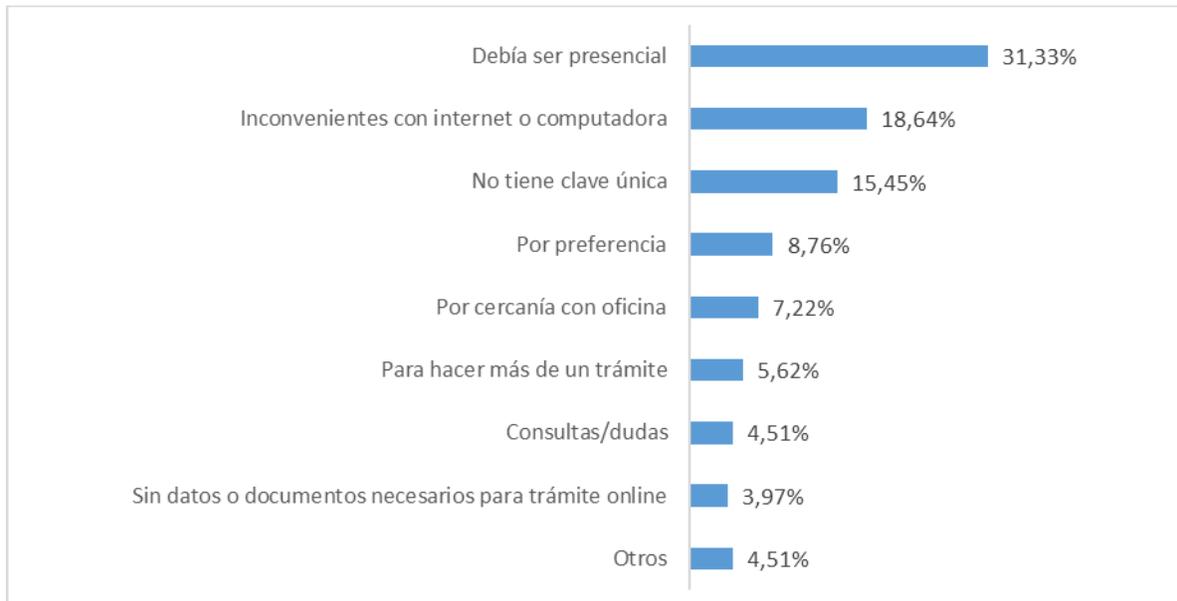
TABLA 80: MOTIVOS DE NO TRAMITACIÓN WEB SEGÚN EDAD Y SEXO, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

	Total	Edad			Sexo	
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	Hombre	Mujer
Base	1522	545	610	367	872	651
No tiene o no sabe usar Internet	26,34%	15,82%	25,45%	43,43%	25,00%	28,14%
Me pidieron una clave, y no la tenía	20,52%	26,43%	21,06%	10,86%	21,40%	19,35%
No sabía que se podía hacer en línea	18,54%	19,79%	19,92%	14,39%	19,39%	17,41%
Hacer trámites en Internet no es seguro o es engorroso	12,14%	12,00%	12,65%	11,49%	12,09%	12,20%
No tengo impresora	7,41%	9,61%	6,00%	6,48%	6,56%	8,54%
En el sitio web no había o no encontré información de cómo hacer el trámite/consulta	3,53%	4,26%	2,66%	3,90%	3,22%	3,95%
No tenía los medios de pago que me solicitaron	0,45%	0,45%	0,65%	0,13%	0,48%	0,42%
Otro	11,07%	11,63%	11,62%	9,33%	11,87%	9,99%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Luego, se le solicitó a los(as) usuarios(as) especificar, en el caso de que hubieran seleccionado la categoría otros, porque no utilizó la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento. Aquí, un 31,33% de los usuarios(as) que seleccionaron esta opción indicó que el trámite debía ser hecho de forma presencial, mientras que un 18,64% declara asistir a la oficina debido a inconvenientes con su dispositivo o internet.

GRÁFICO 49: ¿POR QUÉ NO UTILIZÓ LA WEB DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA OBTENER EL CERTIFICADO O DOCUMENTO SOLICITADO? (OTRO) - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.9.3 ACUERDO CON LAS MEDIDAS TOMADAS EN EL CONTEXTO DE COVID-19

En concordancia con el contexto nacional, se incluyó para los tres canales de atención, una pregunta que consulta por el nivel de acuerdo con las medidas adoptadas por el SRCEI frente a la pandemia. A continuación, se presentan los niveles de acuerdo en los tres canales, según sexo, tramo de edad y presencia de condiciones permanentes o de larga duración, considerando que estas últimas variables (edad y condiciones permanentes) corresponden a factores de riesgo frente al COVID-19. Como mirada general, se observa que la mayoría de los usuarios(as) en los tres canales se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo con las medidas adoptadas, sin embargo, los usuarios(as) presentan un mayor acuerdo en el canal presencial (81,13%), lo que disminuye en los usuarios(as) institucionales de la plataforma web (71,41%) y tiene su nivel de acuerdo más bajo en los usuarios(as) individuales plataforma web (62,17%)

Al observar la pregunta dirigida a la muestra de **usuarios(as) individuales del canal presencial**, como se ha mencionado anteriormente, el 81,13% de los usuarios(as) se encuentran de acuerdo con las medidas tomadas por el SRCEI en las oficinas, un 10,59% en desacuerdo, y un 8,05% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo.

Esta opinión presenta diferencias significativas de acuerdo al sexo de los(as) encuestados(as) y su edad. En este sentido, son los hombres (82,19%) quienes se encuentran más de acuerdo con esta afirmación en relación con las mujeres (79,95%). Mientras que son las personas de 55 o más años (84,83%) quienes se encuentran más de acuerdo con las medidas, proporción que disminuye a través de la edad.

TABLA 81: ACUERDO CON MEDIDAS ADOPTADAS POR EL SRCel POR COVID-19 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL

Categoría ⁴⁷	Total	Sexo		Edad			Presencia de condición permanente y/o de larga duración	
		Hombre	Mujer	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	Tiene	No tiene
En desacuerdo o muy en desacuerdo	10,59%	9,94%	11,31%	11,52%	10,82%	8,47%	9,17%	10,68%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8,05%	7,63%	8,53%	9,72%	7,24%	6,42%	9,90%	7,93%
De acuerdo o muy de acuerdo	81,13%	82,19%	79,95%	78,49%	81,78%	84,83%	80,56%	81,17%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Luego, respecto de los resultados observados en la muestra de **usuarios(as) individuales plataforma electrónica**, estos(as) usuario(as) presentan un nivel de acuerdo de 62,17%, 20,40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 17,44% en desacuerdo. Por lo que este canal representa el menor nivel de acuerdo con las medidas adoptadas por el SRCel.

En este caso, solo se presentan diferencias significativas respecto de esta opinión al observar la edad de los usuarios(as). Aquí, son las personas de 55 años o más quienes poseen el mayor nivel de acuerdo, con un 69,48%, proporción que disminuye a 61,56% en usuarios(as) de 35 a 54 años y finalmente a 56,94% en los más jóvenes.

TABLA 82: ACUERDO CON MEDIDAS ADOPTADAS POR EL SRCel POR COVID-19 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Categoría	Total	Sexo		Edad			Presencia de condición permanente y/o de larga duración	
		Hombre	Mujer	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	Tiene	No tiene
En desacuerdo o muy en desacuerdo	17,44%	17,69%	17,18%	19,92%	17,77%	13,48%	17,57%	17,23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20,40%	19,98%	20,81%	23,14%	20,67%	17,04%	18,38%	20,66%
De acuerdo o muy de acuerdo	62,17%	62,32%	62,01%	56,94%	61,56%	69,48%	64,05%	62,11%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Finalmente, **los(as) usuarios(as) institucionales canal plataforma web** presentan un 71,41% de acuerdo con la afirmación “Las medidas adoptadas por el servicio de registro civil e identificación, considerando

⁴⁷ No se presentan los resultados de la categoría “No Responde” al representar solo un 0,23% de las respuestas.

la actual contingencia sanitaria, son adecuadas”, un 19,74% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 8,86% en desacuerdo.

A diferencia de las muestras anteriores, en este caso se compara según tipo de institución consultada, donde se puede observar que las Notarías presentan un nivel de desacuerdo de 28,87%, significativamente mayor al del resto de las instituciones.

TABLA 83: ACUERDO CON MEDIDAS ADOPTADAS POR EL SRCeI POR COVID-19 - USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Categoría	Total	Institución			
		Pública	Privada	Notaría	Municipalidad
En desacuerdo o muy en desacuerdo	8,86%	4,04%	8,14%	28,57%	9,70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19,74%	24,24%	20,93%	7,14%	17,16%
De acuerdo o muy de acuerdo	71,41%	71,72%	70,93%	64,29%	73,13%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

A modo de conclusión, es en el canal presencial donde los usuarios(as) se encuentran más de acuerdo con que las medidas adoptadas por el SRCeI durante la pandemia son adecuadas. Además, esta opinión se presenta en mayor proporción entre personas de 55 o más años en los canales presencial y web.

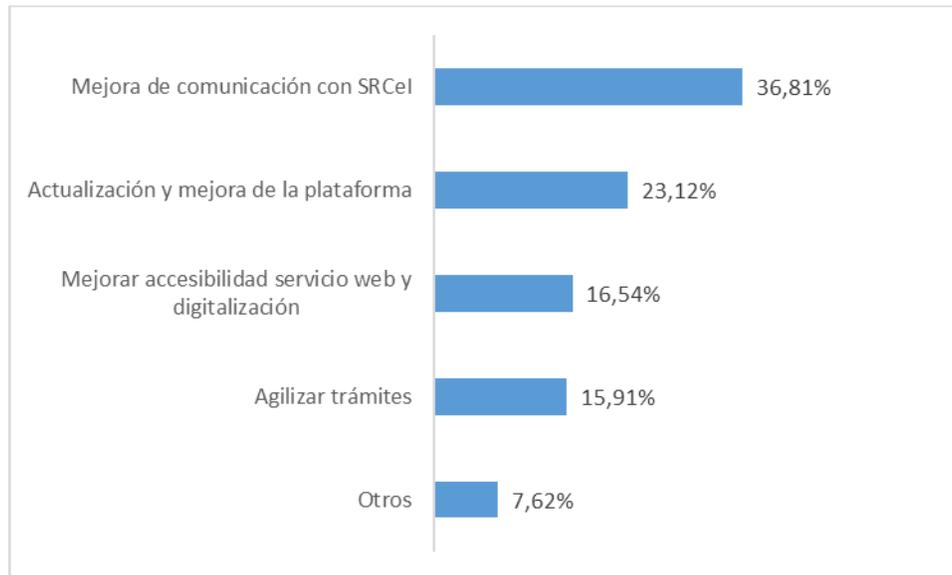
Finalmente, se puede observar que en tanto usuarios(as) institucionales como individuales del canal web, la proporción de personas que no están de acuerdo ni en desacuerdo rodea el 20%, mientras que en el canal presencial esta proporción disminuye a 8,05%. Esto puede deberse a que las medidas tomadas en oficinas son más visibles, en el sentido que se realiza un reordenamiento del funcionamiento habitual, como filas en el exterior y distanciamiento en salas de espera, entre otras, características no observables a través de la plataforma web.

5.9.4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR CONVENIOS CANAL INSTITUCIONAL

Finalmente, se consultó a los usuarios(as) institucionales de la plataforma electrónica si tienen alguna sugerencia para mejorar los actuales convenios con el SRCeI, donde el 51,60% comentó que no tiene sugerencias, mientras que el 48,40% declaró que sí.

La principal sugerencia corresponde a mejorar la comunicación con el SRCeI (36,81%), donde se recomienda en algunos casos la asignación o reuniones con algún ejecutivo, o mejoras en la relación que se da en el call center. Luego, el 36,81% considera que debe haber una actualización de datos y mejora de la plataforma.

**GRÁFICO 50: ¿TIENE UD. ALGUNA SUGERENCIA QUE PERMITA MEJORAR EL/LOS ACTUAL/ES CONVENIO/S? SI - USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES
CANAL PLATAFORMA WEB**



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.10 ANÁLISIS DE SEGMENTOS Y MAPAS DE OPORTUNIDAD PARA APORTAR A LA GESTIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

Siguiendo la tendencia establecida el año 2019, en este capítulo se presentan los resultados de ejercicios para complementar el análisis de perfiles de usuarios(as) según plataforma de atención: es decir, análisis de segmentos para usuarios(as) individuales plataforma web, “Árboles de decisión” y análisis de “Mapas de oportunidad”.

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 a realizadas usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica: Entrega servicio confiable; Se preocupa por sus usuarios(as); Es innovador y moderno; Entrega un servicio eficiente y es cercano a la gente.

Tal como se observa en la siguiente tabla la afirmación acerca de si entrega un servicio confiable presenta los mayores porcentajes de acuerdo a nivel total. Específicamente por grupo, se observa que el nivel de acuerdo con esta afirmación es mayor, de forma significativa, en los usuarios(as) de 55 años más.

Al contrario, la afirmación acerca de si es cercano a la gente presenta los mayores niveles de desacuerdo. Este nivel de desacuerdo es mayor en personas de entre 18 a 34 años y de nivel socioeconómico alto (ABC1-C2).

TABLA 84: ANÁLISIS DE AFIRMACIONES CONTENIDAS EN LA ENCUESTA: CANAL WEB

Cualidad del canal		Total	Sexo		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	Desacuerdo	8,05%	8,33% (*)	6,61%	10,09% (*)	7,46%	6,28%	7,64%	6,30%	6,63%
	Indiferente	8,42%	7,88%	8,68%	11,59% (*)	7,60% (*)	5,42%	6,60%	9,77% (*)	9,70% (*)
	Acuerdo	83,52%	83,79%	84,70%	78,33%	84,94% (*)	88,30% (*)	85,75%	83,93%	83,66%
Se preocupa de sus usuarios(as)	Desacuerdo	20,20%	21,08% (*)	18,70%	25,68% (*)	19,41% (*)	13,49%	20,42%	17,86%	18,39%
	Indiferente	25,78%	24,67%	27,32% (*)	28,11% (*)	25,56%	22,66%	27,92% (*)	24,63%	21,57%
	Acuerdo	54,02%	54,26%	53,98%	46,21%	55,03% (*)	63,84% (*)	51,66%	57,51% (*)	60,04% (*)
Es innovador/moderno	Desacuerdo	19,28%	19,24%	18,95%	24,53% (*)	18,70% (*)	12,47%	19,44%	19,41%	16,77%
	Indiferente	20,66%	19,20%	21,80% (*)	23,31% (*)	19,92%	18,27%	21,84% (*)	17,57%	18,15%
	Acuerdo	60,06%	61,56%	59,25%	52,16%	61,38% (*)	69,26% (*)	58,72%	63,02%	65,08% (*)
Entrega un servicio eficiente	Desacuerdo	18,61%	18,95%	17,40%	22,60% (*)	18,45% (*)	12,76%	19,14% (*)	15,38%	15,41%
	Indiferente	14,15%	13,16%	15,67% (*)	17,12% (*)	13,08%	12,07%	14,74%	14,88%	12,72%
	Acuerdo	67,24%	67,89%	66,93%	60,28%	68,47% (*)	75,17% (*)	66,13%	69,74%	71,87% (*)
Es cercano a la gente	Desacuerdo	26,43%	26,70%	26,21%	30,87% (*)	26,74% (*)	18,75%	27,87% (*)	24,78%	22,01%
	Indiferente	26,89%	26,03%	28,28%	27,65%	26,63%	26,30%	29,34% (*)	23,92%	24,10%
	Acuerdo	46,68%	47,27%	45,51%	41,48%	46,62% (*)	54,95% (*)	42,79%	51,29% (*)	53,88% (*)

(*) Presenta diferencias significativas a 0,05 nivel de significancia.

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

5.10.1 ANÁLISIS DE SEGMENTACIÓN POR PERFILES DE USUARIOS(AS) CON “ÁRBOLES DE DECISIÓN” DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL Y DEL CANAL WEB

En el diseño de posibles intervenciones, los “Árboles de decisión” ayudan evaluar los cursos de acción más “acertados”, 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. El análisis se realiza sobre los canales presencial y web, ya que, en el caso del análisis de la plataforma electrónica para usuarios(as) institucionales, dado el tamaño muestral, el modelo no entrega resultados dado que los tamaños de cada nodo generado no entregan diferencias estadísticamente significativas.

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 discreto⁴⁸, el árbol recibe el nombre de clasificación, mientras que si la clase toma valores en un rango continuo⁴⁹ 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 categórica⁵⁰ o continua⁵¹.
- **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 llamada pregunta de satisfacción inicial, cuyo objetivo es indagar la primera impresión y la más intuitiva que tiene el usuario(a) sobre su experiencia con la atención recibida en general. 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(a) 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. Las preguntas específicas para cada canal son:

- **Canal presencial:** P7. *¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con la atención recibida en esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?*
- **Canal web:** 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 casos, estas variables dependientes usaban las categorías “Insatisfecho”, “Indiferente” y “Satisfecho”.

⁴⁸ Discreto: que posee un número finito de o contable de valores o categorías, representado como un número entero

⁴⁹ Continuo: que tiene un número infinito de valores posibles, incluye números enteros y con decimales.

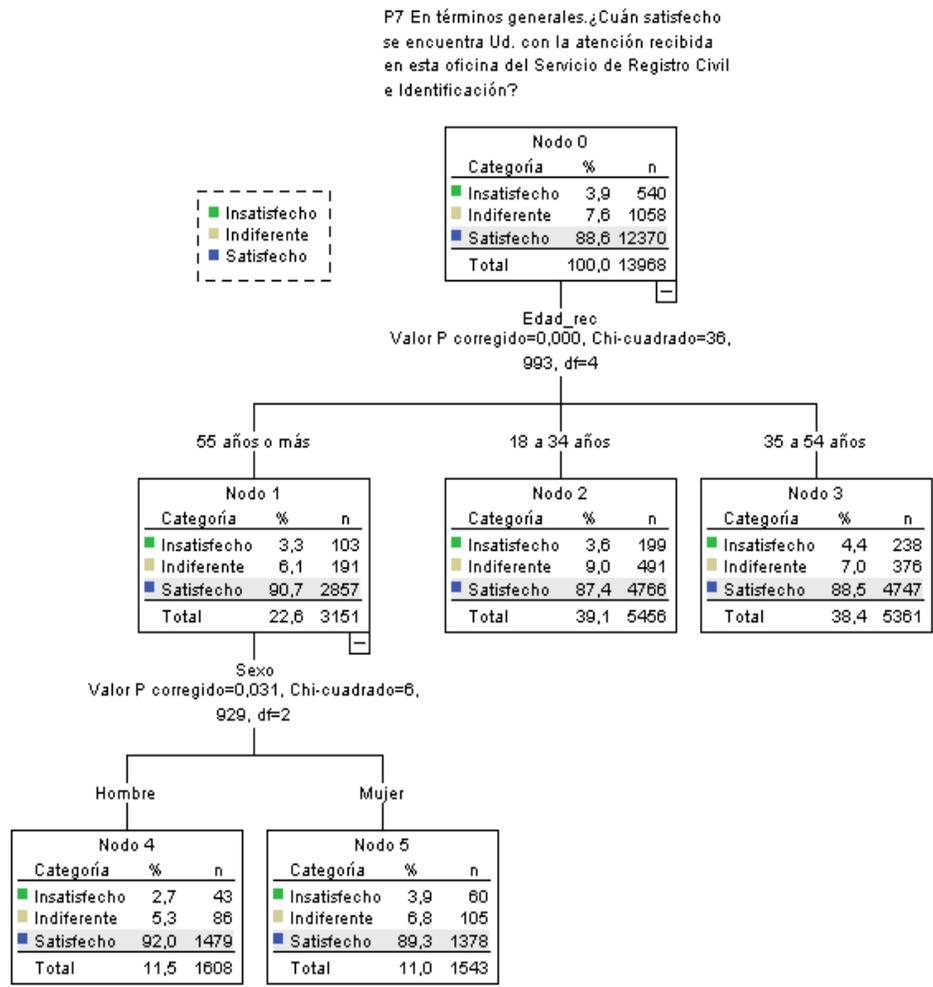
⁵⁰ Variable categórica: que puede tomar un número finito de valores, que representan características cualitativas.

⁵¹ Variable continua: ver nota 46.

Para este análisis se consideraron variables sociodemográficas de segmentación de caracterización de usuarios(as), es decir género, edad, nivel socioeconómico (canal web).

5.10.1.1 *ÁRBOL DE DECISIÓN PARA USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL*

GRÁFICO 51: ÁRBOL DE DECISIÓN PARA LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN INICIAL EN USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020".

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

Se observa que la variable dependiente se abre en tres nodos: Nodo 1, 2 y 3 pertenecientes a grupos de edad: 55 años o más, 18 a 54 años y 35 a 54 años.

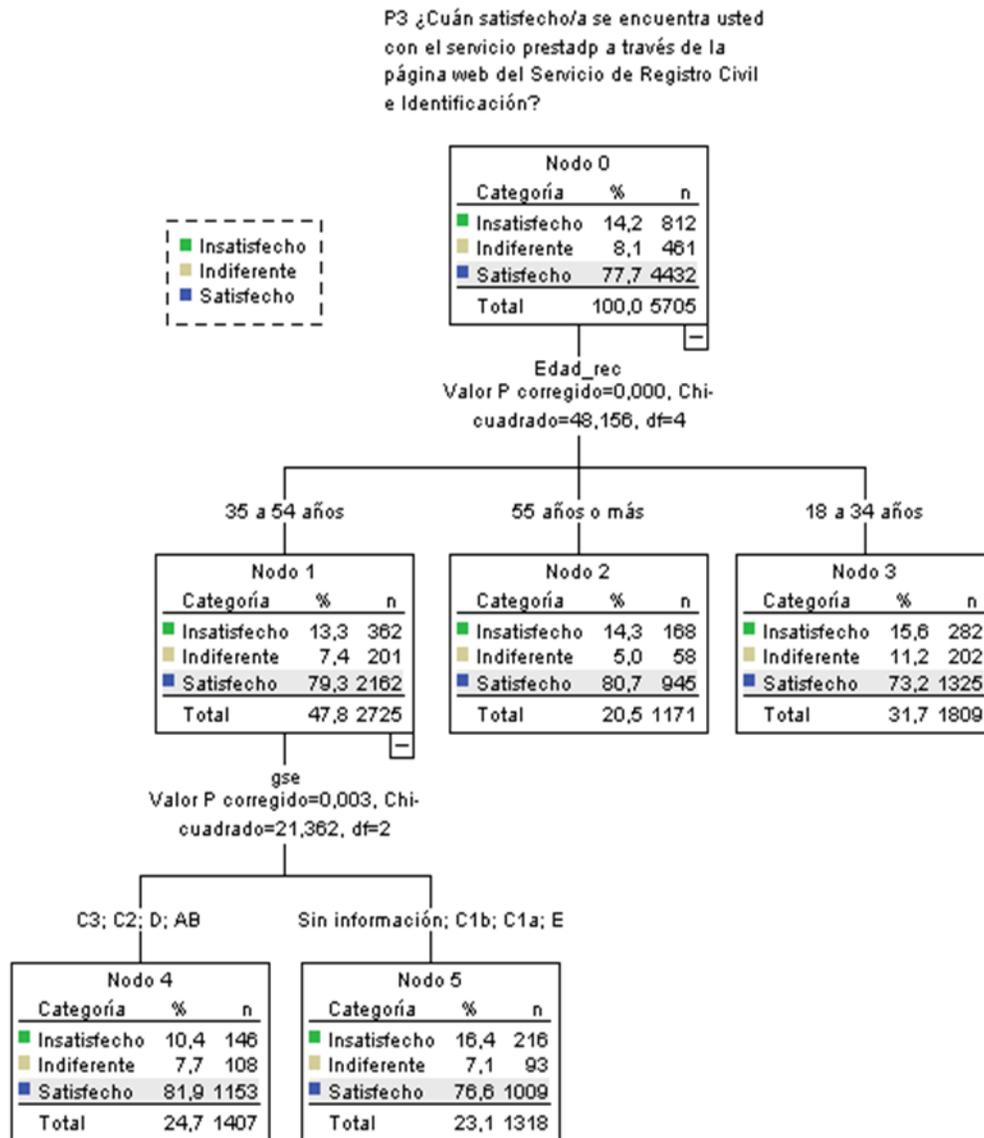
El Nodo 1 indica que del 22,6% de este grupo etario un 90,7% está satisfecho con el servicio. El Nodo 1 se despliega en los Nodos 4 y 5 correspondientes al género de la muestra. El Nodo 4 representa un 11,5% y la satisfacción llega a un 92,0%, frente al Nodo 5 que representa un 11,0%, con un 89,3% de satisfacción.

En este sentido, a modo de resumen, los Nodos que definen el perfil mayoritario de usuarios(as) satisfechos sobre los que se puede jerarquizar criterios de atención son: Nodo 0- Nodo 1- Nodo 4. *Es decir, influyen las siguientes variables: Satisfacción general – Público general de 55 años o más – Hombres – personas de 55 años o más de género masculino.*

De esto, se desprende como conclusión, que los hombres de 55 años o más son los que concentran los niveles de satisfacción más alta (92,0%), por lo que las variables sexo y edad funcionan como predictores de la satisfacción.

5.10.1.2 *ÁRBOL DE DECISIÓN PARA USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA*

GRÁFICO 52: *ÁRBOL DE DECISIÓN PARA LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN INICIAL EN USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE PLATAFORMA ELECTRÓNICA*



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En el caso de la plataforma web para usuarios(as) individuales, la configuración del árbol de decisión resultó con una complejidad similar a la del canal presencial. En el Nodo 0 el porcentaje de satisfacción llega a 77,7% y se abre en tres Nodos: 1, 2 y 3, que corresponden a la variable Edad. El Nodo 1 (35 a 54 años) representa un 47.8% con un 79,3% de satisfacción Este se abre en los nodos 4 y 5, correspondientes al nivel socioeconómico de la muestra.

El Nodo 4 que incluye los grupos AB, C2, C3 Y D, corresponde a un 24,7% y la satisfacción llega a un 81.9%, mientras que el Nodo 5, C1a, C1b, E y sin información, representa un 23,1%, con un 76,9% de satisfacción.

En resumen, en este caso, los Nodos que definen el perfil mayoritario de usuarios(as) satisfechos sobre los que se puede jerarquizar criterios de atención son: Nodo 0- Nodo 1- Nodo 4. Es decir, influyen las siguientes variables: Satisfacción general – Público general de 35 a 54 años – grupos AB, C2, C3 Y D – personas de 35 a 54 años de los grupos socioeconómicos mencionados anteriormente.

Lo anterior, se manifiesta en que el grupo con mayor satisfacción se concentra en el público de 35 a 54 años, de grupos socioeconómicos AB, C2, C3 y E, por lo que la edad y el nivel socioeconómico corresponden a predictores de la satisfacción.

5.10.2 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. Este se divide en cuatro cuadrantes, donde, a través del procedimiento estadístico descrito a continuación, se podrá observar si los atributos evaluados -representados por esferas- corresponden a aspectos a mejorar a futuro, a fortalezas en el servicio, componentes es necesario mantener con su evaluación actual, o elementos que no son relevantes para la satisfacción del usuario(a).

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. A continuación, se describen los cuadrantes de acuerdo a la importancia estadística y desempeño de las variables.

- **Cuadrante “Mejorar”:** Un elemento ubicado en este cuadrante, corresponde a un atributo que tiene una alta importancia o influencia en la satisfacción del usuario(a), pero cuyo nivel de satisfacción es mejorable. De esta forma, el aumento de la satisfacción en este atributo específico tendrá una incidencia en la satisfacción inicial global.
- **Cuadrante “Fortaleza”:** Un atributo en este cuadrante posee a un aspecto de alta importancia para la satisfacción y que además consta de un alto nivel de desempeño o satisfacción. Por ello se puede considerar una de las fortalezas del servicio y se recomienda cuidar que su desempeño no disminuya.

- **Cuadrante “Mantener”:** Este cuadrante contendrá aspectos que no influyen de gran manera en la satisfacción, pero que poseen un buen desempeño, por lo que se recomienda mantenerlos, a futuro, en las condiciones actuales.
- **Cuadrante “No es un factor relevante”:** Este último cuadrante considera aspectos que no están bien evaluados, pero que no influyen mayormente en la satisfacción inicial que se tiene del servicio. En este sentido, se puede priorizar los esfuerzos de mejora a futuro en el resto de los cuadrantes.

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(as)

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 SRCel
- 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

Como acotación, se excluyó del análisis los atributos que tuvieran más del 5% de datos perdidos (productos de saltos o preguntas no-obligatorias), ya que los casos para realizar los modelos de regresión se reducen significativamente, obteniéndose resultados incoherentes.

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.

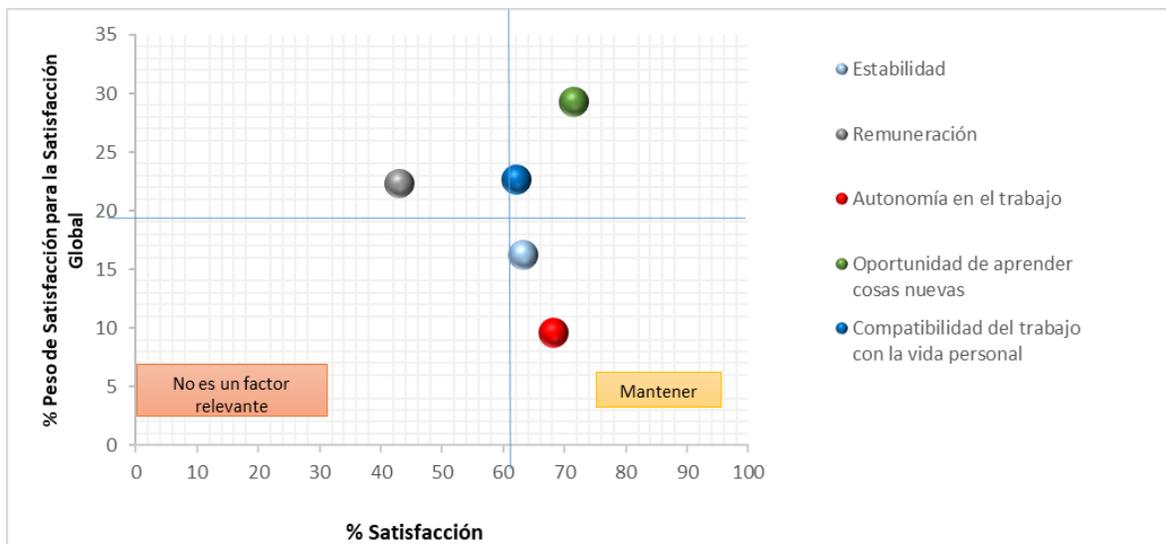
A continuación, se presenta un ejemplo de mapas de oportunidad en el contexto de un estudio de satisfacción laboral. En este ejemplo la variable dependiente es la Satisfacción global con el trabajo (eje X) y las independientes (eje Y) son los indicadores que resultaron ser significativos en el modelo 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.

GRÁFICO 53: EJEMPLOS MAPAS DE OPORTUNIDAD

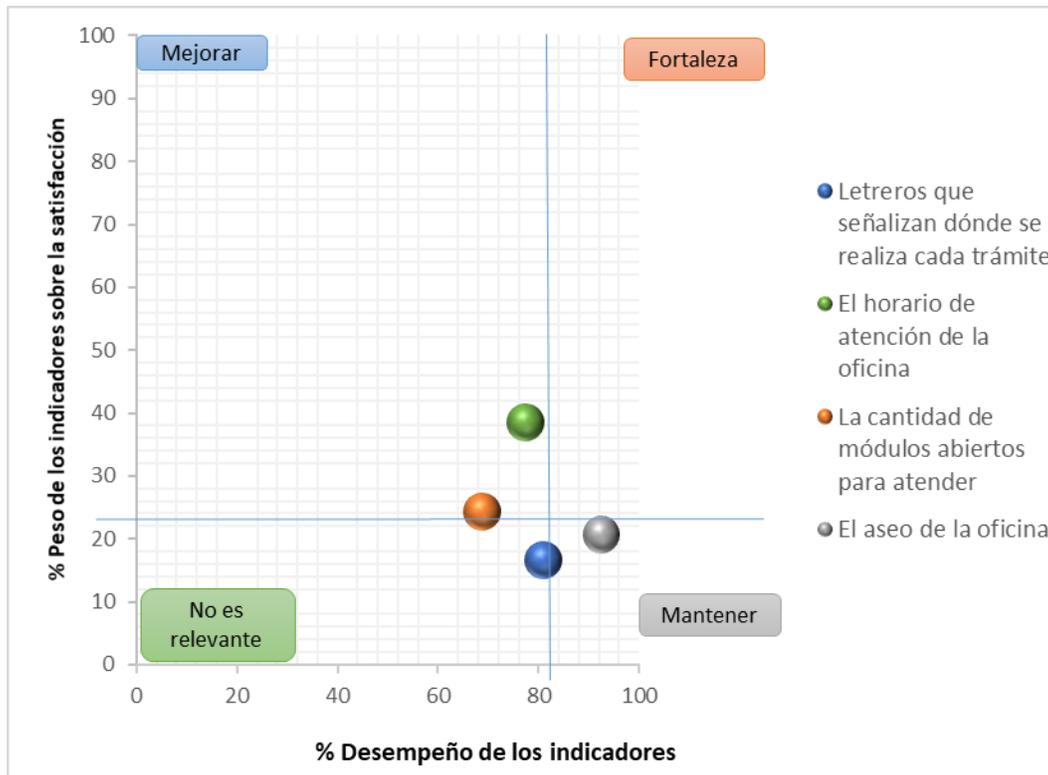


Fuente: Elaboración Propia

5.10.2.1 MAPAS DE OPORTUNIDAD USUARIOS(AS) INDIVIDUALES, CANAL PRESENCIAL

- **Condiciones físicas y de ambientación**

GRÁFICO 54: CONDICIONES FÍSICAS Y DE AMBIENTACIÓN



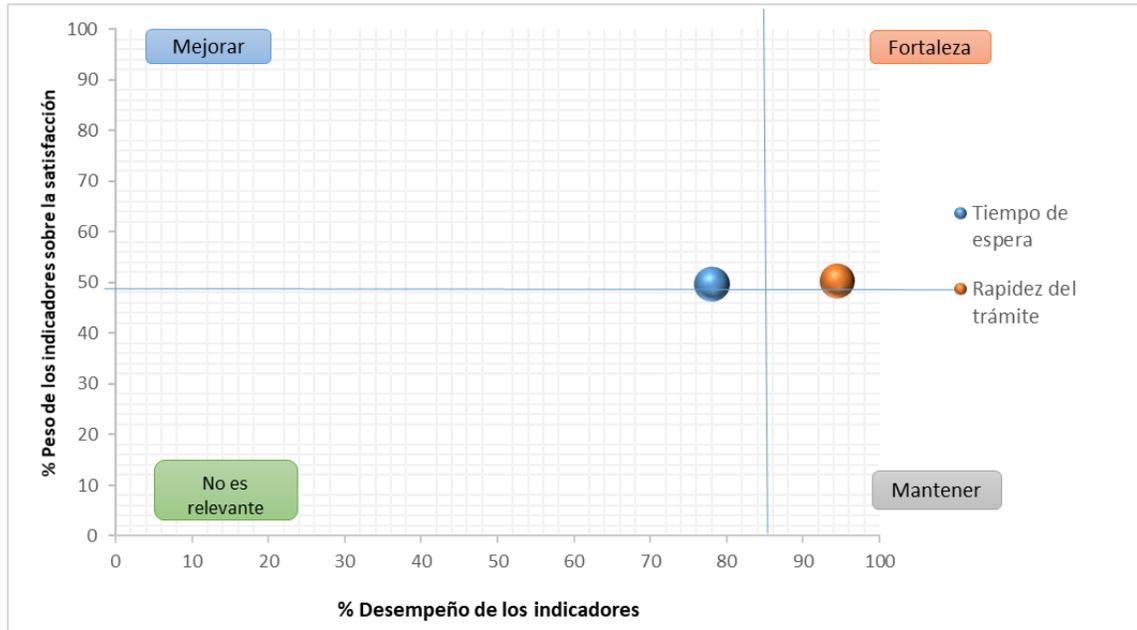
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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, en tanto un pequeño aumento o disminución en su peso o desempeño bastan para cambiar de cuadrante, destacan como aspectos a mejorar el horario de la oficina y la cantidad de módulos abiertos para atender. El aseo en la oficina es un aspecto a mantener y la señalética no aparece como un aspecto relevante.

En este caso, no se consideró en el análisis los atributos, espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar, comodidad de la sala de espera, y cantidad de asientos en la sala de espera, ya que poseen más de un 5% de casos perdidos debido a los saltos asociados a estas preguntas.

- **Proceso de realización del trámite**

GRÁFICO 55: PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE



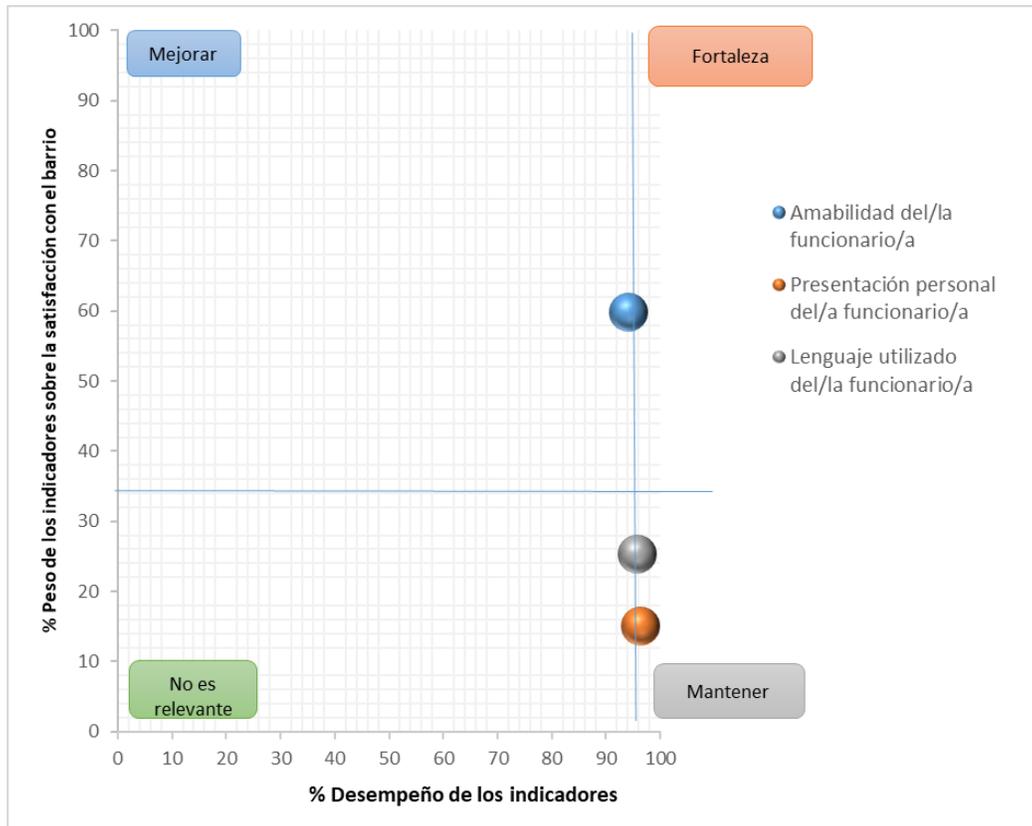
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En el proceso de realización de trámites aparecen como aspecto muy bien evaluado la rapidez del trámite, que se posiciona como una fortaleza. Por otro lado, un aspecto, que, aunque medianamente bien evaluado con un desempeño de 78,07%, está abierto a mejoras, corresponde al tiempo *de espera*.

Para esta dimensión, no se consideró en el análisis los atributos, facilidad para realizar el trámite y facilidad para realizar el pago del trámite, ya que poseen más de un 5% de casos perdidos.

- **Calidad de la atención**

GRÁFICO 56: CALIDAD DE LA ATENCIÓN



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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(a) es la *amabilidad de los funcionarios(as)*. Para los encuestados(a) esta variable sí tiene un peso importante y, si bien está en el cuadrante “mejorar”, es un elemento que, con un desempeño levemente mejor en el próximo periodo, pasaría a convertirse en fortaleza.

- **Preparación de los funcionarios(as)**

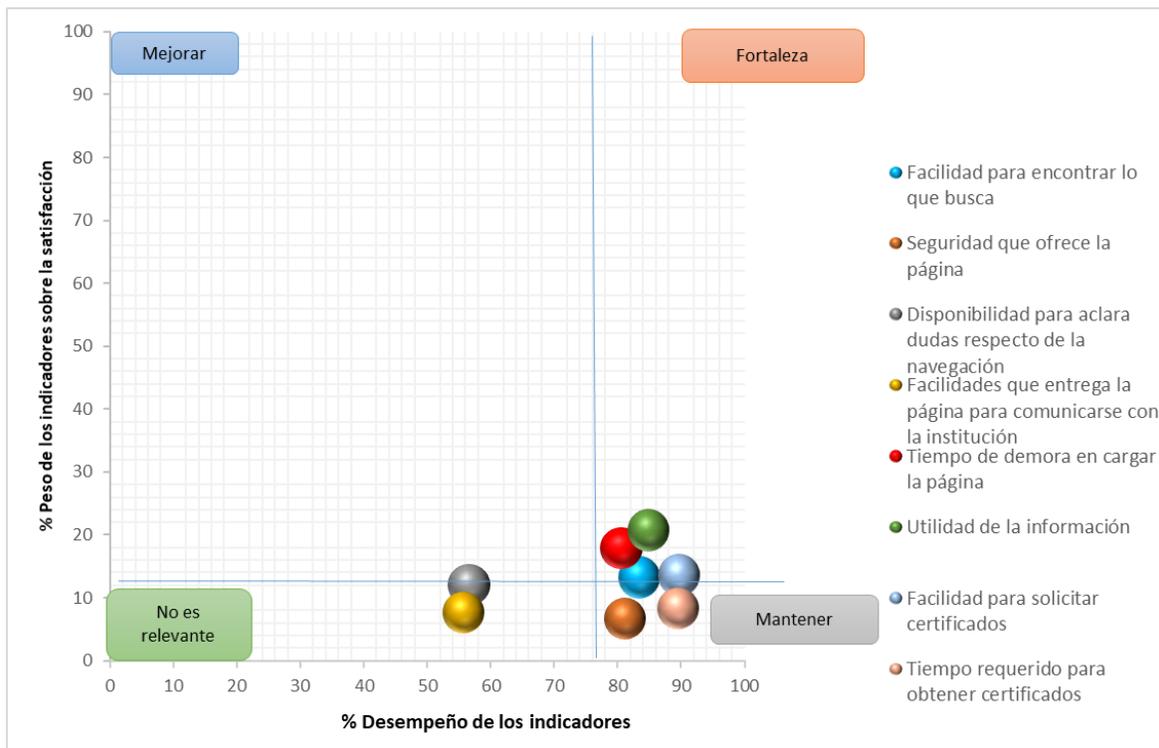
En el caso de la dimensión “preparación de los funcionarios(as)”, no fue posible realizar un mapa de oportunidad, ya que solo el atributo “grado de conocimiento del(la) funcionario(a)” puede ser considerado. Esto debido a que más del 5% de los atributos “capacidad para aclarar dudas” y “capacidad para resolver el problema o inconveniente” corresponde a casos perdidos, lo que altera el resultado de las regresiones realizadas. Sin embargo, se puede decir que este primer atributo tiene una buena evaluación, de un 95.9%.

5.10.2.2 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 entregados

- **Certificados gratuitos**

GRÁFICO 57: CERTIFICADOS GRATUITOS



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Con relación a los resultados de certificados gratuitos aparecen como fortalezas: *facilidad para solicitar certificados, utilidad de la información, facilidad para encontrar lo que busca y tiempo de demora en cargar la página*. Es necesario tener en consideración a este último aspecto, ya que se encuentra cerca del eje, por lo que de bajar su desempeño podría convertirse en un aspecto a mejorar.

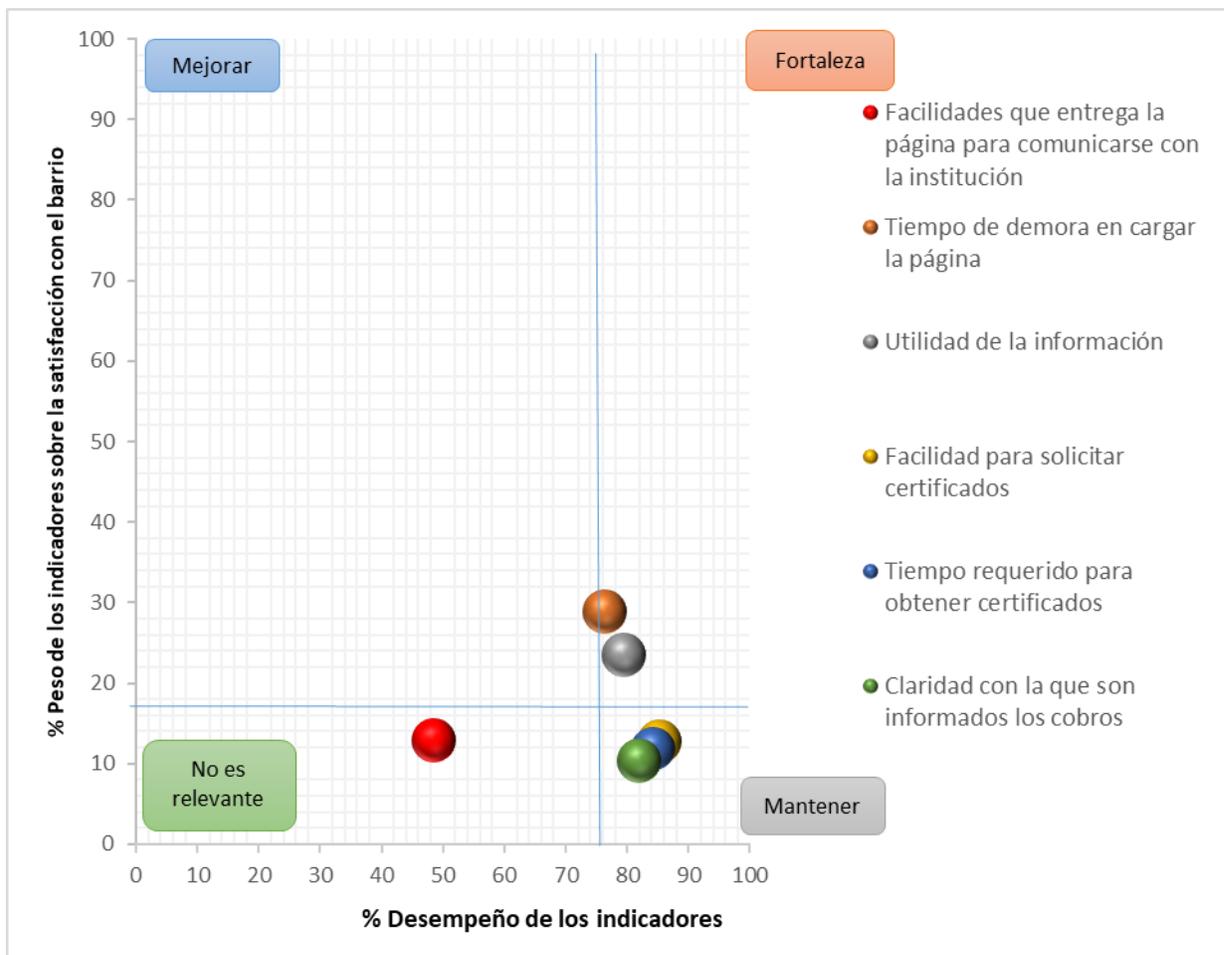
Como aspectos a mantener están la seguridad que *ofrece la página y el tiempo requerido para obtener certificados*.

Aparece en el cuadrante “no es relevante” el atributo de las *facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación*. Este

último 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.

- **Certificados pagados**

GRÁFICO 58: CERTIFICADOS PAGADOS



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

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

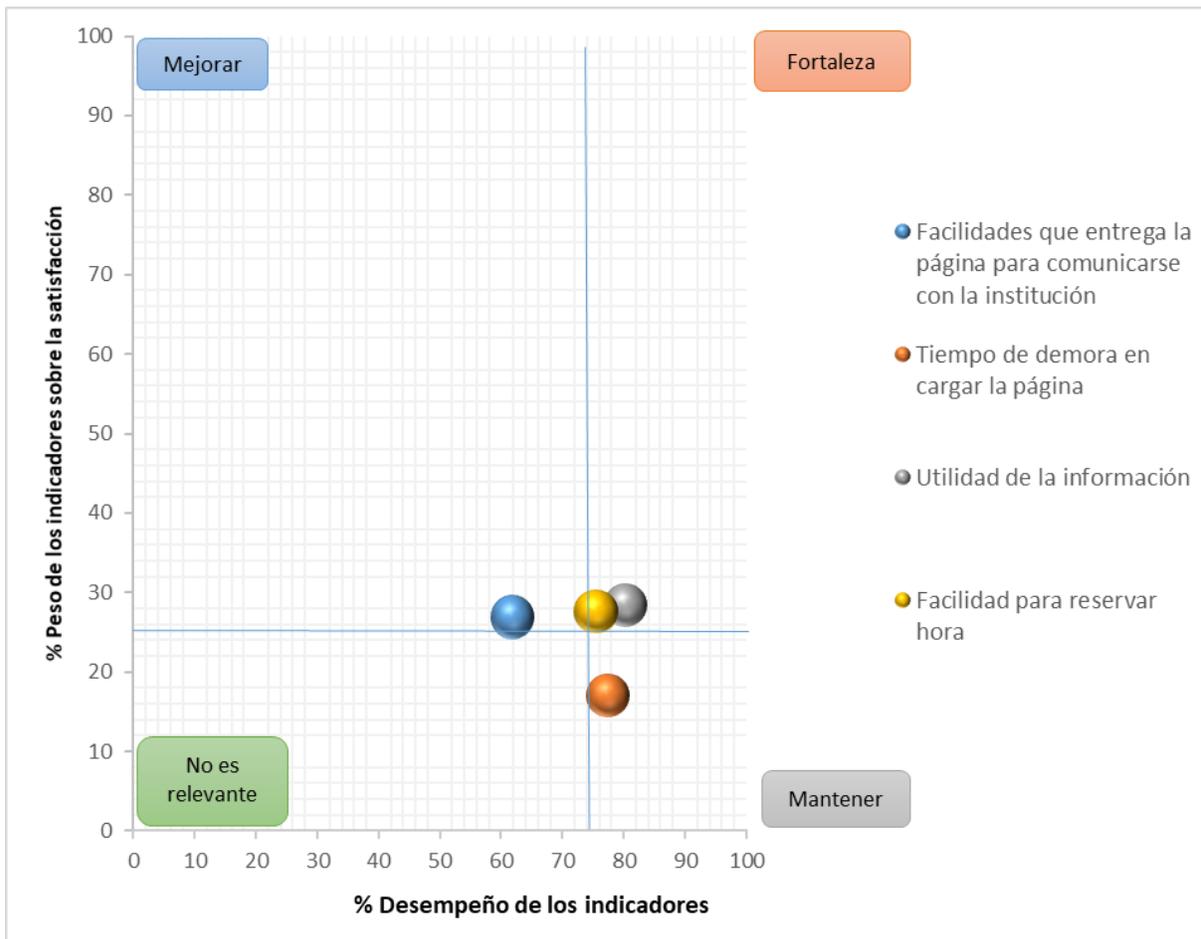
La excepción a lo anterior es el atributo “Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”, siendo el más alejado del promedio de desempeño, pero sin mayor peso en la satisfacción.

Luego, como fortaleza se presentan el *tiempo de demora en cargar la página y utilidad de la información*. Es necesario, sin embargo, mantener ambos bajo observación debido a su cercanía al eje, lo que significa que una disminución en su desempeño podría convertirlos en aspectos a mejorar.

Finalmente, en el cuadrante “mantener”, se encuentran la facilidad para *solicitar certificados, el tiempo requerido para obtener certificados, y claridad con la que son informados los cobros*, los cuales presentan un buen desempeño, pero no inciden en mayor medida en la satisfacción.

- **Reserva de horas**

GRÁFICO 59: RESERVA DE HORAS

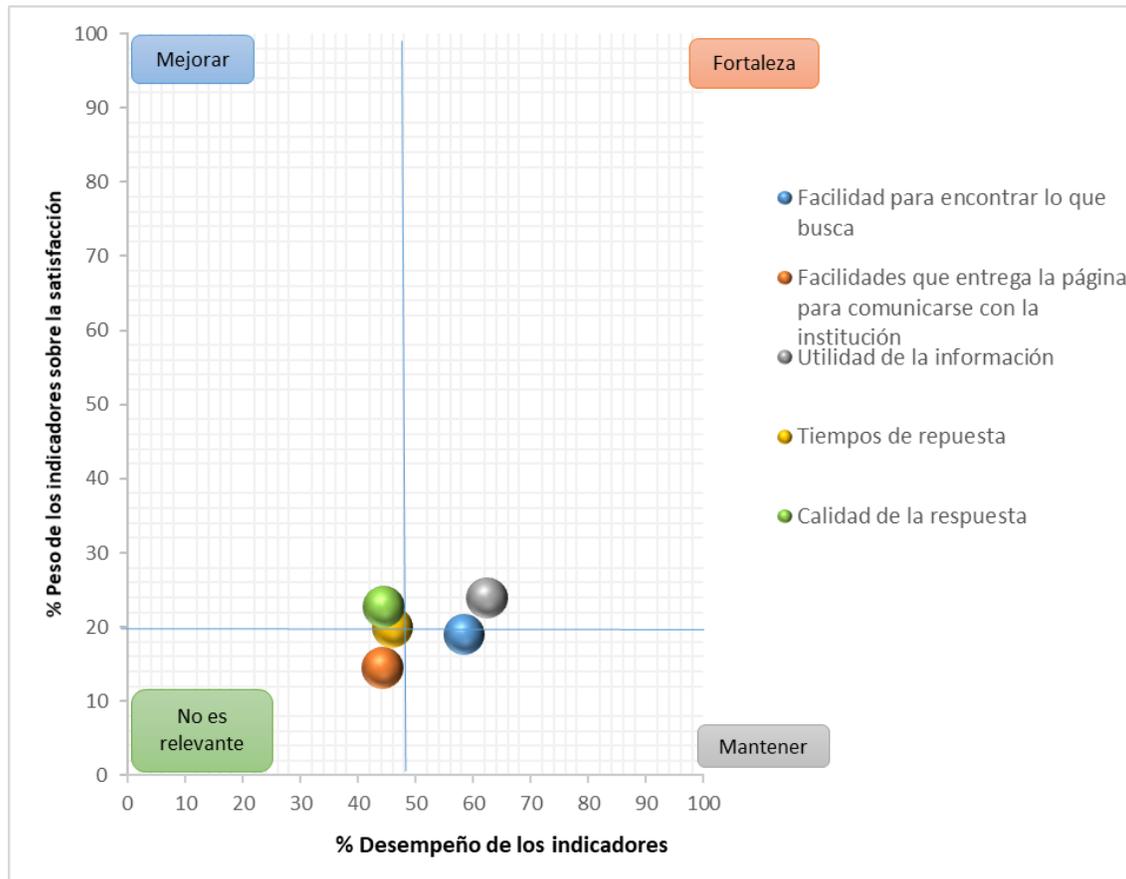


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En la reserva de horas aparecen aspectos que deben mantenerse relacionados al tiempo de demora en cargar la página. Por otro lado, la *facilidad para reservar hora y utilidad de la información* están posicionadas como fortalezas de esta dimensión. Habiendo mencionado lo anterior, es necesario concentrarse en las facilidades que tiene para comunicarse con la institución, que se posiciona como un aspecto a mejorar en próximos periodos.

- **Contacto y solicitudes de transparencia**

GRÁFICO 60: CONTACTO Y SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En general los porcentajes de satisfacción de contacto y solicitudes de transparencia tienen un promedio relativamente más bajo que otras dimensiones. *Por sobre el promedio están la facilidad para encontrar lo que busca y la utilidad de la información.* La primera variable se encuentra dentro del cuadrante “mantener”, en tanto su peso está bajo el promedio, mientras la variable utilidad de la información esta sobre promedio del peso de los indicadores que inciden en la satisfacción, posicionada como fortaleza.

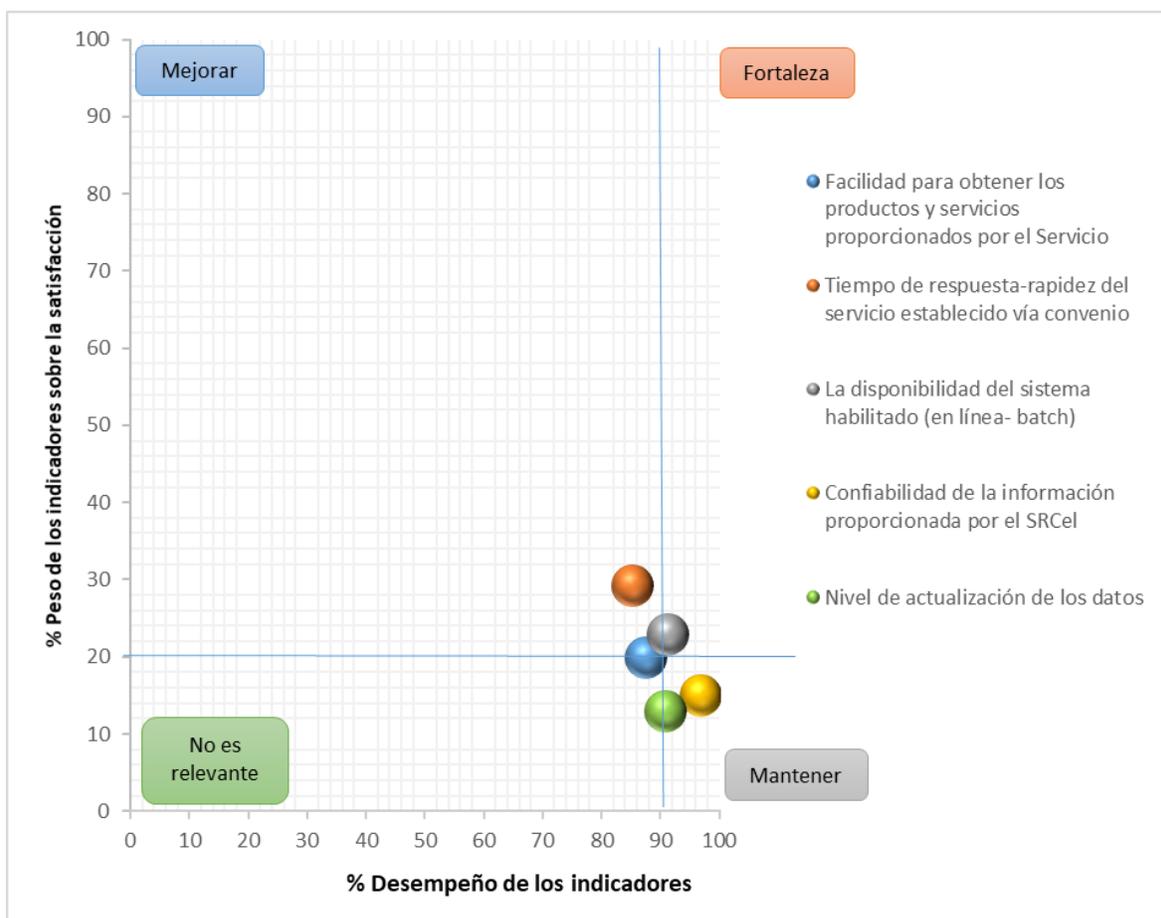
El aspecto que no son relevantes son la facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución y el tiempo de respuesta. Sin embargo, este último aspecto se encuentra muy cercano al eje del peso sobre la satisfacción, por lo que es necesario observar si aumenta su relevancia a futuro.

Finalmente, como aspecto a mejorar se encuentra la calidad de respuesta, en tanto su desempeño está bajo el promedio, pero se presenta con un peso significativo sobre la satisfacción.

5.10.2.3 MAPAS DE OPORTUNIDAD GLOBAL, USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES, CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Como ultima sección de este apartado, se observa el mapa de oportunidad de usuarios(as) institucionales de plataforma electrónica, para la dimensión “Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”. No se construye mapa para la dimensión “Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”, debido a la cantidad de casos perdidos vinculados a saltos.

GRÁFICO 61: CALIDAD DE SERVICIOS Y PRODUCTOS GENERADOS A TRAVÉS DEL CONVENIO



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

En esta dimensión se puede observar que todos los atributos tienen un alto desempeño, ubicados cerca del promedio. Dentro de ellos, destaca como fortaleza la disponibilidad del sistema habilitado (en línea- batch), aunque cercano al eje.

El atributo con mayor peso de la dimensión corresponde *al tiempo de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio*, pero con un desempeño menor al promedio, por lo que se posiciona como un aspecto a mejorar.

Finalmente, entre los atributos con menor peso se encuentran *la facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio, confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel y nivel de actualización de los datos*. Los dos últimos presentan un desempeño sobre el promedio, por lo que son aspectos que mantener a futuro.

Para esta dimensión, no se consideró en el análisis los atributos, capacidad de generación del convenio y facilidad para usar el sistema, ya que poseen más de un 5% de casos perdidos.

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(as) 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:

- **Horario de la oficina**
- **Cantidad de módulos para atender**
- **Tiempo de espera en la atención**
- **Amabilidad de los(as) funcionarios(as)**

Aspectos que tienen que ser considerados para la gestión en el análisis de usuarios(as) 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:

- Reserva de horas:
Facilidad para contactarse con la institución
- Contacto y transparencia
Calidad de la respuesta entregada

Respecto de los trámites de certificados pagados y gratuitos, estos no dan como resultado atributos en el cuadrado mejorar. Esto no quiere decir que se deba descuidar el servicio en estos trámites, ya que una baja en el desempeño de sus atributos podría significar que se transformen en aspectos da mejorar a futuro, al contrario, es necesario concentrar los esfuerzos en mantener o incluso mejorar áreas que son consideradas ya como fortaleza. A parte de lo anterior, este resultado permitirá focalizar las mejoras necesarias en los trámites de reserva de horas y contactos y transparencia.

Aspectos que tienen que ser considerados para la gestión en el análisis de usuarios(as) institucionales 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:

- **Tiempo de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio**

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

6 CONCLUSIONES

A modo resumen de los principales resultados presentados en este informe, se identifican las siguientes conclusiones en torno al ISN 2020:

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020** corresponde a un **86,86%**, con un total de 89,94% de usuarias y usuarios satisfechos y 3,08% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El **ISN 2020**, comparativamente con el año 2019, presenta una disminución de 0,91 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado mayor que el observado en el año 2015 (83,82%), 2017 (85,03%) y 2018 (86,16%).
- Al revisar los resultados por tipo de usuario(a) se observa que:
 - En los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial la **satisfacción neta** alcanza un 89,48%, que se mantiene respecto del año 2019, dado que no presenta diferencias significativas.
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, la **satisfacción neta** alcanza a 73,23%, 7,09 puntos porcentuales menos que la del año 2019.
 - Los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica, presentan una **satisfacción neta** de 91,47%, manteniéndose en comparación al año 2019, al no presentar diferencias significativas.
- Es importante notar que la disminución del **ISN 2020** respecto del 2019 proviene principalmente de los resultados ya señalados de los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica.

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

6.1 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial este año alcanza a 89,48%. Esta proporción no presenta diferencias significativas con el año 2019, pero es mayor a la observada en los años 2016, 2017 y 2018.
- La dimensión de mayor peso que configura la satisfacción general en este tipo de usuario(a) es **“Calidad de la atención”** con un peso de 37,79%. El segundo lugar lo ocupa **“Proceso de realización del trámite”** con 35,91%.
- Tres de las cuatro dimensiones medidas alcanzan una satisfacción neta mayor a 80%. Tan solo la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”** alcanzó un 75,84% de satisfacción neta.
- **“Calidad de la atención”** y **“Preparación de los funcionarios(as)”** no presentan diferencias significativas con el año 2019 en cuanto a sus porcentajes de satisfacción neta. Pero **“Proceso de realización del trámite”** y **“Condiciones física y de ambientación”**, presentan un aumento significativo de 1,49 y 1,01 puntos porcentuales respectivamente.

- En general hay un aumento de los atributos en comparación al año 2019. 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 **“Letreros informativos”** y **“Tiempo de espera”**.

6.2 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica este año alcanza a 73,23%, lo que representa una disminución si lo comparamos con el año anterior. En este sentido, la diferencia fue de un 7,09% respecto al 2019.
- Al evaluar la evolución de la satisfacción neta del canal desde el año 2016⁵², se observa lo siguiente:
 - La satisfacción neta del año 2016 fue de 76,11%, con un 82,11% de satisfacción y 6,00% de insatisfacción.
 - El año 2017 presentó una satisfacción neta de 55,71%, producto de 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.
 - En el año 2018 la satisfacción neta fue de 75,64%, aumentando significativamente, la satisfacción de 68,99% el año 2017 a 81,8% el año 2018. La insatisfacción disminuyó de 13,28% a 6,21%,
 - El año 2019, cuya satisfacción neta fue de 80,23%, se presentó un aumento de 4,68 puntos porcentuales respecto del año anterior, ya que la satisfacción paso de 81,85% el año 2018 a 84,87 en 2019, y su insatisfacción bajo de 6,21% a 4,55%.
 - Finalmente, hubo una disminución significativa del resultado de satisfacción neta durante el año 2020 (73,23%), en comparación con el año 2019 (80,32%).
- Si se observa a nivel general el canal, ocurre que en la post-estratificación (vista por el universo) el trámite con mayor peso es **“Certificados gratuitos”** (82,00%), seguido por **“Certificados pagados”** (17,20%), mientras que los otros dos trámites aportan menos en la construcción de la muestra (0,30% **“Reserva de horas”** y 0,50% **“Contactos y solicitudes de transparencia”**).
- A nivel de trámites, podemos ver que **“Certificados gratuitos”** es mayormente explicado por **“Facilidad de navegación del sitio”** (39,22%). Por otro lado, la satisfacción neta de **“Certificados pagados”** es explicada prácticamente por 2 dimensiones: **“Facilidad de navegación del sitio”** (46,16%) y **“Proceso de obtención de certificados”** (30,33%). En tercer lugar, **“Reserva de horas”** tiene su mayor peso relativo en la dimensión **“Facilidad de la navegación del sitio”** (50,99%). Por último, **“Contactos y solicitudes de transparencia”** se explica en su mayoría por **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** (46,13%) mientras que en segundo lugar está **“Facilidad de navegación del sitio”** (36,54%).
- En torno a la satisfacción neta, podemos ver lo siguiente: el trámite de **“Certificados gratuitos”** fue aquel que tuvo una evaluación estadísticamente superior al resto, con una

⁵² Para más información consultar anexo “Ejercicio de comparación 2016-2020 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica”

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 todos los trámites, sufrieron una disminución significativa a nivel de dimensiones.
- A nivel de dimensiones, las dimensiones **“Proceso de obtención de certificados”** y **“Calidad de contenidos de la página”** en el trámite de **“Certificados gratuitos”** fueron las que obtuvieron la calificación más alta, con una satisfacción neta de 80,78% en ambos casos. 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”** (12,57%) y **“Facilidad de navegación del sitio”** (25,56%).

6.3 USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica este año alcanza a 91,47%, sin presentar diferencias significativas con la medición pasada.
- 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”** (62,99%) mientras que **“Capacidad de los(las) funcionarios(as) para atender consultas”** pesa 37,01%.
- Ambas dimensiones mantienen resultados similares a los obtenidos en el año 2019, presentando **“Calidad de servicios o productos generados a través de convenio”** una dimensión porcentaje de satisfacción de 93,1% y **“Capacidad de los(las) funcionarios(as) para atender consultas”** 91,76%.
- Los atributos más destacados, por tener un porcentaje de satisfacción neta mayor a 90%, son **“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”**.
- El atributo **“Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio”** fue el único que presentó una baja significativa de su satisfacción neta respecto del año 2019, pasando de 92,65% de satisfacción neta en ese año a 87,04% en 2020.

6.4 CONTINGENCIA SANITARIA - ESTUDIO DE DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DEL USUARIO(A) AÑO 2020:

El año 2020, durante la ejecución del presente estudio, el país y el mundo se vieron afectados por la pandemia COVID-19, un virus altamente contagioso, que obligó a tomar medidas sanitarias a gran escala en el territorio nacional. En este contexto, se tomaron las siguientes medidas:

- Exigencia del cumplimiento de un protocolo sanitario para el equipo de terreno, que incluyó el uso permanente de mascarillas, toma de temperatura y distanciamiento social.
- Reducción del cuestionario de Usuarios(as) de Canal Presencial para minimizar el tiempo de exposición.
- Suspensión del terreno en oficinas ubicadas en comunas en cuarentena.
- Reemplazo y redistribución de la muestra de oficinas en cuarentena (medianas y pequeñas), en caso de estar en situación de cuarentena.
- Redistribución de 1.220 casos correspondientes a oficinas regionales en cuarentena, entre oficinas regionales, grande y mega disponibles, y reserva de 2000 casos atendiendo a la posibilidad de que estas oficinas avancen de fase en el plan paso a paso durante los últimos días de levantamiento.

Estas acciones, permitieron disminuir el riesgo de contagio y respetar las cuarentenas dinámicas que se establecieron a nivel comunal, específicamente durante el trabajo de campo en oficinas.

Finalmente, al seguir estos procedimientos, y como se ha explicado anteriormente, no fue posible realizar encuestas en las regiones de Magallanes, Tarapacá y Arica y Parinacota

A pesar de las dificultades anteriores, se logró mantener una alta tasa de respuesta, consiguiendo un total de 13.273 de los 15.481 propuestos originalmente. Esto constituye un resultado robusto, a partir del cual se obtienen resultados representativos a nivel nacional, excluyendo por las regiones mencionadas anteriormente.

6.5 RECOMENDACIONES GENERALES PARA PRÓXIMAS MEDICIONES:

- **Medición en otros canales de atención- Tótems de autoatención y aplicación móvil**

Durante 2020 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 solicitó a Datavoz, el año 2019, evaluar la pertinencia de realizar mediciones y, por consiguiente, el cálculo del ISN en otros canales de atención para los usuarios(as) del SRCel.

A partir de este requerimiento, y de acuerdo en lo explicitado en Bases Técnicas, se realizó durante el año 2020 un estudio piloto, orientado a evaluar la factibilidad de la medición en usuarios(as) de Tótems y de Aplicación Móvil Civil Digital App (disponible en la *Sección 2: Informe de Resultados Estudio Piloto de Tótems y Aplicación Móvil, de este informe*).

Durante este estudio, se pudo constatar que es factible realizar un proceso de encuestaje, para recoger la satisfacción de los usuarios(as) tanto para tótems de autoatención y aplicación móvil.

En el caso de tótems de autoatención, se realizó una encuesta cara-a-cara a sus usuarios(as), tanto en ubicaciones externas como dentro de oficinas del SRCel. Durante este proceso, sin embargo, se pudo constatar, que este encuestaje requiere un alto nivel de cooperación entre la consultora y el SRCel, ya que es necesario un monitoreo constante del estado de operatividad de los dispositivos, en tanto un tótem que no es funcional no es utilizado por los usuarios(as).

Por otro lado, se realizó una encuesta web, vía correo electrónico, a usuarios(as) de la aplicación móvil “CivilDigital APP”. La elección de esta metodología de aplicación se debe a que no fue posible intervenir la programación de la aplicación para incluir un link a la encuesta directamente. Frente a esta limitación, se decidió construir una base de datos de correos electrónicos de usuarios(as) de aplicación móvil, mediante el cruce de información registrada en la aplicación e información previamente registrada en los sistemas del SRCel.

Luego del levantamiento de información realizado a través de los métodos desarrollados anteriormente, fue posible obtener la satisfacción neta de ambos canales.

De todas formas, a partir de esta experiencia se puede recomendar mejoras a las formas de medición. Específicamente en el caso de la aplicación móvil “CivilDigital APP”, si bien fue factible recolectar una muestra consistente, la metodología de envío de encuesta a través de correo electrónico significó una tasa de respuesta menor a la esperada. En este sentido, se recomienda explorar otras posibilidades de aplicar la encuesta, por ejemplo, incluir el enlace dentro de la aplicación, inmediatamente después de realizar el trámite.

Finalmente, el resultado del estudio piloto, evidencia que es viable realizar una medición para estos canales, a la par a la realizada en los 3 canales de atención tradicionales: Usuarios (as) individuales, canal presencial; Usuarios(as) individuales, canal plataforma electrónica y Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica.

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

A propósito de la pandemia por COVID-19, se tomó la decisión de reducir el cuestionario de usuarios(as) individuales canal presencial, con el objetivo de reducir el periodo de exposición entre encuestador(a) y encuestado(a). Para ello, se conservaron las preguntas que formaran parte del modelo de cálculo ISN para el canal.

Pese a la reducción en el cuestionario, fue posible realizar el cálculo integral del ISN 2020, el principal objetivo de este estudio. En este sentido, como parte de las recomendaciones para el estudio 2021 se propone evaluar la necesidad de ciertas variables, de manera que esto permita una optimización del cuestionario. Potenciales variables a evaluar corresponden a las involucradas en el cálculo de GSE, y variables que sean consideradas como recurrentes a través de los años, que finalmente no inciden el cálculo final del índice.

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 2021 se inicie un proceso de actualización del presente estudio, volviéndolo más eficiente y fácil para el usuario(a).

- **Comentarios finales para futuras aplicaciones**

Dada la estabilidad del ISN en el tiempo es necesario actualizar la metodología de cálculo del ISN, incorporando información de usuarios(as) con nuevas tecnologías como tótems y aplicación móvil. En este sentido se hace necesario adelantar el trabajo de aplicación de la encuesta, de manera que se pueda aplicar una serie de pruebas (entrevistas cognitivas, pre-test) antes del terreno oficial en septiembre, para realizar el análisis crítico de los cuestionarios de usuarios(as) individuales canal presencial, individuales canal plataforma web e institucionales canal plataforma web(en los tres tipos de usuarios(as)), de forma que se pueda para detectar preguntas que pueden ser redundantes o repetitivas para los encuestados(a).

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. Esto es especialmente importante, considerando las dificultades que significó la medición presencial en el contexto de la pandemia. Para esto es relevante generar un registro de correos electrónicos de los usuarios(as) presenciales.

En este sentido es necesario comenzar a revisar la ponderación que actualmente permite realizar el cálculo del ISN: tal como ocurrió en esta medición, a futuro 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 estudio haciendo posible la medición periódica durante el año completo.

SECCIÓN 2: INFORME DE RESULTADOS ESTUDIO PILOTO DE TÓTEMS Y APLICACIÓN MÓVIL

1 PRESENTACIÓN

El siguiente documento contiene el “Informe de Resultados Estudio Piloto de Tótems y Aplicación Móvil” correspondiente al estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) del usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

El informe detalla la implementación de pilotos, a través de los cuales se realiza el ejercicio de cálculo de Índice de Satisfacción Neta para usuarios(as) que utilizan tanto los Tótems de Autoatención como la aplicación móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación.

En el caso de aplicación móvil, el piloto se realizó específicamente sobre la aplicación “CivilDigital APP”, en tanto la aplicación “Registro e identidad”, que forma parte de lo solicitado en Bases Técnicas, no se encontraba operativa al momento de la ejecución del estudio.

2 OBJETIVO DEL ESTUDIO PILOTO

El objetivo del Estudio Piloto de Tótems de Autoatención y Aplicaciones Móviles es **evaluar la incorporación de usuarios(as) que utilizan tanto tótems como las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación en futuras evaluaciones del ISN.**

Con esta finalidad se realizaron dos pilotos, dirigidos a usuarios(as) de tótems y la aplicación móvil de obtención de certificados CivilDigital App, que consideraron la realización de las siguientes actividades:

- Determinación de dimensiones a evaluar y su calce con el modelo actual del ISN.
- Elaboración de cuestionarios preliminares y definición de la muestra correspondiente a cada piloto.
- Realizar actividades cualitativas como insumo para estos cuestionarios.
- Procesar y analizar información de acuerdo a los mismos criterios del ISN de años anteriores
- Elaborar un modelo actualizado de ISN, que incluya la Satisfacción Neta de los canales evaluados en el piloto.

3 METODOLOGÍA

El estudio corresponde a uno de tipo transversal, en tanto se aplica en un momento específico del tiempo. Es de carácter cuantitativo, siguiendo la tendencia marcada hasta ahora por los estudios dirigidos al cálculo del ISN de usuarios(as) del Servicio de Registro Civil e Identificación, (canal presencial, usuarios(as) individuales plataforma electrónica y usuarios(as) institucionales plataforma electrónica), aplicado a usuarios(as) de Tótems de Autoatención del Servicio de Registro Civil e Identificación y usuarios(as) de la aplicación móvil CivilDigital APP.

Para este propósito se desarrollaron instrumentos respectivos para ambos canales, que dialogan con los canales medidos actualmente, pero atendiendo a las particularidades de cada canal. Esto consideró la elaboración y aplicación de un cuestionario cara a cara a una muestra de **usuarios(as) individuales atendidos a través de tótems de autoatención** y una muestra de **usuarios(as) atendidos a través de la aplicación móvil CivilDigital APP.**

A continuación, se describirá de forma resumida el diseño de instrumentos de esta medición y diseño muestral para cada tipo de usuario(a), y la metodología de cálculo utilizada en el índice de satisfacción neta:

3.1 DISEÑO DE INSTRUMENTOS

El estudio piloto de Tótems de Autoservicio y Aplicación Móvil contempla la evaluación de canales nunca antes considerados en el cálculo del ISN. Por esta razón, se requirieron insumos que permitan arrojar luces sobre la realidad de la experiencia del usuario(a) y aspectos que influyan en su satisfacción con estos servicios. Con este objetivo, se realizó una serie de actividades de enfoque cualitativo -tanto para el Tótems de Autoservicio como Aplicación Móvil- propias de este tipo de estudio, que guíen la elaboración de cuestionarios preliminares. Las actividades cualitativas realizadas, para cada canal, se especifican a continuación:

TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN:

- **Observación etnográfica:** Esta actividad consideró, primero, la observación de la interacción del usuario(a) con el tótem, sin intervenir en este proceso, para luego establecer una breve conversación con él/ella sobre su experiencia. Todo esto fue guiado mediante una pauta de observación que permitió levantar la experiencia observada en cuanto a variables como: características del entorno, facilidad de operación en el Tótem, reacciones del usuario(a) ante la interacción con el Tótem, dificultades observadas y declaradas en la conversación, etc.
- **Entrevista a funcionario de tótems:** Como segunda actividad cualitativa relacionada con el funcionamiento de los Tótems de Autoservicio del Servicio de Registro Civil e

Identificación, se realizó una entrevista semiestructurada a un funcionario del Servicio del Registro Civil e Identificación a cargo de este sistema, quien fue informado previamente por el servicio de la realización de esta entrevista.

APLICACIÓN MÓVIL “CIVILDIGITAL APP”

- **Revisión de comentarios en tiendas de venta de aplicaciones:** Como primera actividad, en el marco del canal de atención aplicación móvil “CivilDigital APP” se revisaron comentarios realizados por usuarios(as) respecto de la valoración del funcionamiento de la aplicación, en las Tiendas de Ventas de Aplicaciones “App store” para sistemas IOS y “Play store” para sistemas Android.
- **Grupo de observación de descarga y uso de la aplicación:** Una segunda actividad orientada a recoger información sobre la relación entre el usuario(a) y la aplicación móvil “CivilDigital APP”, fue la realización de un grupo de observación del proceso de descarga y uso de la aplicación, realizado a través de video conferencia. El contenido de la actividad fue realizar un recorrido por la solicitud de certificados, desde el proceso de descarga de la aplicación, hasta la obtención de este documento. Además, se le pidió a uno de los participantes solicitar un certificado pagado para poder observar el funcionamiento del sistema de pago de la aplicación.
- **Entrevista a funcionario de aplicación móvil:** Se realizó una entrevista semiestructurada, al funcionario del Servicio de Registro Civil e Identificación a cargo de la aplicación móvil “CivilDigital APP”, quien fue informado previamente por el servicio de la realización de esta entrevista.

La información obtenida de estas actividades, sirvió como insumo para la creación de cuestionarios de tótems de autoatención y aplicación móvil “CivilDigital APP”, lo que incluyó la definición de dimensiones consideradas para el cálculo de ISN.

Luego de probar los cuestionarios a través de la ejecución de entrevistas cognitivas, se pasó a la fase de trabajo de campo, considerando el diseño muestral definido a continuación.

3.2 MUESTRA ENCUESTAS A USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

Para el caso de los usuarios(as) de tótems de autoservicio, se aplicó una encuesta presencial en tótems ubicados oficinas de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación y ubicaciones externas.

Las encuestas fueron aplicadas en Tablet, a personas mayores de 18 años que utilizaron estos dispositivos en la región metropolitana, entre los días 30 de noviembre y 16 de diciembre.

3.2.1 DISEÑO MUESTRAL

De acuerdo con las bases técnicas, en una primera instancia existirían 195 módulos habilitados, tanto en oficinas del Servicio, como en instalaciones externas. Estos, en el año 2019, habrían hecho entrega de 1.007.348 certificados y 292.195 códigos de activación de claves únicas.

Sin embargo, de acuerdo con la actualización de la información proporcionada por el SRCel, sobre el funcionamiento de tótems a julio de 2020, existirían 48 locaciones operativas de tótems: 12 ubicadas en oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación y 36 en ubicaciones externas.

Para la construcción del marco muestral, se decidió utilizar el mismo criterio aplicado para el canal presencial, es decir, no se consideraron oficinas con menos de 800 actuaciones en el mes de referencia. De acuerdo a este criterio, de las 48 locaciones operativas de tótems, solo 11 oficinas cumplirían el requisito para pertenecer al marco muestral. Finalmente, si bien de acuerdo a lo requerido en bases técnicas la aplicación se realizaría en las tres regiones con mayor proporción de tótems, esto no se pudo llevar a cabo debido a las cuarentenas relacionadas con la contingencia por COVID-19. En congruencia con lo acordado para la realización del estudio de Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario(a) año 2020, no se consideraron como parte del marco muestral los tres tótems con cantidad de actuaciones superior a 800 ubicados en regiones distintas a la metropolitana, debido a que se encuentran en comunas que a la fecha del levantamiento en cuarentena.

De acuerdo con lo anterior, se estableció la siguiente distribución muestral:

- Muestra de tamaño n=600 casos en 8 tótems
- Ubicación: 5 tótems en oficinas del SRCel y 3 en locaciones externas.
- Región: Metropolitana

TABLA 85: DISTRIBUCIÓN MUESTRAL PLANIFICADA TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

Ubicación	Ubicado en Oficina	Tamaño
-----------	--------------------	--------

	SRCel	muestra
OFICINA REGISTRO CIVIL HUERFANOS 04	SI	75
MALL PLAZA TOBALABA	No	75
MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE	No	75
MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL	No	75
OFICINA REGISTRO CIVIL BICENTENARIO 01	SI	75
OFICINA REGISTRO CIVIL BICENTENARIO 02	SI	75
OFICINA REGISTRO CIVIL HUERFANOS 02	SI	75
OFICINA REGISTRO CIVIL HUERFANOS 03	SI	75
TOTAL		600

Fuente: Elaboración propia a partir de información proporcionada por la contraparte técnica el 8-9-2020.

El cuadro anterior corresponde a la muestra original considerada para la realización del estudio, sin embargo, debido a distintos tipos de incidencias ocurridos durante el desarrollo del terreno, fue necesario modificar la muestra vinculada a tótems ubicados en locaciones externas a oficinas del SRCel.

3.2.2 INCIDENCIAS

Un estudio piloto es, por su alcance, de carácter exploratorio. En este sentido, todo tipo de observación e incidencia, ocurridas durante su transcurso, sirven como insumo para la instalación de estudios posteriores. En el caso específico del estudio piloto de tótems, se dieron condiciones imprevistas, que sirven como antecedente para la comprensión de la relación entre usuario(a) y este tipo de dispositivo.

Esta muestra, como se mencionó anteriormente, está compuesta de tótems ubicados en oficinas del SRCel y ubicaciones externas al servicio. Durante el trabajo etnográfico realizado de forma previa al estudio, se observó que existían diferencias en el funcionamiento de tótems de acuerdo a su ubicación. Estas diferencias radican en que los tótems ubicados dentro de oficinas, contarían con un servicio más estable, al tener asistencia inmediata de haber problemas en sus funciones. Este tipo de asistencia y monitoreo resulta más difícil en otros tipos de dependencia.

En concordancia observado en este ejercicio, el desarrollo del trabajo de campo en las oficinas de Huérfanos y Bicentenario del Servicio de Registro Civil e Identificación, no tuvo mayores eventualidades, ya que los tótems se mantuvieron funcionales durante toda su ejecución.

Es importante mencionar, sin embargo, que se comprobó en terreno que -de haber más de un tótem en la oficina- no es posible identificar a cuál número de tótem corresponde cada uno, al no mostrar esa información de forma visible y no estar informados los funcionarios(as) de su distinción. A modo de ejemplo, si en la oficina del Servicio de Registro Civil Bicentenario existen dos tótems, como ocurrió en este caso, no es posible identificar cual corresponde al tótem "OFICINA REGISTRO CIVIL BICENTENARIO 01" o "OFICINA REGISTRO CIVIL BICENTENARIO 02". Esto tuvo como consecuencia de que fue necesario controlar la muestra la muestra en torno a ubicación (ej. Muestra de tótems Oficina Registro Civil Bicentenario) y no al tótem específico como fue planificado originalmente. Siempre cuidando que se realizara la misma cantidad de encuestas en todos los tótems disponibles en la oficina o ubicación.

La segunda parte de la muestra, de ubicaciones externas, comprendía originalmente los tótems ubicados en el Mall Plaza Tobalaba, Municipalidad de El Bosque y Municipalidad de Pudahuel. Sin embargo, fueron reemplazados, por tótems de características similares, luego de las siguientes incidencias:

- **Mall Plaza Tobalaba:** Previo al inicio de terreno, el SRCel informó que el tótem no se encontraba habilitado, por lo que se procedió con su reemplazo.
- **Municipalidad de El Bosque:** El primer día de terreno, funcionarios(as) solicitaron al encuestador que se retirará, ya que no se había informado previamente a la municipalidad de la actividad. En la siguiente visita, se comprobó que el tótem se encontraba fuera de servicio., por lo que el tótem se vuelve a visitar luego de que el SRCel informara que se encuentra nuevamente operativo. Sin embargo, en esta visita se comprueba que tiene nuevamente problemas técnicos. Por estas razones, y teniendo en consideración el tiempo acotado para la realización del terreno, se decide reemplazar la ubicación donde se encuentra el tótem por la municipalidad de Macul.
- **Municipalidad de Pudahuel:** Durante la primera visita, se comprueba que el tótem funciona de manera irregular, por lo que los usuarios(as) no pueden realizar todos sus trámites. Si bien se logró realizar 10 encuestas., se decidió reemplazar por el tótem debido a estas complicaciones.
- **Mall Costanera Center:** Se comprobó en terreno la baja afluencia de usuarios(as) del tótem, logrando un total de 8 encuestas en 8 horas. Luego de una semana de trabajo de campo en el tótem, se decidió reemplazar para obtener la muestra restante.

3.2.3 MUESTRA

La muestra final lograda para el estudio piloto de Tótems de autoservicio se compone de 612 encuestas a usuarios(as) que hayan realizado sus trámites en estos dispositivos, distribuidas en 8 ubicaciones distintas, 2 en oficinas del SRCel y 6 externas. La distribución se puede apreciar en la tabla siguiente:

TABLA 86: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN UBICACIÓN DE TÓTEM

Ubicación	Ubicado en Oficina SRCel	Cantidad de tótems	Muestra Lograda
OFICINA REGISTRO CIVIL BICENTENARIO	SI	2	151
OFICINA REGISTRO CIVIL HUERFANOS	SI	3	225
MUNICIPALIDAD DE MACUL	No	1	75
MALL PORTAL LA REINA	No	1	50
MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL	No	1	10
MALL COSTANERA CENTER	No	1	26
MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE	No	1	3
MUNICIPALIDAD DE PEÑALOEN	No	1	72
TOTAL		11	612

Fuente: Elaboración propia

De esta forma, se lograron en total 376 encuestas en tótems ubicados en oficinas del SRCel, y 236 en ubicaciones externas.

3.3 MUESTRA ENCUESTAS A USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP.

El segundo canal abordado en el estudio piloto corresponde a las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación. Específicamente, se realizó sobre la aplicación CivilDigital APP, ya que la que la segunda aplicación mencionada en Bases Técnicas no se encontraba operativa durante la ejecución del estudio.

3.3.1 DISEÑO MUESTRAL

Al realizar el diseño muestral de este piloto, fue necesario considerar la dificultad que, en cada interacción con la aplicación móvil, solo queda registro de la solicitud, pero no un correo de contacto del solicitante. Para enfrentar el problema anterior, se diseñó una forma de construir un universo muestral, a partir de información que queda almacenada de cada interacción en la app. Efectivamente, gracias a información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, se pudo comprobar que, al momento de ingresar a la aplicación, queda registrado el Rut del usuario(a). Esta información fue combinada con bases de datos con correo electrónico y Rut que tiene a su disposición el SRCel, de manera en que se pudo crear un universo de correos electrónicos pertenecientes a usuarios(as) de la aplicación móvil. Cabe decir que el cruce de información y construcción de universo de correos fue realizado por la misma institución (SRCel), con el objetivo de preservar la privacidad de datos de sus usuarios(as).

En esta opción, Datavoz fue el encargado de la programación de cuestionario y de generar una cantidad de links suficientes, para que el SRCel pudiera hacer envío a todo el universo creado a partir de este proceso.

Teniendo en cuenta el procedimiento anterior, el Servicio de Registro Civil e Identificación reportó que el universo creado fue de 262.866 usuario(as) que han ingresado a la aplicación, de los cuales se tiene información de su correo electrónico.

Para la determinación de la cantidad de links a generar, como muestra inicial, se tomó en cuenta la tasa de logro total, del Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario(a) año 2019” canal web. Se decidió considerar este valor por sobre la tasa de logro del año 2020, ya que esta fue de 4,20%, 5 puntos porcentuales a la anterior, y se consideró prudente utilizar un valor de referencia más bajo, considerando que no se posee información de este tipo referente a la aplicación móvil. Con esta información, se estimó que, para lograr una muestra de 800 casos, se requeriría el envío de 21.620 correos electrónicos.

TABLA 87: DISTRIBUCIÓN MUESTRA USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP

Universo	Tasa de logro total canal web 2019	Muestra Inicial	Muestra Planificada
262.866	3,7%	21.620	800

Fuente: Elaboración propia

3.3.2 MUESTRA

El envío de los correos electrónicos fue realizado por el SRCel el día 18 de diciembre. Además, se realizó un recordatorio a quienes no habían contestado la encuesta hasta el momento, el día 29 de diciembre. El trabajo de campo concluyó el día jueves 7 de enero 2021, con un total de 633 respuestas completas e incompletas.

Para determinar el estado de completitud de las encuestas, se tomó como criterio que las encuestas donde se hayan contestados todas las preguntas obligatorias requeridas para el cálculo del piloto de ISN, es considerada como completa. Luego de este proceso de validación, se llegó a la conclusión de que la muestra lograda corresponde a 510 encuestas completas y 123 incompletas.

Finalmente, esto corresponde a una tasa de logro de 2,36%, menor que la tasa de logro de 3,70% del canal web el año 2019.

TABLA 88: MUESTRA INICIAL Y MUESTRA LOGRADA USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP

Universo	Tasa de logro total canal web 2019	Muestra Inicial	Muestra Planificada	Encuestas Completas	Encuestas Incompletas	Tasa de logro Usuarios(as) CivilDigital APP
262.866	3,70%	21.620	800	510	123	2,36%

Fuente: Elaboración propia

3.4 METODOLOGÍA DE CÁLCULO PILOTO DE ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA (ISN)

Uno de los objetivos del estudio piloto de Tótems y Aplicación Móvil, es proponer una metodología de cálculo de la satisfacción neta para estos canales, que dialogue con la metodología aplicada en los canales medidos hasta el momento.

A modo de recordatorio, 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, tal cual se ha realizado hasta el momento, 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:

- **%X_p:** Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.
- **%X_w:** 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) para estos canales de atención, fueron 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.

El presente informe se concentra en la elaboración de un modelo de ISN específicamente para los usuarios(as) de tótems de autoatención y aplicación móvil, sirviendo como insumo para las ponderaciones que se podrían asignar, al incluir estos canales en el cálculo del ISN.

3.4.1 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:

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

Para los canales en este piloto, se mantienen los criterios anteriormente mencionados, y los desarrollados a continuación:

3.4.1.1 *SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL CON EL SRCEI*

Para obtener la percepción de cada usuario(a) encuestado(a) respecto de la calidad de atención prestada por el Servicio, primeramente, se le consultó cuál es su satisfacción, en términos globales, con 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). Debido a que esta pregunta corresponde a la primera opinión del usuario(a) con la atención, a este indicador a este indicador se le asigna el nombre de **“Satisfacción Global Inicial”**.

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

3.4.1.2 *SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES*

G. 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 excepción a esta metodología corresponde a las dimensiones “Asistencia de funcionarios” y “Hueller de identificación” del canal Tótem de Autoservicio. Ya que las dimensiones no contaban con pregunta de satisfacción global de la dimensión, al estar vinculadas a un solo atributo.

Teniendo en consideración los canales medidos actualmente, A. Usuarios(as) individuales canal presencial, B. Usuarios(as) Individuales canal plataforma electrónica y C. Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica, la estructura de las dimensiones y atributos de cada instrumento elaborado para el estudio piloto es la siguiente:

TABLA 89. DIMENSIONES Y ATRIBUTOS USUARIOS(AS) CANAL TÓTEM Y APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación global de la dimensión	N° Pregunta
D. Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	D.1.1. Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem	P7_3
		D.1.2. Horario de disponibilidad del tótem	P7_2
		D.1.3. Cantidad de tótems disponibles	P7_5
		D.1.4. Aseo del espacio donde se ubica el tótem	P7_6
		D.1.5. Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	P7_10
		D.1.6. Conveniencia de la ubicación del tótem	P7_1
		D.1.7. Facilidad para encontrar el tótem	P7_4
		D.1.8. Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	P7_7
		D.1.9. Condiciones de servicio del espacio de ubicación del tótem – Global	P7_11
	D.2. Facilidad de uso del tótem	D.2.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P9_2
		D.2.2 Seguridad que ofrece el sistema del tótem	P9_3
		D.2.3. Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución	P9_5
		D.2.4. Tiempo de demora en cargar el sistema de trámite en el tótem	P9_1
		D.2.5. Facilidad de navegación del sitio Global	P9_6
	D.3. Calidad de contenidos del sistema	D.3.1. Utilidad de la información	P10_1
		D.3.2. Claridad del lenguaje empleado	P10_2
		D.3.3. Diseño de la plataforma de tótem	P10_3
		D.3.4. Contenido y diseño de la página web Global	P10_4
	D.4. Facilidad para pagar certificados	D.4.1. Variedad de medios de pago	P13_2
		D.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P13_4
		D.4.3. Seguridad del proceso de pago	P13_5
		D.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P13_1
		D.4.5. Facilidad para pagar	P13_3
D.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global		P13_6	
D.5. Proceso de realización del trámite	D.5.1. Tiempo de espera	P6	
	D.5.2. Rapidez del trámite	P11_1	
	D.5.3. Facilidad para realizar trámites	P11_2	
	D.5.4. Proceso de realización del trámite – Global	P14	
D.6. Asistencia de funcionarios(as)	D.6.1. Asistencia de funcionarios(as)	P8_1	
D.7. Huellero de identificación	D.7.1. Facilidad de uso del huellero	P16	
E. Usuarios(as)	E.1. Facilidad de navegación de la	E.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca	P3_3
		E.1.2. Seguridad que ofrece la aplicación	P3_4

Individuales, canal aplicación móvil "CivilDigital APP"	aplicación	E.1.3. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	P3_5
		E.1.4. Tiempo de demora en cargar la aplicación	P3_2
		E.1.5. Facilidad para descargar la aplicación	P3_1
		E.1.6. Satisfacción mapa "Busca tu oficina"	P3_8
		E.1.7. Facilidad de navegación del sitio Global	P3_6
	E.2. Calidad de contenidos de la aplicación	E.2.1. Utilidad de la información	P4_1
		E.2.2. Claridad del lenguaje empleado	P4_2
		E.2.3. Diseño de la aplicación	P4_3
		E.2.4. Facilidad para reconocer el icono	P5
		E.2.5. Contenido y diseño de la aplicación Global	P4_4
	E.3. Proceso de obtención de certificados	E.3.1. Facilidad para solicitar certificados	P6_1
		E.3.2. Tiempo requerido para obtener certificados	P6_2
		E.3.3. Variedad de certificados disponibles en la aplicación	P6_3
		E.3.4. Proceso de obtención de certificados Global	P6_4
	E.4. Facilidad para pagar certificados	E.4.1. Variedad de medios de pago	P8_2
		E.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P8_4
		E.4.3. Seguridad del proceso de pago	P8_5
		E.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P8_1
		E.4.5. Facilidad para pagar	P8_3
		E.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P8_6

Fuente: Elaboración propia

H. CÁLCULO DEL PROMEDIO DE ATRIBUTOS DE CADA DIMENSIÓN

El primer paso en el tratamiento de las dimensiones es el cálculo del promedio de atributos de cada dimensión en cada tipo de usuario(a). Para tal efecto, primero se contabilizan cuántos atributos deben entrar en el cálculo. Y luego se calcula 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 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 excluye 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 90 PROMEDIO DE ATRIBUTOS

Perfil del usuario(a)	Unidad de análisis	N° Promedio de atributos	Promedios de atributos	N° total de atributos del cálculo
D. Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	Total Muestra	7 promedios de atributos	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	8 atributos
			D.2. Facilidad de uso del tótem	4 atributos
			D.3. Calidad de contenidos del sistema	3 atributos
			D.4. Facilidad para pagar certificados	5 atributos
			D.5. Proceso de realización del trámite	3 atributos
			D.6. Asistencia de funcionarios(as)	1 atributo
			D.7. Huellero de identificación	1 atributo
E. Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil "CivilDigital APP"	Total Muestra	4 promedios de atributos	E.1. Facilidad de navegación de la aplicación	6 atributos
			E.2. Calidad de contenidos de la aplicación	4 atributos
			E.3. Proceso de obtención de certificados	3 atributos
			E.4. Facilidad para pagar certificados	5 atributos

Fuente: Elaboración propia

Si la dimensión está compuesta de un solo atributo, los valores del promedio de atributos corresponden al del atributo individual, al no existir otros factores para incluir en el promedio.

Cabe mencionar, además, las dimensiones "Asistencia de funcionarios(as)", "Huellero de identificación" y "Facilidad para pagar certificados" de usuarios(as) de tótems y "Facilidad para pagar certificados" en usuarios(as) de aplicación móvil, están asociadas a saltos, por lo que pueden aparecer como valores perdidos en la base de datos.

I. CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN

El siguiente paso fue establecer la satisfacción global calculada de cada dimensión. Este 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 también fue el caso de las dimensiones “Asistencia de funcionarios(as)” y “Hueller de identificación” del canal Tótem de Autoservicio, donde no se consultó por la satisfacción global al tratarse de un único atributo. 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 91 INDICADORES DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES

Perfil del usuario(a)	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global	Indicador de Satisfacción Global Calculada	Cálculo
D. Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	Total Muestra	7 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	60% promedio de atributos
			D.2. Facilidad de uso del tótem	
			D.3. Calidad de contenidos del sistema	40% Calificación global de la dimensión
			D.4. Facilidad para pagar certificados	
			D.5. Proceso de realización del trámite	
			D.6. Asistencia de funcionarios(as)	100% promedio de atributos
			D.7. Hueller de identificación	
E. Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil “CivilDigital APP”	Total Muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	E.1. Facilidad de navegación de la aplicación	60% promedio de atributos
			E.2. Calidad de contenidos de la aplicación	40% Calificación global de la dimensión
			E.3. Proceso de obtención de certificados	
			E.4. Facilidad para pagar certificados	

Fuente: Elaboración propia

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:

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

- $\forall_k = p, w, e$
- $\% Y =$ **Porcentaje de usuarios insatisfechos de la dimensión j 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

J. 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(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.
- 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 conforman su grado de satisfacción general con el servicio, y que además pudiera 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 92 CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES SEGÚN TIPO DE USUARIO(A)

Perfil del usuario	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de dimensiones	Cálculo
D. Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	Total Muestra	7 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	Peso 1 *D.1 + Peso 2 *D.2 + Peso 3 * D.3 + Peso 4*D.4 + Peso 5 *D.5 + Peso 6 * D.6 + Peso 7 * D.7 + Peso 8*D.8
			D.2. Facilidad de uso del tótem	
			D.3. Calidad de contenidos del sistema	
			D.4. Facilidad para pagar certificados	
			D.5. Proceso de realización del trámite	
			D.6. Asistencia de funcionarios(as)	
			D.7. Huellero de identificación	
E. Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil "CivilDigital APP"	Total Muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	E.1. Facilidad de navegación de la aplicación	Peso 1 *E.1 + Peso 2 *E.2 + Peso 3 * E.3 + Peso 4*E.4
			E.2. Calidad de contenidos de la aplicación	
			E.3. Proceso de obtención de certificados	
			E.4. Facilidad para pagar certificados	

Fuente: Elaboración Propia

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 una dimensión en el caso de usuarios(as) de aplicación móvil ("Facilidad para pagar certificados") y tres en usuarios(as) de tótems ("Asistencia de funcionarios(as)", "Huellero de identificación" y "Facilidad para pagar certificados").

K. 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 SRCel 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.

4 RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA ESTUDIO PILOTO

A continuación, se presentan los resultados del Estudio Piloto de Tótems y Aplicación Móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación, evaluándose la satisfacción de atributos y construyendo a partir de sus resultados, una propuesta de cómo incluir los canales Tótems de Autoatención y Aplicación Móvil Civil Digital App en el Índice de Satisfacción Neta.

4.1 USUARIOS(AS) DE TÓTEMAS DE AUTOATENCIÓN.

4.1.1 SATISFACCIÓN DE LOS ATRIBUTOS

Los Usuarios(as) de Tótems de Autoatención fueron consultados respecto de un total de 25 atributos de servicio, organizados en siete dimensiones. Si bien, los atributos evaluados en cinco de las siete dimensiones de respuesta, fueron creados a partir de dimensiones medidas en los canales ya existentes, las dimensiones **“Asistencia de Funcionarios(as)”** y **“Hueller de Identificación”**, no habían sido medidas previamente. Además, 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) de Tótems de Autoatención. En él aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta calculado para el año 2020.

TABLA 93: RESULTADOS DE ATRIBUTOS - USUARIOS(AS) DE TÓTEMAS DE AUTOATENCIÓN

Dimensión	Atributos	n	% SAT	% INS	% NETO
D.1. CONDICIONES FÍSICAS Y DE AMBIENTACIÓN (GLOBAL)	Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem	605	65,45%	26,61%	38,84%
	Horario de disponibilidad del tótem	611	88,22%	6,38%	81,83%
	Cantidad de tótems disponibles	612	75,16%	22,55%	52,61%
	Aseo del espacio donde se ubica el tótem	607	97,86%	0,66%	97,20%
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	275	91,64%	5,82%	85,82%
	Conveniencia de la ubicación del tótem	612	82,03%	14,54%	67,48%
	Facilidad para encontrar el tótem	612	77,61%	18,95%	58,66%
	Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	611	98,04%	1,15%	96,89%
D.2. FACILIDAD DE USO DEL TÓTEM (GLOBAL)	Facilidad para encontrar lo que busca	610	97,87%	0,98%	96,89%
	Seguridad que ofrece el sistema del tótem	606	99,50%	0,00%	99,50%
	Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución	594	98,48%	0,34%	98,15%
	Tiempo de demora en cargar el sistema de trámite en el tótem	611	97,38%	1,31%	96,07%
D.3. CALIDAD DE CONTENIDOS DEL	Utilidad de la información	607	98,85%	0,49%	98,35%
	Claridad del lenguaje empleado	611	99,35%	0,33%	99,02%

SISTEMA (GLOBAL)	Diseño de la plataforma de tótem	611	99,51%	0,16%	99,35%
D.4. FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS (GLOBAL)	Variedad de medios de pago	9	66,67%	22,22%	44,44%
	Claridad con la que son informados los cobros	9	77,78%	11,11%	66,67%
	Seguridad del proceso de pago	9	77,78%	11,11%	66,67%
	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	9	66,67%	11,11%	55,56%
	Facilidad para pagar	9	66,67%	11,11%	55,56%
D.5. PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE (GLOBAL)	Tiempo de espera	610	98,37%	1,31%	97,06%
	Rapidez del trámite	610	99,02%	0,49%	98,52%
	Facilidad para realizar trámites	610	99,34%	0,16%	99,18%
D.6. ASISTENCIA DE FUNCIONARIOS(AS) (GLOBAL)	Asistencia de funcionarios(as)	325	97,54%	0,62%	96,92%
D.7. HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN (GOBAL)	Facilidad de uso del huellero	529	85,63%	10,59%	75,05%

Fuente: Elaboración Propia

Lo primero que se puede destacar al observar los resultados de los atributos, es el bajo número de Total, respuestas de la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**. Todos los atributos vinculados a esta dimensión, estaban condicionados a la pregunta “El o los certificados(s) que usted solicitó eran:” cuyas categorías de respuesta corresponden a “Gratis” o “Pagados”, siendo los que indicaban esta segunda opción, quienes contestaban la batería de respuesta. Del total de 612 usuarios(as) que contestaron la encuesta, solo 9 declaró haber emitido un certificado pagado. Esto evidencia la baja cantidad de usuarios/que utiliza los tótems de autoatención para emitir certificados pagados. Debido a este n, la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**, no será considerada en esta prueba para cálculos posteriores vinculados con la satisfacción neta del canal, ya que al presentar sobre un 95% de casos perdidos, no permite realizar el ejercicio de regresión múltiple para establecer ponderadores de dimensión de manera correcta.

Al observar la satisfacción de los atributos de la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”**, destaca como el mejor evaluado **“Aseo del espacio donde se ubica el tótem”** con una satisfacción neta de 97,20%, seguido de **“Seguridad del espacio donde se ubica el tótem”**, con un 96,89%. Por otro lado, el atributo con menor satisfacción neta corresponde a **“Letreros que señalizan donde se ubica el tótem”**, presentando una satisfacción de 38,84%.

En el caso de **“Facilidad de uso del tótem”**, el atributo que presenta la satisfacción neta más alta de la dimensión y el canal, corresponde a **“Seguridad que ofrece el sistema del tótem”** con 99,50%. Es importante destacar, que todos los atributos de la dimensión presentan niveles de satisfacción neta superiores al 95%.

Algo similar a lo anterior ocurre en la dimensión **“Calidad de contenidos del sistema”**, donde la satisfacción neta de todos sus atributos supera el 98%. Entre ellos destacan **“Diseño de la plataforma del tótem”**, como el mejor evaluado con un 99,35% de satisfacción.

Retomando la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**, teniendo en mente las limitaciones antes mencionadas, se puede apreciar que los atributos con mayor satisfacción neta corresponden a **“Claridad con la que son informados los cobros”** y **“Seguridad del proceso de pago”**, ambas con un 66,67% de satisfacción neta. Por el contrario, la peor evaluada fue **“Variedad de los medios de pago”**, con un 44,44% de satisfacción neta.

Luego, respecto a la dimensión **“Proceso de realización del trámite”**, el atributo con la valoración más alta es **“Facilidad para realizar trámites”** con una satisfacción neta de 99,18%. Nuevamente, se observa que los tres atributos que componen esta dimensión tienen una satisfacción cercana o sobre el 97%.

Por último, se encuentran las dimensiones y atributos **“Asistencia de funcionarios(as)”** y **“Facilidad de uso del huellero”**, que presentan una satisfacción neta de 96,92% y 75,05% respectivamente. Ambos atributos estaban asociados a saltos, por lo que las evalúa un n menor a la totalidad de la muestra, pero considerablemente mayor que en la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**.

4.1.2 SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN

Posterior al análisis de cada atributo, se procede a calcular en base a cada dimensión sus respectivos porcentajes. En este cuadro se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión de Usuarios(as) de Tótems de Autoservicio.

TABLA 94: PROMEDIOS DE ATRIBUTOS DE CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) DE TÓTEM DE AUTOATENCIÓN

Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	612	78,27%	0,49%	77,78%
Facilidad de uso del tótem	612	99,35%	0,00%	99,35%
Calidad de contenidos del sistema	611	99,02%	0,00%	99,02%
Facilidad para pagar certificados	9	66,67%	11,11%	55,56%
Proceso de realización del trámite	612	98,53%	0,16%	98,37%
Asistencia de funcionarios(as)	325	97,54%	0,62%	96,92%
Huellero de identificación	529	85,63%	10,59%	75,05%

Fuente: Elaboración Propia

Se observa que existen tres dimensiones cuya satisfacción neta es inferior al 95%. En primer lugar, **“Facilidad para pagar certificados”**, que posee una satisfacción neta de 55,56%, siendo la que presenta la satisfacción más baja del canal. Le siguen **“Hueller de identificación”** (75,05% satisfacción neta) y **“Condiciones físicas y de ambientación”** (77,78% satisfacción neta), ambas con porcentajes mayores al 70% de satisfacción.

La Satisfacción Global Directa de cada dimensión, en congruencia con la medición realizada hasta el momento, es estudiada en torno a una sola pregunta la cual tiene el objetivo de calificar directamente cada dimensión consultada.

La excepción a esta metodología corresponde a las dimensiones **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionarios(as)”**, donde no se preguntó por satisfacción global directa, al estar compuestas de un único atributo.

Teniendo en cuenta esto como consideración, los resultados en torno a Satisfacción Global Directa fueron los siguientes:

TABLA 95: SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN.

Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	612	95,59%	2,45%	93,14%
Facilidad de uso del tótem	612	99,51%	0,16%	99,35%
Calidad de contenidos del sistema	611	99,67%	0,00%	99,67%
Facilidad para pagar certificados	9	77,78%	22,22%	55,56%
Proceso de realización del trámite	612	99,18%	0,49%	98,69%

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la Satisfacción global directa, todas las dimensiones presentan niveles superiores al 90% de satisfacción, exceptuando por **“Facilidad para pagar certificados”**, que posee una satisfacción global directa de 55,56%.

Teniendo los valores preliminares calculados, 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%). Nuevamente, la excepción a esta metodología corresponde a las dimensiones **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionarios(as)”**, donde se el promedio de los atributos tiene una ponderación de 100%.

TABLA 96: SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	612	82,84%	0,49%	82,35%
Facilidad de uso del tótem	612	99,51%	0,00%	99,51%
Calidad de contenidos del sistema	611	99,84%	0,00%	99,84%
Facilidad para pagar certificados	9	77,78%	22,22%	55,56%
Proceso de realización del trámite	612	99,18%	0,16%	99,02%
Asistencia de funcionarios(as)	325	97,54%	0,62%	96,92%
Hueller de identificación	529	85,63%	10,59%	75,05%

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, se puede concluir de la satisfacción global calculada, que 4 de las 7 dimensiones medidas poseen porcentajes de satisfacción superiores al 95%, destacando la dimensión **“Calidad de contenidos del sistema”** posee la mejor evaluación, con una satisfacción neta de 99,84%. Así,

se mantiene como la dimensión con menor satisfacción neta, **“Facilidad para pagar certificados”** con un 55,56%.

4.1.3 SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES

A partir del trabajo realizado en la sección anterior, es posible evaluar 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.

En este punto del cálculo, fue necesario descartar la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**, ya que la cantidad de casos vinculados no permitía realizar el ejercicio de regresión múltiple de manera correcta. Se optó, por otro lado, por mantener las dimensiones **“Asistencia de funcionarios(as)”** y **“Hueller de identificación”**, ya que los n logrados fueron mayores.

A continuación, se pueden observar los ponderadores de cada dimensión, realizando el ejercicio de incluir o no estas dos variables, lo que permite observar el peso de cada variable en la satisfacción inicial:

TABLA 97: PONDERADOR DE DIMENSIONES, COMPARACIÓN DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO"- USUARIOS(AS) DE TÓTEM DE AUTOATENCIÓN

Dimensión	Ponderador todas las dimensiones	Ponderador sin dimensiones hueller y asistencia
Condiciones físicas y de ambientación	4,77%	8,57%
Facilidad de uso del tótem	19,34%	35,17%
Calidad de contenidos del sistema	4,87%	0,33%
Proceso de realización del trámite	54,49%	55,93%
Asistencia de funcionarios(as)	15,22%	
Hueller de identificación	1,31%	
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

En este ejercicio de comparación, se puede observar que, en ambos ponderadores, la dimensión con mayor peso corresponde a **“Proceso de realización del trámite”**, con un peso de 54,49% calculado con todas las dimensiones, y aumentando a 55,93% eliminando hueller y asistencia.

Específicamente, las dimensiones **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionarios(as)”**, estas ´pesan un 1,31% y 15,22%. Esta última se posiciona como la tercera con mayor peso del canal, luego de **“Facilidad de uso de tótems”**, que tiene un peso de 19,34% en presencia de estas dimensiones. Con esto, se concluye que la dimensión **“Hueller de identificación”**, no tiene demasiada influencia en la satisfacción inicial, mientras que la dimensión **“Asistencia de funcionarios(as)”** incide de manera significativa en la satisfacción inicial.

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión es 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 98: SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES, COMPARACIÓN DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO" - USUARIOS(AS) DE TÓTEMAS DE AUTOATENCIÓN

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO
Satisfacción Global de las Dimensiones todas las dimensiones	612	98,07%	0,34%	97,73%
Satisfacción Global de las Dimensiones sin Huellero y Asistencia	612	97,90%	0,13%	97,77%

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 98 es posible observar finalmente, la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) de Tótems de Autoatención, al incluir o no las dimensiones **“Hueller de identificación” y “Asistencia de funcionario”**. Al respecto, se observa que, considerando todas las dimensiones, la satisfacción neta es de un 97,73%, porcentaje que aumenta a 97,77% al descartar las dos dimensiones antes mencionadas.

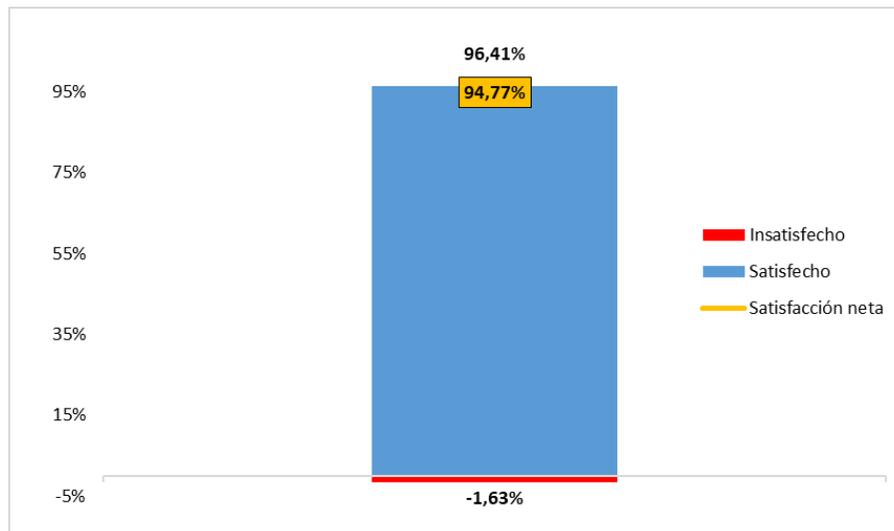
4.1.4 SATISFACCIÓN NETA

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) de tótems de autoatención. 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.

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, siguiendo la línea en la que están estructurados los cuestionarios de Canal Presencial, Web y de Usuarios(as) Institucionales.

En el gráfico siguiente, se puede observar que la satisfacción inicial neta, para usuarios(as) de tótems de autoatención, fue de 94,77%, declarándose un 96,41% satisfecho y un 1,63% insatisfecho.

GRÁFICO 62: SATISFACCIÓN INICIAL - USUARIOS(AS) DE TÓTEM(S) DE AUTOATENCIÓN



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(las) usuarios(as) tótems de autoatención. 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%. A continuación, se realizará el ejercicio de cálculo de satisfacción neta de usuarios(as), para todas las dimensiones y sin considerar las dimensiones **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionario”**.

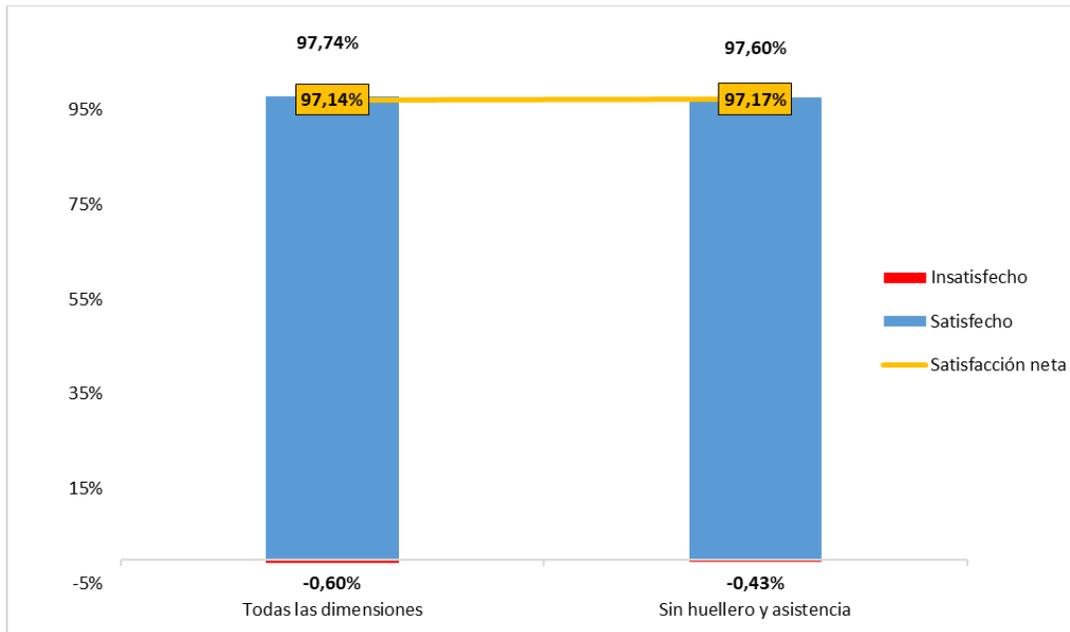
TABLA 99: SATISFACCIÓN NETA, USUARIOS(AS) DE TÓTEM(S) DE AUTOATENCIÓN, COMPARACIÓN DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO"

Dimensiones incluidas	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Todas las dimensiones	Satisfacción Global de las Dimensiones	612	98,07%	0,34%	97,73%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	612	96,41%	1,63%	94,77%	20,00%
	Satisfacción neta	612	97,74%	0,60%	97,14%	
Sin Hueller y Asistencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	612	97,90%	0,13%	97,77%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	612	96,41%	1,63%	94,77%	20,00%
	Satisfacción neta	612	97,60%	0,43%	97,17%	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla anterior, muestra los resultados asociados a la Satisfacción neta de los Usuarios(as) de tótems de autoatención, considerando todas las dimensiones y sin considerar **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionario”**. Al considerar todas las dimensiones, se observa que la satisfacción neta del canal llegó a un 97,14%, mientras que, al no considerar estas dimensiones, la satisfacción neta es de 97,17%.

GRÁFICO 63: SATISFACCIÓN NETA, COMPARACIÓN DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO"- USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico anterior, se observa que la diferencia entre ambas formas de calcular el ISN es mínima, con tan solo 0,03 puntos porcentuales de diferencia. En este marco, la mayor satisfacción neta se obtiene sin considerar las dimensiones **“Huellero de identificación”** y **“Asistencia de Funcionarios(as)”**. Respecto a la satisfacción de los usuarios(as), al incluir todas las dimensiones en el cálculo, esta presenta un valor de 97,74%, número que disminuye a un 97,60% al no incluir ambas dimensiones. Por otro lado, la insatisfacción que se presenta al incluir todas las dimensiones es de 0,60%, porcentaje que disminuye a 0,43% al descartar **“Huellero de identificación”** y **“Asistencia de funcionarios”**. Como conclusión, se tiene que la satisfacción neta no varía de forma significativa al considerar estas variables.

Por esta razón, el valor que toma en consideración la mayor cantidad de factores que inciden en la satisfacción usuaria es el que incluye todas las variables, o sea una satisfacción neta para el canal **de tótems de autoatención de 97,17%**.

4.2 USUARIOS(AS) DE LA APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP

4.2.1 SATISFACCIÓN DE LOS ATRIBUTOS

En este apartado se hablará de la satisfacción atribuida por los Usuarios(as) de la aplicación móvil CivilDigital APP. A diferencia del canal web, que corresponde al canal de atención cualitativamente cercano, la metodología de cálculo utilizada es la misma correspondiente al canal presencial, usuarios(as) institucionales, y la que se ha desarrollado en este documento en el canal tótem. Esto, ya que la aplicación móvil tiene la funcionalidad de emitir únicamente certificados gratuitos y pagados, por lo tanto, no es necesario realizar el análisis específico por trámite. Adicionalmente, no es posible realizar la distinción entre usuarios(as) que emitieron certificados pagados y gratuitos, ya que la única información con la que se cuenta de ellos en la aplicación, corresponde a los Rut ingresados en esta, no de los trámites realizados por usuario(a). -

Es importante mencionar, respecto a la construcción del cuestionario de este canal, que al comienzo del cuestionario se realizó la pregunta filtro “¿Usted ha solicitado algún certificado a través de la aplicación CivilDigital App del Servicio de Registro Civil e Identificación”? Las personas que contestaron no haber realizado esta acción, pasaron a un flujo de preguntas distinto, que no involucraba la evaluación del servicio de emisión de certificados, al cual está orientada la aplicación móvil. Es por esta razón, que, si bien el n logrado total de encuestas web de fue de 510, el cálculo de la satisfacción neta se realiza sobre los 442 casos que contestaron haber solicitado certificados a través de la aplicación, y que por lo tanto pueden evaluar este servicio. Los resultados del flujo de preguntas aplicadas a los 62 casos que contestaron no haber solicitado algún certificado, se desarrollan en el capítulo 6 “*Perfiles de Usuarios(as)*”, sección 6.2 “*Usuarios(as) de Aplicación Móvil CivilDigital APP*”

Teniendo en consideración lo anterior, la medición de la satisfacción con la aplicación móvil Civil Digital APP fue realizada sobre 18 atributos, distribuidos en 4 dimensiones.

TABLA 100: RESULTADOS DE ATRIBUTOS - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

Dimensión	Atributos	n	% SAT	% INS	% NETO
E.1. FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DE LA APLICACIÓN	Facilidad para encontrar lo que busca	442	80,32%	11,09%	69,23%
	Seguridad que ofrece la aplicación	442	73,08%	12,44%	60,63%
	Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	442	59,50%	20,59%	38,91%
	Tiempo de demora en cargar la aplicación	442	74,66%	15,16%	59,50%
	Facilidad para descargar la aplicación	442	82,81%	9,73%	73,08%
	Satisfacción mapa "Busca tu oficina"	93	68,82%	20,43%	48,39%
E.2. CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA APLICACIÓN	Utilidad de la información	442	77,38%	10,41%	66,97%
	Claridad del lenguaje empleado	442	81,90%	7,47%	74,43%
	Diseño de la aplicación	442	78,05%	9,50%	68,55%
	Facilidad para reconocer el icono	441	70,98%	8,39%	62,59%
E.3. PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	442	78,73%	11,99%	66,74%
	Tiempo requerido para obtener certificados	442	78,28%	12,90%	65,38%
	Variedad de certificados disponibles en la aplicación	442	74,89%	13,80%	61,09%
E.4. FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS	Variedad de medios de pago	80	70,00%	20,00%	50,00%
	Claridad con la que son informados los cobros	79	65,82%	20,25%	45,57%
	Seguridad del proceso de pago	79	68,35%	18,99%	49,37%
	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	80	55,00%	31,25%	23,75%
	Facilidad para pagar	80	61,25%	28,75%	32,50%

Fuente: Elaboración Propia

Al evaluar los resultados por atributo, de acuerdo a lo evidenciado en la Tabla 100, destacan algunos atributos cuyo n es menor a la muestra. Esto se debe a que las preguntas que evalúan estos atributos están vinculadas a saltos. Específicamente, para el atributo **"Satisfacción mapa "Busca tu oficina"**, se preguntaba previamente si se había utilizado o no está funcionalidad, contestando únicamente quienes indicaron que sí. Luego, algo similar ocurre en la dimensión **"Facilidad para pagar certificados"**, batería de preguntas que contestaron únicamente los encuestados(as) que indicaran previamente que alguno de los certificados emitidos fue pagado.

Considerando los niveles de satisfacción de los atributos, por cada dimensión, se observa que el atributo mejor evaluado de la dimensión **"Facilidad de navegación de la aplicación"**, corresponde a **"Facilidad para descargar la aplicación"**, con una satisfacción neta de 73,08%. Al contrario, el atributo **"Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución"**, fue el peor evaluado, con una satisfacción neta de 38,91%.

La siguiente dimensión corresponde a **"Calidad de contenidos de la aplicación"**. En este caso el atributo con mayor satisfacción neta es **"Claridad del lenguaje empleado"** con un 74,43% de

satisfacción neta, siendo también el mejor evaluado del canal. El resto de los atributos de la dimensión están evaluados en un rango entre 60% y 70% satisfacción neta.

Luego, en **“Proceso de obtención de certificados”**, todos los atributos se encuentran en un rango entre 60% y 70% de satisfacción neta, destacando como el mejor evaluado **“Facilidad para solicitar certificados”** con un 66,74%. Finalmente, el atributo con la peor evaluación de la dimensión corresponde a **“Variedad de certificados disponibles en la aplicación”**, con una satisfacción neta de 61,09%.

La última dimensión evaluada corresponde a **“Facilidad para pagar certificados”**, donde el atributo que presenta mayor satisfacción neta corresponde a **“Variedad de medios de pago”** con un 50,00%. Por otro lado, el atributo **“Facilidad para acceder a los medios de pago en línea”** fue el que tuvo la peor evaluación de la dimensión y el canal, presentando una satisfacción neta de 23,75%.

4.2.2 SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN

Posterior al análisis de cada atributo, se procedió a calcular en base a cada dimensión sus respectivos porcentajes, lo que permite evaluar de forma agrupada y a través de diferentes metodologías, la satisfacción neta de cada una.

En el siguiente cuadro se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión correspondiente a Usuarios(as) de la Aplicación Móvil CivilDigital APP:

TABLA 101: PROMEDIO DE ATRIBUTOS POR CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación de la aplicación	442	74,21%	10,86%	63,35%
Calidad de contenidos de la aplicación	442	69,46%	6,79%	62,67%
Proceso de obtención de certificados	442	74,21%	10,41%	63,80%
Facilidad para pagar certificados	80	62,50%	23,75%	38,75%

Fuente: Elaboración Propia

En este ejercicio, se observa que los promedios de atributos por dimensión no superan el 65% de satisfacción. De las dimensiones evaluadas, **“Proceso de obtención de certificados”** presenta la mayor satisfacción neta, con 63,80% de satisfacción, seguida de **“Facilidad de navegación de la aplicación”**, con 63,35% de satisfacción. Mientras, la dimensión que presenta el promedio de atributos con la satisfacción neta más baja, corresponde a **“Facilidad para pagar certificados”** con un 38,75%.

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 102: SATISFACCIÓN DIRECTA DE LA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación de la aplicación	442	75,79%	13,80%	61,99%
Calidad de contenidos de la aplicación	442	76,24%	10,86%	65,38%
Proceso de obtención de certificados	442	75,57%	12,90%	62,67%
Facilidad para pagar certificados	80	62,50%	20,00%	42,50%

Fuente: Elaboración Propia

Al igual que lo observado en los promedios de atributo, la satisfacción global directa de las dimensiones se mantiene en torno o bajo el 65%. La dimensión que presenta la mayor satisfacción directa corresponde a **“Calidad de contenidos de la aplicación”**, con una satisfacción neta de 65,38%. Al contrario, la dimensión con menor satisfacción neta corresponde a “Facilidad para pagar certificados”, con un 42,50%.

Una vez obtenidos los valores de promedios de atributos y satisfacción global directa de las dimensiones, el siguiente paso corresponde al cálculo de la Satisfacción Global de 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%).

TABLA 103: SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación de la aplicación	442	74,89%	11,99%	62,90%
Calidad de contenidos de la aplicación	442	74,43%	8,82%	65,61%
Proceso de obtención de certificados	442	74,89%	11,09%	63,80%
Facilidad para pagar certificados	80	61,25%	18,75%	42,50%

Fuente: Elaboración Propia

En este punto, se puede constatar que, siguiendo la tendencia anterior, la dimensión mejor evaluada corresponde a **“Calidad de contenidos de la aplicación”**, con una satisfacción neta de 65,61%. Mientras que se mantiene como la dimensión con menor satisfacción neta “Facilidad para pagar certificados”, 42.50%.

4.2.3 SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES

Luego del cálculo de la satisfacción global por dimensión, se realiza el cálculo del peso relativo de cada una de las dimensiones del canal. Se utilizó una regresión múltiple en donde las variables explicativas corresponden a los indicadores de satisfacción global de cada dimensión y la variable dependiente es 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 partir de este momento, se comienza a evaluar cómo influye la inclusión de la categoría **“Facilidad para pagar certificados”** dentro del cálculo del ISN, teniendo en consideración que esta

pregunta está asociada a un salto, y por lo tanto posee un n menor a el resto de las preguntas, pero teniendo una cantidad de casos perdidos menor al 95% de la muestra.

TABLA 104: PONDERADOR DE DIMENSIONES, COMPARACIÓN DIMENSIÓN "FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS" - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

Dimensión	Ponderador con todas las dimensiones	Ponderador sin dimensión "Facilidad para pagar certificados"
Facilidad de navegación de la aplicación	66,38%	70,89%
Calidad de contenidos de la aplicación	11,28%	26,57%
Proceso de obtención de certificados	14,44%	2,54%
Facilidad para pagar certificados	7,89%	

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a lo que se presenta en la tabla, la dimensión con mayor peso, en ambos casos, corresponde a "**Facilidad de navegación de la aplicación**", pesando un 66,38% en presencia de la dimensión "**Facilidad para pagar certificados**", y un 70,89% sin incluir esta dimensión.

Por otro lado, la dimensión con el menor peso, al incluir todas las dimensiones, corresponde a "**Facilidad para pagar certificados**", con una ponderación de 7,89%. Al no considerar esta dimensión, la ponderación más baja se presenta en la dimensión "**Proceso de obtención de certificados**", con un peso de 2,54%.

Finalmente, es posible ajustar la satisfacción global de las dimensiones en su totalidad, gracias a la ponderación de las dimensiones. 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 105: SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES, COMPARACIÓN DIMENSIÓN "FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS" - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO
Satisfacción Global de las Dimensiones todas las dimensiones	442	73,76%	12,04%	61,72%
Satisfacción Global de las Dimensiones sin "Facilidad para pagar certificados"	442	74,77%	11,13%	63,64%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla anterior, se observa la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) de la Aplicación Móvil "CivilDigital APP". En él se puede observar que, considerando todas las dimensiones, la satisfacción global de las dimensiones del canal corresponde a un 61,72%, con un nivel de satisfacción de 73,76% e insatisfacción de 12,04%.

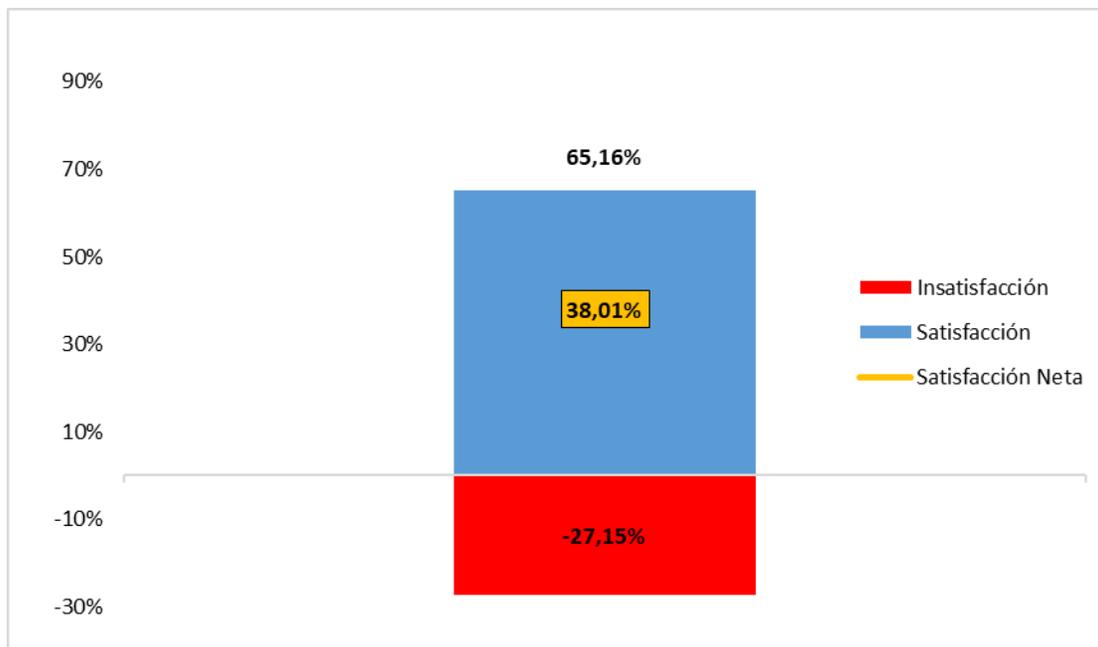
El no incluir la dimensión "**Facilidad para pagar certificados**", la satisfacción neta aumenta a 63,64%, llegando el porcentaje de satisfacción a 74,77% e insatisfacción a 11,13%.

4.2.4 SATISFACCIÓN NETA

Finalmente, se realiza el análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) de aplicación móvil “Civil Digital APP”. Para este cálculo, nuevamente se utiliza la metodología donde inciden dos valores importantes: la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial que se analizará a continuación.

Cabe recordar, que la Satisfacción Global Inicial hace referencia a la pregunta sobre la satisfacción global con la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación que es realizada al comienzo del cuestionario.

GRÁFICO 64: SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

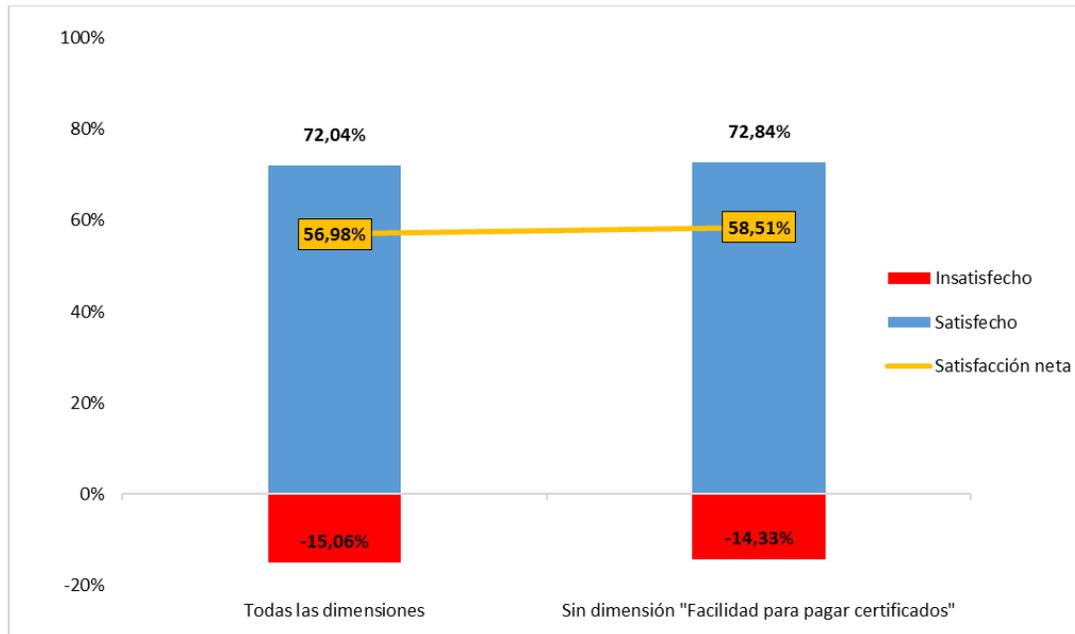


Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a lo presentado en el gráfico anterior, la Satisfacción Global Inicial neta es de 38,01%, donde un 65,16%, con un porcentaje de satisfacción de 65,16% y de insatisfacción de 27,15%.

Con los insumos anteriormente calculados, es decir, la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial, se procede a realizar el cálculo de la satisfacción neta para los usuarios(as) de la Aplicación Móvil “Civil Digital APP”. Este resultado se presenta tanto incluyendo todas las dimensiones involucradas, como sin incluir la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**.

GRÁFICO 65: SATISFACCIÓN NETA, COMPARACIÓN DIMENSIÓN "FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS" - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico anterior, se observa que existe una diferencia de 1,53 puntos porcentuales entre ambas formas de calcular el ISN. La mayor satisfacción neta se obtiene sin considerar la dimensión **"Facilidad para pagar certificados"**, donde la satisfacción neta es de 58,51%, la satisfacción de 72,84% y la insatisfacción de 14,33%. Al incluir todas las dimensiones en el cálculo, la satisfacción neta presenta un valor de 56,98%, el nivel de satisfacción es 72,04% y el nivel de insatisfacción aumenta a 15,06%.

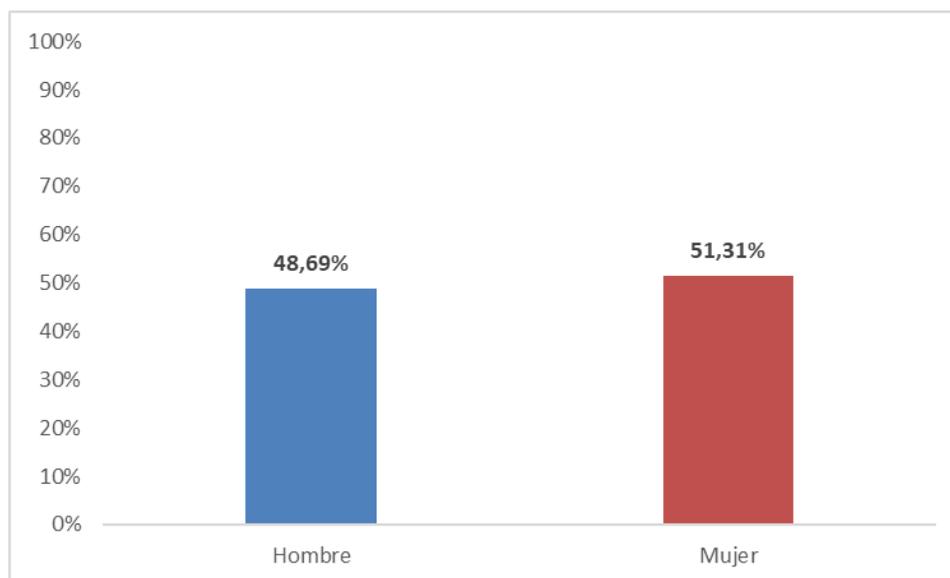
5 PERFILES DE USUARIOS(AS)

Un elemento relevante del estudio piloto de Tótems de Autoatención y Aplicación Móvil “CivilDigital”, es que su ejecución permite vislumbrar los perfiles de usuarios(as) de estos canales de atención, que no se han evaluado anteriormente. Con este objetivo, se realizará una caracterización de usuarios(as) a través de variables sociodemográficas, como lo son: sexo, tramo etario, grupo socioeconómico, nacionalidad, pertenencia a un pueblo originario y condiciones permanentes o de larga duración.

5.1 USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

Respecto de los usuarios(as) que participaron en el estudio piloto de tótems de autoatención, se puede decir que el 51,31% fueron mujeres y 48,59% fueron hombres.

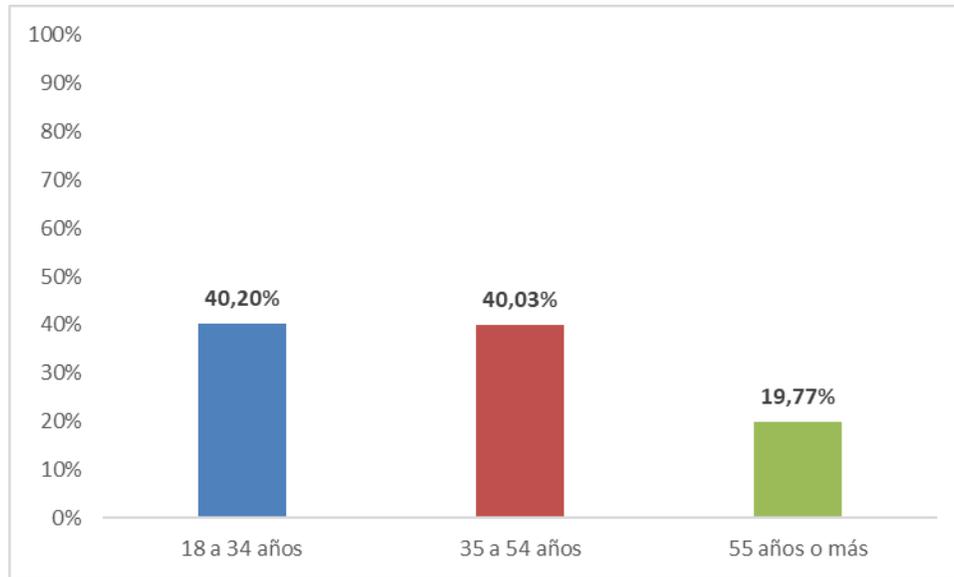
GRÁFICO 66: SEXO - USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

Luego, en relación con la edad de los usuarios(as) de tótems de autoservicio, el promedio corresponde a 42 años, siendo los que más los utilizan los menores de 54 años. Al agrupar por tramos etarios, se observa que el grupo de entre 18 a 34 años utiliza estos dispositivos en una proporción similar a usuarios(as) entre 35 y 54 años, presentando porcentajes de 40,20% y 40,03% respectivamente. Las personas mayores de 55 años serian quienes menos utilizan los tótems de autoatención, componiendo en un 19,77% el grupo de usuarios(as).

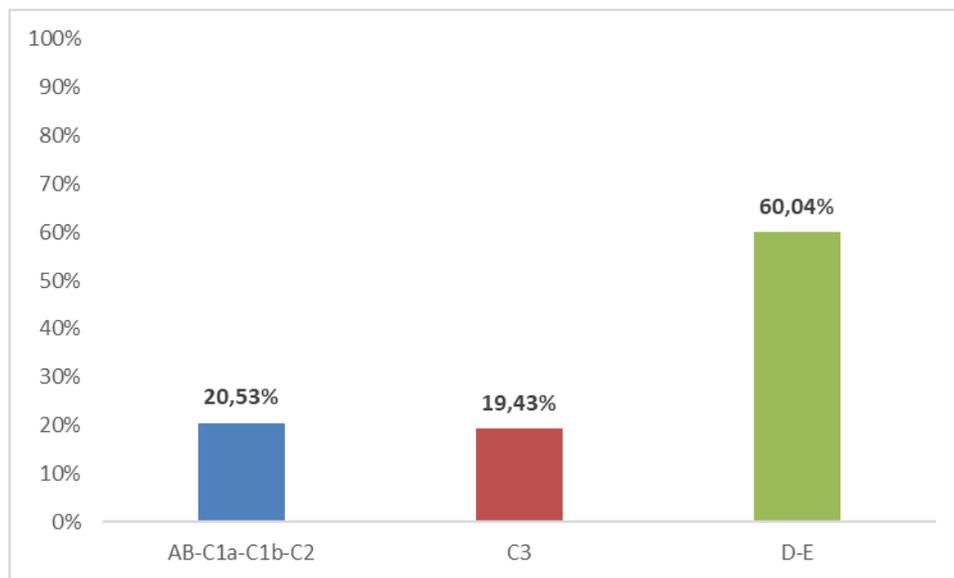
GRÁFICO 67: TRAMOS ETARIOS - USUARIOS(AS) DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

Al analizar el grupo socioeconómico de los usuarios(as), se obtiene que el grupo D-E es el que más utiliza este canal, con un 60,04%. Sin embargo, es necesario tener en consideración que un 26,00% de los(as) encuestados(as) que quedaron excluidos del cálculo al no tener información suficiente para calcular su grupo socioeconómico correspondiente.

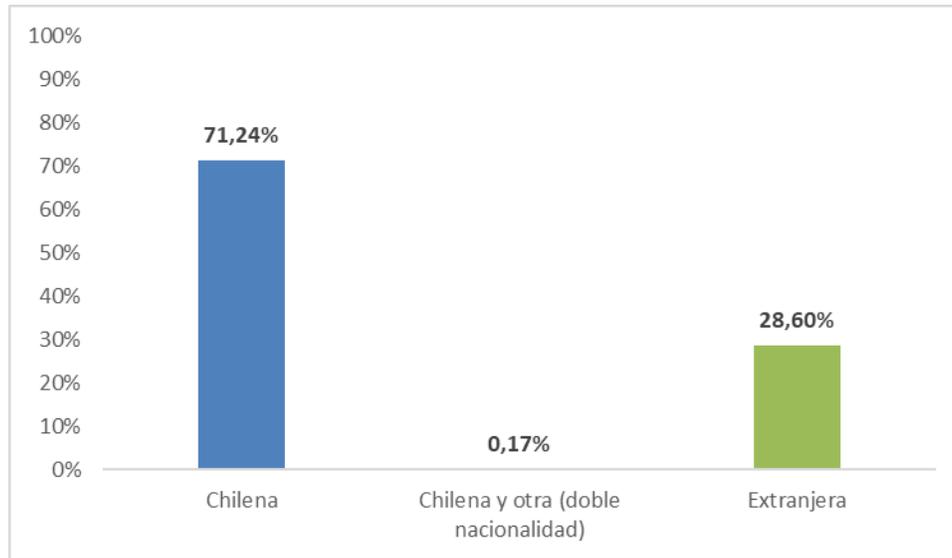
GRÁFICO 68: GSE - USUARIOS(AS) DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

Sobre la nacionalidad de los usuarios(as), la gran mayoría es de nacionalidad chilena, con un 71,24%, mientras que un 28,60% es de nacionalidad extranjera. Entre los extranjeros, los mayores porcentajes corresponden a usuarios(as) venezolanos(as) o peruanos(as), ambos con un 10,25%.

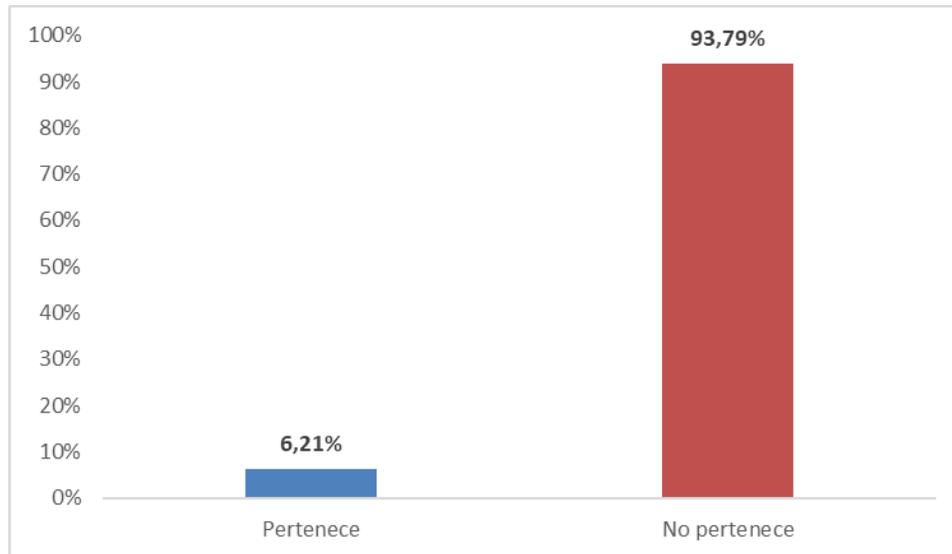
GRÁFICO 69: NACIONALIDAD - USUARIOS(AS) DE TÓTEMOS DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 6,21% declaró pertenecer a alguno, siendo el más predominante entre los usuarios(as) de tótems de autoatención el pueblo mapuche con un 5,1%.

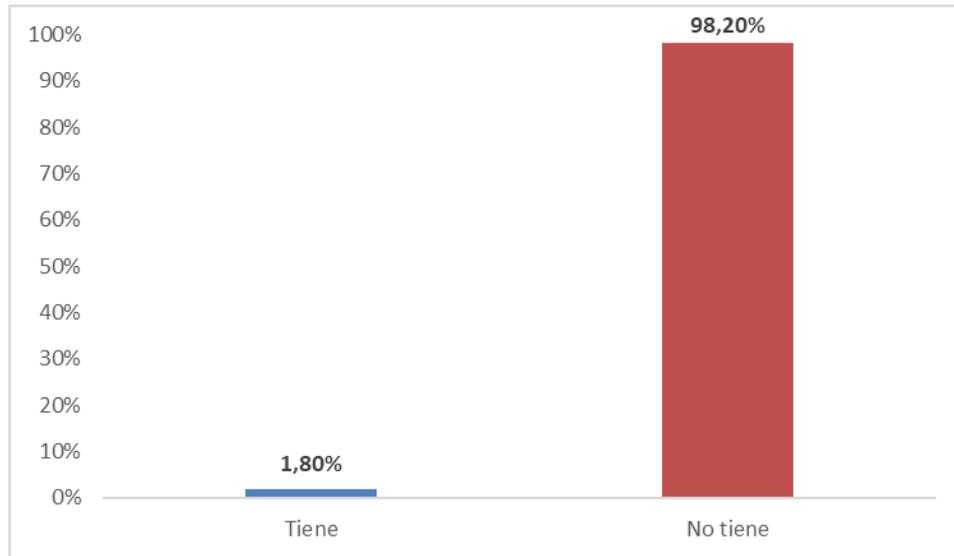
GRÁFICO 70: PUEBLO ORIGINARIO - USUARIOS(AS) DE TÓTEMOS DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

Sobre la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 1,80% declara tener alguna condición, mientras que el 98,20% declara no tener ninguna condición.

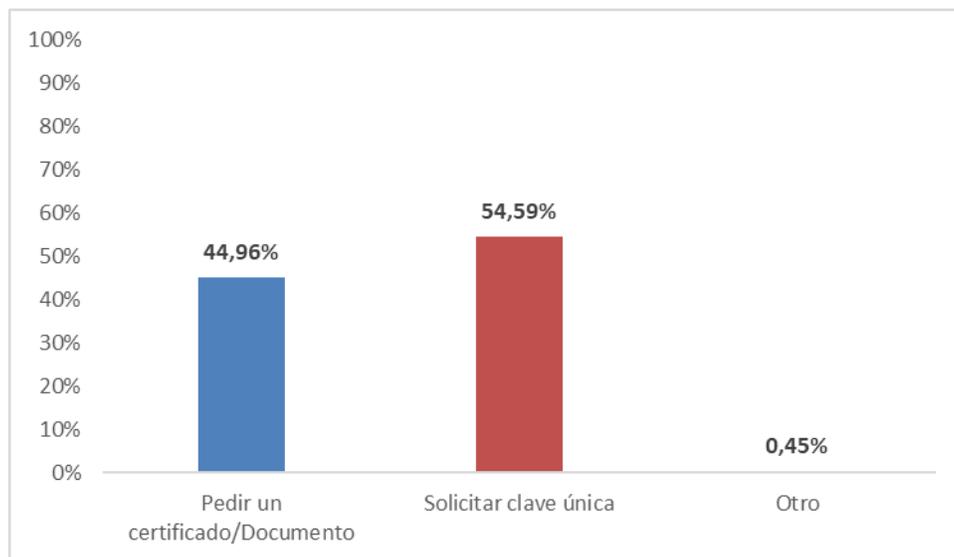
GRÁFICO 71: DISCAPACIDAD - USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, se analiza que tipos de trámite que realizan los usuarios(as) de tótems de autoatención. En este caso, se hizo un análisis de respuesta múltiple, al poder indicar los(as) encuestados(as) más de todos los trámites que fueron a realizar y, por lo tanto, más de una respuesta. De un total de 665 respuestas, 54,59% están relacionadas con asistir al tótem para solicitar clave única, mientras el 44,96% está referida a pedir un certificado/documento.

GRÁFICO 72: TIPO DE TRÁMITE - USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

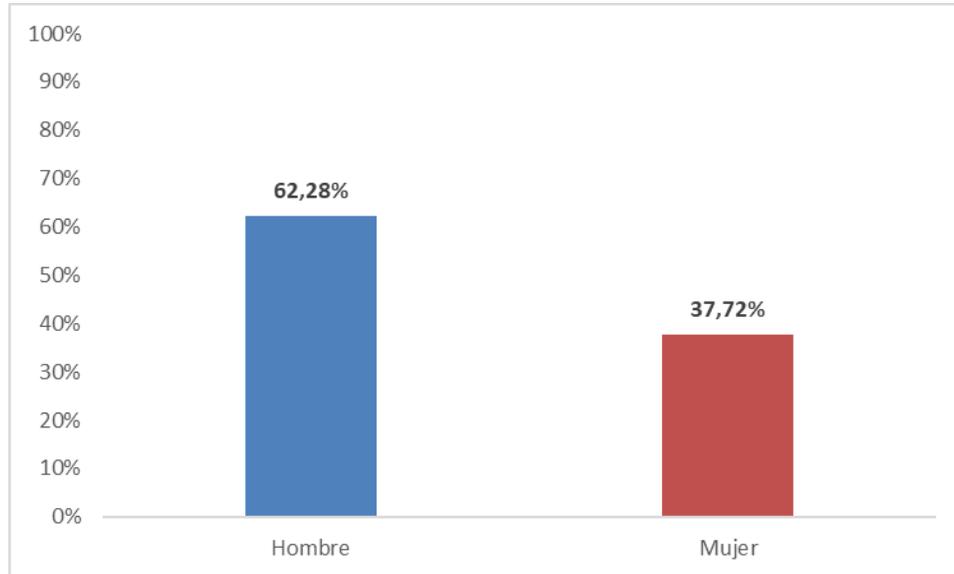


Fuente: Elaboración Propia

5.2 USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP

En relación con los(as) usuarios(as) que participaron en el estudio piloto de aplicación móvil “CivilDigital APP”, el 62,28% son hombres mientras que la proporción de mujeres corresponde a 37,72%.

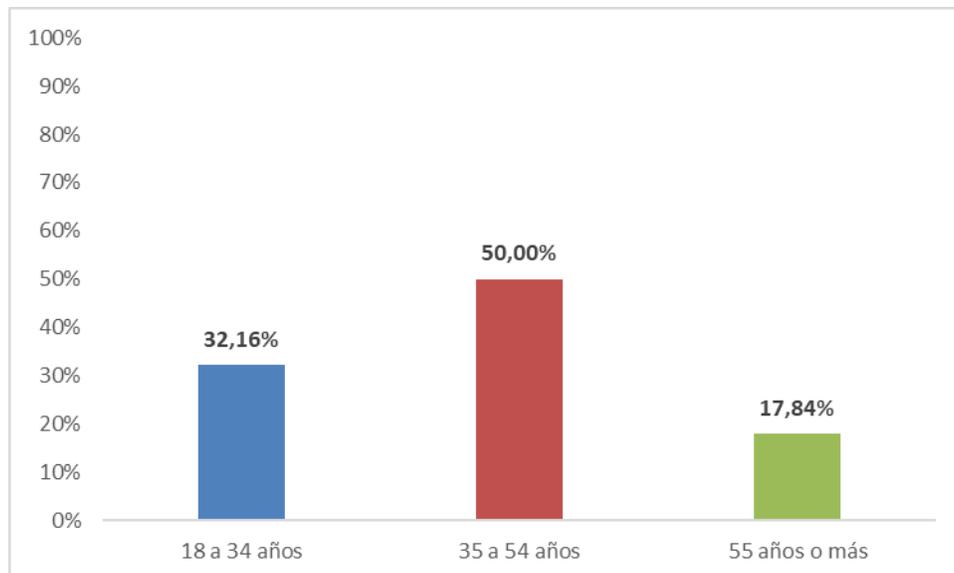
GRÁFICO 73: SEXO - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"



Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la edad, el promedio de quienes utilizaron la aplicación es de 42 años, similar a lo observado en tótems de autoatención. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 50,00%, seguido por el de 18 a 34 años que corresponde a 32,16%, y por último el de 55 o más años con un 17,84%.

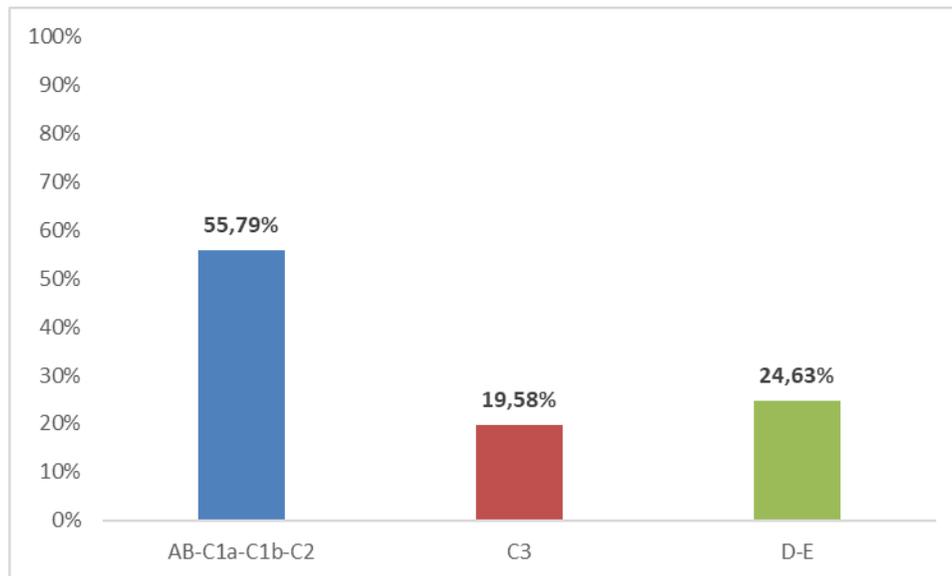
GRÁFICO 74: TRAMO EDAD - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al grupo socioeconómico, se observa que la mayoría de los(as) usuarios(as) de la aplicación móvil “CivilDigital APP” son del segmento ABC1-C2, que representa un 55.79% de la muestra, mientras que los grupos C3 y D-E ascienden a 19,58% y 24,63% respectivamente. Es importante destacar, que al igual a lo observado en tótems de autoatención, existe un grupo correspondiente al 33,9% de la muestra sobre el cual no se pudo calcular su grupo socioeconómico, al no proporcionar todos los datos necesarios.

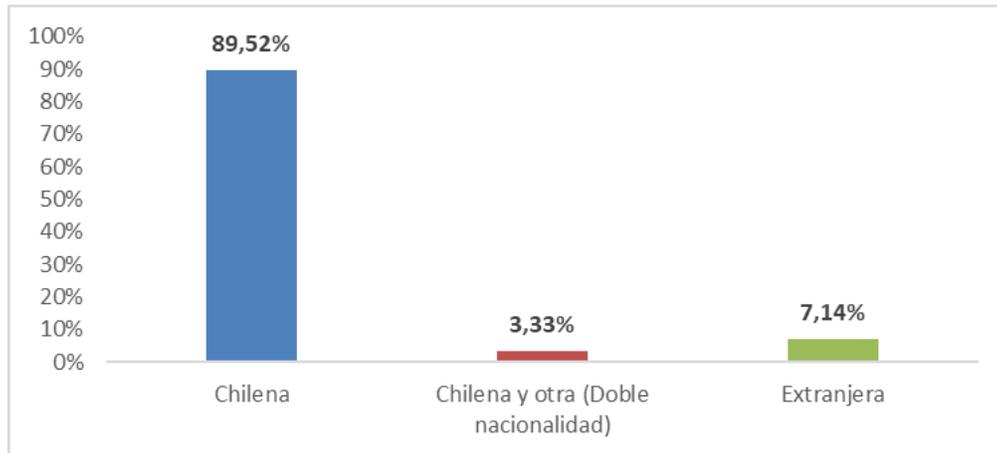
GRÁFICO 75: GSE - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"



Fuente: Elaboración Propia

Para la nacionalidad, se tiene nuevamente que la mayor proporción corresponde a la nacionalidad chilena, mientras que un 3,33% declara tener doble nacionalidad y un 7,14% declara ser extranjero(a). De este 7,14%, la gran mayoría es de nacionalidad venezolana (46,67%), o peruana (23,33%)

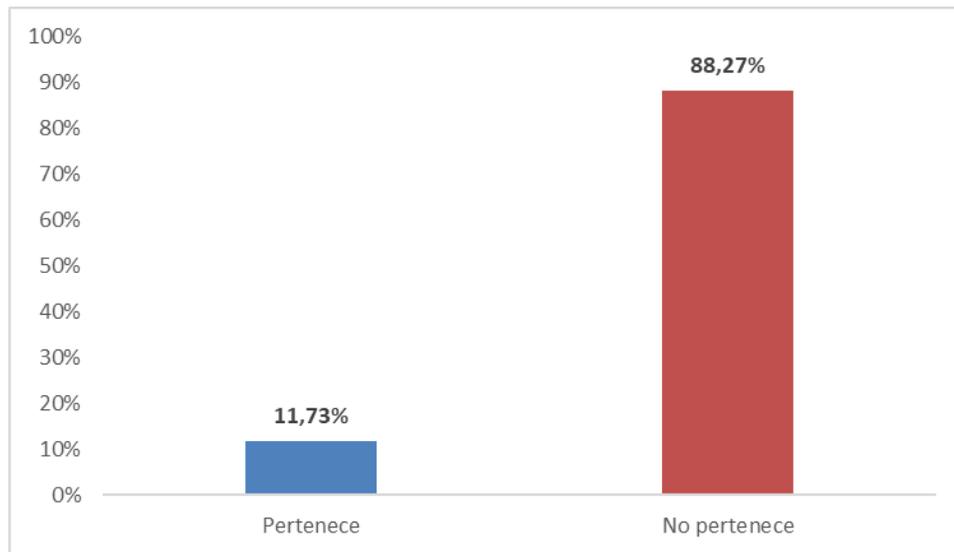
GRÁFICO 76: NACIONALIDAD - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"



Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 11,73% declaró pertenecer a alguno, siendo los de mayor porcentaje el pueblo Mapuche con 6,12%.

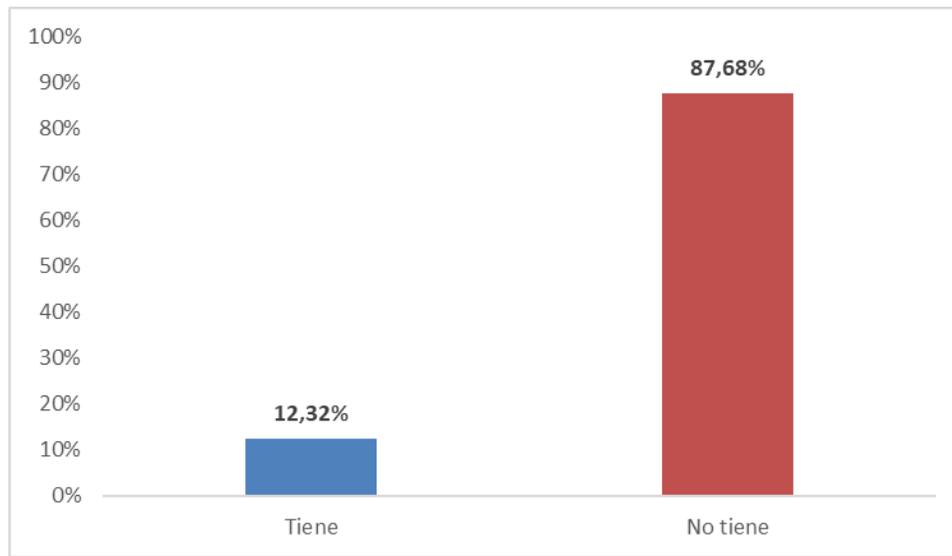
GRÁFICO 77: PUEBLO ORIGINARIO - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"



Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 12,32% declara tener alguna, siendo la condición predominante la ceguera o dificultad para ver aun usando lentes con un 49% de las personas que declararon estar en esta condición.

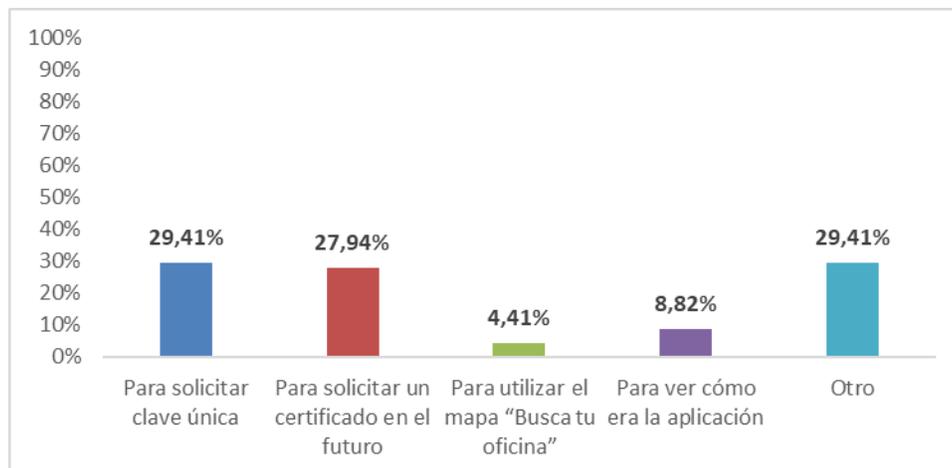
GRÁFICO 78: DISCAPACIDAD - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"



Fuente: Elaboración Propia

La encuesta para usuarios(as) de la aplicación móvil “CivilDigital APP”, también consideraba la caracterización de acuerdo a si el encuestado(a) indicaba no haber solicitado certificados en la aplicación, quienes en este caso corresponden a 68 encuestados(as). La primera consulta realizada fue porque descargaron la aplicación, considerando que no la habían utilizado aún. En este caso, el 29,41% declaró que la descargó para solicitar clave única, mientras que el mismo porcentaje informó que era por otras razones. Un porcentaje similar, 27,9% menciona que descargó la aplicación para solicitar un certificado en el futuro.

GRÁFICO 79: RAZÓN PARA DESCARGAR LA APP - USUARIOS(AS) QUE NO SOLICITARON CERTIFICADOS APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

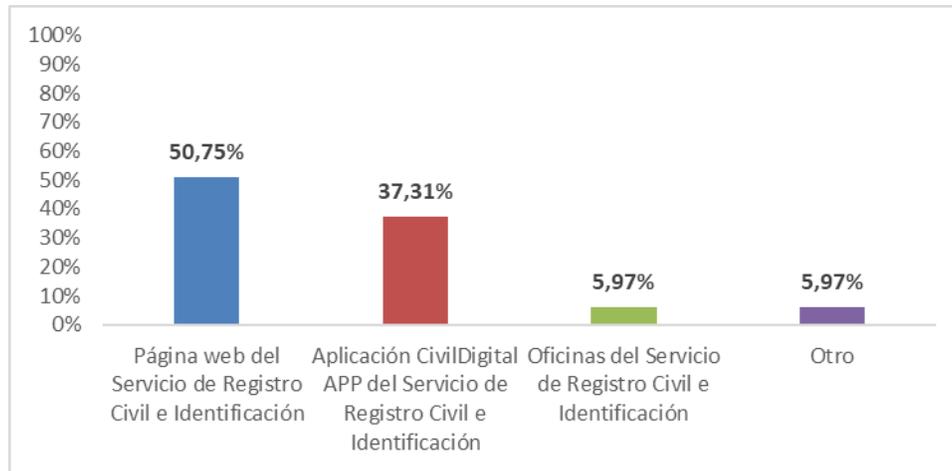


Fuente: Elaboración Propia

Como segunda consulta realizada a este grupo de potenciales usuarios(as), se preguntó a través de que canal solicitaría un certificado, si es que fuera a necesitarlo. En este caso, el 50,75% menciona que lo haría a través de la página web del SRCel, mientras que el 37,31% lo haría a través de la

aplicación móvil, el 5,97% asistiría a oficinas del SRCel y el 5,97% indicó que solicitaría un certificado a través de otro canal.

GRÁFICO 80: CANAL PARA POTENCIAL SOLICITUD - USUARIOS(AS) QUE NO SOLICITARON CERTIFICADOS APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"



Fuente: Elaboración Propia

6 RESULTADOS DE PREGUNTAS ABIERTAS

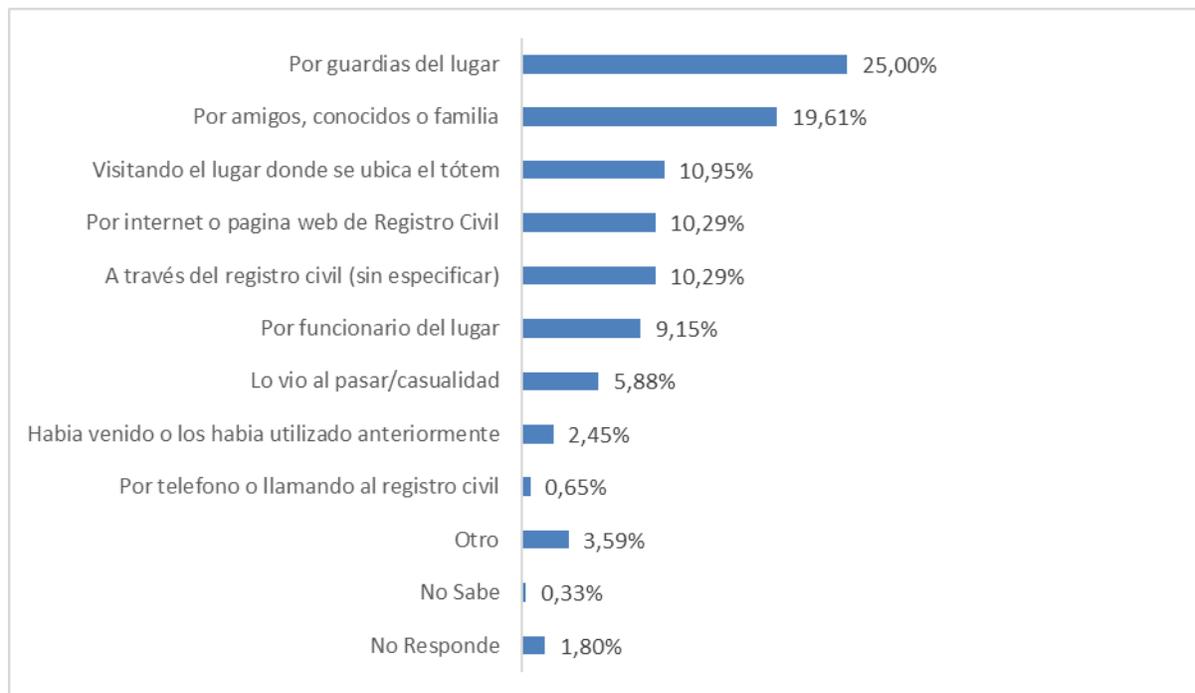
Un elemento relevante que proporciona información al estudio piloto, corresponde al análisis y codificación de preguntas abiertas para cada canal. Ya que en ellas pueden emerger temáticas, no consideradas previamente dentro de las características específicas de cada uno, y que podrían tomar relevancia para la elaboración de cuestionarios.

A continuación, se presentan los resultados de preguntas abiertas más relevantes para cada canal:

6.1 USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

La primera pregunta abierta del cuestionario de Usuarios(as) de Tótems de Autoatención que se presenta, corresponde a la pregunta **P7_8 “¿Cómo se enteró de que existía un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación?”**. En el gráfico siguiente, se puede comprobar que un 25,00% de los usuarios(as) se enteró de la disponibilidad de este servicio a través de guardias del lugar donde se encuentra ubicado el tótem, seguido de amigos conocido o familia con un 19,61%.

GRÁFICO 81: DESCUBRIMIENTO DE TÓTEM EN LA UBICACIÓN - USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN



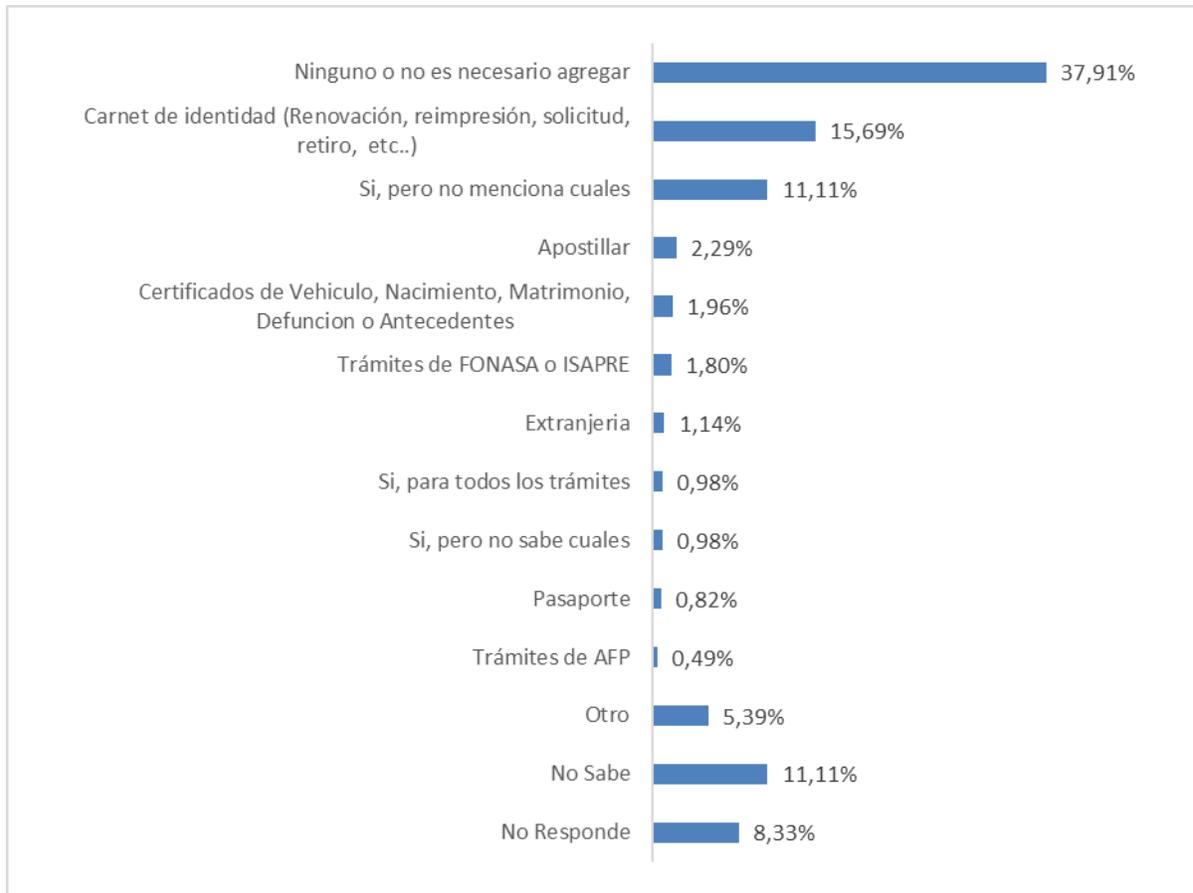
*n=612

Fuente: Elaboración Propia

Luego, se consulta por la pregunta P18 **“¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en el servicio de tótems de autoatención? ¿Cuáles?”**. En este caso, un 37,91% de los encuestados(as) indica que no es necesario agregar ningún trámite. Entre quienes realizan sugerencias, un 15,69% menciona que se deberían incluir trámites relacionados con el Carnet de identidad. Mientras que

el 11,11% señala que, sí le gustaría que existieran otros tipos de trámites, pero sin especificar cuáles.

GRÁFICO 82: SUGERENCIAS SOBRE OTROS TIPOS DE TRÁMITES - USUARIOS(AS) DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN

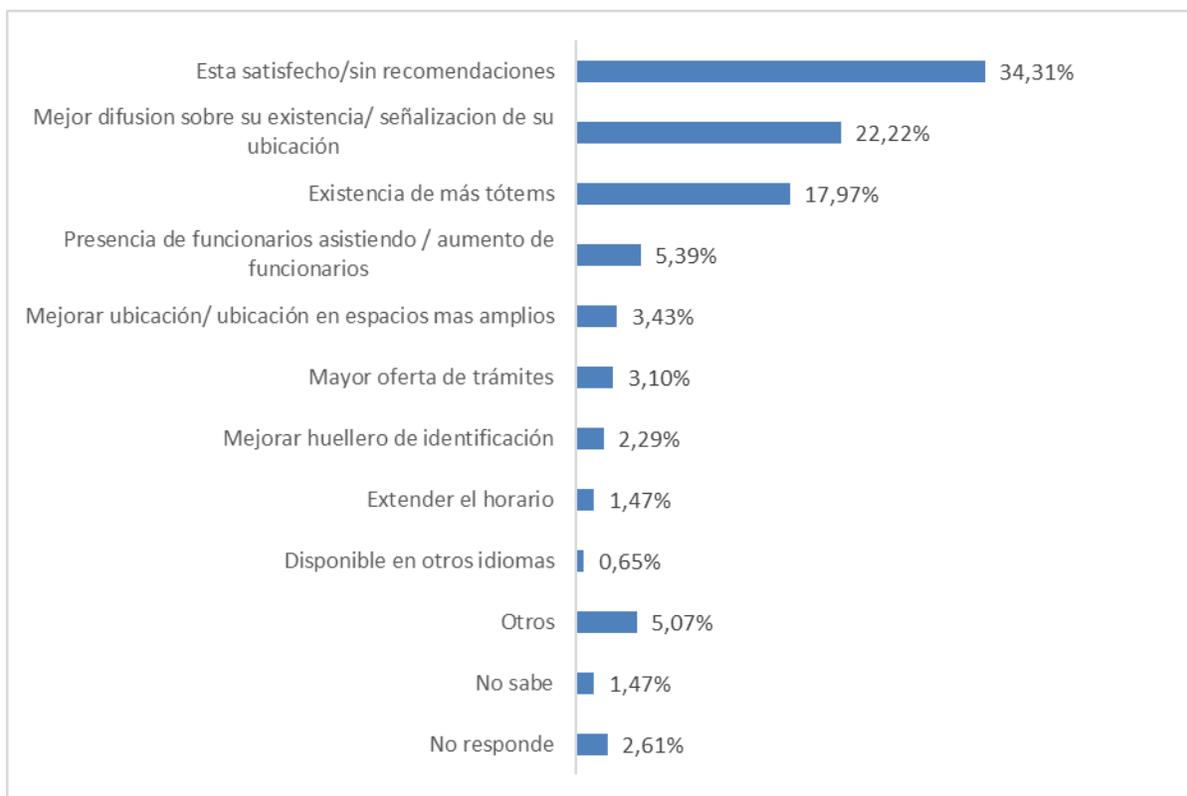


*n=612

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, en la pregunta P20 “**¿Qué le recomendaría al Servicio de Registro Civil e Identificación para mejorar la atención en tótems?**”, nuevamente la mayoría indica estar satisfecho con el servicio o no tener recomendaciones. Por otro lado, entre quienes sí realizan recomendaciones, un 22,22% menciona que se debería mejorar la difusión o la señalización sobre la existencia de tótems. Luego, un 17,97% recomienda la existencia de más tótems, ya sea en la misma ubicación o en general.

GRÁFICO 83: RECOMENDACIONES - USUARIOS(AS) DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN



*n=612

Fuente: Elaboración Propia

6.2 USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP

Similar a lo visto en usuarios(as) de tótems, la primera pregunta abierta en el cuestionario de usuarios(as) de la aplicación móvil “CivilDigital APP” corresponde a la S02 “**¿Cómo se enteró de la existencia de la aplicación CivilDigital APP?**”. Respecto a ello, el 32,35% de los(as) encuestados(as) declararon descubrir la aplicación a través de internet, sin aclarar el medio específico o a través de Google. En segundo lugar, lo más frecuente fue que los usuarios(as) descubrieran la aplicación a través de una recomendación de familiares, amigos o conocidos (12,44%).

GRÁFICO 84: DESCUBRIMIENTO DE APLICACIÓN - USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL “CIVILDIGITAL APP”



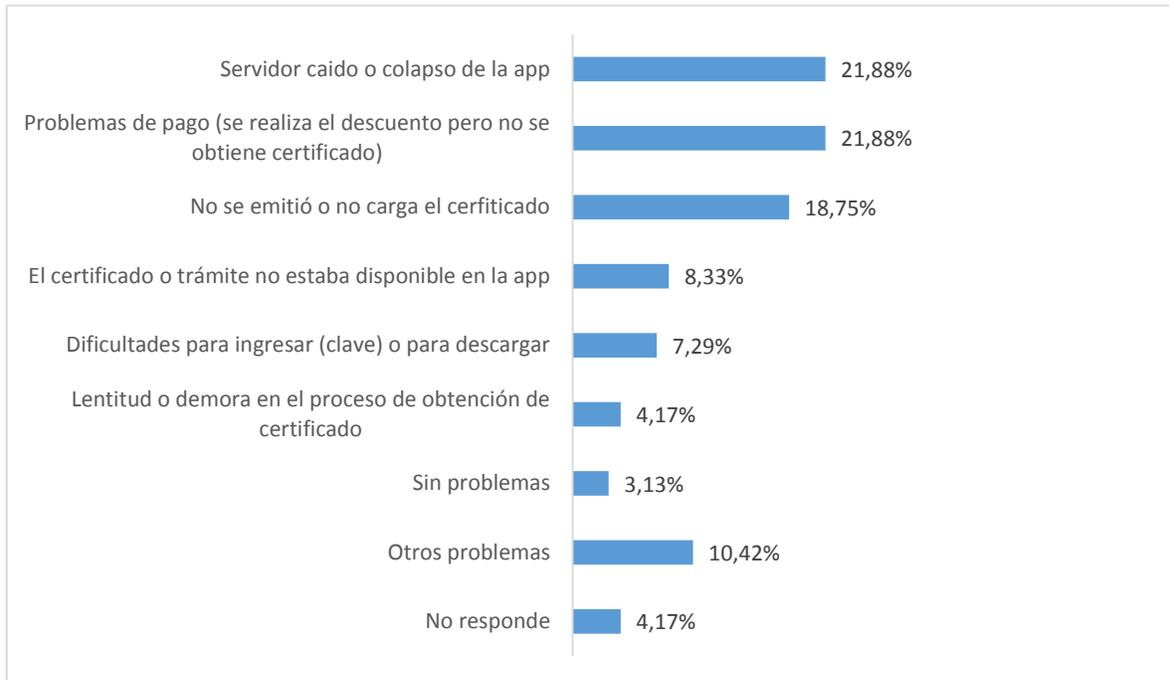
*n=442

Fuente: Elaboración Propia

La segunda pregunta abierta, estaba vinculada a si el(la) usuario(a) declara haber tenido algún problema con el trámite realizado a través de la aplicación. Si la respuesta era afirmativa, se aplicaba la pregunta P11 **“¿Qué problema tuvo?”**. En estos casos, los problemas más mencionados corresponden a servidores caídos o colapso de la app, y problemas de pago, ambos con un 21,88%. Es importante aclarar, que el problema de pago especificado está particularmente relacionado con el cobro del certificado, sin que el(la) usuario(a) lo reciba.

Adicionalmente, se observa un 3,13% declara que no hubo problemas, pese a haber declarado contradictoriamente en la pregunta filtro, que si tuvo problemas con la realización de su trámite.

GRÁFICO 85: PROBLEMAS - USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL “CIVILDIGITAL APP”

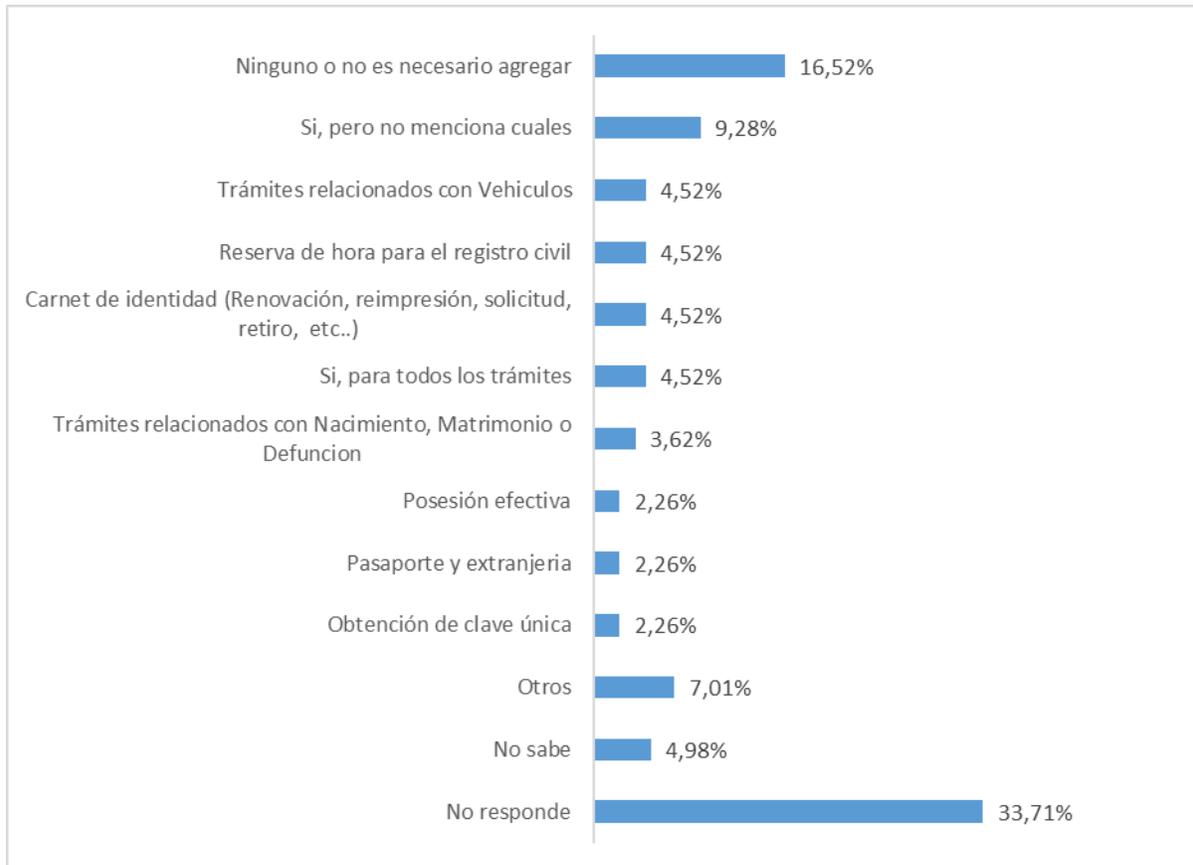


*n=96

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, se consulta por la pregunta P12. **“¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en la aplicación móvil CivilDigital APP? ¿Cuáles?”**. Si bien, la mayoría de los(as) encuestados(as) optaron por no contestar esta pregunta, un 16,52% declara que no es necesario agregar ningún trámite. Luego, un 9,28% de los(as) encuestados(as) que respondieron declara que si le gustaría que hubiera más tramites, pero no indica específicamente cuales.

GRÁFICO 86: SUGERENCIAS SOBRE OTROS TIPOS DE TRÁMITES - USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL “CIVILDIGITAL APP”



*n=442

Fuente: Elaboración Propia

7 CONCLUSIONES

La ejecución del estudio piloto de Tótems y Aplicación Móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación, corresponde a una primera aproximación a la satisfacción de usuarios(as) de canales relevantes, pero no medidos previamente dentro del ISN. Sin embargo, además de evaluar la posible inclusión de estos canales en estudios futuros, permite vislumbrar las complejidades metodológicas propias de cada uno.

7.1 TRABAJO DE CAMPO

Durante la ejecución del trabajo de campo correspondiente al canal de Tótems de Autoservicio, se observó que existen irregularidades en la estabilidad del servicio en los dispositivos ubicados fuera de las oficinas del SRCel. Lo que tuvo como consecuencia la ausencia de usuarios(as) para encuestar, al no encontrarse funcionando los dispositivos. En términos prácticos, esto significó estar alerta constantemente a la posibilidad de cambiar el tótem designado, para lograr la muestra en un tiempo determinado. Con el objetivo de mitigar esta dificultad, se aconseja expandir la muestra de tótems para estudios futuros, y considerar un periodo de un mes para la ejecución de terreno. Con estas medidas, se tendría tiempo suficiente para considerar el proceso de falla y reparación de un dispositivo, de manera que se pueda volver a encuestar a sus usuarios(as) estando nuevamente operativo. Es importante considerar, sin embargo, que esta metodología requiere un esfuerzo de coordinación con el SRCel, ya que el equipo de terreno debe estar al tanto diariamente de la operatividad de los tótems.

Respecto a la aplicación móvil “CivilDigital APP”, la ejecución del trabajo de campo tiene la complejidad, de que la interacción con la aplicación no registra correos electrónicos. Como solución, se realizó el cruce entre los Rut obtenidos de la interacción con la aplicación y la información de correos electrónicos del Servicio de Registro Civil e Identificación, para enviar la encuesta por este medio. Sin embargo, a través de esta metodología, la tasa de logro fue de 2,36%, considerablemente menor que la tasa de logro obtenida para el canal web el año 2020, que corresponde a un 4,20%. Esto implica también, que, de mantener una metodología similar, se debe considerar aumentar la muestra inicial de correos, teniendo en cuenta esta tasa de logro.

Si bien, se logró recolectar una muestra suficiente para este estudio piloto. También se sugiere explorar la posibilidad de otros mecanismos que permitan aumentar la tasa de respuesta. En este sentido, la forma más eficiente de construir un marco muestral contundente podría ser consultar directamente por el correo electrónico del usuario(a) al solicitar los certificados. Si esto no es posible, se puede evaluar la incorporación de un anuncio al finalizar la solicitud, donde se incluya un link a la encuesta. Sin embargo, ambas posibilidades implican intervenir en la programación de la aplicación, por lo que se necesitaría realizar una evaluación conjunta con el SRCel de la viabilidad de estas posibilidades.

Considerando estas complejidades, se puede concluir que la ejecución del trabajo de campo para ambos canales- tótems y aplicación móvil-, fue exitosa y podría ser replicable en una medición a gran escala.

7.2 CUESTIONARIOS

Los cuestionarios elaborados para este piloto, fueron creados con el objetivo, de dialogar con los canales cuya satisfacción neta es medida actualmente, de manera que se pudiera calcular un Índice de Satisfacción Neta con la metodología establecida. Para este propósito, se tomaron principalmente aspectos del cuestionario de canal presencial – en el caso del cuestionario de tótems – y web – en el caso del cuestionario de aplicación móvil-, tomando en cuenta las particularidades de cada canal. Al considerar que los cuestionarios fueron creados específicamente para esta medición, se hace necesario evaluar qué aspectos podrían ameritar una modificación para futuras versiones.

Como consideración para el cuestionario de tótems, se puede observar a través de sus resultados, que los usuarios(as) que tramitan certificados pagados son considerablemente menores a lo esperado, reportando solo 9 haber hecho esta solicitud. En este sentido, es necesario evaluar la pertinencia de la batería de preguntas asociada a la satisfacción con el proceso de pago, que originalmente iba incluida en el cálculo ISN propuesto. Sin embargo, se debe tener en consideración, que al aumentar la muestra de usuarios(as) de tótems, este grupo también podría crecer.

En el caso del cuestionario de aplicación móvil, se incluyó como parte del estudio piloto, dos preguntas orientadas a quienes descargaron e ingresaron a la aplicación móvil, pero no solicitaron certificados. Este set de preguntas fue contestado por 68 encuestados(as), correspondiente al 13% de la muestra lograda. Pero, dado que no es posible calcular la satisfacción con el servicio de forma completa a través de estos usuarios(as), se sugiere no considerar esta muestra para futuras mediciones.

Sin embargo, a pesar de lo anterior, se observa que los cuestionarios son capaces de captar los niveles de satisfacción de los usuarios(as) y permiten un cálculo preliminar de ISN.

7.3 CÁLCULO DE SATISFACCIÓN NETA

En este informe, se realizó el ejercicio de probar el cálculo de Satisfacción Neta, a través de la metodología establecida, para ambos canales.

En el caso del Satisfacción Neta del canal Tótems de Autoservicio, se observaron dos consideraciones. En primer lugar, para la prueba realizada de cálculo de la Satisfacción Neta fue descartada la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**, debido a que el n vinculado de la dimensión no permitía arrojar resultados concluyentes. En segundo lugar, se observó que los n vinculados a las nuevas dimensiones **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionario”**, tampoco corresponden a la totalidad de la muestra, sin embargo, si superan el 50%, por lo que es posible realizar el cálculo tomándolas en consideración.

Respecto a esto último, se tomó la decisión de presentar el cálculo con y sin estas variables, para evaluar cuál sería su impacto en la satisfacción neta, de lo que se pudo observar que la satisfacción neta disminuye solo 0,02 puntos porcentuales al incluir las variables.

Para el cálculo de la Satisfacción Neta del canal aplicación móvil “CivilDigital APP”, se utilizó la misma lógica, al observar que la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**, también tiene un n menor a la muestra completa. A diferencia de lo observado en este canal, el ISN en esta oportunidad disminuye 1,53 puntos porcentuales al incluir esta dimensión.

Con los resultados obtenidos, se puede concluir que es posible realiza el cálculo de la Satisfacción Neta para cada canal. Sin embargo, es necesario evaluar, en mediciones futuras, que variables se incluyen o no en el cálculo para cada canal. En este sentido, la dimensiones “Asistencia de funcionarios(as)” del canal Tótems de Autoatención podría ser considerada como una variable externa, ya que la presencia de funcionarios(as) no es parte del diseño del sistema, y corresponde a una decisión de las dependencias donde se encuentre ubicado el Tótem. Lo mismo ocurre con la dimensión “Facilidad para pagar certificados”, tanto para el canal Tótem de Autoatención como Aplicación Móvil “CivilDigital APP”, ya que el sistema de pago depende de organismos externos a el Servicio de Registro Civil e Identificación.

7.4 CÁLCULO DE SATISFACCIÓN NETA CON NUEVOS CANALES

Luego de comprobar que es posible realizar un levantamiento de información que permita el cálculo de satisfacción neta para los canales Tótem de Autoatención y Aplicación Móvil “CivilDigital APP”, se concluye que es posible integrar estos canales dentro del cálculo de ISN.

El cálculo del ISN que se ha realizado hasta el momento, consta del promedio ponderado de la satisfacción neta de usuarios(as) canal presencial, usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica y usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica. Las ponderaciones para cada canal, son determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia, anualmente, una vez finalizado el trabajo de campo.

Entonces, para un cálculo de ISN que incluya los canales estudiados en este piloto, pero que además sea congruente con la metodología establecida, es necesario establecer una ponderación que considere los siguientes canales:

- Usuarios(as) canal presencial
- Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica
- Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica
- Usuarios(as) canal tótem de autoatención
- Usuarios(as) canal aplicación móvil “CivilDigital APP”

El promedio ponderado con estos cinco canales, dará como resultado un ISN que incluya la satisfacción neta de Usuarios(as) de Tótems de Autoservicio y Aplicación Móvil “CivilDigital APP”.

ANEXOS INFORME FINAL ISN 2020

A. MUESTRA FINAL POR OFICINA – USUARIOS(AS) CANAL PRESENCIAL:

Región	Oficina	Tamaño	Muestra lograda
Región de Antofagasta	CALAMA	GRANDE	175
	SAN PEDRO DE ATACAMA	PEQUEÑA	70
	TOCOPILLA	MEDIANA	100
	ANTOFAGASTA	REGIONAL	400
Región de Atacama	CALDERA	MEDIANA	280
	CHAÑARAL	PEQUEÑA	34
	DIEGO DE ALMAGRO	PEQUEÑA	26
	EL SALVADOR	PEQUEÑA	8
Región de Coquimbo	ANDACOLLO	PEQUEÑA	52
	ILLAPEL	MEDIANA	126
	LA SERENA	REGIONAL	300
	LOS VILOS	MEDIANA	184
	SALAMANCA	MEDIANA	70
Región de Valparaíso	SANTA MARIA	PEQUEÑA	19
	VILLA ALEMANA	MEDIANA	31
	ALGARROBO	PEQUEÑA	25
	CALLE LARGA	PEQUEÑA	19
	CARTAGENA	MEDIANA	31
	CASABLANCA	MEDIANA	31
	CONCON	MEDIANA	30
	EL QUISCO	PEQUEÑA	23
	EL TABO	PEQUEÑA	22
	HIJUELAS	PEQUEÑA	21
	LA LIGUA	MEDIANA	30
	LIMACHE	MEDIANA	31
	LOS ANDES	MEDIANA	32
	NOGALES	PEQUEÑA	21
	OLMUE	PEQUEÑA	23
	PUCHUNCAVI	PEQUEÑA	18
PUTAENDO	PEQUEÑA	20	
QUILLOTA	MEDIANA	30	

	QUILPUE	MEDIANA	31
	QUINTERO	MEDIANA	31
	SAN ANTONIO	MEDIANA	61
	SAN FELIPE	MEDIANA	31
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	CHIMBARONGO	MEDIANA	34
	CODEGUA	PEQUEÑA	14
	COLTAUCO	PEQUEÑA	23
	DOÑIHUE	PEQUEÑA	19
	GRANEROS	MEDIANA	33
	LAS CABRAS	PEQUEÑA	20
	LITUECHE	PEQUEÑA	17
	MACHALI	MEDIANA	35
	NANCAGUA	PEQUEÑA	21
	OLIVAR	PEQUEÑA	18
	PERALILLO	PEQUEÑA	20
	PEUMO	PEQUEÑA	20
	PICHILEMU	MEDIANA	25
	QUINTA DE TILCOCO	PEQUEÑA	20
	RANCAGUA	REGIONAL	370
	RANCAGUA SO MALL PLAZA AMERICA	MEDIANA	36
	RENGO	MEDIANA	34
	REQUINOA	MEDIANA	35
	SAN FERNANDO	MEDIANA	68
SAN FRANCISCO DE MOSTAZAL	PEQUEÑA	19	
Región del Maule	AGUAS NEGRAS SO	MEDIANA	15
	CAUQUENES	MEDIANA	36
	CONSTITUCION	MEDIANA	38
	CUMPEO	PEQUEÑA	13
	CURICO	MEDIANA	40
	HUALAÑE	PEQUEÑA	19
	LONGAVI	PEQUEÑA	17
	MAULE	PEQUEÑA	35
	MOLINA	MEDIANA	36
PARRAL	MEDIANA	36	

	PELARCO	PEQUEÑA	17
	ROMERAL	PEQUEÑA	19
	SAGRADA FAMILIA	PEQUEÑA	18
	SAN CLEMENTE	MEDIANA	39
	SAN JAVIER	MEDIANA	131
	SAN RAFAEL	PEQUEÑA	17
	TALCA	REGIONAL	240
	TENO	MEDIANA	29
	VILLA ALEGRE	PEQUEÑA	17
	YERBAS BUENAS	PEQUEÑA	18
Región de Biobío	CABRERO	MEDIANA	40
	CAÑETE	MEDIANA	200
	CORONEL	MEDIANA	32
	HUEPIL	PEQUEÑA	15
	LOS ANGELES	MEDIANA	91
	LOTA	MEDIANA	24
	MULCHEN	MEDIANA	28
	NACIMIENTO	MEDIANA	29
	NEGRETE	PEQUEÑA	13
	PLAZA DE LOS ANGELES	MEDIANA	28
	SAN PEDRO DE LA PAZ	MEDIANA	28
	SANTA BARBARA	PEQUEÑA	32
	SANTA JUANA	PEQUEÑA	45
	YUMBEL	PEQUEÑA	15
Región de La Araucanía	ANGOL	MEDIANA	36
	CARAHUE	MEDIANA	36
	COLLIPULLI	MEDIANA	36
	CUNCO	PEQUEÑA	14
	CURACAUTIN	PEQUEÑA	14
	FREIRE	PEQUEÑA	14
	GORBEA	PEQUEÑA	14
	LAUTARO	MEDIANA	36
	LONQUIMAY	PEQUEÑA	14
	NUEVA IMPERIAL	MEDIANA	36

	PADRE LAS CASAS	MEDIANA	36
	PITRUFQUEN	MEDIANA	36
	PUCON	MEDIANA	49
	PUERTO SAAVEDRA	PEQUEÑA	14
	SO C.E.V. TEMUCO	PEQUEÑA	15
	SO TEMUCO CEI	PEQUEÑA	14
	TEMUCO	REGIONAL	310
	TEMUCO SO LABRANZA	PEQUEÑA	14
	TEMUCO SO PUEBLO NUEVO	MEDIANA	38
	TRAIQUEN	PEQUEÑA	14
	VICTORIA	MEDIANA	36
	VILCUN	PEQUEÑA	14
	VILLARRICA	MEDIANA	25
Región de Los Lagos	ANCUD	MEDIANA	47
	CASTRO	MEDIANA	46
	CHONCHI	PEQUEÑA	20
	DALCAHUE	PEQUEÑA	42
	ENTRE LAGOS	PEQUEÑA	20
	FRESIA	PEQUEÑA	20
	FRUTILLAR	MEDIANA	46
	LLANQUIHUE	PEQUEÑA	20
	OSORNO	MEDIANA	139
	PUERTO VARAS	MEDIANA	45
	PURRANQUE	PEQUEÑA	20
	QUELLON	MEDIANA	2
	RAHUE	MEDIANA	45
	RIO NEGRO	PEQUEÑA	23
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	COYHAIQUE	REGIONAL	640
	PUERTO AYSÉN	MEDIANA	200
Región de Metropolitana de Santiago	CALERA DE TANGO	MEDIANA	30
	CENTRO BICENTENARIO	MEDIANA	33
	COLINA	MEDIANA	44

	CURACAVI	MEDIANA	32
	EL BOSQUE	MEDIANA	24
	EL MONTE	MEDIANA	30
	ESTACION CENTRAL	MEDIANA	67
	HUECHURABA	MEDIANA	19
	INDEPENDENCIA	MEDIANA	32
	LA CISTERNA	MEDIANA	30
	LA FLORIDA	MEDIANA	58
	LA GRANJA	MEDIANA	64
	LA REINA	MEDIANA	33
	LAMPA	MEDIANA	22
	LAS CONDES	MEDIANA	33
	LO BARNECHEA	MEDIANA	33
	LOS CERRILLOS	MEDIANA	34
	MACUL	MEDIANA	66
	MAIPU	MEDIANA	34
	MALL ARAUCO MAIPU SO	GRANDE	878
	MALL PLAZA SUR SO SAN BERNARDO	MEDIANA	28
	MARIA PINTO	MEDIANA	33
	MELIPILLA	MEDIANA	30
	ÑUÑO A	MEDIANA	33
	PADRE HURTADO	MEDIANA	64
	PEDRO AGUIRRE CERDA	MEDIANA	76
	PEÑAFLO R	MEDIANA	27
	PEÑALO EN	GRANDE	538
	PIRQUE	MEDIANA	34
	PROVIDENCIA	MEDIANA	34
	PUDAHUEL	MEDIANA	33
	QUILICURA	MEDIANA	75
	RECOLETA	MEDIANA	32

	SAN BERNARDO	MEDIANA	28
	SAN JOAQUIN	MEDIANA	32
	SAN JOSE DE MAIPO	MEDIANA	30
	SAN MIGUEL	MEDIANA	32
	SAN PEDRO DE MELIPILLA	PEQUEÑA	37
	SAN RAMON	MEDIANA	33
	SANTIAGO	MEGA	2028
	SO LA FLORIDA	MEDIANA	65
	TALAGANTE	MEDIANA	33
	TIL TIL	PEQUEÑA	38
	VITACURA	MEDIANA	33
Región de Los Ríos	FUTRONO	PEQUEÑA	29
	LA UNION	MEDIANA	80
	LANCO	PEQUEÑA	10
	LOS LAGOS	PEQUEÑA	20
	PAILLACO	MEDIANA	81
	PANGUIPULLI	MEDIANA	79
	SAN JOSE DE LA MARIQUINA	MEDIANA	80
	VALDIVIA	REGIONAL	460
Región de Ñuble	BULNES	MEDIANA	75
	COELEMU	MEDIANA	77
	COIHUECO	PEQUEÑA	17
	QUIRIHUE	PEQUEÑA	18
	SAN CARLOS	MEDIANA	148
	SAN GREGORIO DE ÑIQUEN	PEQUEÑA	18
	SAN IGNACIO	PEQUEÑA	15
	SAN NICOLAS	PEQUEÑA	18
	YUNGAY	PEQUEÑA	19
Total			13273

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, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 30 del mismo mes.

No se cuenta con información para la región de Arica y Parinacota, debido a que las oficinas incluidas en la muestra pertenecían a la comuna de Arica, que estuvo en cuarentena durante todo el mes de septiembre. Por esta razón, el trabajo de campo no fue posible.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:

Región de Tarapacá

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 30 del mismo mes.

No se cuenta con información para la región de Tarapacá, debido a que tres de las cuatro oficinas incluidas en la muestra se ubicaban en las comunas de Iquique y Alto Hospicio, que estuvieron en cuarentena durante todo el mes de septiembre. La cuarentena en estas comunas impidió el acceso de los encuestadores a la oficina restante en la comuna de Pozo Almonte, que finalmente paso a estar en cuarentena durante la segunda semana de terreno. Por esta razón, el trabajo de campo no fue posible.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:

Región de Antofagasta

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 30 del mismo mes.

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

TABLA 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DE ANTOFAGASTA

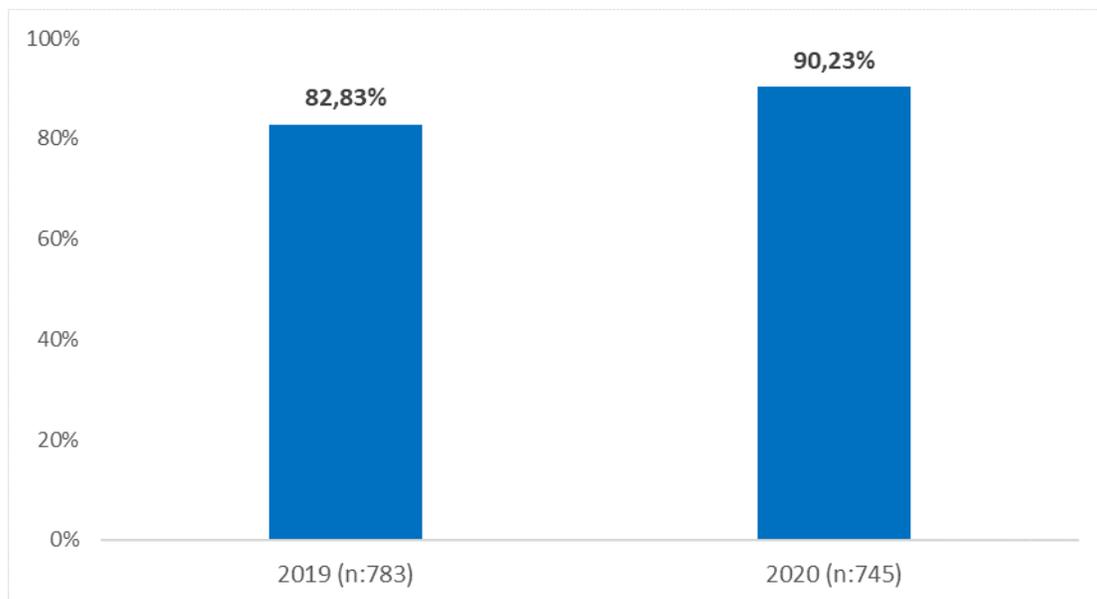
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	745 en la región de Antofagasta

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico 1, la satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Antofagasta en el año 2020 alcanza un 90,23%, 7,40 puntos porcentuales más que la satisfacción registrada en el año 2019 y 0,75 puntos porcentuales por sobre el rango nacional.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN ANTOFAGASTA



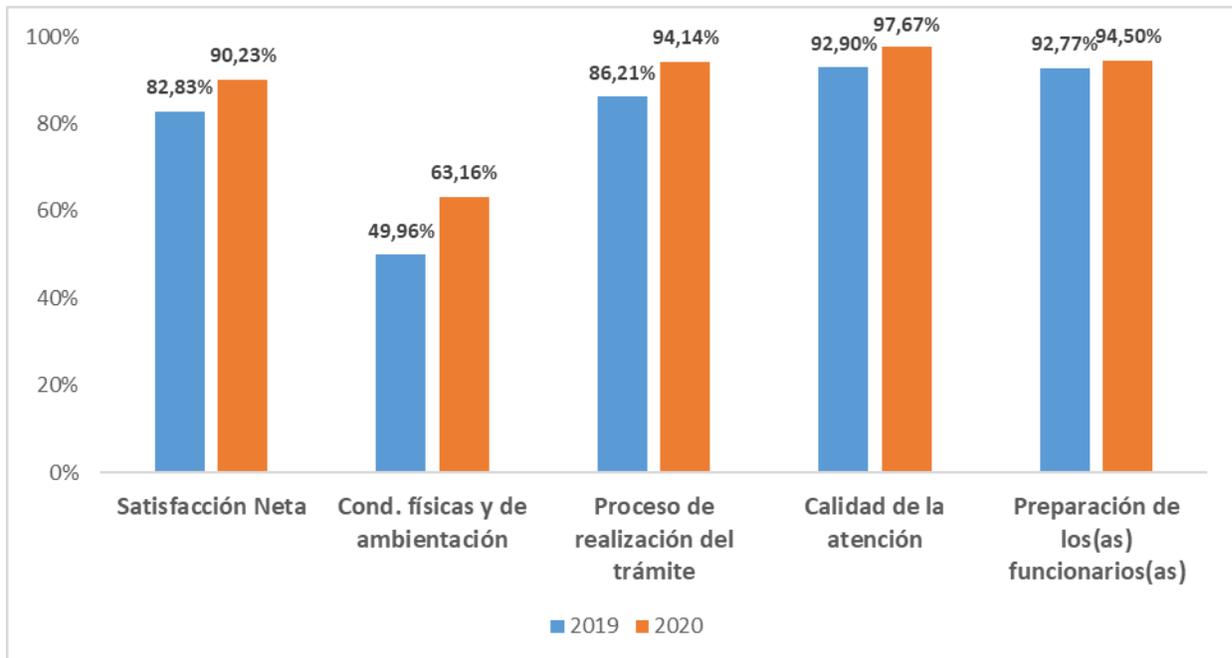
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Antofagasta y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue

“Calidad de la Atención” con 97,67%, seguido por “Preparación de los(as) funcionario(a)” con 94,50%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión “Proceso de Realización del Trámite” con un 94,14%.

En comparación con el año 2019, se observa que aumenta el porcentaje de satisfacción en el año 2020 en todas las dimensiones, a excepción de “Preparación de los funcionarios(as)”, donde el aumento no es significativo. La mayor diferencia se produce en Condiciones físicas y de ambientación, que aumenta significativamente 13,20 puntos respecto al año anterior.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DE ANTOFAGASTA

		% Neto		
		Nacional (2020)	Antofagasta (2019)	Antofagasta (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	82,83%	90,23%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	75,62%	86,83%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	84,63%	91,08%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵³		75,84%	49,96%	63,16%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	66,84%	83,98%
Atributos	Horario de atención	62,69%	31,85%	71,91%
	Letreros Informativos	69,96%	41,66%	50,10%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	10,35%	56,28%
	Aseo de las oficinas	89,31%	81,50%	92,27%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	48,34%	41,22%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	21,15%	88,46%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	-9,28%	68,30%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	86,21%	94,14%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	88,59%	92,95%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	51,74%	63,22%
	Rapidez del trámite	91,40%	82,71%	93,19%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	88,51%	95,47%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	82,44%	92,88%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	92,90%	97,67%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	90,24%	97,01%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	84,55%	94,99%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	94,68%	97,23%
	Lenguaje utilizado	93,69%	90,63%	97,30%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	92,77%	94,50%
Satisfacción	Satisfacción Global Directa "Preparación de	93,82%	91,76%	95,38%

⁵³ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

Global Directa	los(as) funcionarios(as)"			
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	93,58%	95,77%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	71,74%	83,04%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	18,46%	22,95%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

Al observar respecto a los resultados a nivel nacional, tres de las cuatro dimensiones se encuentran por sobre este número, tan solo "Condiciones físicas y de ambientación" está por debajo del promedio nacional por 12,67 puntos porcentuales.

La región tiene 2 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional; "letreros informativos" y "cantidad de asientos en la sala de espera" se encuentran más de 18 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional. Por el contrario, los atributos "Horario de atención" y "Número de Módulos Habilitados" poseen más de 8 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

En relación al año 2019, se produce un alza sobre 5 puntos porcentuales en la mayoría de los atributos, siendo las más pronunciadas las de "Horario de atención", "Numero de módulos habilitados", "Comodidad de la sala de espera" y "Cantidad de asientos disponibles en la sala de espera", las que aumentan más de 40 puntos porcentuales su satisfacción neta. La excepción a lo anterior corresponde al atributo "Espacio físico donde tuvo que esperar", que disminuye en 7,12%.

Los atributos "Presentación personal del funcionario(a)", "Grado de conocimiento del funcionario(a)" y "Capacidad para resolver inconvenientes" no presentan diferencias sobre 5 puntos porcentuales con el año anterior.

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

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DE ATACAMA

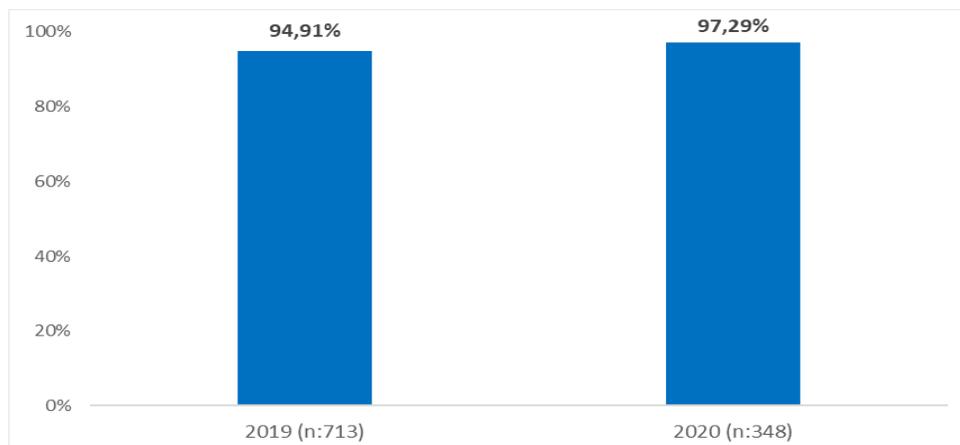
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	348 en la región de Atacama

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Atacama alcanza un 97,29% en el año 2020, 2,38 puntos porcentuales más que la satisfacción registrada en el año 2019 y ubicándose por sobre el rango nacional en 7,81 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN ATACAMA

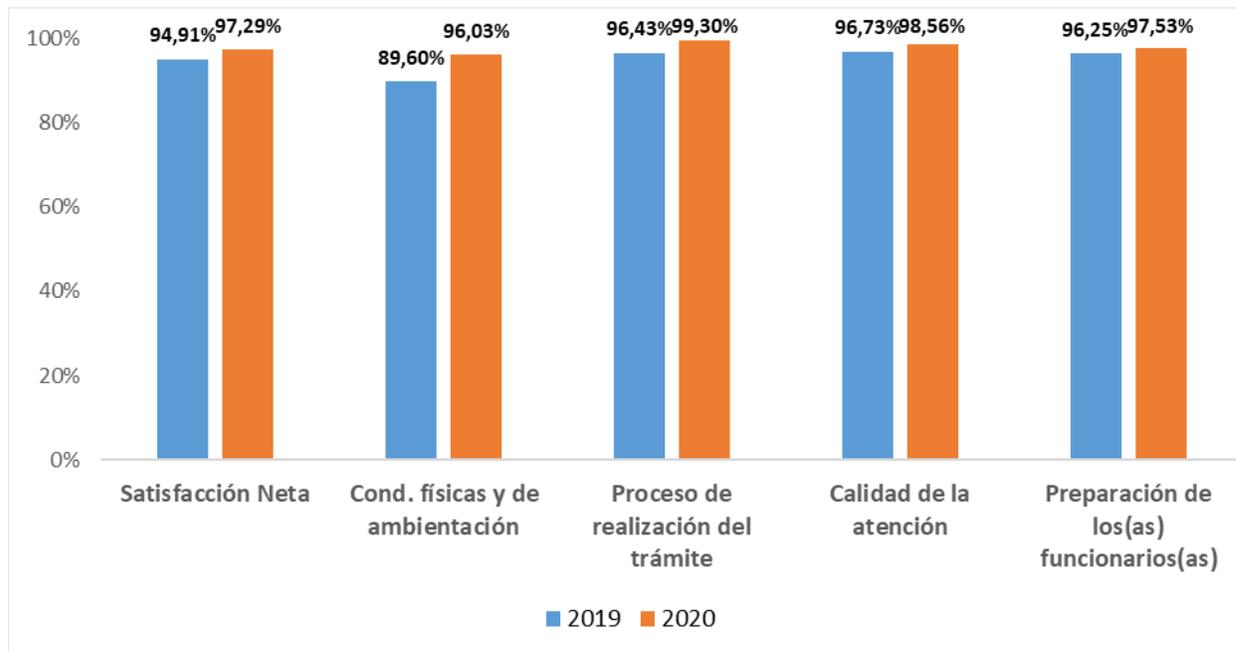


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Atacama y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Proceso de realización del trámite” con 99,30%, seguido por “Calidad de la atención” con 98,56%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión “Preparación de los funcionarios(as)” con un 97,53%.

Se observa que aumenta el porcentaje de satisfacción en el año 2020 en todas las dimensiones, a excepción de “Preparación de los funcionarios(as)”, donde el aumento no es significativo. La mayor diferencia se produce en Condiciones físicas y de ambientación, que aumenta significativamente 6.43 puntos respecto al año anterior.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DE ATACAMA

		% Neto		
		Nacional (2020)	Atacama (2019)	Atacama (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	94,91%	97,29%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	91,98%	93,12%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	95,64%	98,34%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵⁴		75,84%	89,60%	96,03%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	89,24%	97,67%
Atributos	Horario de atención	62,69%	60,55%	84,97%
	Letreros Informativos	69,96%	87,96%	94,92%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	72,50%	89,80%
	Aseo de las oficinas	89,31%	95,98%	99,11%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	64,74%	82,30%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	89,70%	100,00%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	75,92%	98,05%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	96,43%	99,30%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	95,52%	98,83%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	92,31%	98,66%
	Rapidez del trámite	91,40%	95,77%	99,53%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	96,57%	99,77%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	93,99%	96,87%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	96,73%	98,56%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	96,19%	98,11%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	93,64%	97,45%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	98,14%	97,45%
	Lenguaje utilizado	93,69%	97,13%	96,89%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	96,25%	97,53%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	96,25%	97,98%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	96,66%	97,45%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	87,89%	86,42%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	10,28%	39,07%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

⁵⁴ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

Para esta región, todas las dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional, presentando las dimensiones “Condiciones físicas y de ambientación”, “proceso de realización del trámite” y “Calidad de la atención” una diferencia significativa.

La región tiene 12 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional. Entre ellos destacan “Número de módulos habilitados”, “Espacio físico en el que tuvo que esperar”, de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, y “Tiempo de espera” de “Proceso de realización del trámite”, que se ubican 35 puntos porcentuales o más sobre el promedio. La región no presenta ningún atributo con 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional.

En relación al año 2019, se produce un aumento sobre 5 puntos porcentuales en 6 de los 7 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, además de los atributos “Tiempo de espera” y “Capacidad para resolver inconvenientes”. Destacan el alza en estos dos últimos atributos, ya que las diferencias superan en 20 puntos porcentuales o más su satisfacción neta en el año anterior.

No existen disminuciones en la satisfacción sobre los 5 puntos porcentuales en los atributos de esta región.

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

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DE COQUIMBO

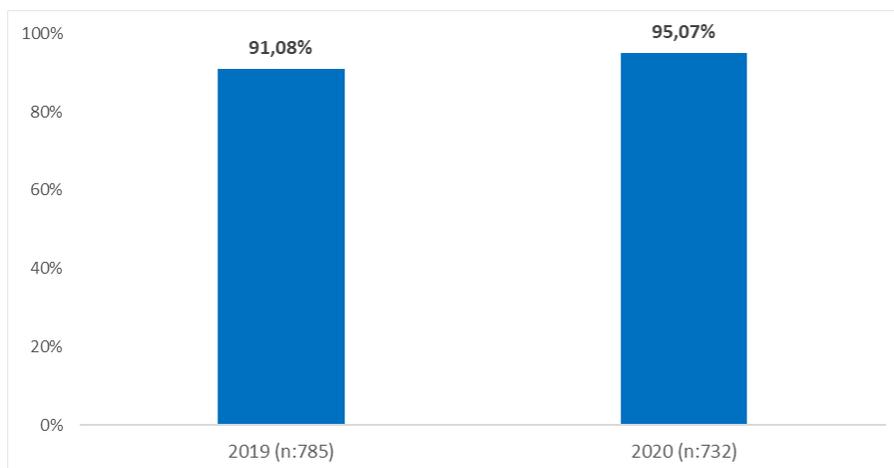
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	732 en la región de Coquimbo

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Coquimbo alcanza un 95,07% en el año 2020, 3,99 puntos porcentuales más que la satisfacción registrada en el año 2019 y ubicándose por sobre el rango nacional en al menos 5,59 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN COQUIMBO

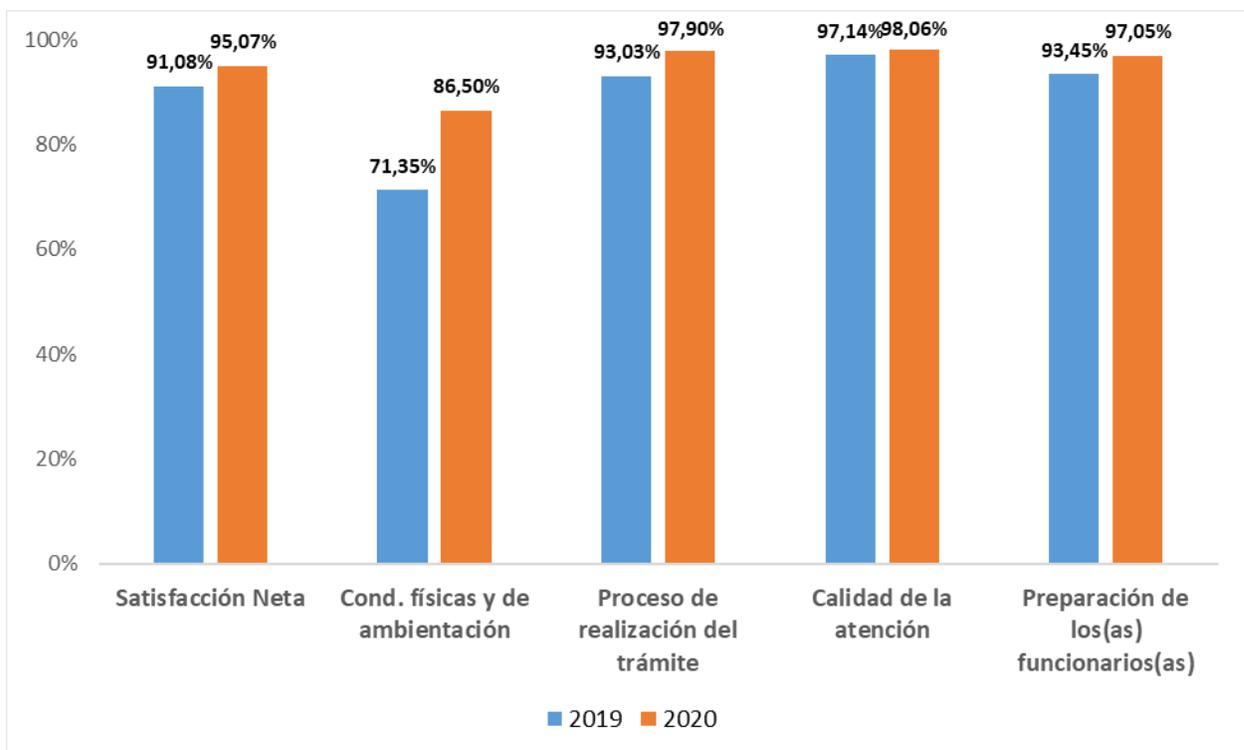


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Coquimbo y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la Atención” con 98,06%, seguido por “Proceso de realización del trámite” con 97,90%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión “Preparación de los(as) funcionarios(as)” con un 97,05%.

Se observa que aumenta el porcentaje de satisfacción en el año 2020 en todas las dimensiones, a excepción de “Calidad de la atención donde el aumento no es significativo. La mayor diferencia se produce en Condiciones físicas y de ambientación, que aumenta significativamente 15,15 puntos respecto al año anterior.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DE COQUIMBO

		% Neto		
		Nacional (2020)	Coquimbo (2019)	Coquimbo (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	91,08%	95,07%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	88,87%	90,44%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	91,63%	96,22%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵⁵		75,84%	71,35%	86,50%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	76,76%	92,22%
Atributos	Horario de atención	62,69%	61,62%	86,63%
	Letreros Informativos	69,96%	66,62%	79,84%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	45,37%	79,94%
	Aseo de las oficinas	89,31%	86,08%	97,41%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	18,70%	68,24%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	72,27%	98,04%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	53,32%	98,85%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	93,03%	97,90%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	92,02%	96,96%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	72,12%	75,33%
	Rapidez del trámite	91,40%	94,43%	97,22%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	94,04%	97,04%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	93,68%	95,79%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	97,14%	98,06%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	96,02%	97,56%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	93,08%	96,94%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	98,71%	99,17%
	Lenguaje utilizado	93,69%	97,57%	98,40%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	93,45%	97,05%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	94,24%	97,24%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	94,69%	97,15%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	83,41%	88,04%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	24,74%	56,68%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

⁵⁵ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

Para esta región, todas las dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional, presentando “Calidad de la Atención”, “Proceso de realización del trámite” y “Preparación de los(as) funcionarios(as)” una diferencia significativa.

Solo un atributo no es significativamente mayor a al promedio nacional, “Grado de conocimiento del funcionario(a)”. El resto de los atributos presentan porcentajes 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional. Entre ellos destacan “Capacidad para resolver inconvenientes” de la dimensión “Preparación de los(as) funcionarios(as)”, y “Número de Módulos Habilitados” de “Condiciones físicas y de ambientación”, que se ubican 32 puntos porcentuales o más sobre el promedio. La región no presenta ningún atributo con 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional.

En relación al año 2019, se produce un aumento sobre 5 puntos porcentuales en todos los atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, además del atributo “Capacidad para resolver inconvenientes”. Destacan el alza atributos “Número de módulos disponibles”, Espacio físico en el que tuvo que esperar”, “Cantidad de asientos disponibles en la sala de espera” y “Capacidad para resolver inconvenientes” ya que las diferencias superan en 20 puntos porcentuales o más su satisfacción neta del año anterior.

No existen disminuciones en la satisfacción sobre los 5 puntos porcentuales en los atributos de esta región.

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

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DE VALPARAÍSO

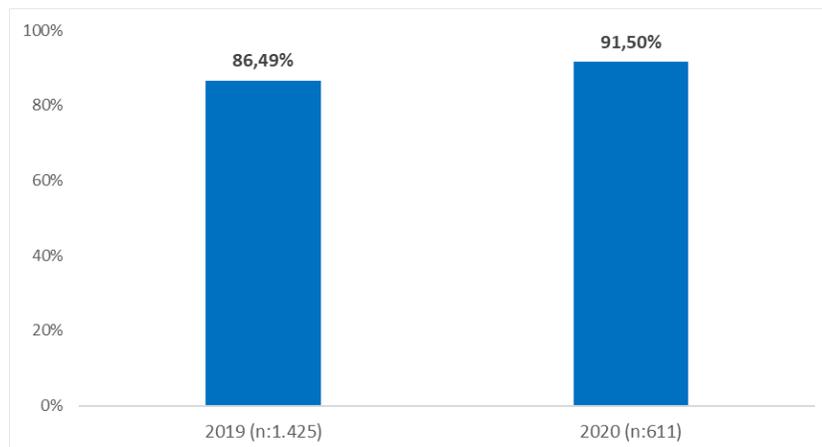
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	611 en la región de Valparaíso

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Valparaíso alcanza un 91,50% el año 2020, 5,01 puntos porcentuales más que la satisfacción registrada en el año 2019, y ubicándose por sobre el rango nacional en 2,02 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN VALPARAÍSO

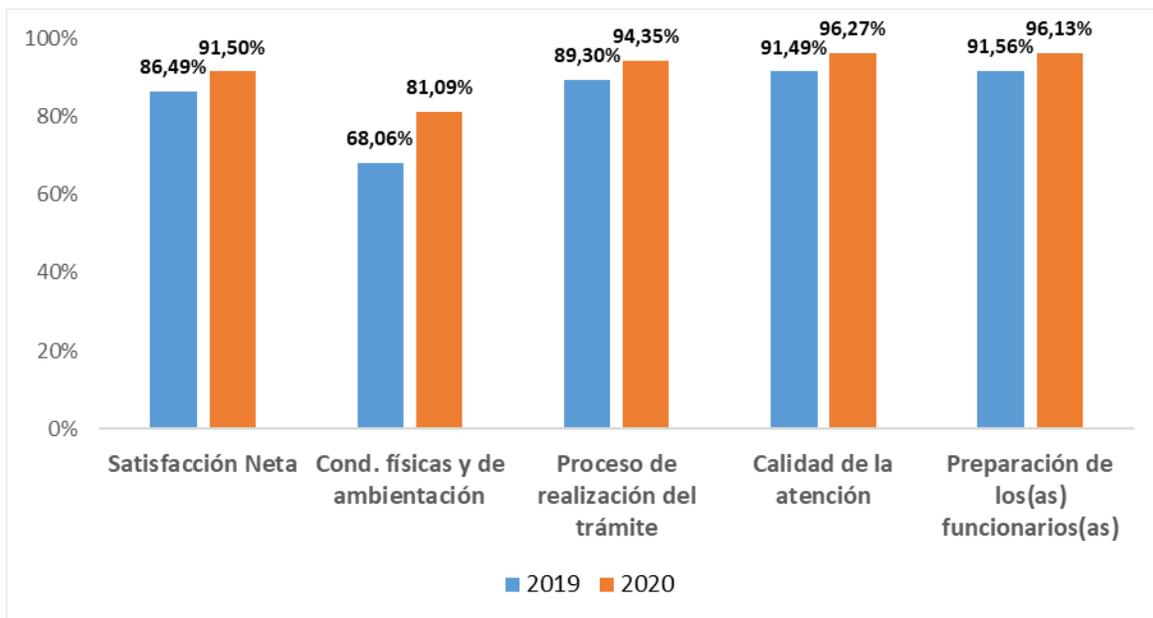


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Valparaíso y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la Atención” con 96,27%, seguido por “Preparación de los(as) funcionario(a)” con 96,13%.

Se observa que aumenta de forma significativa el porcentaje de satisfacción en el año 2020, en comparación con 2019, en todas las dimensiones. La mayor diferencia se produce en Condiciones físicas y de ambientación, que aumenta significativamente 13,03 puntos respecto al año anterior.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN METROPOLITANA

		% Neto		
		Nacional (2020)	Valparaíso (2019)	Valparaíso (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	86,49%	91,50%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	81,97%	83,93%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	87,63%	93,39%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵⁶		75,84%	68,06%	81,09%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	66,15%	78,07%
Atributos	Horario de atención	62,69%	43,64%	70,08%
	Letreros Informativos	69,96%	68,11%	79,80%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	41,01%	46,05%
	Aseo de las oficinas	89,31%	84,21%	87,74%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	48,84%	47,03%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	58,04%	85,12%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	36,79%	92,85%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	89,30%	94,35%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	89,79%	92,81%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	71,10%	60,71%
	Rapidez del trámite	91,40%	87,13%	95,38%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	89,16%	97,22%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	89,94%	93,39%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	91,49%	96,27%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	90,11%	92,71%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	85,13%	91,92%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	95,43%	96,44%
	Lenguaje utilizado	93,69%	92,41%	95,47%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	91,56%	96,13%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	92,14%	95,24%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	92,96%	97,04%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	79,60%	90,77%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	-5,14%	28,45%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional, sin embargo, solo la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" presenta una diferencia significativa de 5,25 puntos sobre este.

⁵⁶ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

La región tiene 6 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional; “letreros informativos” y “capacidad para aclarar dudas” se encuentran más de 8 puntos porcentuales por sobre del promedio nacional. Por otro lado, el atributo “comodidad de la sala de espera” es el único significativamente bajo el promedio nacional, con una diferencia de 4,98 puntos porcentuales.

En relación al año 2019, se produce un alza sobre 5 puntos porcentuales en 5 de los 7 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, 2 de los 4 atributos de la dimensión “Proceso de realización del trámite”, el atributo “Amabilidad de los funcionarios” de la dimensión “Calidad de la atención” y 2 de los 3 atributos de la dimensión “Preparación de los funcionarios”. Destaca la diferencia en los atributos “Cantidad de asientos en la sala de espera” y “Capacidad para resolver inconvenientes”, aumentando en 56,06% y 33,59% su satisfacción neta en relación al año anterior.

El único atributo que presenta una disminución importante corresponde a “Tiempo de espera”, pasando de 71,10% en el año 2019 a 60,71% en el año 2020.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región Metropolitana

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN METROPOLITANA

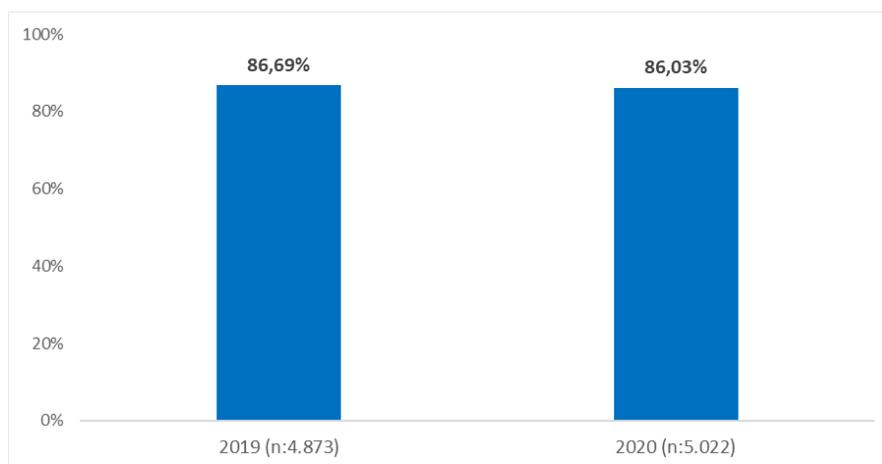
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	5.022 en la región Metropolitana

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico siguiente, la satisfacción neta de la región en el 2020 registra 0,66 puntos porcentuales menos que la satisfacción registrada en el año 2019. La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región Metropolitana alcanza un 86,03% en el año 2020, 0,66 puntos porcentuales menos que la satisfacción registrada en el año 2019 y ubicándose por debajo del rango nacional en 3,46 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN METROPOLITANA

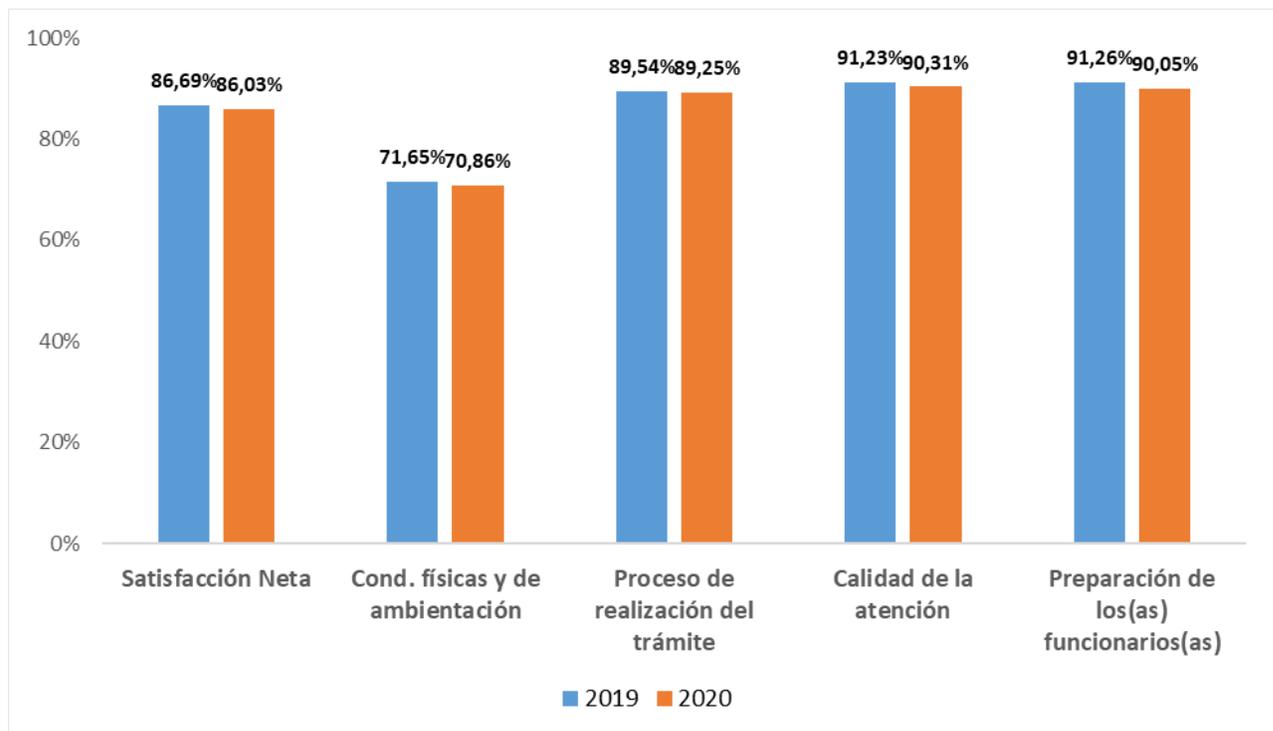


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región Metropolitana y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la atención” con 90,31%, seguido por “Preparación de los(as) funcionarios(as)” con 90,05%.

Se observa que disminuye de forma significativa el porcentaje de satisfacción en el año 2020, en comparación con 2019, en la dimensión “Preparación de los(as) funcionarios(as)” que baja 1,21 puntos porcentuales respecto al año anterior

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN METROPOLITANA

		% Neto		
		Nacional (2020)	Metropolitana (2019)	Metropolitana (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	86,69%	86,03%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	81,20%	81,67%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	88,06%	87,11%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵⁷		75,84%	71,65%	70,86%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	75,67%	79,59%
Atributos	Horario de atención	62,69%	48,98%	50,54%
	Letreros Informativos	69,96%	66,72%	62,46%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	48,00%	40,74%
	Aseo de las oficinas	89,31%	81,51%	84,74%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	59,75%	35,19%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	70,70%	88,22%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	58,94%	87,18%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	89,54%	89,25%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	89,67%	89,32%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	66,83%	54,74%
	Rapidez del trámite	91,40%	86,44%	86,29%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	89,26%	87,69%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	84,69%	84,85%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	91,23%	90,31%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	89,04%	89,00%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	86,38%	87,14%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	93,11%	91,92%
	Lenguaje utilizado	93,69%	92,11%	90,52%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	91,26%	90,05%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	90,86%	90,56%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	92,32%	91,41%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	75,16%	77,77%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	8,47%	11,82%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

⁵⁷ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

En esta región, todas las dimensiones se encuentran por debajo del promedio nacional en al menos 1 punto porcentual, sin embargo, solo “Condiciones físicas y de ambientación” presenta una disminución significativa.

La región tiene 11 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Las dimensiones “horario de atención”, “letreros informativos”, “espacio físico en el que tuvo que esperar” y “capacidad para resolver inconvenientes”, se encuentran 8 puntos porcentuales o más por debajo del promedio nacional. No existen atributos significativamente sobre el promedio nacional.

En relación al año 2019, se produce un alza sobre 5 puntos porcentuales en los atributos “Comodidad de la sala de espera” y “Cantidad de asientos en la sala de espera” de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación” de 17,52 y 28,24 puntos porcentuales.

Por otro lado, dentro de la misma dimensión se produce una disminución en la satisfacción de los atributos “Número de módulos disponibles” y “Espacio físico donde tuvo que esperar”, bajando en 7,26 y 24,56 puntos en relación al año 2019. Además, disminuye la satisfacción con el atributo “Tiempo de espera”, pasando de 66,83% el año 2019 a 54,74% el año 2020.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de O'Higgins

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DE O'HIGGINS

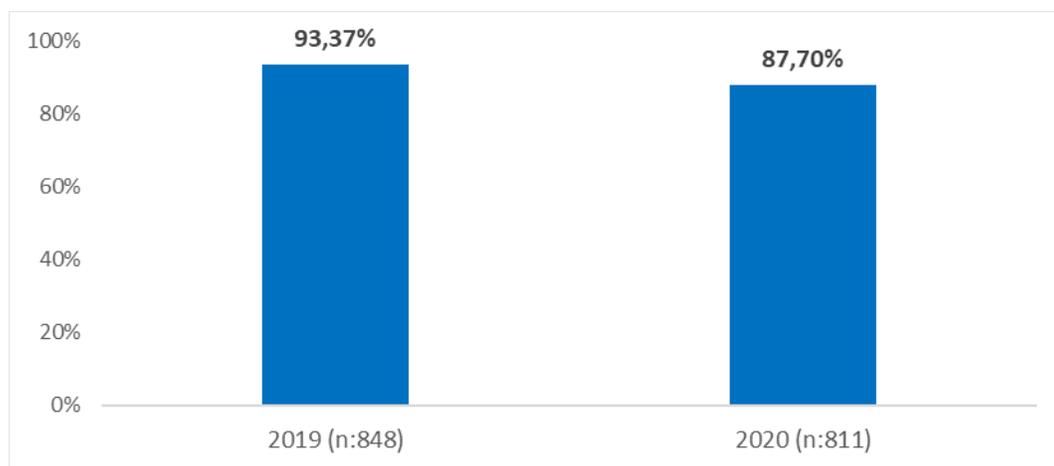
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	811 en la región de O'Higgins

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020".

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de O'Higgins alcanza un 87,70% el año 2020, 5,67 puntos porcentuales menos que la satisfacción registrada en el año 2019 y ubicándose por debajo del rango nacional en 1,78 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN DE O'HIGGINS



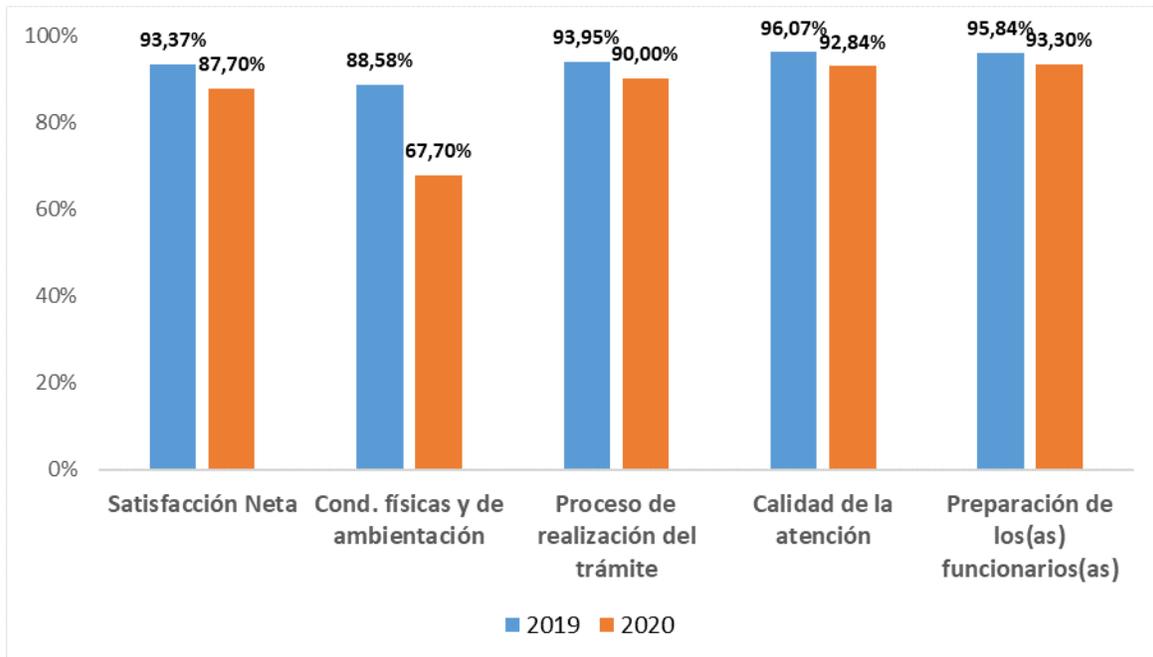
Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de O'Higgins y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue

“Preparación de los(as) funcionarios(as)” con 90,31%, seguida por “Calidad de la atención” con 92,84%, “Proceso de realización del trámite” con 90,00% y “Condiciones físicas y de ambientación” con 67,70%.

En comparación con el año 2019, todas las dimensiones presentan una disminución significativa, observándose la más importante en “Condiciones físicas y de ambientación”, presentando una baja de 20,88 puntos porcentuales.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DE O'HIGGINS

		% Neto		
		Nacional (2020)	O'Higgins (2019)	O'Higgins (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	93,37%	87,70%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	90,14%	85,41%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	94,18%	88,27%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵⁸		75,84%	88,58%	67,70%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	86,77%	73,48%
Atributos	Horario de atención	62,69%	79,42%	58,12%
	Letreros Informativos	69,96%	86,55%	63,64%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	65,58%	22,63%
	Aseo de las oficinas	89,31%	93,41%	91,40%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	58,93%	23,93%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	81,07%	93,25%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	68,10%	76,09%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	93,95%	90,00%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	93,06%	90,00%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	78,20%	47,38%
	Rapidez del trámite	91,40%	90,96%	93,07%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	94,29%	91,73%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	92,44%	87,02%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	96,07%	92,84%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	94,35%	91,39%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	93,76%	90,98%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	97,99%	95,69%
	Lenguaje utilizado	93,69%	96,71%	94,73%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	95,84%	93,30%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	95,86%	93,45%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	96,21%	94,75%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	85,82%	85,16%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	25,82%	9,95%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

⁵⁸ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

En esta región, todas las dimensiones se encuentran por debajo del promedio nacional, sin embargo, destaca la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación” por tener la evaluación más baja, 8,14 puntos porcentuales significativamente bajo el promedio nacional.

La región tiene 6 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Destacan especialmente “Número de módulos habilitados” y “Espacio físico en el que tuvo que esperar”, por estar 20 puntos porcentuales o más por debajo del promedio nacional. No existen atributos significativamente sobre el promedio nacional.

En relación al año 2019, se produce un alza de 12,18% en el atributo “Comodidad de la sala de espera” y de 7,99% en “Cantidad de asientos disponibles en la sala de espera”.

Además, se produce una disminución de 5 puntos porcentuales o más en 4 de los 7 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, 2 de los 4 atributos de la dimensión “Proceso de realización del trámite”, y el atributo “Capacidad para resolver inconvenientes” de la dimensión “Preparación de los funcionarios(as)”. Destaca la diferencia en los atributos “Número de módulos disponibles”, “Espacio físico en el que tuvo que esperar” y “Tiempo de espera”, ya que la baja en su satisfacción neta en relación al año anterior supera los 30 puntos porcentuales.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región del Maule

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DEL MAULE

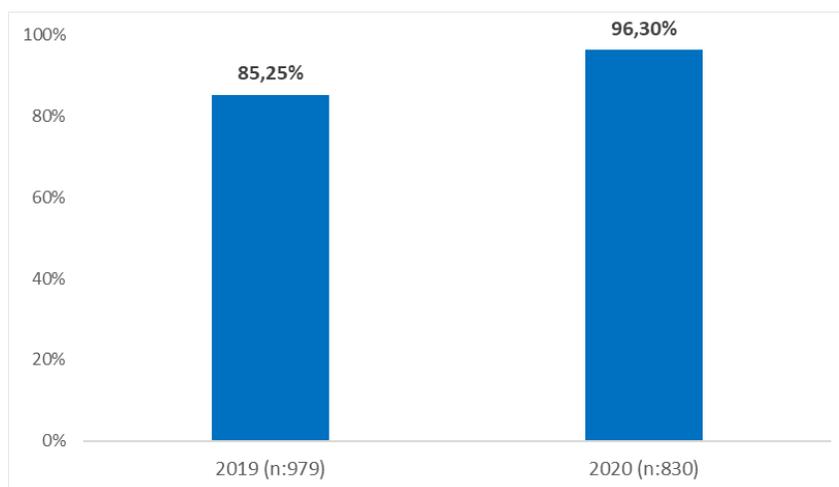
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	830 en la región del Maule

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región del Maule alcanza un 96,30% en el año 2020, 11,05 puntos porcentuales sobre la satisfacción registrada en el año 2019 y ubicándose sobre el rango nacional en 6,82 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN DEL MAULE

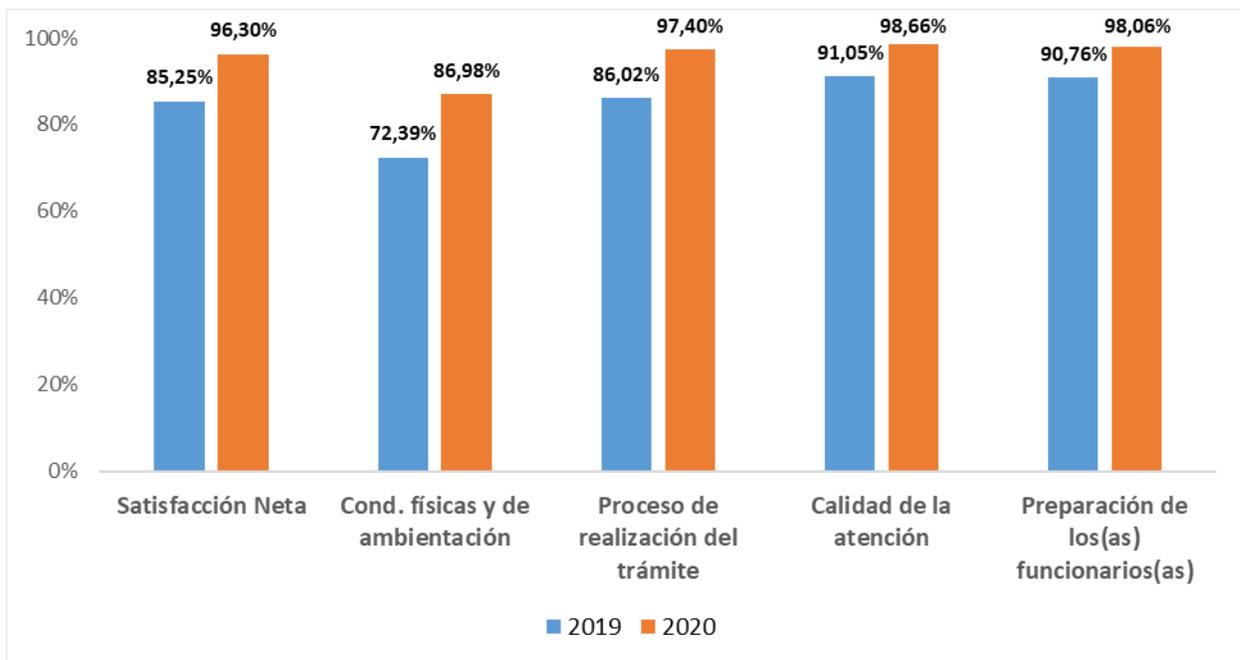


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región del Maule y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la atención” con 98,66%, seguido por “Preparación de los(as) funcionarios(as)” con 98,06%.

En comparación con el año 2019, todas las dimensiones presentan alza significativa en su satisfacción neta, observándose el aumento más importante en “Condiciones físicas y de ambientación”, de 14,59 puntos porcentuales.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DEL MAULE

		% Neto		
		Nacional (2020)	Maule (2019)	Maule (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	85,25%	96,30%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	80,20%	95,67%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	86,51%	96,46%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵⁹		75,84%	72,39%	86,98%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	62,57%	91,78%
Atributos	Horario de atención	62,69%	41,51%	80,00%
	Letreros Informativos	69,96%	78,02%	84,04%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	33,52%	58,62%
	Aseo de las oficinas	89,31%	90,53%	95,91%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	48,10%	59,29%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	59,36%	98,00%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	36,08%	93,60%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	86,02%	97,40%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	85,13%	97,25%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	69,98%	79,21%
	Rapidez del trámite	91,40%	83,29%	96,94%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	87,50%	98,07%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	86,36%	96,59%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	91,05%	98,66%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	89,80%	98,54%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	86,44%	98,01%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	94,95%	99,39%
	Lenguaje utilizado	93,69%	91,62%	97,65%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	90,76%	98,06%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	89,68%	98,46%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	92,76%	98,00%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	67,71%	92,24%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	3,35%	52,40%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

⁵⁹ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

En esta región, todas las dimensiones se encuentran significativamente por sobre el promedio nacional, a excepción de “preparación de los(as) funcionarios(as)”, que no presenta diferencias significativas. Destaca la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación” por tener la evaluación más alta, 11,14 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

Todos los atributos de la región tienen porcentajes que están 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional, pero destaca “Capacidad para resolver inconvenientes” por estar 31,63 puntos porcentuales por sobre el promedio nacional. No existen atributos bajo este promedio.

En relación al año 2019, se produce un alza de 5 puntos porcentuales o más en todos los atributos a excepción del atributo “Lenguaje utilizado” de la dimensión “Calidad de la atención”. Destaca el aumento que se produce en los atributos “Cantidad de asientos en la sala de espera” y “Capacidad para resolver inconvenientes”, con una diferencia de 57,52 y 49,05 puntos porcentuales respecto al año anterior.

No se observan disminuciones en la satisfacción de los atributos sobre los 5 puntos porcentuales en esta región.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región del Ñuble

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 Ñuble:

TABLA 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DEL MAULE

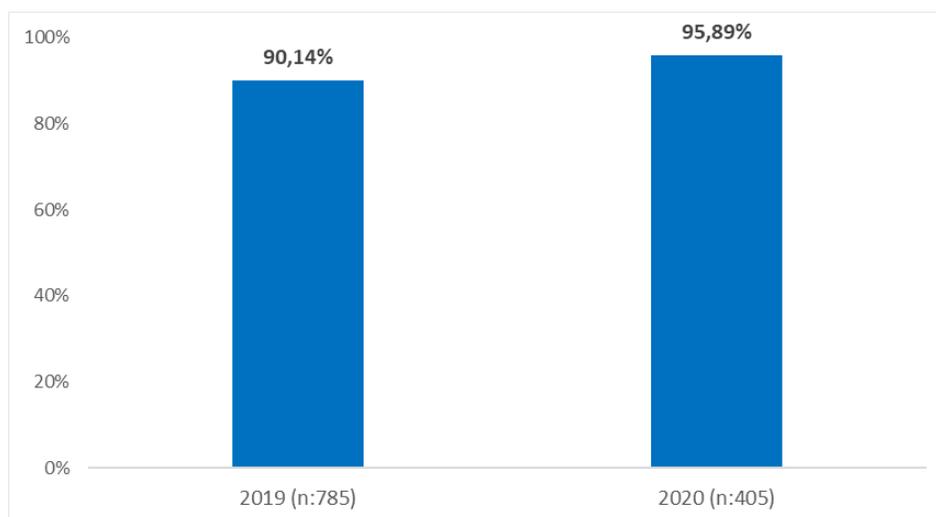
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	405 en la región del Ñuble

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región del Maule alcanza un 95,89% el año 2020, 5,75 puntos porcentuales sobre la satisfacción registrada en 2019 y ubicándose sobre el rango nacional en 6,41 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN DE ÑUBLE

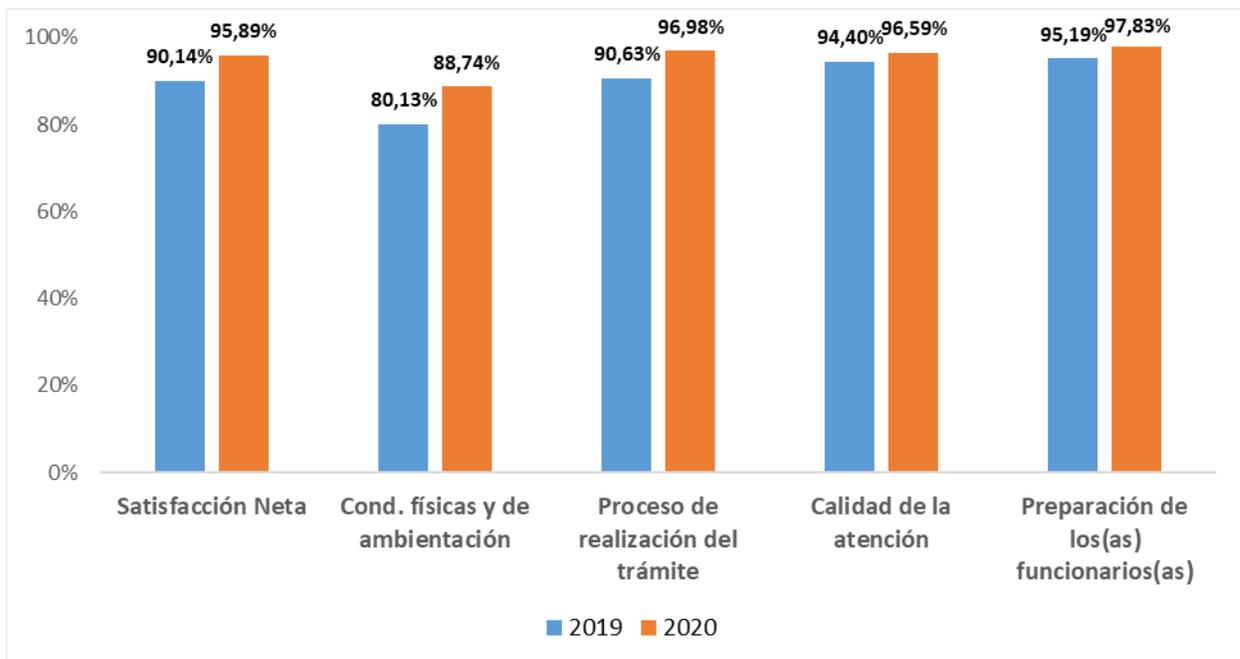


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Ñuble y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Preparación de los(as) funcionarios(as)” con 97,83%, seguido por “Proceso de realización del trámite” con 96,98%.

En comparación con el año 2019, todas las dimensiones presentan alza significativa en su satisfacción neta, a excepción de “Calidad de la atención” que se mantiene en niveles similares. Destaca “Condiciones físicas y de ambientación”, ya que es donde se produce el mayor aumento, de 8,61 puntos porcentuales.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DE ÑUBLE

		% Neto		
		Nacional (2020)	Ñuble (2019)	Ñuble (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	90,14%	95,89%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	86,31%	96,46%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	91,10%	95,75%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁶⁰		75,84%	80,13%	88,74%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	71,80%	93,83%
Atributos	Horario de atención	62,69%	44,24%	82,16%
	Letreros Informativos	69,96%	81,96%	83,37%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	47,25%	68,93%
	Aseo de las oficinas	89,31%	93,67%	92,26%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	51,01%	54,85%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	60,35%	97,57%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	34,30%	87,77%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	90,63%	96,98%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	91,29%	95,96%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	74,48%	86,23%
	Rapidez del trámite	91,40%	89,45%	97,69%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	92,45%	95,91%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	92,33%	92,33%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	94,40%	96,59%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	93,18%	96,07%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	91,72%	94,71%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	98,51%	96,24%
	Lenguaje utilizado	93,69%	96,87%	96,93%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	95,19%	97,83%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	94,62%	98,46%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	96,53%	96,85%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	85,90%	98,48%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	-24,04%	72,47%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

⁶⁰ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

Todas las dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional, sin embargo, destaca la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, que se distancia en 12,91 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

La región tiene 9 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional, pero destacan “Numero de módulos habilitados”, “Tiempo de espera” y “Capacidad para resolver inconvenientes”, por estar 20 puntos porcentuales o más por sobre el promedio nacional. No existen atributos bajo este promedio.

En relación al año 2019, se produce un alza de 5 puntos porcentuales o más en 4 de los 7 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, 2 de los 4 atributos de la dimensión “Proceso de realización del trámite”, y 2 de los 3 atributos de la dimensión “Preparación de los funcionarios(as)”. En esta última dimensión destaca particularmente el aumento de 96,51 puntos porcentuales del atributo “Capacidad para resolver inconvenientes”, pasando de una satisfacción neta de -24,04% en 2019 a 72,47% en 2020. Adicionalmente, se puede observar el aumento en los atributos “Horario de atención”, “Comodidad de la sala de espera” y “Cantidad de asientos en la sala de espera” supera los 30 puntos porcentuales.

No se observan disminuciones en la satisfacción neta de los atributos sobre 5 puntos porcentuales en esta región.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región del Bío-bío

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 Bío-bío:

TABLA 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DEL BÍO-BÍO

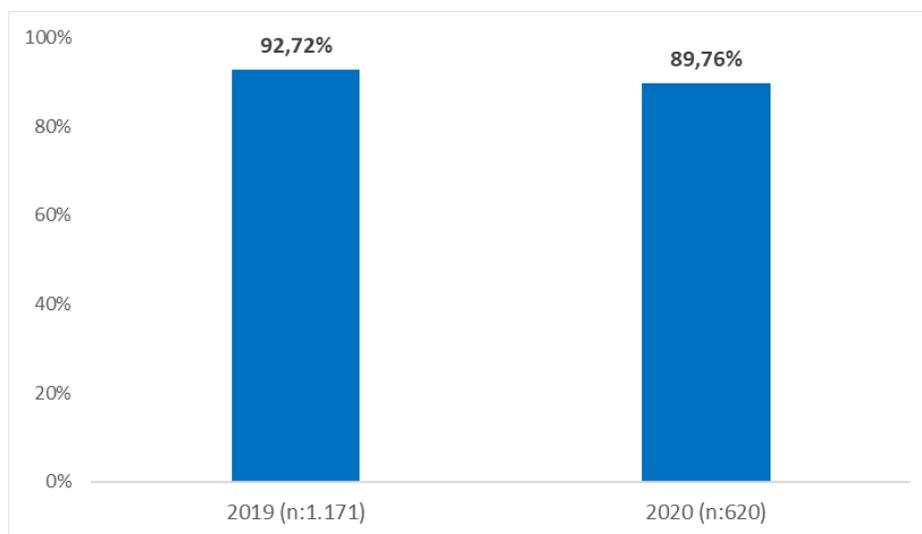
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	620 en la región del Bío-bío

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región del Bío-bío alcanza un 89,76%, 2,96 puntos porcentuales bajo la satisfacción registrada en 2019 y ubicándose sobre el rango nacional en 0,28 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN DEL BÍO-BÍO

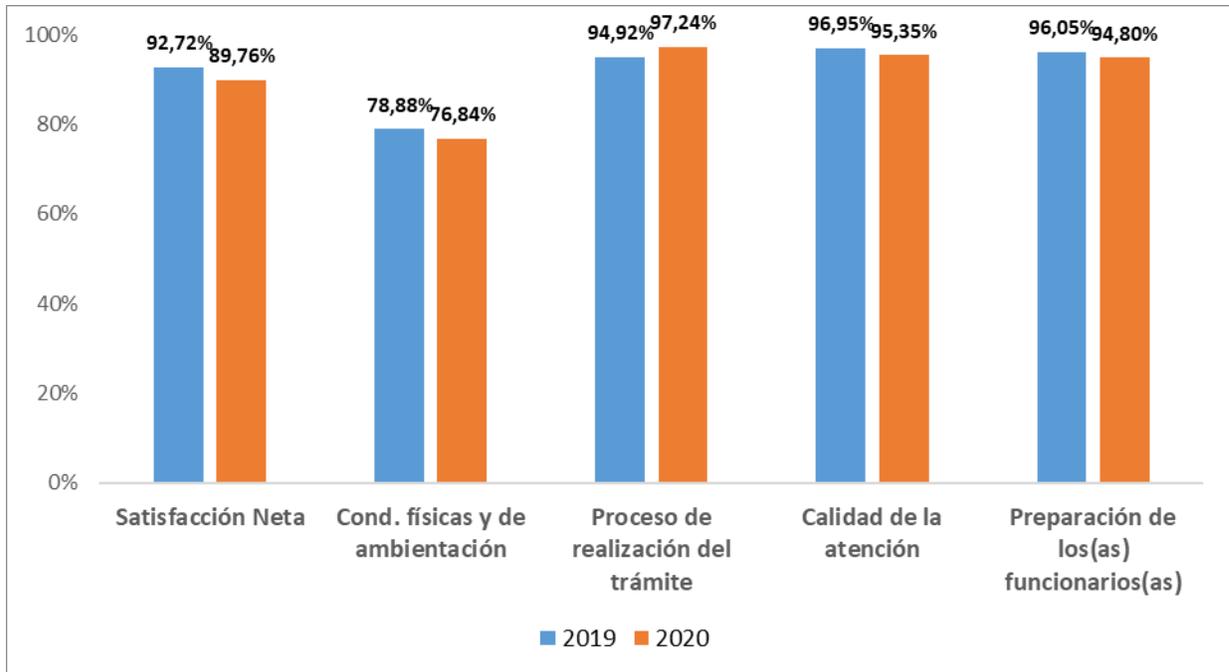


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región del Bío-Bío y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Proceso de realización del trámite” con 97,24%, seguida por “Calidad de la atención” con 95,35%.

En comparación a el año 2019, solo la dimensión “Proceso de realización del trámite” presenta un alza significativa, pasando de 94,92% a 97,24% el año 2020.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 1: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DEL BÍO-BÍO

		% Neto		
		Nacional (2020)	Bío-bío (2019)	Bío-bío (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	92,72%	89,76%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	88,82%	75,56%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	93,69%	93,31%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁶¹		75,84%	78,88%	76,84%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	86,51%	68,30%
Atributos	Horario de atención	62,69%	50,34%	85,21%
	Letreros Informativos	69,96%	75,99%	81,05%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	57,13%	53,72%
	Aseo de las oficinas	89,31%	91,95%	90,20%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	65,21%	65,42%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	76,42%	91,11%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	57,16%	83,05%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	94,92%	97,24%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	95,64%	96,82%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	69,13%	76,57%
	Rapidez del trámite	91,40%	93,35%	95,70%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	95,88%	97,87%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	91,04%	97,35%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	96,95%	95,35%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	95,55%	90,56%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	94,64%	93,65%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	97,60%	93,71%
	Lenguaje utilizado	93,69%	97,51%	94,16%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	96,05%	94,80%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	96,01%	96,23%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	96,54%	95,09%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	82,08%	57,62%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	44,44%	64,15%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

En esta región, todas las dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional en por lo menos 1 punto porcentual.

⁶¹ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

La región tiene 8 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional, pero destaca “Capacidad para resolver inconvenientes” por estar 43,38 puntos porcentuales por sobre el promedio nacional. Por otra parte, el atributo “Capacidad para aclarar dudas”, es el único con una satisfacción 5 o más puntos porcentuales menor que el promedio nacional, con una satisfacción neta de 57,62%.

En relación al año 2019, se produce un alza de 5 puntos porcentuales o más en 4 de los 7 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, 2 de los 4 atributos de la dimensión “Proceso de realización del trámite”, y en el atributo “Capacidad para resolver inconvenientes” de la dimensión “Preparación de los funcionarios”. Destaca el alza en los atributos “Horario de atención” y “Cantidad de asientos en la sala de espera”, los cuales presentan diferencias de 34,87% y 25,89% respectivamente.

Por otro lado, el atributo “Capacidad para aclarar dudas” disminuye en 24,46 puntos porcentuales, pasando de una satisfacción neta de 82,08% en 2019 a 57,62% en 2020.

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

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

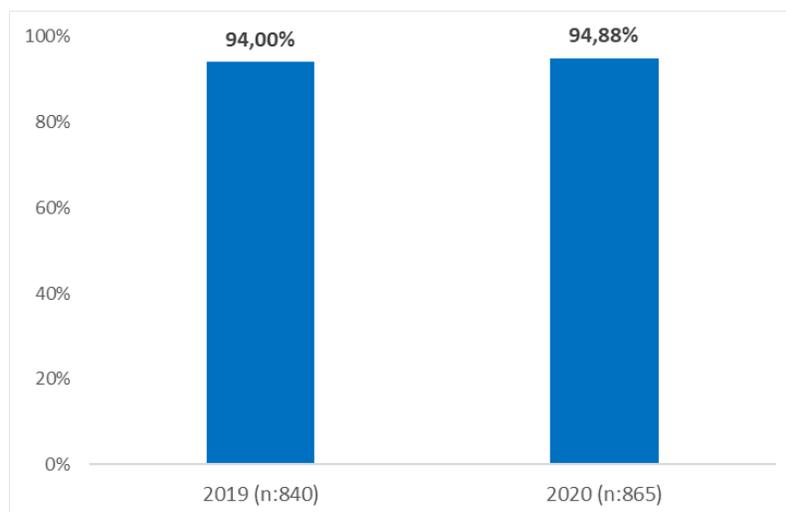
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	865 en la región de la Araucanía

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de la Araucanía alcanza un 94,88%, 0,88 puntos porcentuales sobre la satisfacción registrada en 2019 y ubicándose sobre el rango nacional en 0,88 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

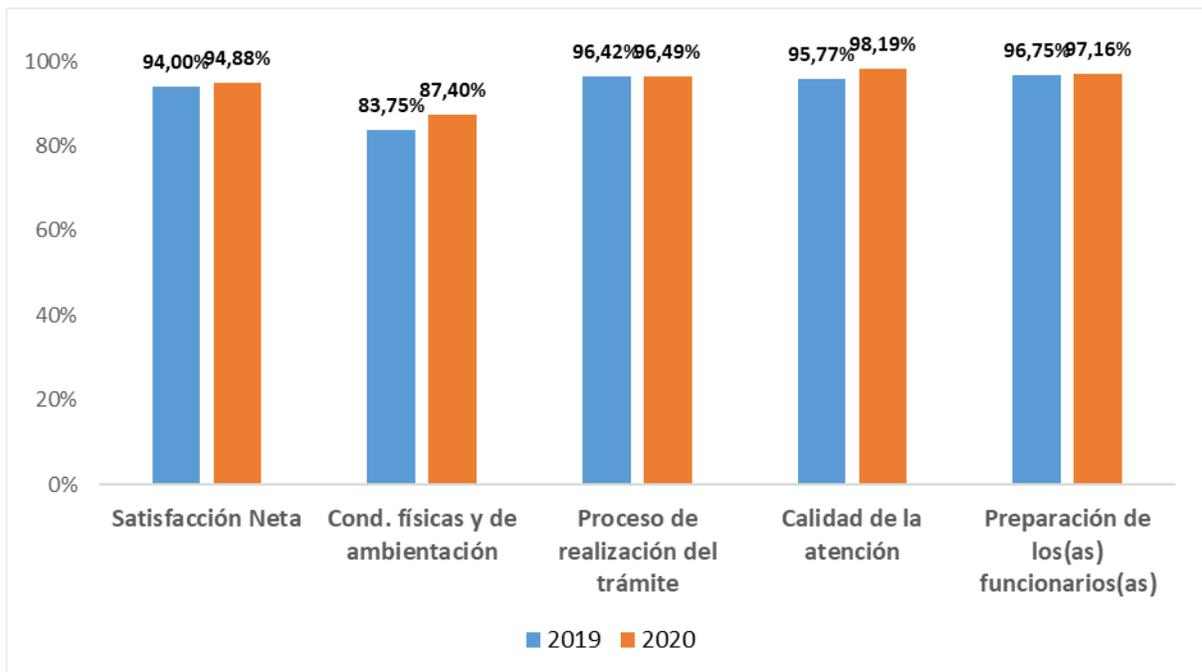


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de la Araucanía y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la atención” con 98,19%, seguido por “Preparación de los(as) funcionarios” con 97,16%.

En comparación a el año 2019, las dimensiones “Condiciones físicas y de ambientación” y “Calidad de la atención” presentan alzas significativas, aumentando en 3,65 y 2,42 puntos porcentuales respectivamente.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

		% Neto		
		Nacional (2020)	La Araucanía (2019)	La Araucanía (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	94,00%	94,88%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	91,27%	90,72%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	94,69%	95,91%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁶²		75,84%	83,75%	87,40%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	73,51%	90,03%
Atributos	Horario de atención	62,69%	34,25%	69,36%
	Letreros Informativos	69,96%	86,27%	81,29%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	43,88%	55,03%
	Aseo de las oficinas	89,31%	88,10%	97,33%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	45,34%	61,53%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	66,42%	98,49%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	48,55%	94,41%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	96,42%	96,49%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	96,86%	95,30%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	84,48%	78,04%
	Rapidez del trámite	91,40%	93,11%	97,77%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	96,78%	96,54%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	92,87%	94,80%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	95,77%	98,19%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	94,04%	97,05%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	92,72%	96,48%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	98,35%	97,53%
	Lenguaje utilizado	93,69%	97,32%	98,69%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	96,75%	97,16%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	95,58%	98,11%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	97,48%	97,29%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	86,18%	84,37%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	43,18%	43,47%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

En esta región, todas las dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional en por lo menos 3 puntos porcentuales.

⁶² El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

La región tiene 11 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional, pero destacan “Comodidad de la sala de espera”, “Tiempo de espera” y “Capacidad para resolver inconvenientes” por estar 15 puntos porcentuales o más sobre este promedio. No existen atributos bajo el promedio nacional en esta región.

En relación al año 2019, se produce un alza de 5 puntos porcentuales o más en 6 de los 7 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”. Destaca el alza en los atributos “Horario de atención”, “Comodidad de la sala de espera” y “Cantidad de asientos en la sala de espera”, los cuales presentan diferencias de sobre 30 puntos porcentuales.

Por otro lado, el atributo “Tiempo de espera” disminuye en 6,44 puntos porcentuales, pasando de una satisfacción neta de 84,48% en 2019 a 78,04% en 2020.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de los Ríos

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DE LOS RÍOS

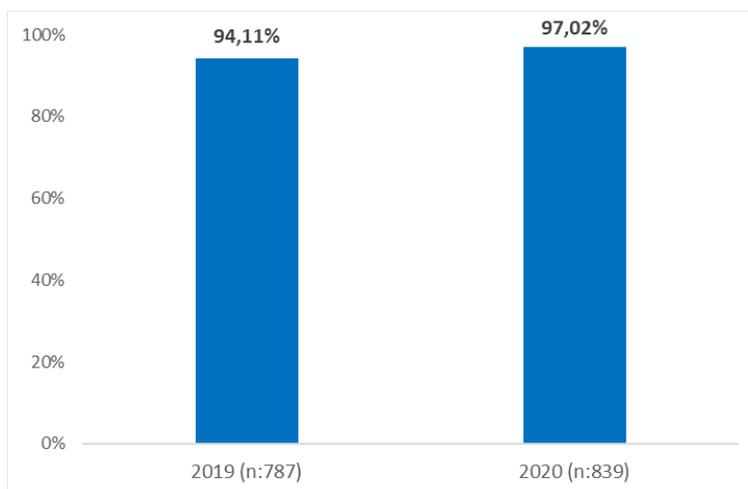
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	839 en la región de los Ríos

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de los Ríos alcanza un 97,02%, 2,91 puntos porcentuales sobre la satisfacción registrada en 2019 y ubicándose sobre el rango nacional en 2,91 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN DE LOS RÍOS

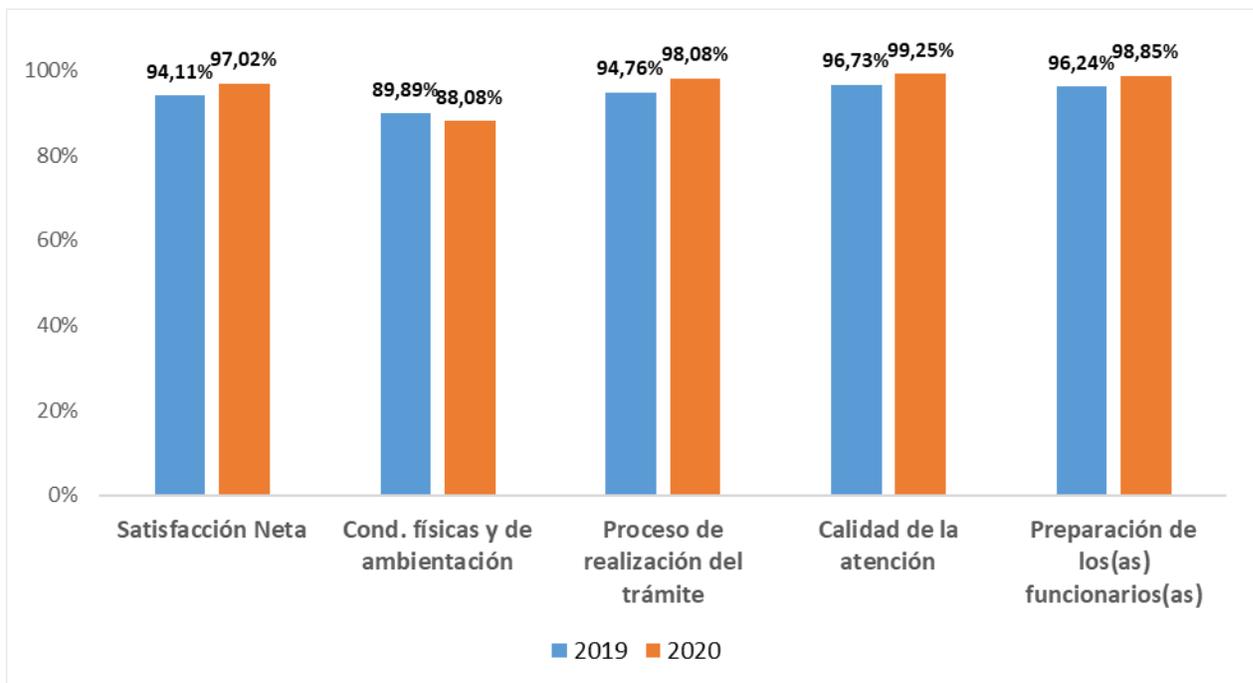


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de los Ríos y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la atención” con 99,25%, seguido por “Preparación de los(as) funcionarios(as)” con 98,85%.

En comparación a el año 2019, todas las dimensiones -a excepción de “Condiciones físicas y de ambientación”-presentan un alza significativa en su satisfacción neta. Destaca, la dimensión “Proceso de realización del trámite”, que aumenta en 3,32 puntos porcentuales el año 2020.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DE LOS RÍOS

		% Neto		
		Nacional (2020)	Los Ríos (2019)	Los Ríos (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	94,11%	97,02%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	90,74%	96,40%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	94,96%	97,18%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁶³		75,84%	89,89%	88,08%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	90,99%	93,54%
Atributos	Horario de atención	62,69%	60,87%	73,21%
	Letreros Informativos	69,96%	87,86%	81,67%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	73,82%	69,56%
	Aseo de las oficinas	89,31%	97,32%	96,01%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	67,80%	46,35%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	85,29%	91,64%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	66,03%	84,74%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	94,76%	98,08%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	93,96%	95,17%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	84,31%	81,98%
	Rapidez del trámite	91,40%	92,36%	96,82%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	95,84%	98,29%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	87,51%	93,59%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	96,73%	99,25%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	95,88%	98,47%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	94,15%	99,25%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	98,16%	99,00%
	Lenguaje utilizado	93,69%	96,54%	98,63%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	96,24%	98,85%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	97,41%	98,79%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	95,45%	98,83%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	90,40%	97,31%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	48,41%	86,31%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

En esta región, todas las dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional en por lo menos 5 puntos porcentuales.

⁶³ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

La región tiene 11 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional, pero destacan “Comodidad de la sala de espera”, “Tiempo de espera” y “Capacidad para resolver inconvenientes” por estar 19 puntos porcentuales o más sobre este promedio. No existen atributos bajo el promedio nacional en esta región.

En relación al año 2019, se produce un alza de 5 puntos porcentuales o más en 3 de los 7 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación, el atributo “Facilidad para realizar el pago” de la dimensión “Proceso de realización del trámite”, el atributo “Amabilidad del funcionario(a)” de la dimensión “Calidad de la atención” y 2 de los tres atributos de la dimensión “Preparación de los funcionarios(as)”. Destaca el alza en el atributo “Capacidad para resolver inconvenientes”, el cual presenta una diferencia de 37,90 puntos porcentuales en relación al año pasado.

Por otro lado, los atributos “Letreros informativos” y “Espacio físico donde tuvo que esperar” disminuyen su satisfacción neta en 6,19 y 21,45 puntos porcentuales en relación con el año anterior.

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

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DE LOS LAGOS

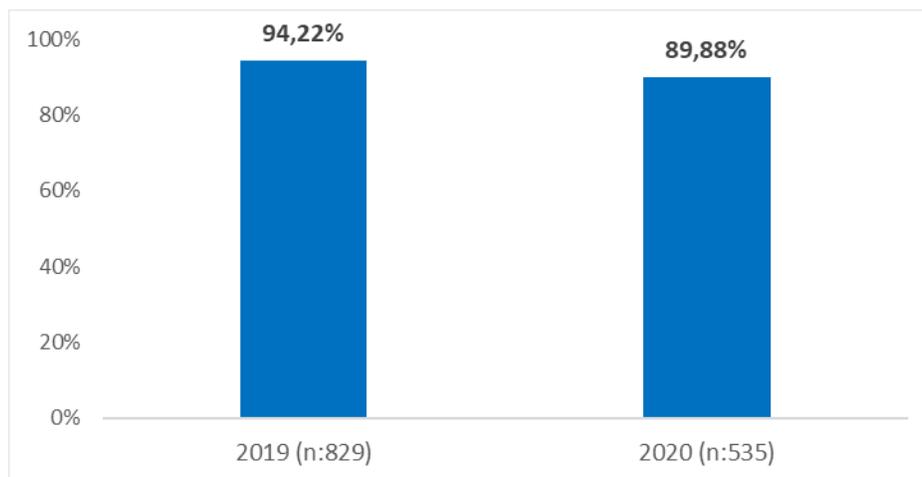
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	535 en la región de los Lagos

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

Como se puede observar en el gráfico siguiente, la satisfacción neta de la región en el 2020 registra 4,34 puntos porcentuales bajo la satisfacción registrada en el año 2019. La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de los Lagos alcanza un 89,88% en el año 2020, 4,34 puntos porcentuales bajo la satisfacción registrado en 2019 y ubicándose sobre el rango nacional en 0,40 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN DE LOS LAGOS

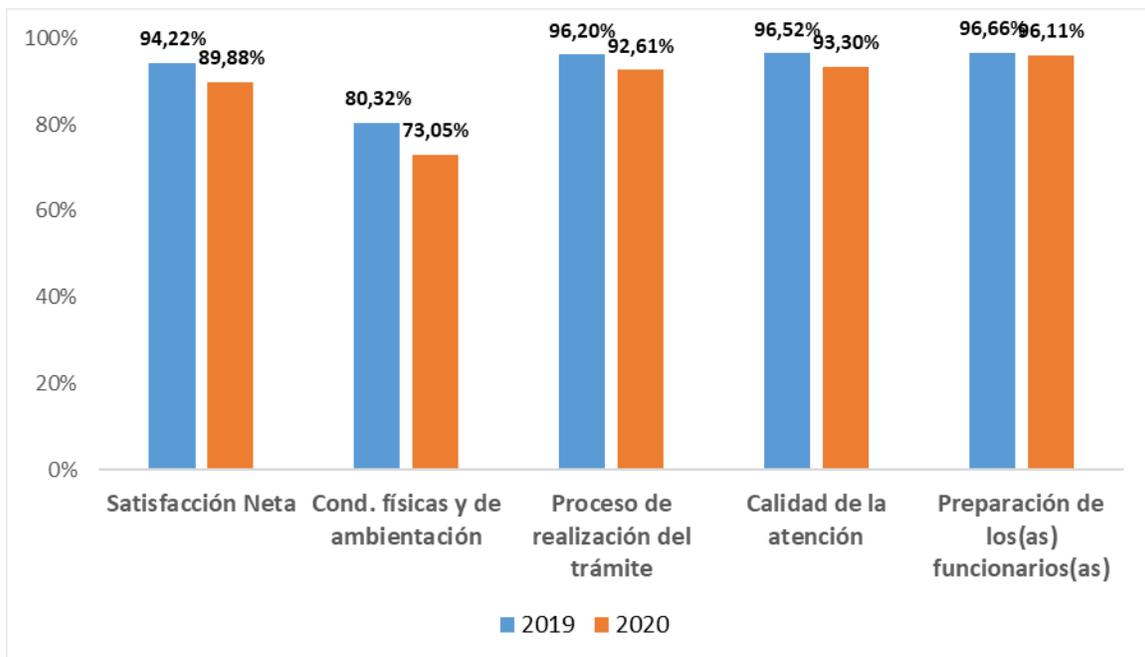


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de los Lagos y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Preparación de los(as) funcionarios(as)” con 96,11%, seguido por “Calidad de la atención” con 93,30%.

En comparación a el año 2019, todas las dimensiones -a excepción de “Preparación de los(as) funcionarios(as)”- presentan una baja significativa en su satisfacción neta. La mayor diferencia se produce en la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, que disminuye en 7,27 puntos porcentuales el año 2020.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DE LOS LAGOS

		% Neto		
		Nacional (2020)	Los Lagos (2019)	Los Lagos (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	94,22%	89,88%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	93,57%	87,46%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	94,38%	90,49%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁶⁴		75,84%	80,32%	73,05%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	83,47%	80,60%
Atributos	Horario de atención	62,69%	44,21%	48,97%
	Letreros Informativos	69,96%	75,70%	66,24%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	51,87%	35,55%
	Aseo de las oficinas	89,31%	94,64%	94,08%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	50,00%	12,25%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	69,13%	84,27%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	51,46%	75,07%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	96,20%	92,61%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	95,22%	93,04%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	88,28%	52,83%
	Rapidez del trámite	91,40%	95,05%	92,54%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	95,88%	93,10%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	91,89%	92,60%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	96,52%	93,30%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	95,77%	92,51%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	93,68%	89,58%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	97,74%	96,07%
	Lenguaje utilizado	93,69%	96,52%	94,50%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	96,66%	96,11%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	96,86%	96,70%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	97,04%	95,35%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	89,27%	97,37%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	26,00%	18,73%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

En esta región, "Condiciones físicas y de ambientación" es la única dimensión ubicada bajo promedio nacional con una diferencia de 2,78 puntos porcentuales.

⁶⁴ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

La región tiene 2 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional, “Aseo de las oficinas” y “Capacidad para aclarar dudas”, estando 4,77 y 14,95 puntos porcentuales sobre este promedio respectivamente. Por otro lado, existen 6 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional, destacando la dimensión “Espacio físico en el que tuvo que esperar” por estar 31,89 puntos porcentuales bajo este promedio.

En relación al año 2019, se produce un alza de 5 puntos porcentuales o más en 2 de los 7 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación, y el atributo “Capacidad para aclarar dudas” de la dimensión “Preparación de los funcionarios(as)”. Destaca el alza en los atributos “Comodidad de la sala de espera” y “Cantidad de asientos en la sala de espera”, los cuales presentan diferencias de 15,14 y 23,61 puntos porcentuales respectivamente.

Por otro lado, 3 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, el atributo “Tiempo de espera” de la dimensión “Proceso de realización del trámite” y el atributo “Capacidad para resolver inconvenientes” de “Preparación de los funcionarios(as)”, presentan una disminución sobre los 5 puntos porcentuales en relación al año anterior. Las disminuciones más importantes se producen en “Espacio físico donde tuvo que esperar” y “Tiempo de espera”, que presentan diferencias sobre los 30 puntos porcentuales con el año anterior.

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

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 1: FICHA METODOLÓGICA REGIÓN DE AYSÉN

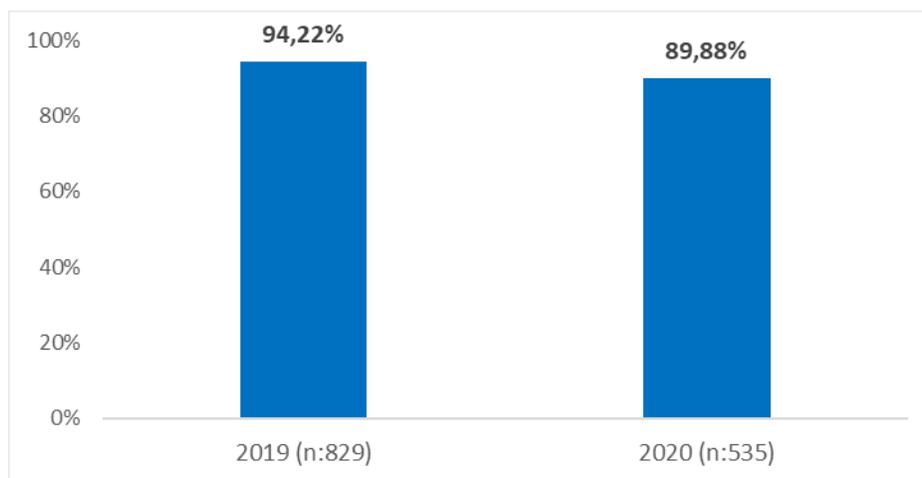
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	840 en la región de Aysén

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

Resultados

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Aysén alcanza un 97,26% el año 2020, 1,84 puntos porcentuales sobre la satisfacción registrada en 2019 y ubicándose sobre el rango nacional en 7,78 puntos porcentuales.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA 2019 VS 2020 – REGIÓN DE AYSÉN

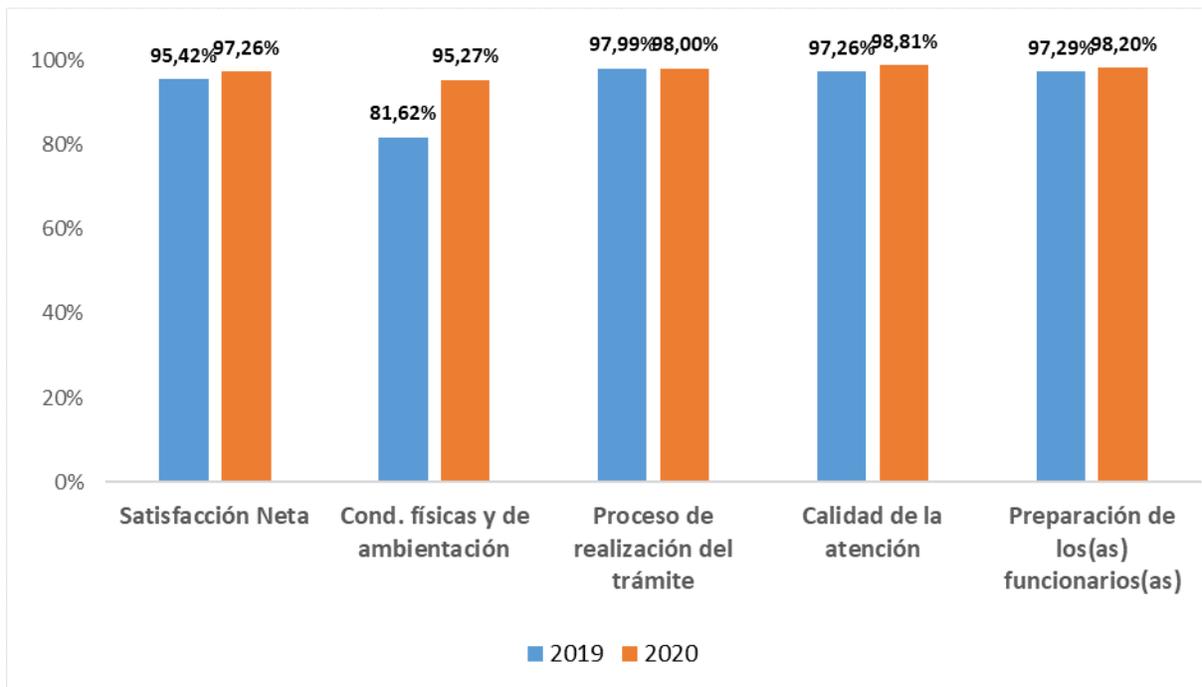


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación” años 2019 y 2020.

El gráfico siguiente muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Aysén y la satisfacción global calculada en cada dimensión. La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la atención” con 98,81%, seguido por “Preparación de los(as) funcionarios(as)” con 98,20%.

En comparación con el año 2019, las dimensiones “Condiciones físicas y de ambientación” y “Calidad de la atención” presentan alzas significativas de 13,65 y 1,55 puntos porcentuales respectivamente.

GRÁFICO 2: 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 2020”.

La tabla siguiente presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

TABLA 2: RESULTADOS DESAGREGADOS – REGIÓN DE AYSÉN

		% Neto		
		Nacional (2020)	Aysén (2019)	Aysén (2020)
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		89,48%	95,42%	97,26%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	84,83%	94,58%	94,52%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	90,64%	95,62%	97,94%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁶⁵		75,84%	81,62%	95,27%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	81,46%	72,12%	95,23%
Atributos	Horario de atención	62,69%	33,40%	84,64%
	Letreros Informativos	69,96%	71,29%	95,16%
	Número de Módulos Habilitados	47,59%	62,09%	86,89%
	Aseo de las oficinas	89,31%	94,28%	96,40%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	44,13%	76,89%	76,08%
	Comodidad de la sala de espera	90,10%	81,00%	93,71%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	86,86%	45,41%	93,10%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		92,30%	97,99%	98,00%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	92,30%	98,22%	98,50%
Atributos	Tiempo de espera	62,81%	95,82%	87,46%
	Rapidez del trámite	91,40%	96,54%	96,62%
	Facilidad para realizar trámites	92,43%	97,22%	97,25%
	Facilidad para el pago del trámite	89,82%	94,48%	97,24%
Dimensión 3: Calidad de la atención		92,12%	97,26%	98,81%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	92,12%	95,93%	97,62%
Atributos	Amabilidad del funcionario	91,09%	93,83%	97,86%
	Presentación personal del funcionario	94,60%	99,21%	98,68%
	Lenguaje utilizado	93,69%	96,93%	97,97%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		93,82%	97,29%	98,20%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	93,82%	97,34%	98,80%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	94,18%	97,35%	98,09%
	Capacidad para aclarar dudas	82,43%	92,27%	97,01%
	Capacidad para resolver inconvenientes	20,78%	60,35%	0,00%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación" años 2019 y 2020.

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

En esta región, todas las dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional en por lo menos 4 puntos porcentuales.

⁶⁵ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina variables externas.

La región tiene 12 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales sobre el promedio nacional, destacan “Número de módulos habilitados” y “Espacio físico en el que tuvo que esperar” por estar 30 o más puntos porcentuales sobre este promedio. Por otro lado, el atributo “Capacidad para resolver inconvenientes” es el único bajo el promedio nacional, con 20,78 puntos porcentuales bajo este promedio.

En relación al año 2019, se produce un alza de 5 puntos porcentuales o más en 6 de los 7 atributos de la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación. Destaca el alza en el atributo “Cantidad de asientos en la sala de espera”, el cual presenta una diferencia de 47,69 puntos porcentuales con el año anterior, pasando de una satisfacción de 45,41% a 93,10%.

Por otro lado, los atributos “Tiempo de espera” y “Capacidad para resolver inconvenientes” presentan una disminución 8,36 y 60,35 puntos porcentuales con el año anterior.

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

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, excepto las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, 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 30 del mismo mes.

No se cuenta con información para la región de Magallanes, debido a que dos de las tres oficinas incluidas en la muestra se ubicaban en las comunas de Punta Arenas y Puerto Natales, que estuvieron en cuarentena durante todo el mes de septiembre. La cuarentena en estas comunas impidió el acceso de los encuestadores a la oficina restante en la comuna de Porvenir, que finalmente paso a estar en cuarentena durante la segunda semana de terreno. Por estas razones, el trabajo de campo en la región no fue posible.

C. MANUAL PARA SELECCIONAR MUESTRA E INVITAR A RESPONDER ENCUESTA WEB

Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario(a) año 2020

Manual para realización de encuestas web

Septiembre 2020

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

De acuerdo con 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 144.000 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 2020.

Según la información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, el total de usuarios(as) que hicieron uso de la plataforma web en agosto 2020 alcanza un total de 3.019.521.

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	Transacciones agosto 2020	Muestra de correos
Contactos y Transparencia	13.621	14.000
Reserva de Horas	9.339	10.000
Certificados Gratuitos	2.477.436	60.000
Certificados Pagados	519.125	60.000
Total general	3.019.521	144.000

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).

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 14.000 usuarios(as). Para seleccionar estos 14.000 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 2020.

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 14.000 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	Transacciones agosto 2020	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 1302 encuestas
Contactos y Transparencia	13.621	14.000	9,3%

El envío de correos a 14.000 usuarios(as) exigirá una tasa de respuesta de 9,3% para lograr el mínimo comprometido de 1.302 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 10.000 usuarios(as). Para seleccionar estos 10.000 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 2020.

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 10.000 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(a)	Transacciones agosto 2020	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 540 encuestas
Reserva de horas	9.339	10.000	5,4%

El envío de correos a 10.000 usuarios(as) exigirá una tasa de respuesta de 5,4% para lograr el mínimo comprometido de 540 casos.

USUARIOS/AS QUE SOLICITARON UN CERTIFICADO GRATUITO

Para los usuarios/as que solicitaron un certificado gratuito, se propone el envío de correos electrónicos a 60.000 usuarios(as). Para seleccionar estos 60.000 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 2020.

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 60.000 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 4 MUESTRA DE CERTIFICADOS

Tipo de usuario(a)	Transacciones agosto 2020	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 1.440 encuestas
Certificados gratuitos	2.477.436	60.000	2,4%

El envío de correos a 60.000 usuarios(as) exigirá una tasa de respuesta de 2,4% para lograr el mínimo comprometido de 1.440 casos.

USUARIOS/AS QUE SOLICITARON UN CERTIFICADO PAGADO

Para los usuarios(as) que solicitaron un certificado pagado, se propone el envío de correos electrónicos a 60.000 usuarios(as). Para seleccionar estos 60.000 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 2020.

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 60.000 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 5 MUESTRA DE CERTIFICADOS

Tipo de usuario(a)	Transacciones agosto 2020	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 1740 encuestas
Certificados pagados	519.125	60.000	2,9%

El envío de correos a 60.000 usuarios(as) exigirá una tasa de respuesta de 2,9% para lograr el mínimo comprometido de 1.740 casos.

PROCEDIMIENTO PARA ENVIAR LOS CORREOS ELECTRÓNICOS

Para responder las encuestas se tiene considerado el envío de un enlace único para cada uno 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.registrocivil2020@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 viernes, ni tampoco en las tardes.

Pasos a seguir

A continuación, se muestra un resumen de los pasos a seguir para enviar el cuestionario versión web a los usuarios(as) que solicitaron un certificado (gratis 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(a) 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(as) 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(a) (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(as) 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 2020 – Canal Presencial

Inicio de Campo: 2 de septiembre 2020

Fin de Campo: 30 de septiembre 2020

I. VARIABLES DE LA MUESTRA

Variables para el control de cuotas:

S03. Oficina de encuesta

II. REVISIÓN DE LA CUOTA BASADO EN LAS VARIABLES DE LA MUESTRA

Ver archivo adjunto MUESTRA REGISTRO CIVIL PRESENCIAL 2020

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 "02/09/2020" a "30/09/2020"

Excluir como respuestas válidas las siguientes fechas (fin de semana, salvo algunas oficinas que funcionan los sábados y festivos): 18/09/2020, 19/09/2020, 20/09/2020.

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		
P1 [M] ¿Qué trámite/s vino a realizar?		P2 ¿Pudo realizar el o los trámites mencionados?		
ENTREVISTADOR/A: <i>ESPONTÁNEA, MARQUE TODOS LOS TRÁMITES QUE CORRESPONDAN</i>			SI	NO
SI LA RESPUESTA ES "NINGUNO", SONDEAR ANTES DE MARCAR				
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*

Base: Sólo quienes marcan 2, "no", en todos los trámites señalados en P2

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

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 insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde (NO 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: 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	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No respond
--	--	------------------	----------------	------------------------------------	--------------	------------------	------------

		/a					e (NO VA EN TARJETA)
P13_1 [S]	La rapidez en la realización del trámite, una vez que el/la funcionario/a comenzó a atenderle	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: Todos/as los respondientes

P14_0 [S]

De acuerdo a su experiencia el día de hoy, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación:

“Las medidas adoptadas por el SRCel en esta oficina, considerando la actual contingencia sanitaria son adecuadas”

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P11

- 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 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 P12

- 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**]

Z. DEMOGRÁFICOS

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

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: _____

D.2 CERTIFICADOS GRATUITOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Cuestionario ISN 2020 – 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(a) 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(as) 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]

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]

Base: Todos/as los respondientes

P30_1 [S]

Según su opinión, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación:

“Las medidas adoptadas por el servicio del registro civil e identificación, considerando la actual contingencia sanitaria, son adecuadas”

- 6) Muy en desacuerdo
- 7) En desacuerdo
- 8) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 9) De acuerdo
- 10) Muy de acuerdo

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?**

11. Sin estudios formales.
12. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
13. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
14. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
15. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
16. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
17. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
18. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
19. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
20. 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.)

11.

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

27 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____

Base: All respond

28 [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: 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

- 2) Hombre
- 3) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

D.3 CERTIFICADOS PAGADOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Cuestionario ISN 2020 – 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(a) 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?

6. Pésimo
7. Malo
8. Regular
9. Bueno
10. 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

6. Entrega un servicio confiable
7. Se preocupa de sus usuarios/as
8. Es innovador/ moderno
9. Entrega un servicio eficiente
10. Es cercano a la gente

Column

6. Muy en desacuerdo
7. En desacuerdo
8. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
9. De acuerdo
10. 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?

6. Muy insatisfecho
7. Insatisfecho/a
8. Ni satisfecho, ni insatisfecho
9. Satisfecho/a
10. 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?

- 3) Si
- 4) 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(as) para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación

P23 [S]

Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...

4. De nivel bajo
5. De nivel medio
6. De nivel alto

Base: All respond

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

5. Menos de una vez al mes
6. Al menos una vez al mes
7. Al menos una vez a la semana
8. Al menos una vez al día

Base: All respond

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 9) En el hogar
- 10) En el trabajo
- 11) En el establecimiento educacional
- 12) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 13) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 14) En lugares con wifi gratis
- 15) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 16) Otro

Base: All respond

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 6) Internet Explorer
- 7) Mozilla Firefox
- 8) Google Chrome
- 9) Safari
- 10) Otro, ¿cuál? [O]

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?

6. Muy mala
7. Mala
8. Ni buena, ni mala
9. Buena
10. Muy buena

Base: All respond

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 3) Si
- 4) No

Base: All respond

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 3) Si
- 4) 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?

- 4) Nunca he usado la clave única
- 5) Para acceder a la compra de certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 6) Para acceder a otros servicios [O]

Base: Todos/as los respondientes

P30_1 [S]

Según su opinión, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación:

“Las medidas adoptadas por el servicio del registro civil e identificación, considerando la actual contingencia sanitaria, son adecuadas”

- 11) Muy en desacuerdo
- 12) En desacuerdo
- 13) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 14) De acuerdo
- 15) Muy de acuerdo

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?

- 3) Usted
- 4) 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)

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: 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.4 CONTACTOS USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Cuestionario ISN 2020 – 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(a) 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 e 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(as) 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]

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]

Base: Todos/as los respondientes

P30_1 [S]

Según su opinión, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación:

“Las medidas adoptadas por el servicio del registro civil e identificación, considerando la actual contingencia sanitaria, son adecuadas”

- 1) Muy en desacuerdo
- 2) En desacuerdo

- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Muy de acuerdo

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)

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: 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

- 3) Hombre
- 4) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

D.5 RESERVA DE HORA USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Cuestionario ISN 2020 – 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(a) 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(as) 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]

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]

Base: Todos/as los respondientes

P30_1 [S]

Según su opinión, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación:

“Las medidas adoptadas por el servicio del registro civil e identificación, considerando la actual contingencia sanitaria, son adecuadas”

- 1) Muy en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Muy de acuerdo

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?

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

[Aplicar tramo según respuesta en Z5]

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)

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: 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

- 5) Hombre
- 6) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

D.6 USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Cuestionario Maestro

Registro Civil – ISN 2020 – 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(as) 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.

6. Pésimo
7. Malo
8. Regular
9. Bueno
10. 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

6. Entrega un servicio confiable
7. Se preocupa de sus usuarios/as
8. Es Innovador/ moderno
9. Entrega un servicio eficiente
10. Es cercano a la gente

Columna

6. Muy en desacuerdo
7. En desacuerdo
8. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
9. De acuerdo
10. 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 2018 y agosto 2019?

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

Base: Todos/as los respondientes

P30_1 [S]

Finalmente, según su opinión, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación:

“Las medidas adoptadas por el servicio de registro civil e identificación, considerando la actual contingencia sanitaria, son adecuadas”

- 1) Muy en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Muy de acuerdo

TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

D.7 CUESTIONARIO CREOLE DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL

Mèt Kesyonè

Rejis sivil yo – ISN 2020 – fas-a-fas chanèl

kòmans travay jaden: 02 Septanm 2020

Fen teren an: 30 de Septanm 2020

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 2020

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 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 "02/09/2020" nan "30/09/2020"*

Eskize repons valab nan dat sa yo: 18/09/2020, 19/09/2020, 20/09/2020.

Sèvi: tout moun ki repond yo

S05 [Q]

INTERVIEWER: DOSYE EGZANKSYON TAN APLIKASYON SOU SURVEY

Egzak tan: _____

- 5) 8:30 a 10:00 hrs.
- 6) 10:01 a 11:30 hrs.
- 7) 11:31 a 13:00 hrs.
- 8) 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.*

Sèvi: tout moun ki repond yo		Sèvi: tout moun ki repond yo		
P1 [M] ¿ ki pwosedi te fè ? INTERVIEWER: <i>TANPRI, MARK TOUT PROCEDURES yo KI KORESPONN</i> SI ENFÒMASYON AN "NON", PRESYON ANVAN MARKING		P2 Li te kapab fè pwosedi yo susmansyone		
			SI	NO
DOKIMAN	TANPRI POU YON SÈTIFIKASYON /	1	P2_1 [S]	1 2
	DEMANN / RENEW CARNET (DNI) / KAT IDANTIFIKASYON NASYONAL	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			
EFFEKTIVE		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			
	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

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

Amann:

- 1) Fini ou pa peye

Pwofesyonèl:

2) Pwofesyonè

Sispann viv ansanm:

7) sispann viv

Rad:

2) Valab

Ki pa Peye-legal antite:

3) Constituent

8) Validite nan ki pa Peye-Legal antite

4) repètwa

9) Anyè nan antite Legal ki pa Peye-pwofi

5) Kopi contra

Akò Sivil Sosyal:

6) Akò Sivil Sosyal

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 pous 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?

2) 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
- 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

- 7) Terib
- 8) Move
- 9) regilye
- 10) Bon 5)
- 11) Ekselan
- 12) Pa reponn (Li pa ale sou kat)

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) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfié
- 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) Pa apwopriye ditou
- 2) 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 "pa satisfè ditou" 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

		Pa satisfè ditou	Pa 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 pwosedè 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 pwosedè 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]

Ki jan satisfè ou ak espas fizik la pou liy lan kote ou te oblije rete tann?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 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) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 5) Trè satisfè
- 9) 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) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 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) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 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

		Pa satisfè ditou	Pa 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 pwosesis l 'yo	1	2	3	4	5	9
P11_2 [S]	Prezantasyon pèsonèl 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 "pa satisfè ditou" 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 ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

P12_2 [S]

Nan rapò ak pwosedri 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) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 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 pwosedri 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

- 1) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 5) Trè satisfè

9) pa reponn (pa ale sou kat)

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) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 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: PASAR TARJETA P10

		Pa satisfè ditou	Pa 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, yon fwa ofisyèl la te kòmanse ede ou	1	2	3	4	5	9
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) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 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) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 5) Trè satisfè

1) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Tout moun ki repond yo

P14_0 [S]

Selon eksperyans ou jodi a, konbyen ou dakò ak deklarasyon sa a:

“Mezi SRCel yo adopte nan biwo sa a, lè yo konsidere evènman sante aktyèl la, yo ase”

INTERVIEWER: PAT KAT P11

- 6) Trè Pa dakó
- 7) Pa dakó
- 8) Ni dakó, ni pas dakó
- 9) Dakó
- 10) Trè dakó
- 9) 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 resewva nan biwo a nan Rejis Sivil la ak Sèvis Idantifikasyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P12

- 1) Pa satisfè ditou
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfè
- 5) Trè satisfè

9) pa reponn [Pa ale sou kat]

Z. DEMOGRAFIK

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z3 [S]

Ki nivo edikatif la te rive (dènye ane apwouve) pa ou?

INTERVIEWER: 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 imanite oswa enkonplè pwofesyonèl medya teknik; enkonplè imanite.
5. Medya syans imanite 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, mè, mè, doktè).

88. pa konnen

99. pa reponn

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z7 [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

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z8 [S]

Ou fè pati nan nenpòt ki moun ki natif natal oswa endijèn pèp?

? (RU)

INTERVIEWER: PASS Z8 KAT

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z9 [M]

Èske ou gen nenpòt nan kondisyon sa yo pèmanan ak / oswa alontèm?

INTERVIEWER: KAS PASE 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 entelekyèl
- 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 verifye 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

- Nacimiento
- Matrimonio
- Defunción
- Vehículos y conductor
- Antecedentes
- Discapacidad
- Multas
- Profesionales
- Prendas
- Acuerdo Unión Civil
- Cese de convivencia
- Persona Jurídica sin fines de lucro

TARJETA P5

- Pésimo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

TARJETA P7

- Muy insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a

- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a

TARJETA P9

- Muy inadecuado
- Inadecuado
- Ni adecuado, ni inadecuado
- Adecuado
- Muy adecuado

TARJETA P10

- Muy insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a

TARJETA P11

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo

- Muy de acuerdo

TARJETA P12

- Muy insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a

TARJETA Z8

- Atacameño
- Aymará
- Coya
- Rapa-Nui
- Kaweskar
- Quechua
- Yagán
- Mapuche
- Diaguita
- Ninguna
- Otra, ¿cuál?

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

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 construye 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(a) 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).
- **Satisfacción 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 2016-2020 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

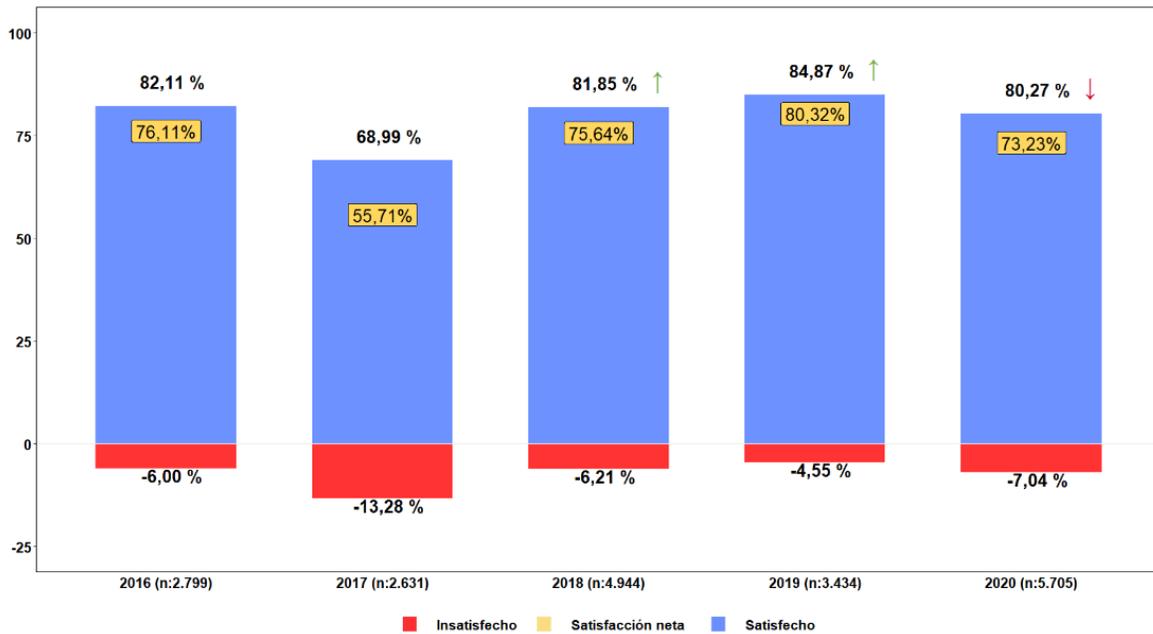
El resultado de la satisfacción neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica no es **directamente comparable** entre los años 2016 y los posteriores, debido a que se realizó un ajuste a la metodología de cálculo en el año 2017. Por este motivo, para poder comparar los datos de los años 2020, 2019, 2018, 2017 que comparten la misma metodología, con el año 2016, que presenta una metodología diferente. se utilizará como referencia los resultados obtenidos en el ejercicio de recalculación de la satisfacción neta 2016 utilizando la metodología del año 2017 elaborada en el Informe Final “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2017”.

Es importante establecer las limitaciones y diferencias que presentan las metodologías del año 2016 y 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 2020, es el siguiente:

GRÁFICO 1 SATISFACCIÓN NETA, EJERCICIO CON APLICACIÓN DE METODOLOGÍA 2020, 2019, 2018 Y 2017 EN DATOS 2016 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



*Las flechas simbolizan la existencia de diferencias significativas

Fuente: Informe Final” Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) 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 2020 disminuye de forma significativa en relación al año 2019. Además, 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. OFICINAS EXCLUIDAS DEL MARCO MUESTRAL⁶⁶

Región	Oficina	Clasificación Según Actuaciones 2019	Causa exclusión marco muestral
Región de Arica y Parinacota	ARICA SO HOSPITAL JUAN NOE	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	BELEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CODPA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUTRE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	VISVIRI	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
Región de Tarapacá	CAMIÑA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	COLCHANE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	HUARA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PICA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
Región de Antofagasta	ANTOFAGASTA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	ANTOFAGASTA SO SECTOR BONILLA	MEDIANA	Oficina siniestrada en crisis social, pérdida total. Demanda se traslada a Antofagasta.
	MARIA ELENA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	OLLAGÜE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	TALTAL	PEQUEÑA	Oficina cerrada, siniestrada en incendio que afectó a la Municipalidad, en febrero de 2020. Actualmente se está atendiendo en forma provisoria al interior de la Biblioteca Municipal. El lugar no cuenta con las condiciones físicas y el espacio adecuado. Además, presenta problemas con la conectividad remota. Se está trabajando con maletas de terreno, en condiciones de emergencia.
Región de Atacama	ALTO DEL CARMEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	COPIAPO	REGIONAL	Oficina siniestrada en crisis social. Oficina está inhabilitada por el incendio que la afectó en noviembre de 2019, Actualmente se está atendiendo en una oficina provisoria facilitada por el MOP que presenta condiciones deficientes de espacio, condiciones sanitarias y sin conexión a la red del Servicio, sólo se está trabajando con equipos de conexión remota y por tanto no se pueden entregar todos los servicios a la comunidad de Copiapó. Las atenciones son derivadas a la oficina Tierra Amarilla.
	COPIAPO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	DOMEYKO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	EL TRANSITO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	FREIRINA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SAN FELIX	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SUBOFICINA LOS LOROS	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	VALLENAR SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
Región de Coquimbo	BARRAZA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CAIMANES	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CANELA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes

⁶⁶ Información proporcionada por contraparte en el archivo "Marco muestral 28-08-20.xlsx"

Región	Oficina	Clasificación Según Actuaciones 2019	Causa exclusión marco muestral
	CAREN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CERRILLOS	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CHAÑARAL ALTO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	COQUIMBO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	HURTADO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LA HIGUERA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LA SERENA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	MINCHA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	OVALLE SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	PAIHUANO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUILIMARI	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RAPEL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SAMO ALTO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	TONGOY	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
Región de Valparaíso	CATAPILCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CATEMU	PEQUEÑA	Oficina cerrada. Se estudia traslado.
	CENTRO ESPECIALIZADO SO QUILLOTA VEHICULOS	MEDIANA	Oficina Cerrada indefinidamente
	CHINCOLCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	ISLA DE PASCUA	PEQUEÑA	Factores logísticos
	JUAN FERNANDEZ	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PANQUEHUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PAPUDO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PETORCA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SAN FELIPE SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	ZAPALLAR	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
Región de Metropolitana de Santiago	ALHUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	INDEPENDENCIA SO HOSPITAL JJ AGUIRRE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	INDEPENDENCIA SO HOSPITAL SAN JOSE	MEDIANA	Se excluye por contexto sanitario
	INDEPENDENCIA SUBOFICINA INSTITUTO MEDICO LEGAL	PEQUEÑA	Por características (defunciones)
	LO ESPEJO	MEDIANA	Contingencia social: Oficina siniestrada en crisis social, pérdida total. Demanda se traslada a Huérfanos más atenciones en municipalidad. Además de condiciones de atención de emergencia, presenta bajo volumen de actividad.
	PUENTE ALTO SO HOSPITAL SOTERO DEL RIO	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	SAN RAMON SO HOSPITAL PADRE HURTADO	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	SANTIAGO SO SAN BORJA ARRIARAN	MEDIANA	Se excluye por contexto sanitario
	SANTIAGO SO SAN JUAN DE DIOS	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	COINCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	EL MANZANO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LA ESTRELLA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes

Región	Oficina	Clasificación Según Actuaciones 2019	Causa exclusión marco muestral
	LOLOL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	MARCHIGUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	NAVIDAD	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PAREDONES	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PLACILLA SUBOFICINA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUMANQUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RANCAGUA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
Región del Maule	CURANIPE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CUREPTO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CURICO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	CURICO SUBOFICINA SARMIENTO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	EMPEDRADO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	HUAQUEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	HUERTA DE MAULE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LICANTEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LLICO DE MATAQUITO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LONTUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	NIRIVILO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PENCAHUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUTU	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RAUCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SAUZAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SO TALCA HOSPITAL	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	TALCA SO ARTURO PRAT	MEDIANA	Oficina cerrada, se fusionó con Talca
	VICHUQUEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	VILLA PRAT	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
Región de Ñuble	BUSTAMANTE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CACHAPOAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CHILLAN SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	COBQUECURA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	EL CARMEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	NINHUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PEMUCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PINTO	PEQUEÑA	Otras/Oficina trasladada por disposición municipal, funciona en condiciones de emergencia en otro local arrendado por municipio.
	PORTEZUELO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUILLON	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUINCHAMALI	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RANQUIL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RECINTO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SAN FABIAN DE ALICO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
TREHUACO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes	

Región	Oficina	Clasificación Según Actuaciones 2019	Causa exclusión marco muestral
Región de Biobío	ALTO BIOBIO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	ANTUCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CABRERO S.O. MONTE AGUILA - CABRERO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CARAMPANGUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CONCEPCION SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	CONTULMO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	COPIULEMU	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	ISLA MOCHA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	ISLA SANTA MARIA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LLICO DE ARAUCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LOS ANGELES SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	QUILACO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUILLECO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RAFAEL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SAN ROSENDO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SANTA FE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	TALCAMAVIDA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	TIRUA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	TUCAPEL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
Región de La Araucanía	CAPITAN PASTENE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CHERQUENCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CHOLCHOL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CURARREHUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	ERCILLA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LLAIMA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LOS LAURELES	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LOS SAUCES	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LUMACO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PERQUENCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PICHI-PELLAHUÉN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUERTO DOMINGUEZ	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RENAICO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	TEMUCO SO HOSPITAL	MEDIANA	Se excluye por contexto sanitario
	TEODORO SCHMIDT	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
TROVOLHUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes	
Región de Los Ríos	CHOSHUENCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CORRAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LAGO RANCO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LIQUIÑE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	MAFIL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	REUMEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	SO COÑARIPE (LIQUIÑE)	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes

Región	Oficina	Clasificación Según Actuaciones 2019	Causa exclusión marco muestral
	SO NELTUME (CHOSCUENCO)	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	VALDIVIA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
Región de Los Lagos	ACHAO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	AYACARA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	BUTACHAUQUES	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CASTRO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CHACAO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CHAITEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CHAULINEC	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	COCHAMO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	COLACO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CONTAO SUBOFICINA HORNOPIREN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CURACO DE VELEZ	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	FUTALEUFU	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	HORNOPIREN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	HUEYUSCA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LLANADA GRANDE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	MECHUQUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	MISQUIHUE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	OSORNO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PALENA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PEULLA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUAUCHO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUERTO MONTT SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Se excluye por contexto sanitario
	PUERTO OCTAY	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUQUELDON	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUEHUI	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUEILEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUEMCHI	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUENAC	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUETRULAUQUEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	QUILACAHUIN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RIACHUELO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RIO FRIO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	RIO PUELO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
ROLECHA SUBOFICINA HORNOPIREN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes	
SAN JUAN DE LA COSTA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes	
SAN PABLO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes	
TENAUN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes	
Región de Aysén del General Carlos	ALTO COYHAIQUE SO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	BALMACEDA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes

Región	Oficina	Clasificación Según Actuaciones 2019	Causa exclusión marco muestral
Ibáñez del Campos	CHILE CHICO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	COCHRANE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CORCOVADO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	COYHAIQUE SO HOSPITAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	GUADAL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LA JUNTA SUBOFICINA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LA TAPERA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LAGO VERDE	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	MELINKA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PRESIDENTE IBAÑEZ	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUERTO AGUIRRE CERDA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUERTO CISNES	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUYUHUAPI	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	TORTEL	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
VILLA O'HIGGINS	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes	
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	CABO DE HORNO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	CERRO SOMBRERO	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	LA ANTARTICA	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes
	PUERTO EDEN	PEQUEÑA	Menos de 800 actuaciones/mes

H. OFICINAS NO ENCUESTADAS POR CONTINGENCIA SANITARIA

Región	Comuna	Oficina	Clasificación Según Actuaciones 2019	Total Actuaciones 2019	% Total nacional	Muestra planificada
Región de Tarapacá	ALTO HOSPICIO	ALTO HOSPICIO	MEDIANA	155590	0,75%	110
	IQUIQUE	IQUIQUE	REGIONAL	275777	1,32%	400
	POZO ALMONTE	POZO ALMONTE	MEDIANA	26658	0,13%	110
	IQUIQUE	SO LOS MOLLES IQUIQUE	MEDIANA	62795	0,30%	110
Región de Antofagasta	MEJILLONES	MEJILLONES	PEQUEÑA	20648	0,10%	23
	ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA SO CEDI	PEQUEÑA	7059	0,03%	23
Región de Atacama	HUASCO	HUASCO	PEQUEÑA	16520	0,08%	17
	TIERRA AMARILLA	TIERRA AMARILLA	MEDIANA	23420	0,11%	93
	VALLENAR	VALLENAR	MEDIANA	82502	0,40%	93
Región de Coquimbo	COMBARBALA	COMBARBALA	PEQUEÑA	11797	0,06%	17
	COQUIMBO	COQUIMBO	MEDIANA	135220	0,65%	54
	LA SERENA	LAS COMPANIAS SO	MEDIANA	39989	0,19%	54
	MONTE PATRIA	MONTE PATRIA	MEDIANA	22598	0,11%	54
	OVALLE	OVALLE	MEDIANA	140672	0,67%	54
	PUNITAQUI	PUNITAQUI	PEQUEÑA	11864	0,06%	17
	VICUÑA	VICUÑA	MEDIANA	27706	0,13%	54
Región de Valparaíso	CALERA	LA CALERA	MEDIANA	89281	0,43%	30
	LA CRUZ	LA CRUZ	PEQUEÑA	15919	0,08%	19
	VALPARAISO	VALPARAISO	REGIONAL	329985	1,58%	270
	VIÑA DEL MAR	VIÑA DEL MAR	GRANDE	369133	1,77%	200
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	SAN VICENTE	SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA	MEDIANA	51194	0,25%	33
Región del Maule	COLBUN	COLBUN	PEQUEÑA	19084	0,09%	17
	LINARES	LINARES	MEDIANA	110178	0,53%	36
	LINARES	SUBOFICINA ESPACIO URBANO LINARES	MEDIANA	48280	0,23%	37
	TALCA	SUBOFICINA MALL PLAZA MAULE	MEDIANA	84550	0,41%	37
Región de Biobío	CONCEPCION	CONCEPCION	REGIONAL	297419	1,43%	250
	CURANILAHUE	CURANILAHUE	MEDIANA	36443	0,17%	27
	FLORIDA	FLORIDA	PEQUEÑA	10660	0,05%	15
	HUALPEN	HUALPEN	MEDIANA	65001	0,31%	27
	HUALQUI	HUALQUI	PEQUEÑA	16537	0,08%	15
	LEBU	LEBU	MEDIANA	24631	0,12%	28
	LOS ALAMOS	LOS ALAMOS	PEQUEÑA	20931	0,10%	15
	CONCEPCION	MIRADOR BIO BIO	MEDIANA	78747	0,38%	28
	PENCO	PENCO	MEDIANA	43542	0,21%	28
	TALCAHUAN	PLAZA DEL TREBOL	MEDIANA	115154	0,55%	28

Región	Comuna	Oficina	Clasificación Según Actuaciones 2019	Total Actuaciones 2019	% Total nacional	Muestra planificada
	O					
	TALCAHUANO	PRESIDENTE RIOS	MEDIANA	62703	0,30%	28
	TALCAHUANO	TALCAHUANO	MEDIANA	43322	0,21%	28
	TOME	TOME	MEDIANA	51522	0,25%	28
Región de Los Lagos	CALBUCO	CALBUCO	MEDIANA	38627	0,19%	46
	LOS MUERMOS	LOS MUERMOS	PEQUEÑA	21550	0,10%	20
	PUERTO MONTT	PUERTO MONTT	REGIONAL	236090	1,13%	190
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	PORVENIR	PORVENIR	PEQUEÑA	9937	0,05%	10
	PUERTO NATALES	PUERTO NATALES	MEDIANA	30973	0,15%	200
	PUNTA ARENAS	PUNTA ARENAS	REGIONAL	195546	0,94%	540
Región de Metropolitana de Santiago	CERRO NAVIA	CERRO NAVIA	MEDIANA	80740	0,39%	32
	CONCHALI	CONCHALI	MEDIANA	134359	0,64%	32
	LA PINTANA	LA PINTANA	MEDIANA	126889	0,61%	32
	LO PRADO	LO PRADO	MEDIANA	92783	0,44%	32
	PUENTE ALTO	PUENTE ALTO	MEDIANA	213438	1,02%	32
	QUINTA NORMAL	QUINTA NORMAL	MEDIANA	131433	0,63%	32
	RENCA	RENCA	MEDIANA	126599	0,61%	32
Región de Arica y Parinacota	ARICA	ARICA	REGIONAL	218147	1,05%	490
	ARICA	ARICA SO CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ	MEDIANA	114883	0,55%	200
Región de Ñuble	CHILLAN	CHILLAN	REGIONAL	194368	0,93%	380
	CHILLAN VIEJO	CHILLAN VIEJO	MEDIANA	41159	0,20%	75

I. RECÁLCULO ISN 2019, EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19.

El año 2020, el país se encontró bajo el contexto de la pandemia por COVID-19, un virus altamente contagioso, que genera síntomas respiratorios complejos. Para abarcar esta situación, se decretaron una serie de medidas, entre las cuales estaban la instalación de cuarentenas y cordones sanitarios, orientados a reducir la movilidad de en ciertas comunas. Esto significó la imposibilidad de realizar encuestas en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes.

Debido a lo anterior, resulta necesario evaluar formas de comparar el ISN 2020, con el ISN 2019 bajo condiciones similares. Para este propósito, se hizo un “recálculo” del ISN 2019, sin considerar las regiones que no tuvieron casos.

El primer paso de este proceso fue generar un ponderador en condiciones parecidas a las de 2020, es decir, sin casos para las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes. El ponderador con estas restricciones se presenta en la siguiente tabla:

TABLA 1: RECÁLCULO PONDERADOR DE BASE DE DATOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL 2019

Región	Tipo de oficina	Nro de actuaciones 2018	Nro de actuaciones 2018 Ponderador	% Universo ajustado	Muestra Lograda	Logrados esperados	Ponderador
Región de Tarapacá	REGIONAL	303530	-	-	-	-	-
	MEDIANA	291594	-	-	-	-	-
Región de Antofagasta	REGIONAL	440942	440942	2,09%	380	287	0,75617434
	GRANDE	306574	306574	1,46%	222	200	0,89992520
	MEDIANA	193427	193427	0,92%	140	126	0,90035365
	PEQUEÑA	42280	42280	0,20%	41	28	0,67200916
Región de Atacama	REGIONAL	259903	-	-	-	-	-
	MEDIANA	158152	158152	0,75%	247	103	0,41725524
	PEQUEÑA	76527	76527	0,36%	72	50	0,69263791
Región de Coquimbo	REGIONAL	283251	283251	1,34%	281	185	0,65688478
	MEDIANA	577347	577347	2,74%	419	376	0,89793926
	PEQUEÑA	90897	90897	0,43%	85	59	0,69687469
Región de Valparaíso	REGIONAL	406454	-	-	-	-	-
	GRANDE	467733	-	-	-	-	-
	MEDIANA	1388726	1388726	6,59%	651	905	1,39014354
	PEQUEÑA	220320	220320	1,05%	200	144	0,71787362
Región del Lib. Bernardo O'Higgins	REGIONAL	314239	314239	1,49%	231	205	0,88648659
	MEDIANA	596526	596526	2,83%	432	389	0,89984912
	PEQUEÑA	197563	197563	0,94%	185	129	0,69591781

Región	Tipo de oficina	Nro de actuaciones 2018	Nro de actuaciones 2018 Ponderador	% Universo ajustado	Muestra Lograda	Logrados esperados	Ponderador
Región del Maule	REGIONAL	213015	213015	1,01%	155	139	0,89557623
	MEDIANA	954021	954021	4,53%	600	622	1,03616937
	PEQUEÑA	235600	235600	1,12%	224	154	0,68541142
Región del Bio Bío	REGIONAL	368159	-	-	-	-	-
	MEDIANA	1479750	1479750	7,02%	800	964	1,20537569
	PEQUEÑA	132989	132989	0,63%	111	87	0,78075866
Región de la Araucanía	REGIONAL	271718	271718	1,29%	196	177	0,90341315
	MEDIANA	796963	796963	3,78%	502	519	1,03456673
	PEQUEÑA	182069	182069	0,86%	142	119	0,83554863
Región de Los Lagos	REGIONAL	283851	-	-	-	-	-
	MEDIANA	676867	676867	3,21%	490	441	0,90018408
	PEQUEÑA	141867	141867	0,67%	133	92	0,69511044
Región de Aysén	REGIONAL	106920	106920	0,51%	518	70	0,13450959
	MEDIANA	35322	35322	0,17%	250	23	0,09207237
	PEQUEÑA	10237	-	-	-	-	-
Región de Magallanes	REGIONAL	222902	-	-	-	-	-
	MEDIANA	34152	-	-	-	-	-
	PEQUEÑA	10178	-	-	-	-	-
Región Metropolitana	GRANDE	2448925	2448925	11,62%	1303	1596	1,22477168
	MEDIANA	5237940	5237940	24,86%	2201	3413	1,55083125
	PEQUEÑA	73813	73813	0,35%	69	48	0,69712047
	MEGA	2420773	2420773	11,49%	1300	1578	1,21348603
Región de Los Ríos	REGIONAL	190541	190541	0,90%	330	124	0,37626911
	MEDIANA	198941	198941	0,94%	400	130	0,32410697
	PEQUEÑA	56109	56109	0,27%	53	37	0,68989139
Región de Arica y Parinacota	REGIONAL	268551	-	-	-	-	-
	MEDIANA	132338	-	-	-	-	-
	PEQUEÑA	13083	-	-	-	-	-
Región de Ñuble	REGIONAL	241174	-	-	-	-	-
	MEDIANA	203494	203494	0,97%	250	133	0,53043927
	PEQUEÑA	123181	123181	0,58%	116	80	0,69200591
Total		24.381.428	21.067.589	100%	13.729	13.729	

Fuente: Elaboración propia

Luego, con este ponderador, se volvió a calcular el ISN, sin considerar los estratos donde no se logró cumplir la muestra durante el 2020, debido a las condiciones sanitarias. Esto resultó en una satisfacción neta del canal presencial, recalculada para el año 2019 de 88,51%

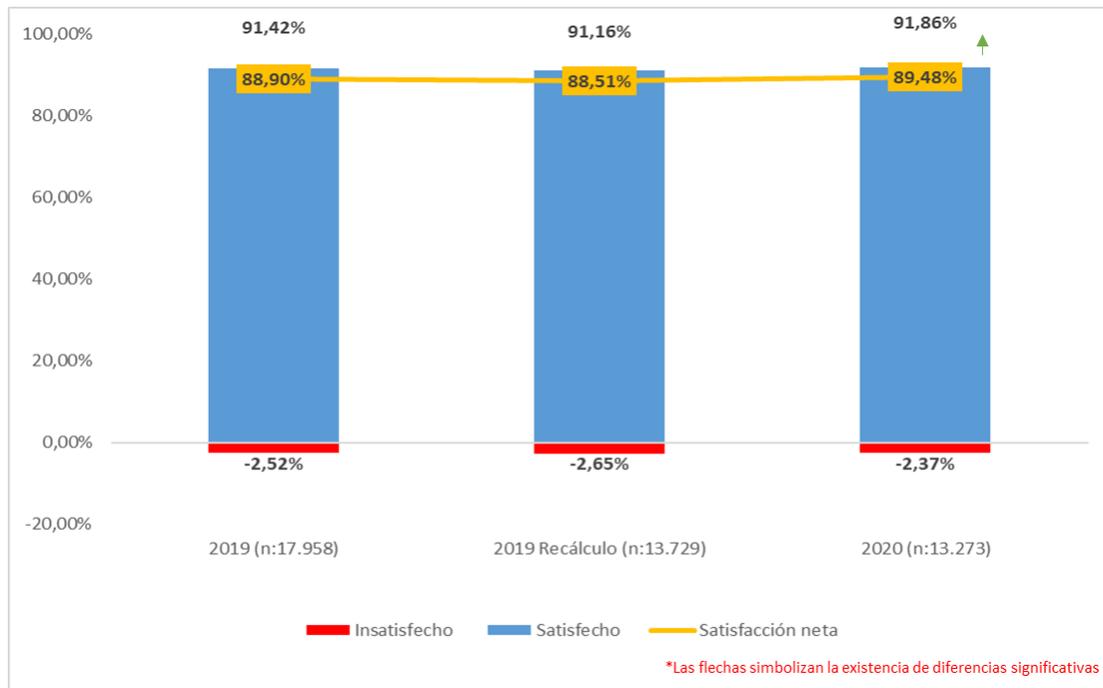
TABLA 2: SATISFACCIÓN NETA - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL RECÁLCULO 2019, 2019 Y 2020

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	13729	91,83%	2,14%	89,69%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	13729	88,47%	4,69%	83,78%	20,00%
Satisfacción neta recálculo 2019	13729	91,16%	2,65%	88,51%	
Satisfacción neta 2019	13.273	91,86%	2,37%	89,48%	
Satisfacción neta 2020	17958	91,42%	2,52%	88,90%	

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico, al realizar estos cambios en la metodología del cálculo de satisfacción neta del canal presencial 2019, la satisfacción neta disminuye en 0,39 puntos porcentuales, en tanto la satisfacción neta del canal para el año 2019 fue de 88,90% y la satisfacción neta del canal presencial año 2019 al hacer el recálculo es de 88,51%. Al comparar la satisfacción neta 2019 recalculada con la obtenida el año 2020, se observa que la satisfacción neta del canal aumenta significativamente en 0,98 puntos porcentuales, pasando de una satisfacción de 88,51% a 89,48%.

GRÁFICO 1: RECÁLULO SATISFACCIÓN NETA 2019, COMPARANDO 2019 Y 2020 (CANAL PRESENCIAL)

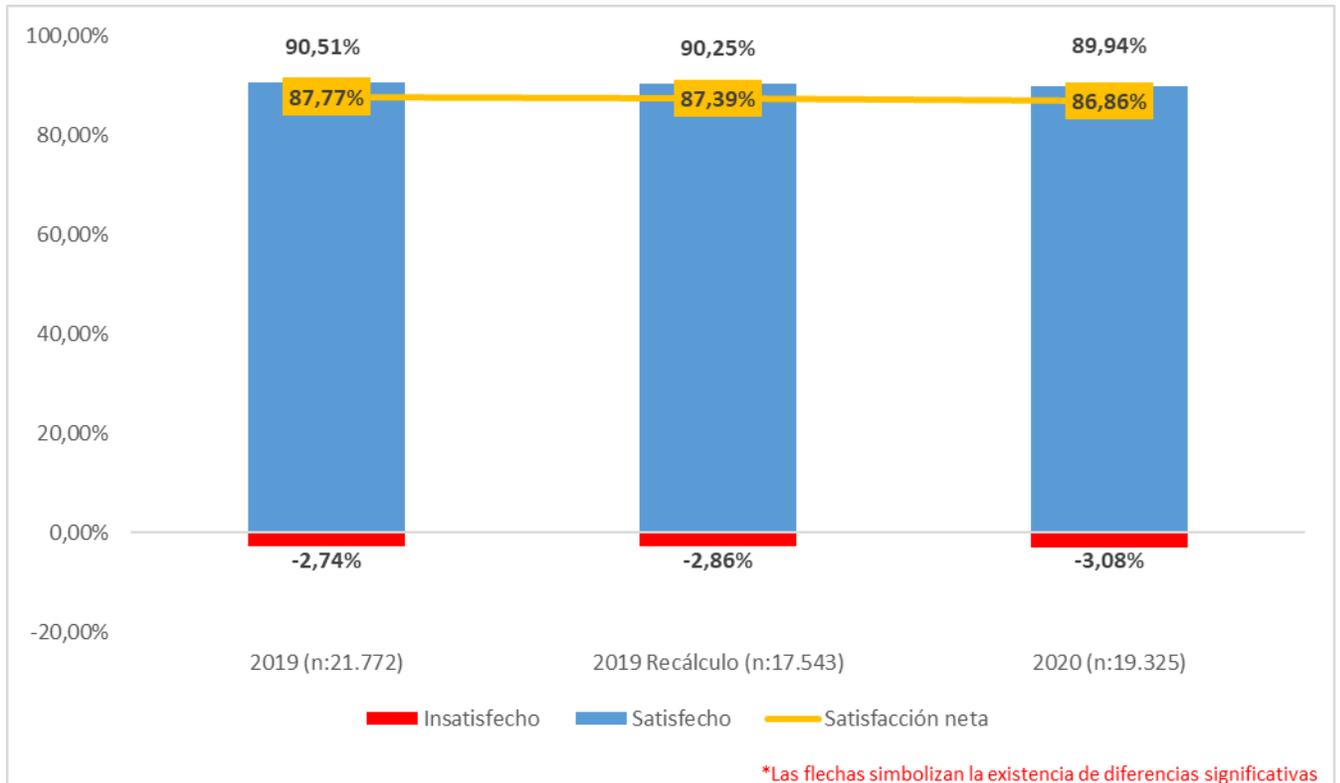


Fuente: Elaboración propia

Como último ejercicio, se vuelve a calcular el valor del ISN para el año 2019, tomando en cuenta para este ejercicio el valor de la satisfacción neta del canal presencial 2019 recalculada y en conjunto con la satisfacción neta -sin modificaciones- de los usuarios(as) individuales e institucionales de la plataforma web 2019. A modo de recordatorio, la satisfacción neta del canal presencial 2019 recalculada, corresponde al cálculo de la satisfacción neta para el año 2019 sin considerar los estratos donde no se logró cumplir la muestra durante el 2020, debido a las condiciones sanitarias.

Finalmente, el ISN 2019 recalculado presenta un valor de 87,39%. Este valor no presenta una diferencia significativa con el valor ISN 2019 real (87,77%), que considera todas las regiones, ni con el ISN año 2020.

GRÁFICO 2: RECÁLCULO ISN 2019, COMPARANDO 2019 Y 2020



Fuente: Elaboración propia

A través de esta comparación, se puede comprobar que la disminución de la muestra producto de la pandemia, no tiene mayores efectos si se aplican condiciones similares sobre el ISN 2019, al no presentar diferencias significativas con el ISN 2019 calculado con su muestra completa. A su vez, la comparación de ISN 2019 recalculado no presenta diferencias con el ISN 2020, situación que se replica al comparar el ISN 2019 con su muestra completa con el ISN 2020.

J. INFORME DE TERRENO

I. Capacitación de encuestadores(as)

Se llevaron a cabo tres capacitaciones a equipos a cargo de realizar el levantamiento de encuestas en oficinas, entre los días 31 de agosto y 1 de septiembre por videoconferencia a través de la plataforma zoom, y la capacitación equipo de encuestadores(as) a cargo del levantamiento telefónico, se realizó el día 2 septiembre.

En total, se capacitó para el levantamiento presencial un total de 133 personas, entre encuestadores y coordinadores. El hecho de que la capacitación fuera a través de videoconferencia permitió que se capacitar de forma simultánea a encuestadores de todas las regiones involucradas en el estudio. Por otro lado, para la capacitación del levantamiento telefónico, asistieron un total de 21 personas.

Como se mencionó en el informe metodológico, los ejes a tratar en ambas capacitaciones fueron los siguientes:

- Informar a los encuestadores/as 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 entregar herramientas 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/as 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/as 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(a), de modo que éste se sienta a gusto y tenga una buena impresión del encuestador.
- ***Reforzar las estrategias de autocuidado y acercamiento relacionadas a la situación de pandemia establecidas en el protocolo COVID-19.***

- Relevar la importancia de que el encuestador tenga una buena disposición hacia las dudas e inquietudes del encuestado(a). Al mismo tiempo, éste debe dar a conocer los objetivos y la justificación de la realización de la encuesta, recalcando la confidencialidad de los datos.

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 el sistema telefónico.

I. 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 miércoles 30 del mismo mes. Se contó con un equipo de terreno de 133 encuestadores(as) y coordinadores desplegados en las oficinas del marco muestral, ubicadas en las dieciséis regiones de Chile.

Es importante tener en consideración que el estudio en su versión 2020 se dio durante el contexto de la pandemia mundial por Coronavirus (COVID-19). En este contexto, se tomó la decisión de no realizar encuestas en oficinas ubicadas en comunas con cuarentenas⁶⁷, debido a que bajo estas circunstancias solo se puede circular con permiso o salvoconducto, de acuerdo con lo decretado por la autoridad sanitaria. Además, se dio la situación de que ciertas comunas, que no se encontraban en cuarentena, se volvieron inaccesibles, ya que para visitarlas era necesario atravesar comunas en cuarentena o cordones sanitarios, lo que requería para acceder, permisos o salvoconductos.

Para abordar esta situación se realizaron una serie de reuniones con el equipo de la contraparte para discutir que tipo de medidas se tomarán en consideración durante el terreno. Durante estas reuniones se llegó a las siguientes indicaciones sobre la realización de terreno:

- En el momento en que una oficina pasa a estar en una comuna en cuarentena, se detiene el terreno en esa oficina. En el sentido inverso, se inicia o reanuda el levantamiento en oficinas que hayan estado en cuarentena, pero avancen en el plan paso a paso.
- El día 17 de septiembre, se autorizan los reemplazos de oficinas en cuarentena (medianas y pequeñas), por oficinas no seleccionadas pertenecientes a el marco muestral, que no se encuentren en cuarentena, que correspondan a la misma región y tamaño de oficina. Lo que implica la asignación del total de casos correspondiente a las oficinas seleccionadas originalmente en cuarentena a oficinas no seleccionadas originalmente, con las características mencionadas anteriormente.
- El día 17 de septiembre, se autoriza la redistribución de muestra correspondiente a oficinas medianas y pequeñas que estén en cuarentena y no tengan reemplazos disponibles, a oficinas a que no se encuentren en cuarentena, que correspondan a la misma región y tamaño de oficina. Este procedimiento difiere del anterior, ya que los casos asignados a estas oficinas fueron repartidos en oficinas de misma región y tamaño, aumentando la muestra en estas oficinas respecto a la planificada originalmente. Mientras que, en el procedimiento anterior, se asignaban los casos a oficinas que no habían sido seleccionadas para encuestar.
- El día 21 de septiembre, se autoriza la redistribución de 1.220 casos correspondientes a oficinas regionales que se encuentran en cuarentena.

Respecto de las oficinas regionales, es importante destacar que, hasta la tercera semana de terreno, solo se encontraban disponibles (no en cuarentena), 5 de 14 oficinas de este tamaño.

⁶⁷ En la sección “Anexos” se puede encontrar el listado de oficinas que no fueron encuestadas por el contexto sanitario

Para enfrentar esta situación, se decidió redistribuir 1.220 casos correspondientes a las 9 oficinas a las que no se pudo acceder, y reservar 2000 casos atendiendo a la posibilidad de que estas oficinas avanzarán de fase en el plan paso a paso durante los últimos días de levantamiento. Los 1.220 casos redistribuidos fueron reasignados de la siguiente manera:

CUADRO 1: REDISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS REGIONALES

Región	Tipo de oficina	Sobre muestra
Región Metropolitana	Mega	520
Región Metropolitana	Grande	200
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Regional	100
Región del Maule	Regional	100
Región de La Araucanía	Regional	100
Región de Aysén	Regional	100
Región de Los Ríos	Regional	100
Total		1.220

Fuente: elaboración propia

Finalmente, luego del proceso de validación y de acuerdo a lo presentado en el Cuadro 2, se realizó un total de 13.273 encuestas en todas las regiones, excepto en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes. En estas oficinas no se realizó ninguna encuesta debido a la situación de cuarentena en las oficinas seleccionadas.

En las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, Araucanía y Aysén se evidencia la sobre muestra producto de la redistribución de encuestas regionales a estas regiones. Por otro lado, en ciertas regiones se logró menos del 100% de la muestra esperada, debido a las cuarentenas en sus ciudades principales: estas son las regiones de Valparaíso (57%, 469 encuestas faltantes), Biobío (71%, 250 encuestas faltantes), Los Lagos (74%, 190 encuestas faltantes) y Ñuble (52%, 380 encuestas faltantes).

CUADRO 2: ENCUESTAS POR REGIÓN, SEGÚN MUESTRA A LOGRAR

Región	Muestra planificada	Encuestas realizadas	Porcentaje de logro (%)
--------	---------------------	----------------------	-------------------------

I - Tarapacá	730	0	0%
II - Antofagasta	745	745	100%
III- Atacama	346	348	101%
IV - Coquimbo	731	732	100%
V - Valparaíso	1.080	611	57%
VI-Lib. Bernardo O'Higgins	780	881	113%
VI - Maule	730	830	114%
VIII - Bio Bío	870	620	71%
IX - La Araucanía	765	865	113%
X - Los Lagos	725	535	74%
XI - Aysén	740	840	114%
XII - Magallanes	750	0	0%
RM	4.275	5022	117%
XIV - Los Ríos	739	839	114%
XV - Arica y Parinacota	690	0	0%
XVI - Ñuble	785	405	52%
Total	15.481	13.273	86%

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 8:30:00-9:59, es donde más encuestas se realizaron (3.038 encuestas), seguido del tramo de 10:00-10:59 (3.003 encuestas).

CUADRO 3 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 Tarapacá	0	0	0	0	0	0
Región de Antofagasta	232	176	145	123	69	745

Región de Atacama	55	90	71	73	59	348
Región de Coquimbo	149	144	162	169	108	732
Región de Valparaíso	110	125	135	142	99	611
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	177	194	214	175	121	881
Región del Maule	271	210	161	124	64	830
Región del Biobío	148	121	108	104	139	620
Región de La Araucanía	199	242	211	140	73	865
Región de Los Lagos	125	112	117	110	71	535
Región de Aysén	252	188	157	148	95	840
Región de Magallanes	0	0	0	0	0	0
Región Metropolitana	1023	1100	1153	1049	697	5022
Región de Los Ríos	195	215	222	161	46	839
Región de Arica y Parinacota	0	0	0	0	0	0
Región de Ñuble	102	86	93	75	49	405
Total	3.038	3.003	2.949	2.593	1.690	13.273

Fuente: elaboración propia.

Al observar en la siguiente tabla los resultados finales en base al tipo de oficina, se puede apreciar que, debido a las cuarentenas, solo se logró un 57% (2.020 encuestas faltantes) de las oficinas regionales. Debido a la sobre muestra acordada debido a esta misma dificultad, en la oficina Mega hubo un 135% de logro y en las oficinas Grandes un 101%. En las oficinas Medianas se llegó a un 88% (721 encuestas faltantes) de logro y en las Pequeñas a un 99% (11 encuestas faltantes). Es importante mencionar que el logro de oficinas pequeñas se debe a que, de las regiones en cuarentena, solo Magallanes contaba con oficinas de esta tipología, a la cual estaba asignada una cuota de 10 casos.

CUADRO 4 MUESTRA PLANIFICADA Y LOGRADA POR TIPO DE OFICINA

Tipo de Oficina	Muestra Planificada	Encuestas Realizadas	Porcentaje de logro (%)
Mega Oficina	1.500	2.027	135%
Regional	4.740	2.720	57%
Grande	1.575	1.592	101%
Mediana	6.180	5.459	88%
Pequeña	1.486	1.475	99%
Total	15.481	13.273	86%

Fuente: elaboración propia.

Al revisar lo realizado por tipo de oficina y además por región (Cuadro 5), se puede observar con mayor detalle que las sobre muestras por tipo de oficina y región.

CUADRO 5 MUESTRA PLANIFICADA Y MUESTRA LOGRADA SEGÚN TIPO DE OFICINA Y REGIÓN

Región	Tipo de Oficina													Muestra planificada	Total encuestas	Porcentaje de logro
	Mega			Regional			Grande			Mediana		Pequeña				
	Muestra planificada	Sobre muestra	Encuestas realizadas	Muestra planificada	Sobre muestra	Encuestas realizadas	Muestra planificada	Sobre muestra	Encuestas realizadas	Muestra planificada	Encuestas realizadas	Muestra	Encuestas realizadas			
Región de Tarapacá	0	0	0	400	0	0	0	0	0	330	0	0	0	730	0	0%
Región de Antofagasta	0	0	0	400	0	400	175	0	175	100	100	70	70	745	745	100%
Región de Atacama	0	0	0	0	0		0	0	0	280	280	66	68	346	348	101%
Región de Coquimbo	0	0	0	300	0	300	0	0	0	380	380	51	52	731	732	100%
Región de Valparaíso	0	0	0	270	0	0	200	0	0	400	401	210	210	1080	611	57%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	0	0	0	270	100	370	0	0	0	300	300	210	211	780	881	113%
Región del Maule	0	0	0	140	100	240	0	0	0	400	400	190	190	730	830	114%
Región del Biobío	0	0	0	250		0	0	0	0	500	505	120	115	870	620	71%
Región de La Araucanía	0	0	0	210	100	310	0	0	0	400	400	155	155	765	865	113%
Región de Los Lagos	0	0	0	190		0	0	0	0	370	370	165	165	725	535	74%
Región de Aysén	0	0	0	540	100	640	0	0	0	200	200	0	0	740	840	113,5%
Región de Magallanes	0	0	0	540	0	0	0	0	0	200	0	10	0	750	0	0%
Región Metropolitana	1500	520	2027	0	0	0	1200	200	1417	1500	1503	75	75	4275	5022	117%
Región de Los Ríos	0	0	0	360	100	460	0	0	0	320	320	59	59	739	839	114%
Región de Arica y Parinacota	0	0	0	490	0	0	0	0	0	200	0	0	0	690	0	0%
Región de Ñuble	0	0	0	380	0	0	0	0	0	300	300	105	105	785	405	52%
Total	1.500	520	2.027	4.740	500	2.720	1.575	200	1.592	6.180	5.459	1.486	1.475	15.481	13.273	86%

Fuente: elaboración propia.

Además, 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 las mayores tasas de rechazo se concentran en las regiones de Aysén (42,1%) y Metropolitana (46,3%). Además, se observa que, de todas las regiones, las regiones de Antofagasta, Los Lagos, Aysén y Metropolitana están sobre el promedio nacional.

CUADRO 6: TASA DE RECHAZO POR REGIÓN

Región	Total Contacto	Encuestas realizadas	Encuestas rechazadas	Tasa de rechazo 2019	Tasa de rechazo 2020
Región de Tarapacá	0	0	0	33,3%	-
Región de Antofagasta	1233	745	488	33,8%	39,6%
Región de Atacama	474	348	126	71,7%	26,6%
Región de Coquimbo	1038	732	306	43,5%	29,5%
Región de Valparaíso	793	611	182	51,9%	23,0%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	1158	881	277	25,9%	23,9%
Región del Maule	1136	830	306	55,5%	26,9%
Región del Biobío	821	620	201	33,2%	24,5%
Región de La Araucanía	1147	865	282	25,0%	24,6%
Región de Los Lagos	889	535	354	48,1%	39,8%
Región de Aysén	1450	840	610	42,7%	42,1%
Región de Magallanes	0	0	0	2,2%	-
Región Metropolitana	9349	5022	4327	36,5%	46,3%
Región de Los Ríos	1287	839	448	33,9%	34,8%
Región de Arica y Parinacota	0	0	0	32,6%	-
Región de Ñuble	548	405	143	33,2%	26,1%
Total	21323	13.273	8050	41,4%	37,8%

Fuente: elaboración propia.

Si se observa la tasa de rechazo por tipo de oficina, esta presenta su mayor porcentaje en la mega oficina con un 54,5%, seguido de las oficinas grandes con 44,2%.

CUADRO 7: TASA DE RECHAZO SEGÚN TIPO DE OFICINA

Tipo de Oficina	Total Contacto	Encuestas Realizadas	Encuestas rechazadas	Tasa de rechazo 2019	Tasa de rechazo 2020
Mega Oficina	4456	2.027	2.429	17,1%	54,5%
Regional	4139	2.720	1.419	43,0%	34,3%
Grande	2854	1.592	1.262	42,9%	44,2%
Mediana	7947	5.459	2.488	41,6%	31,3%
Pequeña	1927	1.475	452	47,5%	23,5%
Total	21.323	13.273	8.050	41,4%	37,8%

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, en 6 oportunidades esta se realizaba. Cabe aclarar, que, a menor tasa de aceptación, mayor era la dificultad de conseguir encuestas.

CUADRO 8: TASA DE ACEPTACIÓN POR REGIÓN

Región	Total Contacto	Encuestas rechazadas	Encuestas realizadas	Tasa de aceptación
Región de Tarapacá	0	0	0	-
Región de Antofagasta	1233	488	745	60,4%
Región de Atacama	474	126	348	73,4%
Región de Coquimbo	1038	306	732	70,5%
Región de Valparaíso	793	182	611	77,0%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	1158	277	881	76,1%
Región del Maule	1136	306	830	73,1%
Región del Biobío	821	201	620	75,5%
Región de La Araucanía	1147	282	865	75,4%
Región de Los Lagos	889	354	535	60,2%
Región de Aysén	1450	610	840	57,9%
Región de Magallanes	0	0	0	-
Región Metropolitana	9349	4327	5022	53,7%
Región de Los Ríos	1287	448	839	65,2%
Región de Arica y Parinacota	0	0	0	-
Región de Ñuble	548	143	405	73,9%
Total	21.323	8.050	13.273	62,2%

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, se presentan a continuación los errores muestrales de la muestra planificada, en comparación con lo logrado en esta versión del estudio.

CUADRO 9: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN REGIÓN Y ERRORES MUESTRALES

Región	Muestra planificada	e.m.m	Encuestas realizadas	e.m logrado
Región de Tarapacá	730	3,60%	0	-
Región de Antofagasta	745	3,57%	745	3,57%
Región de Atacama	346	5,21%	348	5,19%
Región de Coquimbo	731	3,60%	732	3,60%
Región de Valparaíso	1080	2,97%	611	3,96%
Región de Lib. Bernardo O'Higgins	780	3,49%	881	3,28%
Región de Maule	730	3,61%	830	3,39%
Región de Bio Bío	870	3,31%	620	3,93%
Región de La Araucanía	765	3,53%	865	3,32%
Región de Los Lagos	725	3,62%	535	4,22%
Región de Aysén	740	3,47%	840	3,23%
Región de Magallanes	750	3,51%	0	-
Región Metropolitana	4275	1,49%	5022	1,38%
Región de Los Ríos	739	3,56%	839	3,34%
Región de Arica y Parinacota	690	3,68%	0	-
Región de Ñuble	785	3,46%	405	4,84%
Total	15481	0,78%	13273	0,85%
Desviación Estándar e.m.m		0,70%		0,91%

Fuente: elaboración propia.

2.1 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 43,8% como mínimo y el 92,0%, superior al 20% comprometido.

CUADRO 10: PORCENTAJE DE SUPERVISIÓN POR REGIÓN

Región	Porcentaje de supervisión
Región de Tarapacá	-
Región de Antofagasta	71,3%
Región de Atacama	43,8%
Región de Coquimbo	61,3%
Región de Valparaíso	70,5%
Región del Lib. Gral. B. O'Higgins	65,0%
Región del Maule	80,0%
Región del Biobío	72,1%
Región de La Araucanía	81,2%
Región de Los Lagos	92,0%
Región de Aysén	47,0%
Región de Magallanes	-
Región de Los Ríos	76,0%
Región de Ñuble	64,8%
Región de Arica y Parinacota	-
Región Metropolitana	83,5%
Total	75,9%

Fuente: elaboración propia.

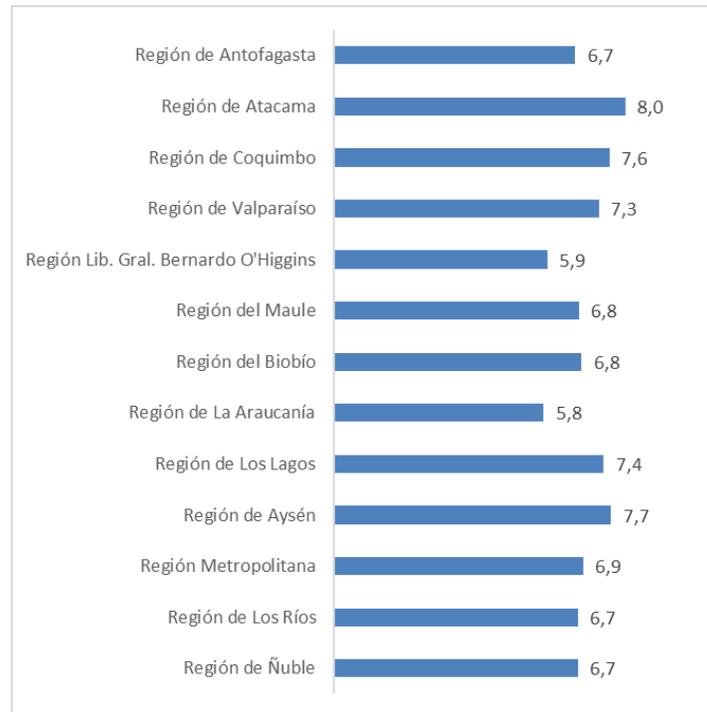
Del ejercicio de supervisión no se observaron problemas en la aplicación y se mantuvo un correcto trato hacia el entrevistado(a) y un buen manejo de la metodología de aplicación por parte de los(as) encuestadores(as). Vale destacar que el proceso de supervisión no se enfoca en encuestas individuales, 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. Además, debido a la contingencia sanitaria, durante esta versión del estudio existió la posibilidad de consultar con el jefe/a de oficina cual sería la ubicación más adecuada para el encuestador.

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, que registra automáticamente la duración de la encuesta, se obtuvieron los siguientes resultados.

Con respecto a la duración promedio de las encuestas, se puede ver que esta fue de 5,8 minutos hasta 8,0, dependiendo de la región. En términos globales, la encuesta tuvo una duración promedio de 6,9 minutos. Se debe considerar que el cuestionario presencial fue reducido como medida frente a la emergencia sanitaria. A continuación, se presenta el promedio de duración de

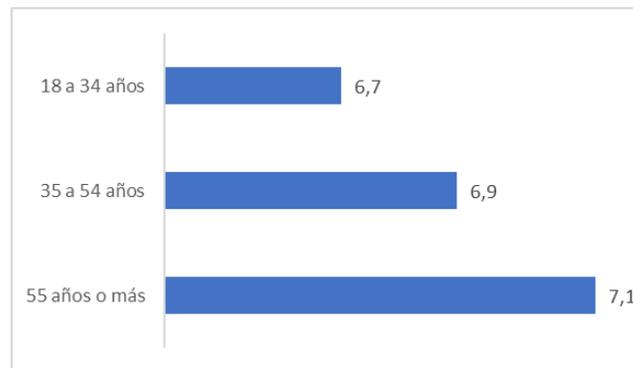
la encuesta desagregado por región, sexo, tramo etario, educación del encuestado/a y nacionalidad.

GRÁFICO 1: DURACIÓN PROMEDIO DE ENCUESTA (MINUTOS) SEGÚN REGIÓN DE LA OFICINA

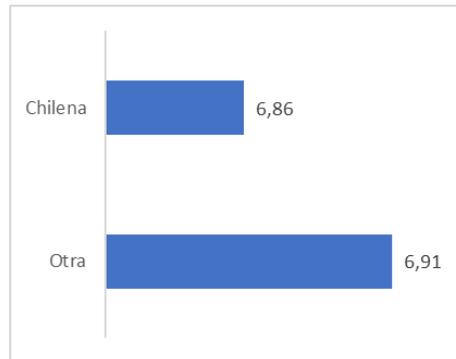


Fuente: elaboración propia.

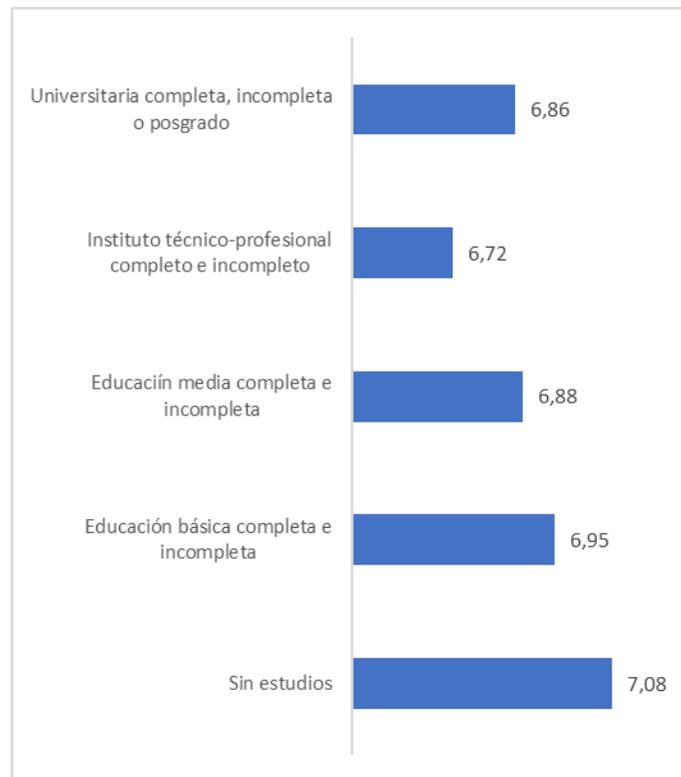
GRÁFICO 2: DURACIÓN PROMEDIO DE ENCUESTA (MINUTOS) SEGÚN EDAD DEL ENCUESTADO/A



Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 3: DURACIÓN PROMEDIO DE ENCUESTA (MINUTOS) SEGÚN NACIONALIDAD DEL ENCUESTADO/A

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 4: DURACIÓN PROMEDIO DE ENCUESTA (MINUTOS) SEGÚN NIVEL EDUCACIONAL DEL ENCUESTADO/A

Fuente: elaboración propia

III. 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 11: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO DE USUARIOS INSTITUCIONALES SEGÚN TIPO.

Tipo Institución	Universo Bases técnicas	Universo entregada por SRCel	Nro de Coordinadores de convenio
Municipios	129	226	186
Notarías	29	43	43
Privadas (No incluye notarías)	125	232	153
Pública (No incluye municipios)	109	308	186
Total general	392	809	568

Fuente: elaboración propia.

El terreno de las encuestas a usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica, comenzó el lunes 14 septiembre, y finalizó el miércoles 30 septiembre. Para este levantamiento trabajó un equipo de 21 personas en el call center remoto de Statcom Datavoz, quienes realizaron un total de 4.000 llamados aproximadamente, pudiendo recorrer la base de datos completa durante la primera semana de terreno, lo que permitió enfocarse en las encuestas no logradas durante los días siguientes.

En total se realizaron 347 encuestas completas, y el resto de los casos son consideradas encuestas no logradas.

CUADRO 12: ENCUESTAS LOGRADAS Y NO LOGRADAS.

Encuestas	Total	%
Encuestas logradas	347	61%
Encuestas no logradas	221	39%
Total	568	100%

Fuente: Elaboración propia

Se debe considerar que para 31 coordinadores de convenio existía la indicación “No encuestar” o “Rechazó encuesta 2019” en la columna de observaciones de la información sobre convenios, por lo que se decidió no encuestar a estos coordinadores.

Además, durante la ejecución de terreno, se identificaron 3 coordinadores duplicados, por lo que cada uno fue encuestado una sola vez. También se identificaron dos casos donde no existía información sobre coordinadores y tres casos donde no existían contactos telefónicos. Estos casos se consideran como “No realizables” dentro de las encuestas no logradas.

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 92 casos (41,6%) que no contestaron a nuestros llamados.
- **Contestador:** en 37 del total de casos (16,7%) a los que se llamó, respondió una contestadora automática.
- **Encuesta rechazada:** en total hubo 49 rechazos, lo que equivale a un 22,2% de las encuestas no logradas. Estos rechazos están explicados en mayor detalle en el Cuadro 14 a continuación.
- **Averiado:** Hubo 4 (1,8%) casos donde los teléfonos se encontraban fuera de servicio.
- **No realizables:** Corresponden a los 39 casos (17,6%) donde en las indicaciones existía la indicación “No encuestar” o “Rechazó encuesta 2019”, además de casos duplicados o sin datos descubiertos durante el levantamiento.

CUADRO 13: ENCUESTAS NO LOGRADAS POR TIPO DE INCIDENCIA.

Incidencia	Total	%
No contesta	92	41,6%
Contestador	37	16,7%
Encuesta rechazada	49	22,2%
Averiado	4	1,8%
No realizables	39	17,6%
Total	221	100%

Fuente: Elaboración propia

- **Encuestas rechazadas:**
 - **Rechazo declarado:** en 25 casos, el(la) usuario(a) declaró rechazar la encuesta, lo que representa un 51% del total de encuestas rechazadas.
 - **Rechazo por exceso de aplazamiento:** cabe notar también, que, del total de rechazos, un 14% (7 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 17 casos (35%) 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 vigente⁶⁸.

CUADRO 14: ENCUESTAS RECHAZADAS POR TIPO DE INCIDENCIA.

Tipo de rechazo	Total	%
Rechazo declarado	25	51%
Rechazo por exceso de aplazamiento	7	14%
Rechazo por otras razones	17	35%
Total	49	100%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el cuadro a continuación, la tasa de logro total fue de 61%, con relación al total de coordinadores de convenios reportados originalmente. De la muestra total, en los Municipios se logró la mayor tasa de respuesta, logrando 134 encuestas de un total de 186 (lo que representa el 72,0%). De los casos que menos respondieron, las instituciones públicas (no incluyen municipios) son las que tienen una menor tasa de logro (53,2%).

Si observamos esta información en comparación a lo logrado el año 2019, se observa que las tasas de logro disminuyeron en todos los tipos de instituciones. Se debe considerar que a pesar de que aumentó la muestra originalmente reportada de coordinadores, la situación sanitaria del país implicó que algunas oficinas no estuvieran activas durante el terreno, por lo que se hizo más difícil el contacto, además que no se contactó a coordinadores que tuvieran la indicación “rechazo encuesta 2019” y “no encuestar”.

CUADRO 15: ENCUESTAS REALIZADAS Y TASA DE LOGRO

Tipo Institución	Coordinadores de Convenios 2019	Encuestas logradas 2019	Tasa de logro (%) 2019	Coordinadores de Convenios 2020	Encuestas logradas 2020	Tasa de logro (%) 2020
Municipios	174	135	77,6%	186	134	72,0%
Notarías	43	35	81,4%	43	28	65,1%
Privadas (No incluye notarías)	146	101	69,2%	153	86	56,2%
Pública (No incluye municipios)	181	110	60,8%	186	99	53,2%
Total general	544	381	70,0%	568	347	61,1%

Fuente: elaboración propia.

⁶⁸ 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.

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 69%, seguida de la modalidad en línea con un 63% y por último la modalidad batch con un 53%. Además, se encuestó a dos coordinadores de la información proporcionada por el SRCel donde se indicó que “No Aplica” ninguna de estas tres categorías.

CUADRO 16: ENCUESTAS REALIZADAS Y TASAS DE LOGRO POR TIPO DE MODALIDAD

Modalidad	Muestra planificada	Logrados	Tasa de logro (%)
Batch	117	62	53%
En Línea	432	272	63%
En Línea y Batch	16	11	69%
No Aplica	3	2	67%
Total	568	347	61%

Fuente: elaboración propia.

En caso del tipo de convenio, es decir si este era pagado o gratuito, se observa que se logró un 65% de casos con convenio pagado y un 55% de casos con convenio gratuito.

CUADRO 17: ENCUESTAS REALIZADAS Y TASAS DE LOGRO POR TIPO DE CONVENIO

Convenio	Muestra planificada	Logrados	Tasa de logro (%)
Gratuito	208	114	55%
Pagado	359	233	65%
Total	567⁶⁹	347	61%

Fuente: elaboración propia.

3.2 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 86 casos, sin encontrar problemas de aplicación.

⁶⁹ En la base entregada por el SRCel existía un caso donde no aplicaba ninguna modalidad

III. 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 11 de septiembre, a la contraparte técnica. Luego de este, y a partir del día 15 septiembre, el SRCel comenzó a hacer envíos de correos electrónicos con los links de cada encuesta. Estos corresponden a:

- Contactos y Transparencia.
- Reservas de Horas.
- Certificados Pagados.
- 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 15 días.

Cabe recordar que se realizaron reenvíos, a partir del día 23 de septiembre, de correos electrónicos a todas las personas que no habían abierto el link hasta el momento.

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 18: ENCUESTAS REALIZADAS Y TASA DE LOGRO

Trámites Sitio Web	Muestra inicial correos	Cantidad de transacciones agosto 2020 ⁷⁰	Tasa de logro 2019(%)	Muestra estimada	Muestra lograda	Tasa de logro 2020 (%)
Contactos y transparencias	8.235	13.621	9,3%	1302	716	8,69%
Agendamientos solicitados	7.750	9.339	5,4%	540	718	9,26%
Certificados Gratuitos	59.996	2.477.436	2,4%	1440	2580	4,30%
Certificados Pagados	59.996	519.125	2,9%	1740	1.691	2,82%
Total general	135.977	3.019.521	3,7%	5.022	5.705	4,20%

Fuente: elaboración propia.

La muestra original de correos a enviar en el caso de contactos y transparencias y agendamientos solicitados correspondía a la totalidad de las transacciones realizadas en agosto de 2020 (13.621 y 9.339 transacciones respectivamente). Sin embargo, la muestra inicial de correos enviados fue menor ya que existían casos de correos donde se repetía el solicitante del trámite, no se consideraron solicitudes asociadas con correos de dominio SRCel y para realizar ambas solicitudes

⁷⁰ Información proporcionada por el mandante

no es necesarios señalar el correo electrónico. Por otro lado, si bien la muestra original de correos a enviar de certificados gratuitos y pagados correspondía a 60.000 correos cada uno, se eliminaron 4 correos que de control del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Datavoz en cada tramite.

De un total de 135.977 correos enviados por el SRCel, respondieron la encuesta 5.705 personas, lo que representa una tasa de 4,20% de logro. De los cuatro trámites que se realizan en el sitio web del SRCel, fueron los usuarios(as) que solicitaron certificados gratuitos los que más respondieron las encuestas enviadas, llegando a un total de 2.580 encuestas, lo que representa una tasa de logro de 4,3%.

Cabe recordar que frente a la situación sanitaria la recomendación general del ministerio de salud ha sido utilizar las plataformas web de los servicios públicos para reducir las aglomeraciones.

Si observamos el estado de avance por fechas, se puede observar que los días de más encuestas logradas fueron los días 15, 23 y 24 septiembre. Esto se debe a que el día 15 se enviaron correos a la muestra completa de los 4 trámites, mientras que entre 23 y 24 se enviaron los recordatorios. En definitiva, luego de los reenvíos de correos electrónicos, hubo un aumento en el número de encuestas logradas diarias, numeró que disminuyó consistentemente desde la fecha del primer envío, pasando de 34 encuestas logradas el día 22 de septiembre a 735 encuestas logradas el día 23 de septiembre, fecha del primer reenvío de recordatorios.

CUADRO 19: ENCUESTAS LOGRADAS POR FECHA DE TERRENO.

Trámites Sitio Web	15-sep	16-sep	17-sep	18-sep	19-sep	20-sep	21-sep	22-sep	23-sep	24-sep	25-sep	26-sep	27-sep	28-sep	29-sep	30-sep	Muestra lograda
Contactos y transparencias	382	80	26	6	2	5	8	5	3	166	14	2	3	6	2	6	716
Agendamientos solicitados	372	65	17	6	2	3	9	7	151	52	14	4	7	4	2	3	718
Certificados Gratuitos	1327	232	67	20	14	17	28	14	303	461	45	17	9	9	10	7	2580
Certificados Pagados	852	140	53	10	5	10	15	8	278	258	29	7	5	13	7	1	1691
Total general	2933	517	163	42	23	35	60	34	735	937	102	30	24	32	21	17	5.705
% total	51,41%	9,1%	2,9%	0,7%	0,4%	0,6%	1,1%	0,6%	12,9%	16,4%	1,8%	0,5%	0,4%	0,6%	0,4%	0,3%	100,0%

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 transparencias los que más minutos demoraban (8 minutos). En promedio los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma web que contestaron la encuesta, demoraron 7,3 minutos.

CUADRO 20 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TRÁMITE WEB

Trámites Sitio Web	Tiempo promedio de respuesta
Contactos y transparencias	8 minutos

Agendamientos solicitados	7 minutos
Certificados Gratuitos	7 minutos
Certificados Pagados	7 minutos
Total general	7,3 minutos

Fuente: elaboración propia.

Cabe aclarar 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, datos erróneos, y la presencia de links duplicados, lo que 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. Una vez cerrado el periodo de levantamiento de información (en este caso 30 de septiembre), las respuestas no pueden ser modificadas.

En cuanto a los casos incompletos, es decir que abrieron la encuesta, pero no la terminaron, se observa que en total fueron 1.791 casos, donde los certificados gratuitos son los que presentaron mayor cantidad de encuestas incompletas (749), y contactos y transparencias fueron los que presentaron menor cantidad de encuestas incompletas (219).

CUADRO 21: ENCUESTAS LOGRADAS E INCOMPLETAS

Trámites Sitio Web	Encuestas completas	Encuestas Incompletas	Total encuestas (Completas e incompletas)	% incompletas sobre total de respuestas (completas e incompletas)
Contactos y transparencias	716	219	935	23,42%
Agendamientos solicitados	718	263	981	26,81%
Certificados Gratuitos	2580	749	3329	22,50%
Certificados Pagados	1.691	560	2251	24,88%
Total general	5.705	1.791	7.496	23,89%

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 los casos de certificados pagados y gratuitos, luego de la pregunta de edad, los(as) usuarios(as) llegan hasta la pregunta 5, y hasta la pregunta 20.
- En cuanto a reserva de hora y contactos, después de la pregunta de edad, los casos incompletos llegan hasta la pregunta 20.

Cabe aclarar que no se pueden utilizar estos casos incompletos, ya que, a todos les faltan preguntas que son parte del cálculo del ISN 2020.

CUADRO 22 DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS FINALES DE LOS CASOS INCOMPLETOS

Preguntas	Etiqueta	Reserva de Hora (%)	Certificado Gratuito (%)	Certificado Pagado (%)	Contacto (%)
S01	Edad	743,76%	70,63%	61,79%	78,54%
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...?	0%	15,49%	22,14%	0%
P20	¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	26,24%	13,89%	16,07%	21,46%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: elaboración propia.

Anexos informe de terreno

A. Ficha de supervisión

Ficha Supervisión

Encuesta Presencial Registro Civil 2020

Fecha: ___/09/2020

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(a):

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**___

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. _____
7. _____
8. _____

A. Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica:

A continuación, se presenta en detalle los rechazos por otras razones, rechazos y teléfonos que no contestaron:

Rechazos por otras razones:

Correlativo	Observación	Tipo de Servicio
30	Coordinador titular ya no trabaja en la Institución y desconoce quién se desempeña en esa función en la actualidad	Emisión de Certificados a Través de Internet con Pago Mensual
58	Convenio anulado e indica que no puede entregar opinión	Entrega de Información Estadística del Registro de Vehículos Motorizados
125	Convenio no vigente	Convenio PISEE
225	Convenio no vigente	Conectividad y Prestación de Servicios
312	La persona consignada como coordinador titular indica que no tiene relación con el Convenio. Solicita se le elimine de los registros porque no es primera vez que le solicitan contestar la encuesta.	Verificación de Datos de Registro Civil
376	Convenio no vigente.	Conectividad y Prestación de Servicios
395	La persona consignada como coordinador titular indica que no tiene relación con el Convenio; que todos los años lo llaman para la encuesta a pesar de que ha hecho las aclaraciones.	Clave Única
458	Convenio no vigente	Clave Única
485	Convenio no vigente desde enero 2019	Preingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados
520	Coordinador titular falleció. Suplente indica que no hay Convenio vigente.	Preingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados
533	Coordinador titular contactado e indica que institución ya no existe	Preingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados
637	No puede evaluar, porque convenio aún no está en marcha.	Preingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados
649	Coordinador titular ya no trabaja en la Institución y no disponen de sus referencias para contactarla	Verificación de Datos de Registro Civil / Verificación de Datos del Registro General de Condenas
686	Prefiere no contestar ahora, porque cambiaron el Convenio y aún no está en marcha	Entrega de Información Estadística del Registro de Vehículos Motorizados
691	Convenio no vigente	Colaboración Interinstitucional
780	Convenio no vigente	Solicitud Transferencia Electrónica de Vehículos Motorizados (STEV)
791	Coordinador titular contactado, pero ya no trabaja en la empresa. Prefiere no contestar.	Solicitud Transferencia Electrónica de Vehículos Motorizados (STEV)

Encuestas rechazadas:

Correlativo	Observaciones	Tipo de Servicio
61	Rechaza sin argumentos	Verificación de Datos del Registro de Vehículos Motorizados
92	Rechazo sin argumentos	Conectividad y Prestación de Servicios
123	Rechazo sin argumentos	Convenio PISEE
127	Rechaza sin argumentos	Verificación de Datos de Registro Civil
145	Rechazo sin argumentos	Colaboración Interinstitucional
170	Rechaza sin argumentos	Entrega de Información (Base)
195	Rechazo sin argumentos	Conectividad y Prestación de Servicios
242	Rechazo sin argumentos	Verificación de Datos de Registro Civil
268	Coordinador titular no responde y la persona que responde la llamada no se siente habilitada para responder la encuesta	Conectividad y Prestación de Servicios
295	Rechaza sin argumentos	Colaboración Interinstitucional
331	Rechaza sin argumentos	Conectividad y Prestación de Servicios
406	Se indica que coordinador titular no responde este tipo de llamado, solo lo hace vía correo	Conectividad y Prestación de Servicios
430	Rechazo sin argumentos	Conectividad y Prestación de Servicios
467	Rechazo sin argumentos	Preingreso de Datos de Facturas de Vehículos Motorizados
499	Coordinador titular no responde y la persona que responde la llamada no se siente habilitada para responder la encuesta	Convenio PISEE
559	Rechazo sin argumentos	Preingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados
561	Rechazo sin argumentos	Convenio PISEE
660	Rechazo sin argumentos	Colaboración Interinstitucional
671	Rechaza sin argumento	Anotación de Contratos de Arrendamiento con Opción De Compra o Leasing en el Registro de Vehículos Motorizados
673	Rechazo sin argumentos	Solicitud Primera Inscripción Electrónica de Vehículos Motorizados (SPIEV)
719	Rechazo sin argumentos	Verificación de Datos de Registro Civil
746	Rechazo sin argumentos	Conectividad y Prestación de Servicios
770	Rechazo sin argumentos	Convenio PISEE
789	Rechazo sin argumentos	Solicitud Primera Inscripción Electrónica de Vehículos Motorizados (SPIEV)
799	Rechazo sin argumentos	Convenio PISEE

Teléfonos que no contestaron:

Correlativo	Teléfono 1	Teléfono 2	Teléfono 3	Teléfono 4	Teléfono 5
12	(2-2) 577 4185		-		

Correlativo	Teléfono 1	Teléfono 2	Teléfono 3	Teléfono 4	Teléfono 5
18	(65) 2460712	(56-9) 87682934			
47	(56-32) 245 2079	(56-32) 245 2242	(56-32) 245 2242		
60	(2- 2) 8634041				
63	(2-2) 670 2114				
75	(2-2) 570 6724				
98	(45-2) 730546				
107	(2-2) 828 6230				
108	(2-2) 631 8405				
109	(2-2) 429 4111				
120	(2-2) 402 1226				
124	(2-2) 421 3408				
126	(2-2) 303 8389 / 8300				
141	(2-2) 544 2880	(2- 2) 948 9797			
150	(2 -2) 9648382				
154	(2-2) 387 3947				
161	(2-2) 395 1675	(2-2) 395 1639			
185	(53-2) 661131				
192	(2-2) 7871554				
202	(55) 2887135				
204	(2-2) 654 5018				
221	(56-2) 396 5090				
227	(2-2) 675 1935				
237	(32) 2654540				
243	(2-2) 965 3791				
256	(2-2) 965 2147				
262	(9) 976140907	(2-2) 9760618			
277	(2-2) 439 2235				
289	(2-3) 246 1831				
302	(2-2) 428 8200				
308	(2-2) 688 0938	(9) 87964006			
317	(2-2)25100176	(2-2) 5100000			
322	(56-2) 485 6352				
337	(43-2) 876917				
338	(75-2) 2547606				
340	(2-2) 449 4059				
353	(2-2) 398 43 23	(2-2) 298 43 80			
358	(2-2) 571 3116				
364	(65-2) 2538090				
370	(56-9) 952368108	(57) 2523475			
373	(2-2) 395 1377	(2-2) 395 1295			
375	(41-2) 426648	(56-9) 82290126			
388	(2-2) 754 0288	(2-2) 754 0284	(2-2) 754 0287		
398	(56-2) 8769126				
421	(41-2) 266730				
425	(41-2) 405072				
427	(42-2) 2928012	(56-9) 953335962			
428	(72-2) 541116	(72) 2541128			
431	(56-2) 388 7576				
442	(2-2) 887 9349	(2-2) 8879357			
446	(2-2) 965 2363	(2-2) 9652107			
449	(56-2) 620 4786				
451	(32-2) 213733 Anexo 106				
460	(56-2) 810 0624				

Correlativo	Teléfono 1	Teléfono 2	Teléfono 3	Teléfono 4	Teléfono 5
473	(2-64) 2333370				
486	(2-2) 965 3183				
490	(2-2) 674 4412				
500	(2-2) 740 4218				
509	(2-2) 964 8129;	(2-2) 964 8231			
511	(32) 2653216	(32) 2653210			
516	(2-2) 919 2325				
522	(2-2) 351 1263	(2-2) 351 1974			
531	(2-2) 402 1407				
538	(65) 2261888	(9) 92119284			
542	(32) 2505598				
543	(56-2) 757 4426	(56-2) 757 4484			
560	(52) 2255465	(9) 94575926	(52) 2255467	(52) 2255468	(9) 93230451
565	(2-2) 6747963	(2-2) 519 6741			
569	(2-2) 978 6870				
584	(2-2) 446 7657	(2-2) 450 7858			
594	(55-2) 2267672				
597	(2-3) 240 1281	(2-3) 240 1708			
599	(2-2) 353 3771	(2-2) 353 3771			
614	(2-2) 26204780	(2-2) 6204764	(2-2) 6204726		
647	(2-2) 406 5008				
648	(2-2) 584 4782	(2-2) 25815066			
655	(2-2) 840 5961				
670	(72) 2299620	(72)299622			
672	(32) 2326433				
689	(56-2)26363937				
692	(34) 22509030	(34) 2509010			
695	(52-2) 2357743				
703	(56-2) 2384020				
721	(56-72) 2976133				
728	(56-42) 2833780				
734	(2-2) 3887520	(2-2) 3887521			
739	(2-2)826 2964	(2-2)8262974			
763	(2-2) 575 7648	(2-2) 576 6680			
782	(56-2) 23782703				
796	(2-2) 23038341				
798	(2-2) 28287222				
808	(56-2) 24998945				

A. Oficinas no encuestadas por contingencia sanitaria

Región	Comuna	Oficina	Clasificación Según Actuaciones 2019	Total Actuaciones 2019	% Total nacional	Muestra planificada
Región de Tarapacá	ALTO HOSPICIO	ALTO HOSPICIO	MEDIANA	155590	0,75%	110
	IQUIQUE	IQUIQUE	REGIONAL	275777	1,32%	400
	POZO ALMONTE	POZO ALMONTE	MEDIANA	26658	0,13%	110
	IQUIQUE	SO LOS MOLLES IQUIQUE	MEDIANA	62795	0,30%	110
Región de Antofagasta	MEJILLONES	MEJILLONES	PEQUEÑA	20648	0,10%	23
	ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA SO CEDI	PEQUEÑA	7059	0,03%	23
Región de Atacama	HUASCO	HUASCO	PEQUEÑA	16520	0,08%	17
	TIERRA AMARILLA	TIERRA AMARILLA	MEDIANA	23420	0,11%	93
	VALLENAR	VALLENAR	MEDIANA	82502	0,40%	93
Región de Coquimbo	COMBARBALA	COMBARBALA	PEQUEÑA	11797	0,06%	17
	COQUIMBO	COQUIMBO	MEDIANA	135220	0,65%	54
	LA SERENA	LAS COMPANIAS SO	MEDIANA	39989	0,19%	54
	MONTE PATRIA	MONTE PATRIA	MEDIANA	22598	0,11%	54
	OVALLE	OVALLE	MEDIANA	140672	0,67%	54
	PUNITAQUI	PUNITAQUI	PEQUEÑA	11864	0,06%	17
	VICUÑA	VICUÑA	MEDIANA	27706	0,13%	54
Región de Valparaíso	CALERA	LA CALERA	MEDIANA	89281	0,43%	30
	LA CRUZ	LA CRUZ	PEQUEÑA	15919	0,08%	19
	VALPARAISO	VALPARAISO	REGIONAL	329985	1,58%	270
	VIÑA DEL MAR	VIÑA DEL MAR	GRANDE	369133	1,77%	200
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	SAN VICENTE	SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA	MEDIANA	51194	0,25%	33
Región del Maule	COLBUN	COLBUN	PEQUEÑA	19084	0,09%	17
	LINARES	LINARES	MEDIANA	110178	0,53%	36
	LINARES	SUBOFICINA ESPACIO URBANO LINARES	MEDIANA	48280	0,23%	37
	TALCA	SUBOFICINA MALL PLAZA MAULE	MEDIANA	84550	0,41%	37
Región de Biobío	CONCEPCION	CONCEPCION	REGIONAL	297419	1,43%	250
	CURANILAHUE	CURANILAHUE	MEDIANA	36443	0,17%	27
	FLORIDA	FLORIDA	PEQUEÑA	10660	0,05%	15
	HUALPEN	HUALPEN	MEDIANA	65001	0,31%	27
	HUALQUI	HUALQUI	PEQUEÑA	16537	0,08%	15
	LEBU	LEBU	MEDIANA	24631	0,12%	28
	LOS ALAMOS	LOS ALAMOS	PEQUEÑA	20931	0,10%	15
	CONCEPCION	MIRADOR BIO BIO	MEDIANA	78747	0,38%	28
	PENCO	PENCO	MEDIANA	43542	0,21%	28
	TALCAHUANO	PLAZA DEL TEBOL	MEDIANA	115154	0,55%	28

	TALCAHUANO	PRESIDENTE RIOS	MEDIANA	62703	0,30%	28
	TALCAHUANO	TALCAHUANO	MEDIANA	43322	0,21%	28
	TOME	TOME	MEDIANA	51522	0,25%	28
Región de Los Lagos	CALBUCO	CALBUCO	MEDIANA	38627	0,19%	46
	LOS MUERMOS	LOS MUERMOS	PEQUEÑA	21550	0,10%	20
	PUERTO MONTT	PUERTO MONTT	REGIONAL	236090	1,13%	190
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	PORVENIR	PORVENIR	PEQUEÑA	9937	0,05%	10
	PUERTO NATALES	PUERTO NATALES	MEDIANA	30973	0,15%	200
	PUNTA ARENAS	PUNTA ARENAS	REGIONAL	195546	0,94%	540
Región de Metropolitana de Santiago	CERRO NAVIA	CERRO NAVIA	MEDIANA	80740	0,39%	32
	CONCHALI	CONCHALI	MEDIANA	134359	0,64%	32
	LA PINTANA	LA PINTANA	MEDIANA	126889	0,61%	32
	LO PRADO	LO PRADO	MEDIANA	92783	0,44%	32
	PUENTE ALTO	PUENTE ALTO	MEDIANA	213438	1,02%	32
	QUINTA NORMAL	QUINTA NORMAL	MEDIANA	131433	0,63%	32
	RENCA	RENCA	MEDIANA	126599	0,61%	32
Región de Arica y Parinacota	ARICA	ARICA	REGIONAL	218147	1,05%	490
	ARICA	ARICA SO CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ	MEDIANA	114883	0,55%	200
Región de Ñuble	CHILLAN	CHILLAN	REGIONAL	194368	0,93%	380
	CHILLAN VIEJO	CHILLAN VIEJO	MEDIANA	41159	0,20%	75

ANEXOS INFORME DE RESULTADOS ESTUDIO PILOTO DE TÓTEMS Y APLICACIÓN MÓVIL

A. MANUAL PARA SELECCIONAR MUESTRA E INVITAR A RESPONDER ENCUESTA WEB APLICACIÓN MÓVIL “CIVILDIGITAL APP”

Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a año 2020

Manual para realización de encuestas aplicación móvil

Diciembre 2020

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 21.622 usuarios/as del total del universo. Este universo corresponde al cruce entre aquellos usuarios/as que hicieron uso de la aplicación móvil “CivilDigital APP” y la información en la BBDD de correos electrónicos que posee el SRCel.

Según la información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, la información de correos electrónicos de usuarios/as que ingresaron a la aplicación móvil alcanza un total de 21.622.

En la tabla 1 se describe la muestra de correos de usuarios/as de la aplicación “CivilDigital APP”

TABLA 106 CORREOS APLICACIÓN “CIVILDIGITAL APP”

Universo	Cantidad de links	Muestra estimada a lograr
262.866	21.622	800

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.

Para los usuarios/as que ingresaron a la aplicación móvil “CivilDigital APP”, se propone el envío de correos electrónicos a 21.622 usuarios(as). Para seleccionar estos 21.622 usuarios/as, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1ero. Obtener el listado de los correos electrónicos de los usuarios/as que ingresaron a la aplicación.

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\$21622)+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 21.622 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”.

III-Procedimiento para enviar los correos electrónicos

Para responder las encuestas se tiene considerado el envío de un enlace único para cada uno 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:
2. Para cada envío (*), se deben copiar los siguientes correos:

Estimado Usuario(a):

Usted recientemente ha accedido a la aplicación móvil “CivilDigital APP” 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:

[<< Aquí va el link de la encuesta >>](#)

En caso de que se presente alguna dificultad, puede tomar contacto con la empresa Datavoz,

- 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 usuarios(as) de la aplicación, por ejemplo, para este estudio, se debería realizar entre uno o dos envíos para lograr el total de correos.

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(as) que ingresaron a la aplicación móvil “CivilDigital APP”. Se realizarán los siguientes pasos:

Actividad	Descripción	Responsable
Programación encuestas	Se revisará el cuestionario web de aplicación móvil que requiere evaluar el SRCel y procederá a ser programado en el software SurveyMonkey.	DATAVOZ
Generación de	Se crearán links, conteniendo el cuestionario	DATAVOZ

links	correspondiente a la aplicación móvil “CivilDigital APP” del SRCel.	
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, para el 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(as) 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(a) (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(as) 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

B. CUESTIONARIOS

B.1 CUESTIONARIO USUARIOS/AS DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

Cuestionario

Registro Civil – ISN 2020 – Canal Tótems

Inicio de Campo:

Fin de Campo:

I. VARIABLES DE LA MUESTRA

Variables para el control de cuotas:

S03. Ubicación de tótem

II. REVISION DE LA CUOTA BASADO EN LAS VARIABLES DE LA MUESTRA

Ver archivo adjunto MUESTRA REGISTRO CIVIL TOTEMS 2020

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 DEL TÓTEM*

- 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 DEL TÓTEM*

SCRIPTER: *Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE TÓTEM*

Base: todos/as los respondientes

S03 [S]

ENTREVISTADOR/A: *SELECCIONAR UBICACIÓN DEL TÓTEM*

SCRIPTER: *Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE TÓTEM*

Base: todos/as los respondientes

S03_1 [S]

ENTREVISTADOR/A: *SELECCIONAR NOMBRE DEL TÓTEM*

SCRIPTER: *Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE TÓTEM*

Base: todos/as los respondientes

S04 [Q]

ENTREVISTADOR/A: *ANOTAR FECHA DE LA ENCUESTA*

Fecha: _____

SCRIPTER: *Mostrar automáticamente fecha de la encuesta*

Base: todos/as los respondientes

S05 [Q]

ENTREVISTADOR/A: *ANOTAR HORA EXACTA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA*

Hora exacta: _____

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]

SCRIPTER: *Si marca opción 4 (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: Todos los respondientes

P1A_1_2 [S]

¿Por qué no utilizó la web o aplicación móvil 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 o aplicación 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, “no”, en todos los trámites señalados en P2

P3 [S]

¿Por qué motivo no pudo realizar el/los trámite/s?

ENTREVISTADOR/A: *ESPONTÁNEA Y CODIFICAR*

- 1) La fila para utilizar el tótem es muy larga
- 2) Sólo fue a averiguar cómo hacer un trámite
- 3) No tiene tiempo para esperar
- 4) Hay problemas técnicos en el tótem
- 5) El trámite no está disponible en tótem
- 6) Otro motivo, ¿cuál? _____

Base: todos/as los respondientes

P4 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio brindado por este tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A:

- 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 poder acceder al tótem y luego de las acciones que pudo realizar

Base: todos/as los respondientes

P5 [Q]

Antes de realizar el trámite, aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar antes de poder acceder al tótem de autoservicio?

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

P6 [S]

Pensando en el tiempo que tuvo que esperar hasta acceder al tótem. Usted diría que éste fue:

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR TARJETA P6

- 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 físicas del espacio donde está ubicado el Tótem de autoservicio del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR TARJETA P7

LEER AFIRMACIONES

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde (NO VA EN TARJETA)
P7_1 [S]	Conveniencia de la ubicación del tótem	1	2	3	4	5	9
P7_2 [S]	Horario de disponibilidad del tótem	1	2	3	4	5	9

P7_3 [S]	Los letreros que señalizan donde se ubica el tótem	1	2	3	4	5	9
P7_4 [S]	Facilidad para encontrar el tótem dentro de su ubicación	1	2	3	4	5	9
P7_5 [S]	La cantidad de tótems disponibles	1	2	3	4	5	9
P7_6 [S]	El aseo del espacio donde se ubica el tótem	1	2	3	4	5	9
P7_7 [S]	Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	1	2	3	4	5	9

Base: Todos los respondientes

P7_8 [O]

¿Cómo se enteró de que existía un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación?

Base: todos/as los respondientes

P7_9 [S]

Para poder realizar su trámite en tótem, ¿Ud. esperó en fila?:

- 1) Si
- 2) No

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P7_9

P7_10 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar para acceder al tótem en el lugar donde este se encuentra ubicado?

ENTREVISTADOR/A: *MOSTRAR TARJETA P7*

- 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

P7_11 [S]

En términos generales, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones del espacio de ubicación del tótem?

ENTREVISTADOR/A: *MOSTRAR TARJETA P7*

- 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

P8 [S]

Para realizar su trámite en tótem, ¿Ud. necesitó la asistencia de algún guardia o funcionario/a?

- 1) Si
- 2) No

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P8

P8_1 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la asistencia brindada?

ENTREVISTADOR/A: *MOSTRAR TARJETA P7*

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 10) No responde (**NO VA EN TARJETA**)

Base: todos/as los respondientes

Ahora le pediré su opinión sobre algunos aspectos operativos del servicio que usted recibió del Tótem de Autoservicio.

Base: todos/as los respondientes

P9 [S] De acuerdo a su experiencia con el tótem de autoservicio del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR TARJETA P7

Row

1. Tiempos de demora en cargar el sistema de trámite en el Tótem de Autoservicio
2. Facilidad para encontrar lo que busco dentro de la pantalla del Tótem de Autoservicio
3. Seguridad que ofrece el sistema del Tótem de Autoservicio
5. Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con el uso del tótem 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
9. No responde (No va en tarjeta)

Scripter: Single per Row

Base: All respond

P10 [S] ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted en relación a los siguientes contenidos y diseño del sistema de tótem?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR TARJETA P7

Row

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la plataforma, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño del sistema de Tótem 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
9. No responde (No va en tarjeta)

Scripter: Single per Row

Base: All respond

En relación al “proceso de realización del trámite” desde el momento en accedió al tótem. 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: **MOSTRAR TARJETA P7**

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde (NO VA EN TARJETA)
P11_1 [S]	La rapidez en la realización del trámite, una vez que accedió al tótem	1	2	3	4	5	9
P11_2 [S]	Facilidad para realizar el trámite	1	2	3	4	5	9

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P1

P12 [S]

El o los certificado(s) que usted solicitó eran:

- 1) Gratuitos
- 2) Pagados

Base: Sólo quienes respondieron 2 en P12

P13 [S] Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

ENTREVISTADOR/A: **MOSTRAR TARJETA P7**

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
9. No responde (No va en tarjeta)

Scripter: Single per Row

Base: All respond

P14 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho /a se encuentra usted con el proceso de realización de su trámite?

ENTREVISTADOR/A: **MOSTRAR TARJETA P7**

- 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: All respond

P15 [S]

¿Su trámite en tótem requirió su autenticación biométrica mediante el huellero dactilar? (Le solicitó que coloque el pulgar en un lector)?

- 1) Si
- 2) No

Base: Solo quienes responden 1 en P15

P16 [S]

¿Qué tan satisfecho esta con la facilidad de uso del sistema de reconocimiento de huella?

ENTREVISTADOR/A: **MOSTRAR TARJETA P7**

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a
9. No responde (No va en tarjeta)

Base: Solo quienes responden 1 en P15

P17 [S]

Algunos trámites del tótem de autoservicio requieren autenticación biométrica mediante huelleros dactilares (Se solicita que coloque el pulgar en un lector) ¿Cuántos intentos le tomo su verificación mediante huella dactilar?

- 1) Sólo un intento
- 2) Entre dos y cinco intentos
- 3) Más de cinco intentos
- 4) No utilizó el huellero

Base: Todos los respondientes

P18 [O]

¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en el servicio de tótems de autoatención? ¿Cuáles?

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P19 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con servicio brindado por este tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A: *MOSTRAR TARJETA P7*

- 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

P20 [O]

¿Qué le recomendaría al Servicio de Registro Civil e Identificación para mejorar la atención en tótems?

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

Z4 [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

Z5 [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

Base: todos/as los respondientes

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

Base: All respond

P21 [O]

ENCUESTADOR/A: Por favor realice comentarios y observaciones que considere importantes sobre la realización de la encuesta (por ejemplo, comentarios del encuestado(a) sobre la duración, temática, actitud en general)”

B.2 CUESTIONARIO USUARIOS/AS APLICACIÓN MÓVIL “CIVILDIGITAL APP”

Cuestionario

Registro Civil – ISN 2020 – Usuarios/as aplicación móvil CivilDigital APP

I. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la aplicación “CivilDigital App” del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido a dicha aplicación y necesitamos conocer su opinión respecto a su uso. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión.

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 OBLIGATORIA

P1 [S]
¿Usted ha solicitado algún certificado a través de la aplicación CivilDigital App del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si
- 2) No

Base: For all who respond P1=2

N1 [S]
¿Para qué descargo la Aplicación Móvil CivilDigital APP?

- 1) Para solicitar un certificado en el futuro
- 2) Para utilizar el mapa “Busca tu oficina”

- 3) Para ver cómo era la aplicación
- 4) Para solicitar clave única
- 5) Otro ¿Cuál?

Base: For all who respond P1=2

N2 [S]

¿Si tuviera que solicitar un certificado del Servicio de Registro Civil e Identificación ¿A través de que canal lo haría??

- 1) Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 2) Página web del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Aplicación CivilDigital APP del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 4) Otro ¿Cuál?

Base: For all who respond P1=1

P1_1 [M]

¿Qué certificado o documento pidió?

- | | |
|------------------|-------------------------|
| 13) Nacimiento | 18) Discapacidad |
| 14) Matrimonio | 19) Profesionales |
| 15) Defunción | 20) Acuerdo Unión Civil |
| 16) Vehículos | 9) Persona Jurídica |
| 17) Antecedentes | |

Base: For all who respond P1=1

P1_1_1 [M]

Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento?

Nacimiento 1

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| 33) Para todo trámite | 10) Para todo trámite |
| 34) Para asignación familiar | 11) Con Causa de muerte |
| 35) Para matrícula | 12) Para Asignación Familiar |

Matrimonios 2

- 6) Todo trámite con inscripciones
- 7) Todo trámite sin inscripciones
- 8) Para asignación familiar
- 9) De cese de convivencia

Defunciones 3

Vehículos 4

- 13) Anotaciones Vigentes
- 14) De multas
- 15) Hoja de vida del conductor/a

Antecedentes 5

17) Fines Especiales
18) Fines Particulares
19) Hoja de vida del/ de la conductor/a
Discapacidad 6

21) Discapacidad
Profesionales 7

23) Profesionales
Acuerdo Unión Civil 8

24) Todo trámite
Persona Jurídica 9

25) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro
26) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro

SCRIPTER:

If P1_1 contains 1 then display alternatives 1, 2 and 3 add title "Nacimiento"
If P1_1 contains 2 then display alternatives 6, 7, 8 and 9 add title "Matrimonios"
If P1_1 contains 3 then display alternatives 10, 11 and 12 add title "Defunciones"
If P1_1 contains 4 then display alternatives 13, 14 and 15 add title "Vehículos"
If P1_1 contains 5 then display alternatives 17, 18 and 19 add title "Antecedentes"
If P1_1 contains 6 then mark automatically alternative 21 and continue in question P2
If P1_1 contains 7 then mark automatically alternative 23 and continue in question P2
If P1_1 contains 8 then mark automatically alternative 24 and continue in question P2
If P1_1 contains 9 then display alternatives 25 and 26 add title "Persona Jurídica"

Base: For all who respond P1=1

S02 [O]

¿Cómo se enteró de la existencia de la aplicación CivilDigital APP?

Base: For all who respond P1=1

C1. [S]

¿Para solicitar su certificado fue necesario utilizar la clave única?

1. Si
2. No

Base: For all who respond P1=1

P2 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la aplicación "CivilDigital APP" 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: For all who respond P1=1 OBLIGATORIA

P3 [S] Recordando su última experiencia con la aplicación "CivilDigital APP", ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para descargar la aplicación
2. Tiempos de demora en cargar la aplicación
3. Facilidad para encontrar lo que busco dentro de la aplicación
4. Seguridad que ofrece la aplicación
5. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados al uso de la aplicación "CivilDigital APP" 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: For all who respond P1=1

P3_7[S] ¿Ha utilizado el mapa "Busca tu oficina" (Enseña la oficina SRCel más cercana) disponible en la aplicación CivilDigital APP?

1. Si
2. No

Base: For all who respond P3_7=1

P3_8 [S] Y recordando su última experiencia con la aplicación "CivilDigital APP", ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el funcionamiento del mapa "Busca tu oficina"?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a
6. No he utilizado esta función

Base: For all who respond P1=1 OBLIGATORIA

P4 [S] Recordando su última experiencia con la aplicación “CivilDigital APP” 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 aplicación, 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 aplicación CivilDigital APP 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: For all who respond P1=1

P5 [S] ¿Qué tan fácil es para usted reconocer el icono de la aplicación CivilDigital APP en su dispositivo móvil?

1. Muy fácil
2. Fácil
3. Ni fácil ni difícil
4. Difícil
5. Muy Difícil

Base: For all who respond P1=1 OBLIGATORIA

P6 [S] Recordando su experiencia en la obtención de certificados por la aplicación Civildigital App, ¿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 aplicación
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas en la aplicación 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: For all who respond P1=1

P7 [M]

El o los certificados(s) que usted solicitó eran:

- 3) Gratuitos
- 4) Pagados

Base: For all who respond P8=2

P8 [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 aplicación CivilDigital App.
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: For all who respond P1=1

P9 [M]

¿En cuántos intentos logró la emisión de su certificado a través de la aplicación " CivilDigital APP":

- 3) Sólo un intento

- 4) Entre dos y cinco intentos
- 5) Más de cinco intentos

Base: For all who respond P1=1 OBLIGATORIA

P10 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la aplicación móvil “CivilDigital APP” del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P12(P12=2 – P14)

Base: For all who respond P10=1

P11 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: For all who respond P1=1

P12 [O]

¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en la aplicación móvil CivilDigital APP? ¿Cuáles?

Base: For all who respond P1=1 OBLIGATORIA

P13 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la aplicación “CivilDigital APP” 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: For all who respond P1=1

P14 [S]

Pensando en sus habilidades para usar aplicaciones móviles, usted los considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

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?**

11. Sin estudios formales.
12. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
13. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
14. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
15. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
16. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
17. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
18. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
19. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
20. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

11. Sin estudios formales.
12. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
13. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
14. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
15. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
16. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
17. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
18. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
19. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.

20. 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.]

11. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
12. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
13. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
14. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
15. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
16. Empleados de oficina públicos y privados.
17. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
18. Profesionales, científicos e intelectuales.
19. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresas 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).
20. 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)

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA Z8

- | | |
|--------------|------------------------|
| 1) Atacameño | 7) Yagán |
| 2) Aymará | 8) Mapuche |
| 3) Coya | 9) Diaguita |
| 4) Rapa-Nui | 10) Ninguna |
| 5) Kaweskar | 11) Otra, ¿cuál? _____ |
| 6) Quechua | |

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

- 2) Hombre
- 3) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

